

การศึกษาความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์:
กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

The Study of English Language Development to Promote Tourism in Phetchabun Province:
A Case Study of Tourist Assistant Officers in Muang District, Phetchabun Province

ชุตินา อ่ำทอง¹

Chutima Amtong¹

Corresponding Author's Email: chutima.amt@pcru.ac.th¹

(Received: September 29, 2021; Revised: March 23, 2022; Accepted: December 22, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รัฐในจังหวัดเพชรบูรณ์ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสำรวจการแสดงความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานและประเภทของความถี่ของการใช้ภาษาอังกฤษ กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 36 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อให้ข้อมูลสถานที่ 14 จุดสำคัญประทับใจในเมืองเพชรบูรณ์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.67 และต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการรับโทรศัพท์น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.25

คำสำคัญ: ความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษ ข้อมูลการท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว

Abstract

The objectives of this study was to survey the need of English usage of government administrative officers who work in Phetchabun government office, Muang District, Phetchabun Province. This research was designed as quantitative research. The research instrument was questionnaires for surveying needs and interests in communicative English lessons. The target groups were 36 government administrative officers who work in Phetchabun Provincial Office, Muang Phetchabun Municipality, and Office of Phetchabun Tourism and Sports. They were selected by Purposive sampling. The data obtained were analyzed by the percentage and mean. The results of this study revealed that the government administrative officers had problem when they use English to give the information for Tourism in Phetchabun province. The topic that needs to be focused on practicing their English skill was the 14 impressive tourism landmarks at the percentage of 4.67.

Keywords: English language usage need, tourism information, tourist assistant officer

¹ อาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

¹ Lecturer, Business English Program, Faculty of Humanities and social Sciences, Phetchabun Rajabhat University

ความเป็นมาของปัญหา

ประเทศไทยให้ความสำคัญด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นรายได้สำคัญที่สามารถนำเงินตราเข้าสู่ประเทศได้ การท่องเที่ยวมีผลต่อด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม เนื่องจากนักท่องเที่ยวกระจายตัวไปยังพื้นที่ต่างๆ จึงส่งผลให้พื้นที่นั้นๆ มีรายได้ เมื่อคนในท้องถิ่นมีรายได้จึงส่งผลทางด้านสังคม ทำให้คนในท้องถิ่นไม่ย้ายถิ่นฐาน ทำให้มีการพัฒนาทางด้านสาธารณูปโภค และสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิต สิ่งเหล่านี้ช่วยให้เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเกิดการท่องเที่ยวในรูปแบบที่สอดคล้องกับการใช้งานทรัพยากรของท้องถิ่น เช่น การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ทำให้คนในพื้นที่เกิดความหวงแหนชุมชนของตน สอดคล้องกับ วาริชต์ มัชฌมบุรุษ (2562) ซึ่งได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวทำให้ชุมชนหรือท้องถิ่นสามารถฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติและทรัพยากรทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังช่วยให้นำประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว มาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมได้ดีขึ้น แต่ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักไปในสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักดีอยู่แล้ว ทำให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไม่เป็นไปอย่างทั่วถึง ดังนั้นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงมีโครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาด โดยเชื่อมโยงการท่องเที่ยวจากเมืองหลักเดิมแต่เน้นจุดเด่นศักยภาพจังหวัดที่มีความพร้อม ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วิถีชีวิต และศิลปวัฒนธรรมเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวจากเมืองท่องเที่ยวหลักไปสู่เมืองท่องเที่ยวทางเลือกที่มีศักยภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย 12 จังหวัด ดังนี้ ลำปาง น่าน เพชรบูรณ์ เลย บุรีรัมย์ สมุทรสงคราม ราชบุรี จันทบุรี ตราด ชุมพร นครศรีธรรมราช และตรัง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ภาคเหนือตอนล่างภาคกลางตอนบน เป็นจังหวัดที่มีความพร้อมในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีหุบเขาล้อมรอบ อีกทั้งยังเป็นเส้นทาง LIMEC” เส้นทางระเบียงเศรษฐกิจระหว่าง “หลวงพระบาง-อินโดจีน-เมาะล้าโย” เส้นทางเชื่อม 3 ประเทศ อีกทั้งใช้เป็นเส้นทางเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจนทำให้เกิดการเดินทางและมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวภายในจังหวัด ปัจจุบันการท่องเที่ยวใน

จังหวัดเพชรบูรณ์ได้มีการเจริญเติบโตมากขึ้น ประกอบกับจังหวัดเพชรบูรณ์เป็นจังหวัดที่อยู่ในโครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาดที่มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำให้จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นที่รู้จักในวงกว้างส่งผลให้นักท่องเที่ยวสนใจมาเที่ยวเมืองรองเพื่อสัมผัสกับบรรยากาศท้องถิ่น เห็นได้จากรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งจากรายงานสถิติการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี 2557-2560 (แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบูรณ์, 2563) พบว่ารายได้จากการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์มีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทย ปี 2561 จำนวน 7,460.50 ล้านบาท และรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 95.90 ล้านบาท มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ปี 2561 จำนวน 2,275,426 คน และจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 25,267 คน และจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในปี 2561 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 0.89

จากการที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์มากขึ้นนั้น ทำให้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างมากในการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารเพื่อโต้ตอบกับบุคคลอื่นหรือการสื่อสารเพื่อสนองความต้องการของตนเองผ่านทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ดังนั้นในยุคที่การสื่อสารสามารถส่งต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีย่อมจะสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ มาลินี จันทวิมล, อ้อยทิพย์ กรมกุล และ กิ่งกมล ทวีชาติวิทยากุล (2541) ได้กล่าวไว้ว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ด้วยความเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจทำให้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็น ทั้งด้านการประกอบธุรกิจ การท่องเที่ยว อุตสาหกรรมเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ เกษตรกรรม ตลอดจนสาขาแพทย์ ทั้งนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าบุคคลในอาชีพต่างๆ ยังมีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน และมีแนวโน้มว่ามีความต้องการใช้ทักษะการอ่านมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการฟัง ทักษะการแปล ทักษะการเขียนและทักษะการพูด ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาความต้องการเนื้อหาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

2. กลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัย

กลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบูรณ์ มีหน้าที่ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 36 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษ และ ส่วนที่ 3 ประเภทของความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องกับข้อคำถาม (IOC) (ล้วนสายยศ และ อังคนา สายยศ, 2543) พบว่ามีค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้

ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้ 1) ศึกษางานวิจัยและเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างแบบสอบถาม 3) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถูกต้องและหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (IOC)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านภาพรวม รายด้าน และรายข้อ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (n=36)

1. เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 ชาย	13	36.84
1.2 หญิง	23	63.16
รวม	36	100.00
2. วุฒิมัธยมศึกษา		
2.1 ปวช.	4	11.11
2.2 ปวส./ อนุปริญญา	2	5.56
2.3 ปริญญาตรี	25	67.66
2.4 สูงกว่าปริญญาตรี	5	15.67
รวม	36	100.00
3. สังกัดหน่วยงาน		
3.1 เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์	23	67.36
3.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์	7	18.36
3.3 สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบูรณ์	6	14.28
รวม	36	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น 3 ด้านคือ เพศ วุฒิการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด ของเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่าด้านเพศ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.16 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 36.84 ด้านวุฒิกการศึกษา มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิกศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 67.66 ลำดับรองลงมาคือ วุฒิกศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 15.67 มีเจ้าหน้าที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 11.11 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 5.56 และ ด้านหน่วยงานที่สังกัด มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์มากที่สุด ร้อยละ 67.36 รองลงมาคือ ปฏิบัติงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ร้อยละ 18.36 และปฏิบัติงานที่สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบูรณ์ ร้อยละ 14.28

ตารางที่ 2 การแสดงความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

การแสดงความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ด้านปัญหา		
1. มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	30	83.33
2. ไม่มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานด้านความต้องการ	6	16.67
ด้านความต้องการ		
3. ท่านต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดอบรมภาษาอังกฤษ	30	81.08
4. ท่านไม่ต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดอบรมภาษาอังกฤษ	6	18.92

จากตารางที่ 2 การแสดงความคิดเห็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านปัญหา เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 83.33 และไม่มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 16.67 ส่วนด้านความต้องการ บุคลากรต้องการให้ต้นสังกัด

จัดอบรมภาษาอังกฤษ ร้อยละ 81.08 และไม่ต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดอบรมภาษาอังกฤษ ร้อยละ 18.92

ตารางที่ 3 ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ	จำนวน	ร้อยละ
1. การพูด	22	61.54
2. การฟัง	6	15.38
3. การอ่าน	5	13.46
4. การเขียน	3	9.62

จากตารางที่ 3 แสดงความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านการฟังมากที่สุด ร้อยละ 61.54 รองลงมาคือทักษะการฟัง ร้อยละ 15.38 ลำดับถัดมาคือทักษะการอ่าน ร้อยละ 13.46 และลำดับสุดท้ายคือทักษะการเขียน ร้อยละ 9.62

ตารางที่ 4 หัวข้อภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่ต้องการพัฒนาทักษะเพื่อการสื่อสาร

หัวข้อ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การกล่าวทักทายและการกล่าวต้อนรับ	4.44	0.68	มาก
2. การบอกประเภทสถานที่ท่องเที่ยว	4.42	0.64	มาก
3. การบอกตำแหน่งแหล่งท่องเที่ยวและที่ตั้ง	4.28	0.84	มาก
4. การรับโทรศัพท์	4.25	0.72	มาก
5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมะขามหวาน	4.39	0.64	มาก
6. การแนะนำวิธีการเดินทาง	4.25	0.68	มาก
7. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับ 6 ของที่ระลึกต้องซื้อ/ 7 เมนูอาหารต้องชิม/ 8 แหล่งท่องเที่ยวต้องไป	4.64	0.68	มากที่สุด
8. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดเพชรบูรณ์	4.56	0.55	มากที่สุด
9. 14 จุดสุดประทับใจเที่ยวในเมืองเพชรบูรณ์	4.67	0.52	มากที่สุด
10. อุทยานแห่งชาติตาดหมอก	4.33	0.85	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงหัวข้อภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่ต้องการพัฒนาทักษะเพื่อการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์เลือกหัวข้อภาษาอังกฤษเพื่อให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว 14 จุดสูงสุดประทับใจเที่ยวในเมืองเพชรบูรณ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) หัวข้อรองลงมาคือ 6 ของที่ระลึกต้องซื้อ/ 7 เมนูอาหารต้องชิม/ 8 แหล่งท่องเที่ยวต้องไป ($\bar{X} = 4.64$) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดเพชรบูรณ์ ($\bar{X} = 4.56$) การกล่าวทักทายและการกล่าวแนะนำตนเอง ($\bar{X} = 4.44$) การบอกประเภทสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.42$) ข้อมูลเกี่ยวกับมะขามหวาน ($\bar{X} = 4.39$) ข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติตาเดหมอก ($\bar{X} = 4.33$) การบอกตำแหน่งแหล่งท่องเที่ยวและที่ตั้ง ($\bar{X} = 4.28$) การแนะนำวิธีการเดินทาง ($\bar{X} = 4.25$) และหัวข้อที่ถูกเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ การรับโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.25$)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่รัฐจังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

เมื่อผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้างต้นมาวิเคราะห์ความต้องการของเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า บุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบูรณ์ มีปัญหาในการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวมีจำนวนมากและเจ้าหน้าที่บางท่านต้องประจำจุดในการให้ข้อมูลสถานที่มากกว่า 1 แห่ง ทั้งนี้สถานที่ท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองเพชรบูรณ์แบ่งออกเป็นหลายประเภท เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ทำให้ยากต่อการจดจำข้อมูลภาษาอังกฤษ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์ ทำให้เจ้าหน้าที่มีความต้องการอบรมภาษาอังกฤษในทุกทักษะ ทั้งทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน จึงทำให้

ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่รัฐในการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์พริยศิลป์ (2557) พบว่าการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาและสื่อสารในชีวิตประจำวัน รวมทั้งการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเป็นที่ต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคอีสานตอนบน และสอดคล้องกับ พิกุล สายดวง และ ชญาณ์นันท์ ปิติกรวงเพชร (2560) พบว่า ผู้ประกอบอาชีพท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ไม่สามารถสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้ เนื่องจากภาษาพูดไม่ชัดเจน การพูดเร็วและเร็วเกินไป ทำให้ฟังยาก จับใจความไม่ได้นอกจากนี้สำเนียงหรือโทนเสียง รวมทั้งคำศัพท์และประโยคที่ใช้ในการสื่อสารเพื่ออธิบายกิจกรรมต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวยังไม่ถูกต้อง จากข้อค้นพบดังกล่าวทำให้เห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีผลต่อผู้ที่ต้องให้บริการทางด้านการท่องเที่ยวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

นอกจากนี้ หน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถมาใช้บริการหรือมาสืบค้นข้อมูลได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือเสียค่าธรรมเนียม และเป็นหน่วยงานที่มีข้อมูลที่เป็นองค์ความรู้ทำให้เจ้าหน้าที่รัฐต้องเตรียมความพร้อมเพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร และสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว จากผลการวิจัยพบว่า หัวข้อที่เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการมากที่สุดคือ 14 จุดสูงสุดประทับใจเที่ยวในเมืองเพชรบูรณ์ เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวทั้ง 14 จุดอยู่ในบริเวณที่ไม่ไกลกันมากและนักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวได้ครบทุกจุดภายใน 1 วัน และสามารถนั่งรถไฟฟ้าชมสถานที่ทั้งหมดได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เนื่องจากเป็นการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้เกี่ยวกับบริเวณโดยรอบเขตเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ ประกอบไปด้วยจุดต่างๆ ดังนี้ 1) พุทธอุทยานเพชรบุระ 2) หอโบราณคดีเพชรบูรณ์ 3) ศาลเจ้าพ่อหลักเมืองเพชรบูรณ์ 4) หอวัฒนธรรมนครบาลเพชรบูรณ์ 5) ประติมากรรมมะขามหวาน 6) หอประวัติศาสตร์เพชรบุระ 7) หอภูมิปัญญาและวิถีชาวบ้านเพชรบูรณ์ 8) วัดมหาธาตุ พระอารามหลวง 9) วัดไตรภูมิ

10) กำแพงเมืองและหอนิทรรศน์กำแพงเมืองเพชรบูรณ์
 11) วัดเพชรวารามพระอารามหลวง 12) วงเวียนอนุสรณ์นครบาลเพชรบูรณ์ 13) หอนาฬิกาแชนป์โลกคู่แฝด
 14) สวนสาธารณะหนองนารี และเนื่องจากจุดท่องเที่ยวทั้ง 14 แห่ง ประกอบไปด้วย แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วิทยาศาสตร์ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาตินิยมมาเยี่ยมชม

หัวข้อรองลงมาคือ 6 ของที่ระลึกต้องซื้อ/ 7 เมนูอาหารต้องชิม/ 8 แหล่งท่องเที่ยวต้องไป คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.64 เนื่องจากกระแสการซื้อของที่ระลึกจากชุมชน การรับประทานอาหารท้องถิ่น และการท่องเที่ยวสถานที่ที่เรียกว่าเมืองรองกำลังเป็นที่นิยม เป็นผลให้จังหวัดเพชรบูรณ์มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ต้องการมาท่องเที่ยวในต่างจังหวัดมากขึ้น ดังนั้นจังหวัดเพชรบูรณ์จึงมีการประชาสัมพันธ์การรณรงค์ “เที่ยวเพชรบูรณ์ต้อง 678” หมายถึง 6 ของที่ระลึกต้องซื้อ ในที่นี้คือ ของที่ระลึกที่เป็นของพื้นถิ่นเพชรบูรณ์ เช่น พระและวัตถุมงคล (หลวงพ่อบุช พระพุทธรูปมหาธรรมราชา) หรือมะขามหวาน และผลิตภัณฑ์มะขามหวาน ซึ่งเป็นผลไม้อันเป็นสัญลักษณ์ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ ลำดับต่อมาคือ 7 เมนูอาหารต้องชิม เป็นอาหารพื้นถิ่นของชาวเพชรบูรณ์ เช่น ขนมเส้นหล่มเก่า (ขนมจีนหล่มเก่า) มีกระบวนการทำเส้นสดและสามารถกินคู่กับน้ำยาหลายประเภท เช่น น้ำปลาร้าต้มสุก และแป้งไก่ข้าวเบือ คือข้าวเหนียวแช่น้ำให้นุ่มนำไปต้มผสมกับพริกแกงแล้วนำมาห่อไก่เสียบไม้แล้วจึงนำไปย่างไฟ ลำดับต่อมาคือ 8 แหล่งท่องเที่ยวต้องไป เช่น อุทยานประวัติศาสตร์ในอำเภอศรีเทพ ภูเขาปะการังในอำเภอนนแดน ไร่กำนันจุลตำบลวังชมพูซึ่งเป็นประตูสู่จังหวัดเพชรบูรณ์ ชมหมอกและดาวบนดินที่ภูทับเบิกในอำเภอหล่มเก่า เยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อำเภอน้ำหนาว

หัวข้อที่ถูกเลือกเป็นลำดับต่อมา คือ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดเพชรบูรณ์ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวควรมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของจังหวัดเพชรบูรณ์อย่างถูกต้องแม่นยำเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ให้กับนักท่องเที่ยว นั้นถูกต้องเชื่อถือได้ เช่น จังหวัดเพชรบูรณ์อยู่ในภาคเหนือตอนล่างภาคกลางตอนบน มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัด

ชัยภูมิ ลพบุรี พิษณุโลก พิจิตร และจังหวัดเลย ตราสัญลักษณ์ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ คือ ยาสูบ มะขามหวาน และรูปเพชร หมายถึงชื่อจังหวัด และพืชเศรษฐกิจประจำจังหวัด จังหวัดเพชรบูรณ์เคยถูกเสนอจัดตั้งให้เป็นเมืองหลวงของประเทศไทยสมัย จอมพล ป.พิบูลสงคราม จึงถูกเรียกว่านครบาลเพชรบูรณ์ เป็นต้น

หัวข้อถัดมาคือ การกล่าวทักทายและการกล่าวแนะนำตนเอง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์เป็นเจ้าหน้าที่ส่วนหน้า ก่อนการให้ข้อมูลหรือนำชมสถานที่ต่างๆ ต้องมีการกล่าวทักทายและกล่าวแนะนำตนเองเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นการแนะนำตนเองที่ถูกต้องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีส่วนในการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เช่นกัน

ลำดับต่อมาคือหัวข้อเกี่ยวกับการบอกประเภทสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในจังหวัดเพชรบูรณ์มีหลายประเภท แบ่งออกเป็น 1) แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ได้แก่ พุทธอุทยานเพชรบุระ ศาลเจ้าพ่อหลักเมืองเพชรบูรณ์ หอวัฒนธรรมนครบาลเพชรบูรณ์ วัดมหาธาตุพระอารามหลวง วัดเพชรวารามพระอารามหลวง หอภูมิปัญญาและวิถีชาวบ้านเพชรบูรณ์ วัดไตรภูมิ 2) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ หอโบราณคดีเพชรบูรณ์ อินทราชัย กำแพงเมือง และหอนิทรรศน์กำแพงเมืองเพชรบูรณ์ หอประวัติศาสตร์เพชรบุระ วงเวียนอนุสรณ์นครบาลเพชรบูรณ์ หอนาฬิกาแชนป์โลกคู่แฝด ประติมากรรมมะขามหวาน และ 3) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ สวนสาธารณะหนองนารี

ลำดับต่อมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับมะขามหวาน เนื่องจาก มะขามหวานเป็นสัญลักษณ์ประจำจังหวัดเพชรบูรณ์ และเป็นของฝากของที่ระลึกที่ถูกวางจำหน่ายตลอดเส้นทางผ่านเมืองเพชรบูรณ์ ทั้งนี้ มะขามหวานของจังหวัดเพชรบูรณ์แบ่งออกเป็นหลายสายพันธุ์ ทำให้นักท่องเที่ยวต้องการทราบข้อมูลเพื่อที่จะสามารถแยกแยะประเภทของมะขามได้ และสามารถนำมาประกอบการตัดสินใจเพื่อซื้อไปบริโภคหรือซื้อไปเป็นของฝาก มะขามหวานพันธุ์ต่างๆ มีความแตกต่างกันทั้งด้านขนาดและรูปร่าง ลักษณะของฝัก เนื้อมะขาม ส่งผลให้ราคาแตกต่างกันด้วย

เช่น มะขามหวานพันธุ์สีทองจะมีลักษณะฝักกลมโค้งเป็นครึ่งวงกลม ผิวเรียบ วงรอบด้านในเรียบไม่มีหยัก วงรอบด้านนอกมีลักษณะหยักเป็นข้อๆ เนื้อหนาแน่น มีรสหวานจัด และราคาค่อนข้างสูง มะขามหวานพันธุ์ศรีชมภูมีลักษณะฝักกลมใหญ่และเหยียดตรง เนื้อหวาน ราคาไม่สูงมากนัก

ลำดับต่อมาคือ ข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติตาดหมอก เนื่องจากอุทยานแห่งชาติตาดหมอกเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อยู่ไม่ไกลจากตัวเมืองเพชรบูรณ์ เดินทางได้โดยรถยนต์ส่วนตัว เส้นทางทางธรรมชาติสมบูรณ์ และมีเจ้าหน้าที่อุทยานอำนวยความสะดวก จึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางเลือกสำหรับผู้ที่ไม่อยากเดินทางไกลมาก โดยอุทยานจะเปิดให้บริการในฤดูหนาวและฤดูร้อน และอนุญาตให้นักท่องเที่ยวสามารถมาเที่ยวและทำกิจกรรมได้ทั้งช่วงเวลากลางวันและกลางคืน เช่น เดินป่าชมธรรมชาติหรือชมน้ำตกตาดหมอกในช่วงกลางวัน และดูดาวบนดินชมแสงไฟเมืองเพชรบูรณ์ในช่วงเวลากลางคืน

ลำดับต่อมาคือ การบอกตำแหน่งแหล่งท่องเที่ยวและที่ตั้ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวมีความต้องการให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเข้าชมของนักท่องเที่ยว เช่น การบอกระยะห่างของแต่ละจุด ระยะห่างจากตัวเมือง เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจว่าจะเดินทางไปแต่ละแห่ง นักท่องเที่ยวอาจจะต้องการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวเอง แต่ต้องการทราบที่ตั้งที่แน่นอน หรือต้องการไปชมสถานที่ท่องเที่ยวโดยรถนำชมระบบไฟฟ้าของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์

ลำดับต่อมาคือ การแนะนำวิธีการเดินทาง เนื่องจากจังหวัดเพชรบูรณ์สามารถเดินทางมาท่องเที่ยวได้ทั้ง รถยนต์ส่วนตัว รถโดยสารประจำทาง รถบัส หรือสามารถใช้บริการรถไฟฟ้านำชมเมือง หากต้องท่องเที่ยวในบริเวณเขตเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ ทั้งนี้ สถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งมีข้อจำกัดเรื่องการใช้ยานพาหนะ เช่น ห้ามนำรถบัสขึ้นอุทยานแห่งชาติตาดหมอก เนื่องจากลักษณะเส้นทางเป็นทางแคบ เป็นเนินเขาสูงชัน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่มีความสำคัญเพื่อความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่สนใจจะมาท่องเที่ยว

หัวข้อที่ถูกเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ การรับโทรศัพท์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.25 เนื่องจากการรับโทรศัพท์ และสามารถสื่อสารให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวทั้งภาษาไทยและ

ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ มีความต่อเนื่อง และมีส่วนสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้ที่สื่อสารด้วย

ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล หัวข้อที่เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยจะนำเสนอตัวอย่างประโยคภาษาอังกฤษที่มีความต้องการมากที่สุดลำดับที่ 1 ถึง 10 ดังต่อไปนี้

1. 14 จุดสุดประทับใจเที่ยวในเมืองเพชรบูรณ์ เป็นประโยคภาษาอังกฤษเพื่อให้ข้อมูล ประเภทของแหล่งท่องเที่ยว โดยสามารถระบุประเภทแหล่งท่องเที่ยวได้ดังนี้

1.1 This is Nong Na Ree Park.

แปลว่า ที่นี่คือสวนสาธารณะหนองนารี

1.2 This place is Nong Naree Park.

แปลว่า สถานที่นี้คือสวนสาธารณะหนองนารี

2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับ 6 ของที่ระลึกต้องซื้อ/ 7 เมนูอาหารต้องชิม/ 8 แหล่งท่องเที่ยวต้องไป (เที่ยวเพชรบูรณ์ต้อง 678) เป็นประโยคภาษาอังกฤษที่มีค่าแสดงความสำคัญและแสดงให้เห็นลักษณะเด่นของอาหาร ของที่ระลึก และแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นประโยคที่ใช้ให้ข้อมูลของที่ระลึก อาหาร และแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในจังหวัดเพชรบูรณ์ในการสื่อสารจึงมีการใช้คำที่ระบุลักษณะเช่น การบอกรสชาติอาหาร การบอกชั้นตอนและกระบวนการ

2.1 Phatchabun is famous for Sri Thep Historical Park.

แปลว่า อุทยานประวัติศาสตร์ศรีเทพเป็นสถานที่ที่มีชื่อเสียงของจังหวัดเพชรบูรณ์

2.2 Phetchabun is best known for Phu Tub Berk.

แปลว่า ภูทับเบิกเป็นสถานที่ที่รู้จักกันดีของจังหวัดเพชรบูรณ์

2.3 Thai Lom woven sarong is made from 100 % cotton.

แปลว่า ซิ่นไทยหล่มทำมาจากผ้าฝ้ายล้วน

2.4 Wichian Buri chicken grilled tastes a little bit spicy.

แปลว่า ไก่ย่างวิเชียรบุรีมีรสชาติเผ็ดนิดหน่อย

ประโยค 2.1 ใช้โครงสร้าง “is famous for” แปลว่ามีชื่อเสียง เช่นเดียวกับประโยค 2.2 ใช้โครงสร้าง “is best known for” แปลว่า “เป็นที่รู้จักดี” ประโยค 2.3 ใช้โครงสร้าง “is made” แปลว่า “ทำมาจาก” เพื่ออธิบายขั้นตอนกระบวนการหรือบอกข้อมูลวัสดุหรือส่วนประกอบของอาหารและของที่ระลึก ประโยค 2.4 ใช้คำกริยา “taste” เพื่อบอกรสชาติของอาหาร

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นประโยคภาษาอังกฤษเพื่อให้ข้อมูลการบอกอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดรอบข้าง การบอกทิศ คือ North (ทิศเหนือ) South (ทิศใต้) East (ทิศตะวันออก) West (ทิศตะวันตก)

3.1 Phetchabun borders to Phitsanuloke, Loei, Chaiyapum, Khonkaen, Pichit, and Lopburi.

แปลว่า จังหวัดเพชรบูรณ์มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดพิจิตร และจังหวัดเลย

3.2 The East of Phetchabun borders to Chaiyaphum province.

แปลว่า ทิศตะวันออกของจังหวัดเพชรบูรณ์มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดชัยภูมิ

ตัวอย่างประโยค 3.1 ใช้คำกริยา “border to” แปลว่า “มีอาณาเขตติดต่อกับ” ประโยค 3.2 แสดงการใช้คำว่า “East” เพื่อระบุทิศตะวันออก เพื่อให้รายละเอียดที่ชัดเจนว่าแต่ละทิศของจังหวัดเพชรบูรณ์ติดต่อกับจังหวัดใดบ้าง

4. การกล่าวทักทายและการกล่าวต้อนรับ เป็นประโยคภาษาอังกฤษที่สามารถใช้กล่าวทักทาย แนะนำตนเอง แสดงการต้อนรับ และบอกข้อมูลส่วนตัวได้

4.1 My name is / I'm Chutima Tuenjai.

แปลว่า ดิฉันชื่อชุตินา เตือนใจ

4.2 I work as a tourism development officer.

ดิฉันทำงานตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว

4.3 I'm pleased to welcome you to Phetchabun Intrachai Archeology Hall.

ดิฉันมีความยินดีต้อนรับทุกท่านสู่หอโบราณคดีเพชรบูรณ์อินทราชัย

ประโยค 4.1 แสดงการใช้ภาษาอังกฤษในการแนะนำตนเอง โดยสามารถใช้โครงสร้าง “My name is” หรือ

“I am” แปลว่า “ดิฉันชื่อ” ประโยค 4.2 แสดงการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำตำแหน่งหรือการบอกหน้าที่ในการปฏิบัติงานโดยใช้โครงสร้างประโยค “I work as...” แปลว่า “ดิฉันทำงานตำแหน่ง...” ประโยค 4.3 ใช้โครงสร้าง “I'm pleased to welcome...” แปลว่า “ดิฉันรู้สึกยินดีที่ได้ต้อนรับ...”

5. การบอกประเภทแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นประโยคภาษาอังกฤษเพื่อบอกประเภทแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

5.1 Nong Na Ree is a natural attraction.

แปลว่า หนองนารีเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

ประโยค 5.1 ใช้โครงสร้างที่มีคำว่า “is” แปลว่า “คือ” ในการอธิบายประธานของประโยคนี้ แปลว่า “หนองนารีเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ”

6. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมะขามหวาน เป็นประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้บอกลักษณะเด่นของมะขามหวาน เช่น การบอกรูปร่างลักษณะฝักมะขามหวานพันธุ์ต่างๆ

6.1 Sri Tong has a semicircular shell.

แปลว่า มะขามหวานพันธุ์สีทองมีฝักลักษณะเป็นรูปทรงครึ่งวงกลม

6.2 Prakitong has a long straight shell.

แปลว่า มะขามหวานพันธุ์ประกายทองมีฝักลักษณะตรงยาว

ประโยค 6.1 และ 6.2 แสดงการให้ข้อมูลการบอกลักษณะฝักมะขามหวานโดยการใช้คำกริยา “have / has” แปลว่า “มี”

7. อุทยานแห่งชาติตาดหมอก เป็นประโยคภาษาอังกฤษเกี่ยวกับกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวสามารถปฏิบัติได้และไม่ควรปฏิบัติขณะอยู่ในอุทยาน

7.1 Tourists can go trekking and walk to Tat Mok waterfall.

แปลว่า นักท่องเที่ยวสามารถไปเดินป่าและเดินไปน้ำตกตาดหมอกได้

7.2 You should keep quite while walking along the water fall.

แปลว่า คุณควรคงใช้เสียงขณะไปเดินน้ำตก

ประโยค 7.1 แสดงข้อมูลกิจกรรมที่สามารถทำได้ โดยใช้คำว่า “can” แปลว่า “สามารถ” หมายถึงปฏิบัติได้

ประโยค 7.2 แสดงการใช้คำว่า “should” แปลว่า “ควร” ใช้ในกรณีแนะนำให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตนได้ถูกต้องขณะเข้าเยี่ยมชมสถานที่

8. การบอกตำแหน่งแหล่งท่องเที่ยวและที่ตั้งเป็นประโยคภาษาอังกฤษในการบอกที่ตั้ง ระยะห่างและเวลาที่ใช้เดินทางไปยังสถานที่อื่น

8.1 Phetchabun Intrachai Archeology Hall is located in Phetchabun town, near the Phetchabun municipality.

แปลว่า หอโบราณคดีเพชรบูรณ์อินทราชัยตั้งอยู่ในเมืองเพชรบูรณ์ ใกล้กับเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์

8.2 It takes 5 minutes from Phetchabun Intrachai Archeology Hall to Wat Triphum.

แปลว่า ใช้เวลาเดินทาง 5 นาทีจากหอโบราณคดีเพชรบูรณ์อินทราชัยไปยังวัดไตรภูมิ

8.3 Phetchabun Intrachai Archeology Hall is about 2 kilometers far from Wat Triphum.

แปลว่า หอโบราณคดีเพชรบูรณ์อินทราชัยอยู่ห่างจากวัดไตรภูมิประมาณ 2 กิโลเมตร

ประโยค 8.1 ใช้โครงสร้างประโยค “is located” แปลว่า “ตั้งอยู่ที่” เพื่อเป็นการบอกที่ตั้ง ประโยค 8.2 แสดงการใช้คำกริยา “take” ตามด้วยระยะเวลาที่ใช้เดินทางไปยังสถานที่ต่อไป ประโยค 8.3 ใช้โครงสร้าง “is ...far” เพื่อระบุระยะห่างของสถานที่

9. การแนะนำวิธีการเดินทางมายังจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้แนะนำการเดินทางมาเที่ยวชมจังหวัดเพชรบูรณ์ได้โดยพาหนะต่างๆ ดังนี้

9.1 You can get to Phetchabun by car or by bus.

แปลว่า คุณสามารถเดินทางมาจังหวัดเพชรบูรณ์โดยรถยนต์ส่วนตัวหรือรถบัส

9.2 You can take a bus to Phetchabun.

แปลว่า คุณสามารถนั่งรถบัสมาเพชรบูรณ์ได้

ประโยค 9.1 แสดงการแนะนำวิธีการเดินทางมาเพชรบูรณ์โดยใช้โครงสร้าง “get to...by...” มีความหมายว่าไปสถานที่หนึ่งโดยพาหนะชนิดใดชนิดหนึ่ง ประโยค 9.2

แสดงการใช้คำว่า “take” เพื่อบอกว่าสามารถเดินทางโดยพาหนะชนิดใด

10. การรับโทรศัพท์ เป็นประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้ในการรับโทรศัพท์ ดังนี้

10.1 Good morning. Muang Phetchabun Municipality.

แปลว่า สวัสดีค่ะ เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ค่ะ

10.2 Chutima speaking. How can I help you?

แปลว่า สวัสดีค่ะ ชุติมาศูติมาพูดสาย มีอะไรให้ช่วยเหลือคะ

ประโยค 10.1 แสดงการทักทายและอาจตามด้วยการบอกชื่อสถานที่หรือหน่วยงาน ประโยคที่ 10.2 การกล่าวแนะนำตัวโดยใช้วลีในภาษาอังกฤษ “Chutima speaking” แปลว่า “ชุติมากำลังพูดสายค่ะ” และประโยค “How can I help you?” แปลว่า “มีอะไรให้ช่วยเหลือคะ” เป็นประโยคเสนอความช่วยเหลือ ซึ่งแสดงถึงความเต็มใจให้บริการ

จากข้อมูลด้านการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ แสดงให้เห็นว่าข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเฉพาะด้านการท่องเที่ยว ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้ข้อมูลต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการให้ข้อมูลเฉพาะเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง จึงต้องการความรู้ทั้งด้านคำศัพท์และทักษะภาษาเพื่อการสื่อสาร ดังนั้นหากต้องพัฒนาทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ต้องเป็นรูปแบบภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) ซึ่งภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและการฝึกปฏิบัติในความรู้ 3 ด้าน คือ ความรู้ด้านภาษา ความรู้ด้านการเรียนการสอน และความสนใจเฉพาะด้านของผู้เรียนอันจะชี้ให้เห็นว่าผู้เรียนมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านใดบ้าง Robinson (1991)

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและมีความต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลเฉพาะ เช่น ข้อมูลประวัติศาสตร์ หรือเรื่องเล่าพื้นถิ่น บางข้อมูลเป็นข้อมูลเฉพาะที่ไม่สามารถสืบค้นได้จาก

แหล่งสืบค้นทั่วไป เช่น คำศัพท์ด้านประวัติศาสตร์ ชื่อเฉพาะของบุคคล หรืออาหาร ซึ่งสอดคล้องกับ Hutchinson and Waters (1994) กล่าวว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรพิจารณาถึงความต้องการและความสนใจของตัวผู้เรียนเป็นหลัก และเป็นการช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้ผู้คนที่ได้ศึกษาภาษาอังกฤษอย่างมีความหมาย เข้าใจง่าย นำไปใช้ได้จริง และ นอกจากนี้ Siwayingsuwan (2015) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวิเคราะห์ความต้องการไว้ว่า สามารถช่วยผู้สอนให้สามารถระบุความต้องการด้านวิชาชีพในอนาคตของผู้เรียน ได้ทราบ ว่าทักษะภาษาใดที่ผู้เรียนต้องการ และทักษะภาษาใดที่ผู้เรียนจำเป็นต้องพัฒนา หลังจากสำรวจความต้องการ และกำหนดวัตถุประสงค์ได้แล้ว ผู้สอนสามารถเลือกสื่อการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนจึงเป็นรากฐานสำคัญที่ผู้สอนใช้พัฒนาเนื้อหาหลักสูตร สื่อการสอน รวมทั้งวิธีการสอน ช่วยเสริมให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจนำไปสู่ความสำเร็จได้ การอบรมจึงควรสะท้อนบริบทของชุมชนหรือสังคมนั้นๆ เพราะนอกจากจะทำให้เรียนอย่างมีความหมายแล้ว ใช้ในการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะได้สำเร็จ ยังเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ชุมชนของตนเอง ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น สร้างความประทับใจและสร้างชื่อเสียง ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมชุมชนมากขึ้น

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

การศึกษาความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และต้องการได้รับการอบรมภาษาอังกฤษ และมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบูรณ์ทั้งหมด 10 หัวข้อ ดังนี้ 1) 14 จุด

สุดประทับใจเที่ยวในเมืองเพชรบุรี 2) เที่ยวเพชรบูรณ์ต้อง 678 (6 ของที่ระลึกต้องซื้อ/ 7 เมนูอาหารต้องชิม/ 8 แหล่งท่องเที่ยวต้องไป) 3) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดเพชรบูรณ์ 4) การกล่าวทักทายและการแนะนำตนเอง 5) การบอกประเภทสถานที่ท่องเที่ยว 6) ข้อมูลเกี่ยวกับมะขามหวาน 7) ข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติตาเดหมอก 8) การบอกตำแหน่งแหล่งท่องเที่ยวและที่ตั้ง 9) การแนะนำวิธีการเดินทาง และ 10) การรับโทรศัพท์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรมีการจัดทำสื่อมัลติมีเดียเพื่อแสดงให้เห็นสถานการณ์จำลองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจการใช้ภาษาอังกฤษได้ถูกต้องตามสถานการณ์มากขึ้น โดยยึดหลักการสอนแบบ 3P คือ ขั้นที่ 1 Presentation (ขั้นนำเสนอ) ขั้นที่ 2 Practice (ขั้นฝึก) และ ขั้นที่ 3 Production (ขั้นนำไปใช้)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยความต้องการรูปแบบการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบูรณ์ เช่น การอบรมในห้องประชุม การอบรมแบบออนไลน์ หรือการศึกษาด้วยตนเองด้วยการใช้แอปพลิเคชัน เป็นต้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). รายงานสถานการณ์เศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. สืบค้นจาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/download/article/article_20170509152835.pdf.
- แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบูรณ์. (2563). สถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2557 – 2560. สืบค้นจาก https://www.phetchabun.go.th/fileupload/download_plan/1658706147_ev3wf27.pdf.
- บุญชุม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- พิกุล สายดวง และ ชญาณ์นันท์ ปิติกรพวงเพชร. (2560). การศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของกลุ่มอาชีพท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ กรณีศึกษาชุมชนบ้านชะจอมอำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 8(1), 284-300.
- มาลินี จันทวิมล, อ้อยทิพย์ กรมกุล และ กิ่งกมล ทวีชชาติ วิทยากุล. (2541). การสำรวจความต้องการและเจตคติของบุคคลในสาขาอาชีพต่างๆ เกี่ยวกับความสำคัญของภาษาอังกฤษในงานอาชีพและชีวิตประจำวัน. *วารสารภาษาปริทัศน์*, (17), 66-71.
- ยุพาภรณ์ พิริยศิลป์. (2557). ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 9(2), 16-30.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2543). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วาริษฐ์ มัธยมบุรุษ. (2562). โครงสร้างของระบบการท่องเที่ยว. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 14(1), 94-102.
- Hutchinson, T. and Waters, A. (1994). *English for Specific Purposes: A Learning Centred Approach*. New York: Cambridge University Press.
- Robinson, P.C. (1991). *ESP today: A practitioner's guide*. Hemel Hempstead, UK: Prentice Hall.
- Siwayingsuwan, P. (2015). *Needs and Problems in English Listening and Speaking of Tourist Officers at Suvarnabhumi Airport* (Master of Arts in English for Careers). Language Institute Thammasat University, Bangkok.