

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว  
ในจังหวัด มหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 2) วิธีดำเนินการวิจัย
- 3) สรุปผลการวิจัย
- 4) อภิปรายผลการวิจัย
- 5) ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรทำงานที่  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดมหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์
2. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงาน  
เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดมหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหากรอบและแนวความคิดเกี่ยวกับ  
การพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรงานอาชีพ และ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ  
สำรวจความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรงานอาชีพ ด้วย

#### 2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว จำนวน 148 คน ประกอบด้วย  
จังหวัดมหาสารคาม 101 คน ชาย 32 คน หญิง 69 คน จังหวัดขอนแก่น 16 คน ชาย 5 คน หญิง 11  
จังหวัดร้อยเอ็ด 22 คน ชาย 11 คน หญิง 11 คน และ จังหวัดกาฬสินธุ์ 9 คน ชาย 2 คน หญิง 7 คน  
ในปีงบประมาณ 2551

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัด มหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในเขตจังหวัด มหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์

### 4. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

4.1 แบบสอบถาม เกี่ยวกับความต้องการ การพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ที่ทำงานเกี่ยวกับท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### 5. วิธีสร้างเครื่องมือ

5.1 สร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับความต้องการ การพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของ บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดย

5.1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพัฒนา ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานในอาชีพต่างๆ

5.1.2 ศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

5.1.3 สร้างแบบสอบถามแบบสอบถาม เกี่ยวกับความต้องการ การ พัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.1.4 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน ตรวจสอบ

5.1.5 นำแบบสอบถามไปทดลอง (try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

6. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

6.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

6.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัด มหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์

### 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัด มหาสารคามขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์ ตามหัวข้อต่อไปนี้

7.1.1 ความสำคัญของภาษาอังกฤษต่อหน้าที่และงานที่ทำอยู่

7.1.2 ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

7.1.3 หัวข้อและทักษะภาษาอังกฤษ

7.1.4 รูปแบบการเรียน

## 7.1.5 การฝึกปฏิบัติ

## 7.1.6 สถานที่เรียน

## 7.2 สรุปและอภิปรายผลตามตัวแปรดังต่อไปนี้

## 7.2.1 เพศ

## 7.2.2 อายุ

## 7.2.3 ระดับการศึกษา

## 7.2.4 อาชีพ/ตำแหน่งงาน

## 7.2.5 ประสบการณ์ของการทำงานการท่องเที่ยว

## 7.2.6 ประสบการณ์ของการใช้ภาษาอังกฤษกับงานการท่องเที่ยว

## 7.3 ระดับคะแนนของความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาการใช้ภาษา

อังกฤษของบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัด ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์ ให้ค่าคะแนนของระดับความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้ (ไชยยศ เรื่องสุวรรณ,

2533:131-140)

1.00-1.49 = น้อยมาก      1.50-2.49 = น้อย

2.50-3.49 = ปานกลาง      3.50-4.49 = มาก

4.50-5.00 = มากที่สุด

ระดับความคิดเห็นต่อไปนี้

1 = น้อยมาก      2 = น้อย      3 = ปานกลาง

4 = มาก      5 = มากที่สุด

## 8. การเขียนรายงานวิจัยและเผยแพร่

## 9. สถิติที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

-ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient)

-ค่าร้อยละ (Percent)

-ค่าเฉลี่ย (Mean)

-ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## สรุปผลการวิจัย

1. ความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัด ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.51

โดยเรียงลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการที่จะพัฒนา คือ เห็นว่าภาษาอังกฤษ

มีความจำเป็นสำหรับงานและหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและอนาคตมากที่สุด ต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ การฝึกปฏิบัติ และ รูปแบบการเรียนตามลำดับ

2. ความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัดมหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์ ระหว่างเพศหญิงและชาย อยู่ในระดับมาก เพศหญิงจะมีความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษมากกว่าเพศชาย ทั้งเพศหญิงและชายเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นสำหรับงานและหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและอนาคต มากที่สุด รองลงมา คือต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษตามลำดับ

3. ความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัดมหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์ พิจารณาจากอายุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยช่วงอายุมากกว่า 45 ปี มีความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษมากกว่าช่วงอายุอื่น ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 แต่ทุกช่วงอายุ คือ 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี และ มากกว่า 45 ปี เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นสำหรับงานและหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและอนาคต มากที่สุด นอกจากนี้ยังต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษตามลำดับ

4. ความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัดมหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์ พิจารณาจากระดับการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก ระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี และ ระดับอนุปริญญา จะมีความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษมากกว่าช่วงระดับการศึกษาอื่นๆ ส่วนทุกระดับการศึกษา เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นสำหรับงานและหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและอนาคต มากที่สุด รองลงมา คือต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษตามลำดับ

5. ความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัดมหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์ พิจารณาจากอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าอยู่ในระดับมาก อาชีพที่ศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และ นักศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นสำหรับงานและหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและอนาคต มากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษตามลำดับ

6. ความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัดมหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์ พิจารณาจากประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ มากกว่า 15 ปี ตามลำดับ และ พบว่าส่วนมากมีความคิดเห็นสามอันดับแรกต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษ คือ เห็นว่า

ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นสำหรับงานและหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและอนาคต มากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และต้องการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษตามลำดับ

7. บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 90.85 โดยสามอันดับแรกของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการกล่าวทักทาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.27 รองลงมา คือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 18.30 และ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 14.37

8. นอกจากนี้บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน และ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้วย และ ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยดำเนินการเกี่ยวกับโครงการนี้ด้วย

## อภิปรายผลงานวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัด มหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และ กาฬสินธุ์ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาษาอังกฤษมาก เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นสำหรับงานและหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันและอนาคต จากรายงานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยกำลังขยายตัว หลังจากที่เกิดภัยพิบัติ และจำนวนของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในประเทศไทยจากยุโรปมีจำนวนมากที่สุด โดยเฉพาะจากยุโรป ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่มีคนใช้มากที่สุดทั่วโลก นอกจากนี้คนไทยต้องเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ตามหลักสูตร ได้จัดให้ ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษา ดังนั้นการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

เมื่อพิจารณาจากอายุ พบว่า บุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในสี่จังหวัด ที่มีอายุ 45 ปี ขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้ใหญ่วัยกลางคน ต้องการพัฒนาภาษาการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด Jeremy Harmer (1996) กล่าวว่า ผู้ใหญ่วัยกลางคนเป็นวัยที่กำลังทำงาน ต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษเนื่องจากแรงจูงใจภายนอก และ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2533) ได้กล่าวสนับสนุนว่า ผู้ใหญ่ในวัยนี้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อความก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นกลุ่มคนที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษด้วย

พิจารณาจากอาชีพ พบว่า บุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ใน 4 จังหวัด ที่มีอาชีพต่างกัน คือ ข้าราชการประจำ และ นักศึกษามีความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษมากอาจจะเนื่องมาจาก ต้องการพัฒนาตนเองและความก้าวหน้าในหน้าที่ ส่วนนักศึกษาต้องการพัฒนาเพื่ออาชีพการงานที่ดีในอนาคต

นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ใน 4 จังหวัด ที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา และ สูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า มีความต้องการ

พัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษมากกว่ากลุ่มอื่นซึ่งทั้งสองกลุ่มนี้ต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนการใช้สื่อสารในงานอาชีพ

พิจารณาจากประสิทธิภาพการใช้ภาษาอังกฤษพบว่า บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวส่วนมากมีประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษ โดยสามอันดับแรกของการใช้ภาษาอังกฤษ คือ การกล่าวทักทาย ร้อยละ 36.27 รองลงมา คือ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 18.30 และ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ร้อยละ 14.37

บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน และ เกี่ยวกับงานการท่องเที่ยวด้วย และ ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยดำเนินการเกี่ยวกับพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. สำหรับการสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

การสำรวจและการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes) เพราะว่าการวิเคราะห์ความต้องการจะช่วยให้ผู้สอนหรือผู้สร้างหลักสูตรได้ทราบข้อมูลส่วนตัวของผู้เรียน เช่น ระดับความรู้เกี่ยวกับภาษา ภูมิหลังทางการศึกษา อายุ สถานภาพการแต่งงาน เป้าหมายของการเรียน รวมทั้งรูปแบบและยุทธวิธีการเรียนที่ชอบ Robert H. Rouda & Mitchell E. Kusy, Jr. (1995) ได้กล่าวเสริมว่า เป็นการสำรวจข้อมูลอย่างเป็นระบบ ที่ได้มีความสำคัญมากสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource development) ข้อมูลเหล่านี้สามารถช่วยให้ผู้สอนหรือผู้สร้างหลักสูตรนำไปเขียนจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมและ สร้าง หลักสูตรซึ่งประกอบด้วย หัวข้อ ความรู้ การใช้ คำศัพท์ โครงสร้างของหลักสูตร (Nunan, D. 1988)