

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่มีบทบาทในการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การค้า การท่องเที่ยว รวมไปถึงการถ่ายทอดวิทยาการแขนงต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจนั้นมีความจำเป็นและสำคัญมาก สำหรับประเทศไทยในยุคปัจจุบัน กำลังก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นโลกแห่งการค้า การลงทุนที่ไร้พรมแดน สื่อกลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารคือภาษา และภาษาที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือ ภาษาอังกฤษ ส่งผลให้บทบาทของภาษาอังกฤษทวีความสำคัญมากขึ้นในการนำมาใช้เพื่องานในด้านต่าง ๆ ดังนั้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในยุคปัจจุบันนอกจากสอนเพื่อให้ความรู้แล้ว ยังมุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านของผู้เรียนที่มีพื้นฐานทางความรู้ ความถนัดในสาขาวิชาที่แตกต่างกัน ซึ่งการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในลักษณะดังกล่าวนี้เรียกว่า ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes/ ESP) ซึ่งเป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่มีจุดประสงค์ที่แตกต่างจากภาษาอังกฤษทั่วไป กล่าวคือจะเน้นการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ทำให้สามารถนำความรู้ไปใช้ได้เหมาะสมกับจุดประสงค์ที่ต้องการ เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม และภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ เป็นที่นิยมมากเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) ซึ่งนับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย สามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมาก จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าว ทำให้การใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจการท่องเที่ยวมีมากขึ้น และทำให้ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทวีความสำคัญมากขึ้นด้วย ดังนั้นในส่วนของธุรกิจบริการสำหรับนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจด้านการบริการนำเที่ยว การบริการสถานที่พัก การบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร และการบริการมัคคุเทศก์ จำเป็นต้องมีผู้ให้บริการที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ หรือเพื่อจุดประสงค์อื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ โดยเฉพาะในส่วนของบริการมัคคุเทศก์ซึ่งเป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยว ดังที่พระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่มีความสำคัญค่อนข้างมากต่อความสำเร็จของการท่องเที่ยวคือมัคคุเทศก์

ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวประเภทใด มัคคุเทศก์มักจะเข้าไปมีบทบาทด้วยเสมอ เพราะมัคคุเทศก์คือผู้นำทาง นำเที่ยว ให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ตลอดจนดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่ดีต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นอย่างดี และสามารถใช้ภาษาให้ถูกต้องตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะปฏิบัติหน้าที่เพื่อการสนับสนุนการท่องเที่ยว รวมทั้งสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่นเดียวกับ อรรถพล วรรณกิจ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า มัคคุเทศก์จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทั้งคุณภาพและปริมาณให้ทันและเพียงพอต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนให้การสนับสนุนส่งเสริม และการจัดอบรมให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพพจน์ที่ดีของอาชีพมัคคุเทศก์ และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว และที่สำคัญคือเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพด้านเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มากยิ่งขึ้น

เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านธุรกิจการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทย โดยเลือกจังหวัดเชียงใหม่เป็นกรณีศึกษา เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวที่กำลังเจริญเติบโตในปัจจุบัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของมัคคุเทศก์อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพรวมทั้งสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ชาวไทยขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ การออกเสียง และการใช้ภาษาเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำ โดยจำแนกตามหน้าที่การใช้ภาษา

เพื่อศึกษารูปแบบภาษาอังกฤษที่มัคคุเทศก์ชาวไทยใช้ในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษพูดเพื่อการสื่อสารและรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่

2. ผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางหรือ เพื่อพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยว รวมทั้งการอบรมวิชาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 3-5 ปี และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง
2. ศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ชาวไทยโดยยึดหลักของภาษา (Language Functions) ของบลันเดล ฮิกกินส์ และมิดเดิลมิส (Blundell, Higgins & Middlemiss, 1982) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ หน้าที่ทางภาษาหลัก รูปแบบทางสังคม การทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล และการหาข้อมูลเกี่ยวกับภาษา โดยคัดเลือกหัวข้อของภาษาที่จำเป็นต่อการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม เพื่อสำรวจการใช้ภาษาอังกฤษตามหน้าที่ทางภาษาต่าง ๆ เพื่อคัดเลือกหัวข้อที่มัคคุเทศก์ใช้ในขณะปฏิบัติงานมากที่สุดและครอบคลุมการใช้ภาษาสำหรับการท่องเที่ยว
3. ศึกษารูปแบบการใช้ภาษา (Style) ที่มัคคุเทศก์ใช้ในขณะปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักการแบ่งหมวดหมู่ของจอห์น บลันเดลล์ และคณะ คือแบ่งรูปแบบการใช้ภาษาออกเป็น 3 ระดับ คือระดับที่เป็นทางการ ระดับที่เป็นกลาง ๆ และระดับที่ไม่เป็นทางการ
4. การวิจัยครั้งนี้ ไม่ได้คำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับประชากร เช่น เพศ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ
5. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะคำพูด (Verbal Languages) ของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยวและติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติเท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร แนวคิด ความคิดเห็น และความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทั้งในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ซึ่งการติดต่อสื่อสารอาจเกิดขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด และจะต้องมีความหมายทั้งต่อผู้พูดและผู้ฟัง
2. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง การนำความรู้ทางภาษาอังกฤษไปใช้เพื่อการพูดสื่อสาร ตามองค์ประกอบของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษตามหน้าที่ทางภาษา (Language Functions) ของ จอห์น บลันเดลล์ ฮิกกินส์ และคณะ (Blundell, Jonathan, & Nigel, 1982)
3. หน้าที่ของภาษา (Language Functions) หมายถึง จุดมุ่งหมายในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของผู้พูดว่าต้องการใช้ภาษาเพื่อให้เกิดผลอะไร ซึ่งการใช้ภาษาที่มีวัตถุประสงค์ต่างกัน ภาษาที่ใช้ย่อมแตกต่างกัน จอห์น บลันเดลล์ และคณะ (Blundell, Jonathan, & Nigel, 1982, pp. 17-20) ได้แบ่งหน้าที่ทางภาษาที่มีใช้อยู่ในภาษาอังกฤษออกเป็น 4 กลุ่มคือ

3.1 **หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function)** หมายถึง หน้าที่ทางภาษาพื้นฐานที่ใช้โดยทั่ว ๆ ไปในชีวิตประจำวัน เป็นลักษณะการใช้ภาษาเกี่ยวกับข้อมูล เจตคติ และการกระทำ

3.2 **รูปแบบทางสังคม (Social Formulas)** หมายถึง หน้าที่ทางภาษาที่นำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางสังคม เป็นการใช้อย่างเป็นแบบอย่างของสังคมหรือสังคมเป็นผู้กำหนดว่าควรพูดอย่างไร ทั้งนี้เพื่อคงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังมากกว่าที่จะแสดงความรู้สึกที่แท้จริง เช่น การกล่าวคำทักทาย คำอำลา เป็นต้น

3.3 **การทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Works)** หมายถึง หน้าที่ของภาษาที่ใช้เพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนและบรรลุผลตามที่ผู้สนทนาได้ตั้งใจไว้ และช่วยให้การสนทนาเป็นไปโดยราบรื่นและมีประสิทธิผลมากกว่าจะมุ่งแสดงความคิดเห็น ช่วยให้การสนทนาดำเนินต่อไป เช่น การขอให้ผู้สนทนาพูดซ้ำ การตรวจสอบความเข้าใจ เป็นต้น

3.4 **การหาข้อมูลเกี่ยวกับภาษา (Finding Out About Language)** หมายถึง หน้าที่ของภาษาที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ เช่น การหาวิธีออกเสียง การหาวิธีสะกด การหาความหมาย และการหาความเหมาะสม เป็นต้น

4. **มักคุเทศก์ชาวไทย** หมายถึง มักคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติงานหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติ

5. **นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ** หมายถึง ชาวต่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ บุคคลเหล่านี้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร

6. **รูปแบบการใช้ภาษา (Style)** หมายถึง การเลือกใช้คำ หรือรูปแบบภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ต้องประสบ ความสัมพันธ์ของคู่สนทนา และเรื่องที่กำลังสื่อสาร

7. **ภาษาที่ใช้อย่างไม่เป็นทางการ (Informal Language)** หมายถึง ภาษาที่ใช้ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังที่มีความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นแบบครอบครัว หรือเพื่อนสนิทที่รู้จักกันดี มีความเป็นกันเอง ใช้ในสถานการณ์ทั่วไป

8. **ภาษาที่ใช้อย่างเป็นทางการ (Formal Language)** หมายถึง ภาษาที่ใช้ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นหลัก มีความเป็นกันเองน้อย เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ใช้ในสถานการณ์ที่เป็นทางการ

9. **ภาษาที่ใช้ทั่วไป หรือแบบเป็นกลาง (Neutral Language)** หมายถึง ภาษาที่ใช้ได้เหมาะสมกับทุกโอกาส ใช้ในการสนทนาทั่ว ๆ ไป ส่วนมากจะเป็นคำที่เป็นกลาง