

บทที่ 5

สรุปผลและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ การออกเสียง และการใช้ภาษาเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำ ของมัคคุเทศก์ชาวไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามหน้าที่ทางภาษา

2. เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษที่มัคคุเทศก์ชาวไทยใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยวและติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 15 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย เครื่องบันทึกเสียงและแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสังเกตการทำงานของมัคคุเทศก์ในขณะปฏิบัติหน้าที่ตามขอบข่ายของการสังเกตได้แก่ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยดัดแปลงปรับปรุงจากหลักภาษาตามหน้าที่การใช้ภาษาของบลันเดล ฮิกกินส์ และมิดเดิลมิส (Blundell, Higgins, & Middlemiss, 1982) ได้ทั้งหมด 61 หัวข้อ แบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มคือ หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) รูปแบบทางสังคม (Social Formulas) การทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) และการหาข้อมูลเกี่ยวกับภาษา (Finding Out About Language) และรูปแบบการใช้ภาษา (Style) โดยยึดหลักการแบ่งหมวดหมู่ของลักษณะการใช้ภาษา ของ บลันเดลล์ และคณะ (Blundell et al., 1982) คือแบ่งรูปแบบการใช้ภาษาออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับที่เป็นทางการ ระดับที่กึ่งกลาง ๆ และระดับที่ไม่เป็นทางการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

1. มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยว ด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ดังนี้

1.1 ความสามารถในการด้านคำศัพท์ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่ใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องมากที่สุดคือ การบอกว่ามีคุณศัพท์รู้สึกพอใจ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการนำศัพท์ไปใช้น้อยที่สุดคือ การใช้ภาษาเพื่อเปรียบเทียบ

1.2 ความสามารถในการด้านไวยากรณ์ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มีคุณศัพท์ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ดีมากที่สุดคือ การบอกว่ามีคุณศัพท์รู้สึกพอใจ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีระดับความสามารถในการใช้น้อยที่สุดคือ การให้เหตุผล

1.3 ความสามารถในการด้านการออกเสียง พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างสามารถออกเสียงได้ดีที่สุดคือ การเตือนนักท่องเที่ยว ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการออกเสียงต่ำที่สุดคือ การใช้ภาษาเพื่อเปรียบเทียบ

2. มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) ดังนี้

2.1 ความสามารถในการด้านคำศัพท์ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่สามารถใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุดคือ การเริ่มต้นสนทนากับบุคคลแปลกหน้า ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีระดับความสามารถในการใช้น้อยที่สุดคือ การตอบรับคำขอโทษ

2.2 ความสามารถในการด้านไวยากรณ์ พบว่า อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ที่ถูกต้องมากที่สุดคือ การเริ่มต้นการสนทนากับบุคคลแปลกหน้า การแนะนำตัวเอง การทักทาย การกล่าวคำชมเชย การกล่าวคำขอโทษ และรวมถึงการตอบรับคำขอโทษ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการใช้น้อยที่สุดคือ การใช้ภาษาเพื่อเสนอบางสิ่งบางอย่างให้กับนักท่องเที่ยว

2.3 ความสามารถในการด้านการออกเสียง พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่สามารถออกเสียงได้ดีมากที่สุดคือ การถามสุขทุกข์ของนักท่องเที่ยว ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีระดับความสามารถในการออกเสียงน้อยที่สุดคือ การเสนอบางสิ่งบางอย่างแก่นักท่องเที่ยว

3. มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่นำเที่ยวด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ดังนี้

3.1 ความสามารถในการด้านคำศัพท์ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่ใช้คำศัพท์ได้เหมาะสมมากที่สุดคือ การขอรับรองให้นักท่องเที่ยวกล่าวซ้ำอีกครั้งหนึ่งและการกล่าวถึงสิ่งเดียวกันโดยใช้คำพูดอีกแบบ ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีระดับความสามารถในการใช้คำศัพท์น้อยที่สุดคือ การแสดงว่ามีคุณศัพท์ฟังในสิ่งที่นักท่องเที่ยวกำลังพูด

3.2 ความสามารถในการด้านไวยากรณ์ พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มีกลุ่มตัวอย่างสามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ดีที่สุดคือ การใช้ภาษาเพื่อขอเวลาคิด ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีความสามารถในการใช้น้อยที่สุดคือ การแสดงว่ามัคคุเทศก์นั่งในสิ่งที่นักท่องเที่ยวกำลังพูด

3.3 ความสามารถในการด้านการออกเสียง พบว่า อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่สามารถออกเสียงได้ดีที่สุดคือ การขอร้องให้นักท่องเที่ยวกล่าวซ้ำอีกครั้ง และการใช้ภาษาเพื่อแสดงว่ามัคคุเทศก์นั่งในสิ่งที่นักท่องเที่ยวกำลังพูด ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีระดับความสามารถในการออกเสียงน้อยที่สุดคือ การพูดเพื่อขอเวลาคิด

4. มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ตามหน้าที่การใช้ภาษาในด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มีมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้แล้วบรรลุจุดประสงค์ของงานที่กำลังทำอยู่มากที่สุดคือ การสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ในขณะที่การใช้ภาษาเพื่อบอกในสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5. มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ตามหน้าที่การใช้ภาษา ในด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้ภาษาเพื่อทักทาย ถามสุขทุกข์ของนักท่องเที่ยว การบอกสุขทุกข์ของตัวเองมัคคุเทศก์เอง การขอบคุณ รวมไปถึงการตอบรับคำขอบคุณ กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้ได้ตรงกับจุดประสงค์ของการใช้ภาษามากที่สุด ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การตอบรับการแนะนำตัว

6. มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ใช้ตามหน้าที่การใช้ภาษา ในด้านการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่มีมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้แล้วบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำมากที่สุดคือ การตรวจสอบความเข้าใจของนักท่องเที่ยว ในขณะที่การใช้ภาษาเพื่อกล่าวถึงสิ่งเดียวกันแต่ใช้คำพูดอีกแบบหนึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

7. มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่ใช้รูปแบบภาษาอังกฤษที่เป็นกลาง ๆ มากที่สุด ในการใช้ภาษาด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่ทางภาษาที่มีการใช้มากที่สุดคือ การใช้ภาษาเพื่อบอกในสิ่งที่มัคคุเทศก์รู้หรือไม่รู้แก่นักท่องเที่ยว

8. การใช้ภาษาด้านรูปแบบทางสังคม (Social Formulas) พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้รูปแบบภาษาอังกฤษที่เป็นกลาง ๆ ติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุด ในขณะที่รูปแบบภาษา

ที่เป็นทางการพบว่าถูกนำมาใช้เป็นอันดับที่สอง ส่วนรูปแบบภาษาที่ไม่เป็นทางการถูกนำมาใช้น้อยที่สุดในการใช้ภาษาด้านรูปแบบทางสังคม

9. มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่ใช้ภาษาอังกฤษรูปแบบที่เป็นกลางในการติดต่อสื่อสารมากที่สุดด้านการใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) ในการยกตัวอย่าง การขอให้นักท่องเที่ยวกล่าวซ้ำอีกครั้ง และการใช้ภาษาเพื่อแสดงว่ามัคคุเทศก์กำลังฟัง ส่วนรูปแบบภาษาที่เป็นทางการ พบว่าถูกนำมาใช้เมื่อต้องการพูดเพื่อขอเวลาคิด และการเปลี่ยนหัวข้อในการสนทนา เช่นเดียวกับรูปแบบภาษาที่เป็นกลาง ๆ พบว่าถูกนำมาใช้เพื่อต้องการใช้ภาษาเพื่อยกตัวอย่าง เช่นเดียวกับการใช้รูปแบบภาษาที่เป็นกลาง ๆ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายได้ 2 ประเด็นหลัก ๆ คือ

1. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ (Vocabulary) โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) การออกเสียง (Pronunciation) และการใช้ภาษาเพื่อบรรลุตามจุดประสงค์ของงาน (Task Achievement)
2. รูปแบบการใช้ภาษา (Style) ที่มัคคุเทศก์ชาวไทยใช้ในการติดต่อกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ (Vocabulary) โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) การออกเสียง (Pronunciation) และการใช้ภาษาเพื่อบรรลุตามจุดประสงค์ของงาน (Task Achievement)

ความสามารถในการใช้คำศัพท์ของมัคคุเทศก์ชาวไทย ในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับดีในทุก ๆ ด้าน อันประกอบไปด้วย การใช้ภาษาด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก ด้านรูปแบบทางสังคม และการใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุดในการบอกว่ามัคคุเทศก์รู้สึกพอใจและเพื่อเริ่มต้นสนทนากับบุคคลแปลกหน้า คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ในขณะที่การใช้คำศัพท์เพื่อตอบรับคำขอโทษ มีระดับความสามารถน้อยที่สุดเท่ากับ 3.00 กล่าวคือ มีการใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังสื่อสารและสถานภาพของกลุ่มสนทนา ส่วนหน้าที่ทางภาษาข้ออื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้คำศัพท์ในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ ได้ดีระดับหนึ่ง แต่บางสถานการณ์เช่น การใช้คำศัพท์เพื่อเสนอความคิดเห็นหรือเสนอบางสิ่งให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งการใช้คำศัพท์เพื่อแสดงว่ามัคคุเทศก์กำลังฟังและพูดเพื่อขอเวลาคิด มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้คำฟุ่มเฟือย ไม่หลากหลายและไม่เหมาะสม

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิวัติ สุมทรเขตต์ (2549, บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบภาษาอังกฤษในการเล่าเรื่องของเจ้าของภาษาและชาวไทย: กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย พบว่าผู้พูดชาวไทยมีการใช้ภาษาดังนี้คือ มีการใช้คำฟุ่มเฟือย การใช้คำซ้ำในประโยคเดียวกัน การใช้คำศัพท์ที่ไม่หลากหลาย ไม่เหมาะสมและการใช้ Interjection ประเภท Hesitation Utterance Interjection (er..., ah...) ในระหว่างที่นึกคำศัพท์

ความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษด้านรูปแบบทางสังคมของนักคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับดีมาก ทั้งในด้านการใช้ภาษาเพื่อเริ่มต้นสนทนากับบุคคลแปลกหน้า การแนะนำตัวเอง การทักทาย การกล่าวคำชมเชย การกล่าวคำขอโทษและการตอบรับคำขอโทษ รวมทั้งการใช้ภาษาเพื่อขอปลื้มตัวชั่วคราวอย่างสุภาพ ซึ่งทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยของความสามารถเท่ากับ 5.00 เท่ากัน ทั้งนี้เนื่องจากหน้าที่ทางภาษาดังกล่าวมีการกำหนดรูปแบบหรือกฎเกณฑ์ของโครงสร้างและการนำไปใช้ที่แน่ชัดและตายตัว (Formulaic Speech) ส่วนการใช้ภาษาเพื่อเสนอบางสิ่งบางอย่างให้นักท่องเที่ยว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ภาษาอังกฤษน้อยที่สุดคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนการใช้ภาษาด้านหน้าที่ทางภาษาหลักและการทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล พบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน้าที่การใช้ภาษาเพื่อบอกว่านักคุเทศก์รู้สึกพอใจ นักคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์ได้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ใช้ มากที่สุดคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ส่วนการใช้โครงสร้างประโยค เพื่อบอกว่านักคุเทศก์กำลังฟัง และให้เหตุผล พบว่ามีระดับความสามารถอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และ 3.00 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน้าที่ทางภาษาดังกล่าวมีรูปแบบหรือเกณฑ์การใช้ที่หลากหลาย เนื่องจากเป็นการใช้ประโยคเพื่อแสดงความคิดเห็นหรือเพื่อแสดงออกซึ่งความสนใจในขณะนั้น และเมื่อผู้พูดขาดความรู้ความเข้าใจในระบบโครงสร้างของประโยคที่ถูกต้อง จึงเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการนำไปใช้ได้ยากกว่าหน้าที่ทางภาษาที่มีการกำหนดรูปแบบประโยคที่แน่นอน ดังนั้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ควรจะมีการเน้นการสอนไวยากรณ์ควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้ผู้เรียนจะสามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องและคล่องแคล่วแม่นยำทั้งในด้านการพูด การฟัง การอ่านและการเขียน ส่วนหน้าที่ทางภาษาในด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับกลาง ๆ กล่าวคือ สามารถใช้ประโยคในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้เข้าใจ

ความสามารถด้านการออกเสียงอยู่ในระดับดีในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาด้านหน้าที่ทางภาษาหลัก รูปแบบทางสังคม และการใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่าการใช้ภาษาเพื่อบอกสุขทุกข์ของตัวนักคุเทศก์เองและเพื่อแสดงความคิดเห็นใจ นักคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างสามารถออกเสียงสำเนียงภาษาอังกฤษได้ดีที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยความสามารถเท่ากับ 4.50 ทั้งนี้เนื่องจากหน้าที่ทางภาษาที่กล่าวมาข้างต้นมีการนำไปใช้และพบได้บ่อย

ในชีวิตประจำวันทั่ว ๆ ไป รวมถึงการทำงานด้วย จึงทำให้สามารถออกเสียงได้ถูกต้อง ชัดเจน มีการเน้นคำและใช้ท่วงทำนองในการพูดได้เหมาะสม แสดงให้เห็นว่าการพูดออกเสียงภาษาอังกฤษ ที่ถูกต้องนั้น ผู้พูดต้องพูดบ่อย ๆ มีความรู้ที่ถูกต้องในสิ่งที่พูด รวมทั้งต้องมีความมั่นใจในสิ่งที่ต้องการ สื่อสารด้วยส่วนการพูดออกเสียงสำเนียงภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างทำได้น้อยที่สุดคือ การเปรียบเทียบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความสามารถเท่ากับ 2.75 ส่วนหน้าที่ทางภาษาที่นอกจากนี้ มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง สามารถพูดออกเสียงได้เข้าใจ แต่บางครั้งยังพบว่านักท่องเที่ยวต้องถามซ้ำเพื่อความถูกต้อง ซึ่งในส่วนนี้ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างยังไม่เข้าใจถึงการเน้นคำในประโยค หรือปรับจังหวะในการพูดออกเสียงให้ถูกต้องกับสิ่งต้องการสื่อสาร รวมทั้งขาดการฝึกฝนที่ถูกวิธีอันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ทักษะ การพูดไม่ดีเท่าที่ควร ฉะนั้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ ในการพูดภาษาอังกฤษบ่อย ๆ และมีการจัดกิจกรรมตลอดจนใช้อุปกรณ์ที่เป็นภาษาอังกฤษมากกว่า ภาษาไทย ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีทักษะด้านนี้เพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากความถี่ พบว่าหน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างนำไปใช้มากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลทั่ว ๆ ไป การบอกในสิ่งที่รู้หรือไม่รู้ สิ่งไหนผิด สิ่งไหนถูก และการบอกให้นักท่องเที่ยวทำหรือไม่ต้องทำบางสิ่งบางอย่าง รวมทั้งการทักทายและการขอบคุณ เมื่อพิจารณาตามความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ และการออกเสียง อยู่ในระดับปานกลางถึงดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง เนื่องจากหน้าที่ทางภาษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของอาชีพมัคคุเทศก์ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงให้ความสำคัญและหาความรู้ ในส่วนนี้อยู่เสมอ เพราะหากขาดความสามารถด้านนี้หรือไม่สามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องงานที่ทำอยู่ อาจไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้

และจากข้อมูลในแบบสอบถาม พบว่ามัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถใช้ ภาษาอังกฤษกับงานนำเที่ยวได้ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ อยู่ในระดับดีถึงดีมาก แสดงให้เห็นว่ามัคคุเทศก์สามารถใช้ภาษาในการทำงานของตนได้ดี คู่สนทนาเข้าใจ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งของและสถานที่ที่ไปเที่ยวชมได้ แม้จะมีข้อผิดพลาด ในการการออกเสียง และการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเข้าใจ ในสิ่งที่มัคคุเทศก์ต้องการสื่อความหมายได้ อาจกล่าวได้ว่าการที่จะอธิบายหรือนำเสนอข้อมูลอะไร บางอย่าง ถ้าผู้พูดมีของสิ่งนั้นอยู่ด้วยในขณะที่พูด จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน มัคคุเทศก์ต้องมีความรอบรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาและภาษาอังกฤษ รวมทั้งความมั่นใจ ในตัวเองและในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนสนับสนุนให้มัคคุเทศก์สามารถใช้ภาษาได้บรรลุผลตาม งานที่ทำในขณะนั้น พร้อมทั้งสร้างความประทับใจให้กับผู้มาเยือนด้วย

2. รูปแบบภาษา (Style) ที่มัคคุเทศก์ชาวไทยใช้ในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

จากผลการวิจัย มัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ใช้รูปแบบภาษาอังกฤษที่เป็นกลางมากที่สุด ซึ่งเป็นระดับที่ใช้ได้ทั่วไปและเหมาะสมที่สุด จึงอาจกล่าวได้ว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยวและติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถติดต่อสื่อสารเข้าใจได้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนำเที่ยว สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ และดำเนินการสนทนาในชีวิตประจำวัน ตลอดจนงานที่ทำได้ ดังที่ อโณทัย ทิพนกน (2532) ได้อ้างไว้ในงานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานครว่า ระดับภาษาที่ปลอดภัยที่สุดสำหรับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาคือ ระดับกลาง ๆ เท่านั้น นอกจากนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยพบข้อสังเกตดังนี้ ประการแรก มัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ใช้รูปแบบภาษาที่ไม่เป็นทางการรองลงมา อาจเป็นไปได้ว่า ลักษณะการทำงานของมัคคุเทศก์ส่วนมากจะใช้ภาษาพูดมากกว่าภาษาเขียน เนื่องจากภาษาพูดเป็นประโยคที่สั้น เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ทำให้สะดวกในการสื่อสารในเวลารวดเร็ว หรืออีกเหตุผลหนึ่งเนื่องจากการใช้รูปแบบภาษาที่ไม่เป็นทางการ มีการนำมาใช้บ่อยในชีวิตประจำวัน จึงเกิดความเคยชิน ในขณะที่รูปแบบภาษาที่เป็นทางการมีการใช้เฉพาะในการเรียน หรือในหนังสือพิมพ์เท่านั้น ประการสุดท้ายที่พบจากวิเคราะห์ข้อมูลคือ ในการใช้ภาษาในบางหัวข้อพบว่ามัคคุเทศก์ยังใช้รูปแบบภาษาที่ไม่เหมาะสม เช่น การตอบรับคำขอบคุณ ตัวอย่าง

Tourist: Thank very much and I will look forward to receiving our photo.

Guide: That's ok, sir.

หรือในเหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติลืมหมวกทิ้งไว้ หลังจากทีถอด ก่อนเข้าไปกราบพระ

Guide: Hey! Hey! you. (พร้อมกับหยิบหมวกขึ้นมา) เป็นต้น

จากตัวอย่าง บางสถานการณ์มัคคุเทศก์ยังมีปัญหาในการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสม เป็นผลเนื่องมาจากมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจเรื่องวัฒนธรรมการใช้ภาษาของเจ้าของภาษา เป็นผลทำให้ไม่สามารถตอบการสนทนาได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างมากสำหรับมัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารจะต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของเจ้าของภาษาควบคู่กันไป ซึ่ง พอลเซล (Pausell, 1983) ได้ให้ความเห็นว่าผู้ที่อยู่ในแวดวงธุรกิจนานาชาติ นอกจากจะต้องมีความรู้ความชำนาญในสาขาอาชีพของตนแล้ว ยังต้องมีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษากลางเพื่อการเจรจาได้ตอบ ตลอดจนเข้าใจถึงหลักความคิดและแง่มุมของวัฒนธรรมด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ มัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการเรียนการสอน การอบรม และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนการสอน และการอบรม

1.1 เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยพบว่าหน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างนำมาใช้มากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลทั่ว ๆ ไป การบอกในสิ่งที่รู้หรือไม่รู้ การบอกคำสั่งไหนผิดสิ่งไหนถูก การบอกให้นักท่องเที่ยวทำหรือไม่ต้องทำบางสิ่งบางอย่าง การทักทาย การถามและการบอกสุขทุกข์ รวมทั้งการการขอขอบคุณ ซึ่งหน้าที่ทางภาษาดังกล่าว ถึงแม้จะมีความสามารถอยู่ในระดับดี แต่ในขณะเดียวกันก็ยังพบข้อผิดพลาดในการใช้อยู่เช่นกัน ดังนั้นในการจัดการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวหรือภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์นั้นควรให้ความสำคัญ ในรายละเอียดของเรื่องเหล่านี้ให้มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างไวยากรณ์ คำศัพท์และสำนวน เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โบราณสถาน โบราณวัตถุ วัด อาหาร ประเพณีและวัฒนธรรม เป็นต้น และควรสอนให้รู้จักวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตนเอง แทนการพึ่งเอกสารต่าง ๆ นอกจากนี้ในการจัดอบรมควรฝึกฝนและปรับมาตรฐานการออกเสียงคำและประโยคที่ต้อง ปรับอัตราความเร็ว-ช้า ดัง-ค่อยในการพูดให้เหมาะสมแล้วแต่สถานการณ์หรือเรื่องที่ต้องการสื่อ ความหมาย และควรเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในสถานการณ์จริง ที่นอกเหนือจากในห้องเรียน เพื่อเป็นการฝึกฝนและเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนก่อนที่จะออกไปปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์จริง นอกจากนี้ควรจัดให้มีการสอนเรื่องวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา อันได้แก่ แนวทางการดำเนินชีวิต แนวทางการใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ แนวความคิดหรือความเชื่อเรื่องต่าง ๆ ของชีวิต และการสื่อสารด้วยสีหน้าท่าทาง ควบคู่ไปกับการสอนภาษาอังกฤษด้วย และในการอบรมควรจัดแบบ ใช้ภาษาอังกฤษตลอดการอบรม ทั้งในชั้นเรียนและการอบรมภาคสนาม

1.2 สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกไปประกอบวิชาชีพของมัคคุเทศก์ควรมี การวัดความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทั้งในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน อยู่เป็นระยะ ๆ อาจใช้ช่วงเวลาทุก ๆ 2 ปี คือระหว่างที่มัคคุเทศก์ติดต่อเพื่อขอต่ออายุบัตรประกอบวิชาชีพ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความสามารถของมัคคุเทศก์ว่ามีพัฒนาในการใช้ภาษาเพิ่มขึ้น หรือลดลง และ สามารถนำผลสัมฤทธิ์ที่ได้มากำหนดมาตรการในการจัดการเรียนการสอน และการอบรมมัคคุเทศก์ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับความสามารถและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของนักศึกษาที่เรียนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ในสถาบันอุดมศึกษา ที่สังกัด

กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อตรวจสอบว่านักศึกษาในกลุ่มดังกล่าวมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับใดและมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษด้านใดบ้าง ผลที่ได้จะทำให้ทราบถึงข้อดี ข้อด้อย ในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริม ข้อดีพัฒนาข้อด้อย ก่อนที่นักศึกษาเหล่านั้นจะออกไปทำงานหลังสำเร็จการศึกษา นับว่าเป็นการแก้ปัญหา ที่ต้นเหตุ

2.2 ควรนำข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เสนอไว้ในตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต มาขยายหรือ ปรับปรุงเพื่อทำวิจัยในครั้งต่อไป เพราะจะทำให้ทราบทั้งปัญหาและกลวิธีการใช้ภาษาอังกฤษ ในกรณีที่ผู้ใช้ภาษาเกิดปัญหาในการนำไปใช้หรือใช้ไม่ถูกต้องตามหลักภาษาอังกฤษ และสามารถ นำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงหรือพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษต่อไปในอนาคต

2.3 ควรมีการวิจัยในลักษณะเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์ ชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในแง่ตัวแปรที่ต่างออกไป เช่น เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา เป็นต้น