

## บทที่ /

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมแขนงหนึ่งที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก สามารถสร้างรายได้เป็นอันดับหนึ่งของประเทศ ในลักษณะของการนำเข้าเงินตราต่างประเทศ การจ้างงาน การกระจายโอกาสและรายได้ให้กับประเทศ ทำให้การท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีแนวโน้มของการเติบโตสูงมาก และมีความสำคัญเพิ่มขึ้น (อารี จังสถิตย์กุล, 2531 : 1) จากสถิติการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มาประเทศไทยเริ่มขยายตัวนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2503 พบว่ามีนักท่องเที่ยว 81,340 คน สามารถสร้างรายได้ ๙6 ล้านบาท จนถึงปี พ.ศ.2546 มีนักท่องเที่ยวจำนวน ๑0,004,453 คน นำรายได้เข้าประเทศ 309,269 ล้านบาท (กองติดตามและประเมินผล การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546 : 4)

รัฐบาลไทยตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงได้ปรับแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศมุ่งส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 ตั้งแต่ ปี W.R.2534 เป็นต้นมา โดยมีนโยบายส่งเสริมการค้าและการท่องเที่ยวตลอดจนการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต สนับสนุนให้มีการอบรมและเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจและสังคม (นภาเพ็ญ สุตใจ, 2536 : 1) โดยให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เป็นองค์กรหลักในการดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยว รวมถึงการผลิตบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีปริมาณสอดคล้องกับความต้องการของตลาดให้มีคุณภาพได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ เพื่อรองรับนโยบายการเปิดเสรีด้านการค้าและบริการ ตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรชาวไทยมีงานทำในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ตามนโยบายการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ปี พ.ศ.2540 ถึง ปี พ.ศ. 2546

แม้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมหาศาล แต่ในขณะเดียวกันปัญหาอาชญากรรมและการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยวก็เพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว ด้วยงานการท่องเที่ยวมีขอบข่ายที่กว้างขวาง รัฐบาลจึงจัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวขึ้นโดยเฉพาะ นอกเหนือไปจากหน่วยงานตำรวจในพื้นที่ หน่วยงานงานนั้นก็คือ ตำรวจท่องเที่ยว

ตำรวจท่องเที่ยวถือว่ามียุทธศาสตร์สำคัญต่อความเชื่อถือและเกิดความศรัทธาของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ การปฏิบัติภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวคือการอำนวยความสะดวกให้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว แนะนำเส้นทางการเดินทาง การรับแจ้งความ การตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือเดินทางและประทับตรา การตรวจค้น และดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ตำรวจท่องเที่ยวจึงต้องมีการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้วยภาษาอังกฤษ ทั้งในด้านทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน ตำรวจท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษให้เป็นที่ยอมรับสู่มาตรฐานสากลดังนโยบายของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เนื่องจากในยุคโลกาภิวัตน์ภาษาอังกฤษได้ถูกนำมาใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ซึ่งมีความสำคัญมากที่สุดในโลกปัจจุบัน ดังที่ Quirk and Stien (อ้างถึงใน วิชัย บำรุงศรี, 2542 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า ในคริสต์ศตวรรษที่ 20 ทำให้เราเห็นการเติบโตอย่างรวดเร็วของความต้องการใช้ภาษาสากล และความต้องการภาษาสากลก็เป็นโอกาสที่ภาษาอังกฤษได้เข้ามาในกระแสดังกล่าว

การศึกษาความต้องการภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ขยายวงกว้างขึ้น ดังเช่น สุตสรวง ยุทธนา (2543 : บทคัดย่อ) ได้สำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของนักธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก พบว่ามีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ใน 2 ระดับ คือ มากและปานกลาง ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวหัตถกรรมและอุตสาหกรรม, ธุรกิจทางด้านการเงินและการธนาคาร, การเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร และด้านสุขภาพ ส่วนด้านการศึกษา มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ส่วนสนธิดา เกียรติวงศ์ (2541 : 3-5) ได้กล่าวถึงความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยว อันได้แก่ โรงแรมและบริษัทนำเที่ยวมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากที่สุดทักษะที่จำเป็นมากที่สุด คือทักษะการพูดและทักษะการฟังอยู่ในระดับมากที่สุด ทักษะการอ่านมีความจำเป็นในระดับปานกลางถึงมาก และทักษะการเขียน ทักษะการแปลมีความจำเป็นในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้ผู้บริหารในหน่วยงานแสดงความคิดเห็นว่าความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานในทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน และแปล ยังไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณา พุ่มจิ้น (2544 : 50) ที่ได้ทำการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของสามล้อทัวร์ พบว่าสามล้อทัวร์ในจังหวัดพิษณุโลกมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับมาก และเช่นเดียวกับการวิจัยของพัชรี นฤนาทเสนีย์ (2532 : บทคัดย่อ) ในเรื่องการติดตามผลการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางวิชาชีพของนายตำรวจประจำกองตรวจคนเข้าเมืองมีการใช้ภาษาอังกฤษกันแพร่หลายในการประกอบอาชีพนายตำรวจประจำกองตรวจคนเข้าเมือง ทักษะที่ใช้มากที่สุดคือการพูด รองลงมาได้แก่ การฟังและการอ่าน ทักษะที่ใช้น้อยที่สุดคือการเขียน โดยทั่วไปแล้ว การพูดและการฟังเป็นทักษะที่นายตำรวจมีปัญหามากที่สุด และเป็นทักษะที่พวกเขา

เขาต้องการให้เน้นในการเรียนการสอนมากที่สุดเช่นกัน และมีความเห็นว่าข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆไป ทั้งในงานอาชีพและงานสังคม เมื่อนายตำรวจจะต้องใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของโรงเรียนนายร้อยตำรวจในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นันทพร พรหมรัตน์ (2541 : บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาความสามารถในการรู้ความหมายของศัพท์ภาษาอังกฤษและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย wu11 ตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบังคับการ 3 แผนก 4 ปฏิบัติหน้าที่และมีความรับผิดชอบในจังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร ประจวบคีรีขันธ์ กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี และราชบุรี ประสบปัญหาในทักษะการฟังมากที่สุด รองลงมาคือทักษะทางการพูด นอกจากนี้ยังมีความต้องการให้มีการจัดอบรมภาษาอังกฤษบ่อยครั้งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการที่จะได้รับการฝึกการสอนทบทวนจากสถานการณ์จำลองกับชาวต่างประเทศโดยตรง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือเขต 3 มีภารกิจส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกทั้งต้องประสานความร่วมมือร่วมกับตำรวจท่องเที่ยว แผนก 11 กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในเขตจังหวัดพิษณุโลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ ซึ่งเป็นเขตพื้นที่จังหวัดที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ความสนใจเดินทางมาท่องเที่ยว จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยว ปี พ.ศ.2546 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางมาพิษณุโลก 210,405 คนและมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว พบว่าประสบปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวได้เล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดให้มีโครงการแผนการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้กับตำรวจท่องเที่ยว โดยมอบหมายให้สถาบันการศึกษาท้องถิ่นเป็นผู้จัดการฝึกอบรม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545 : 39-40) ซึ่งปรากฏจากข้อมูลทางด้านความจำเป็นและความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว ส่งผลให้การใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ประสบผลสำเร็จ

การปฏิบัติภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวประสบปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง อันจะแสดงถึงศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ซึ่งมีผลต่อภาพพจน์ทางการท่องเที่ยว โดยจะนำผลการศึกษานี้ไปเป็นข้อมูลให้กับสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นรวมถึงผู้ที่รับผิดชอบในการจัดทำหลักสูตรการอบรมภาษาอังกฤษแก่ตำรวจท่องเที่ยว ได้กำหนดรูปแบบหลักสูตรและทักษะต่างๆ หรืออาจนำไปปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีอยู่เดิมหรือนำไปจัดหลักสูตรการเรียนการสอนใหม่ ให้สอดคล้องกับความ

ต้องการของตำรวจท่องเที่ยวมากขึ้น อันจะส่งผลการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลมากที่สุด

#### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ในด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ทั้งด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะ โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยว และประสบการณ์ในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวอย่างแท้จริง อันจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นข้อมูลให้กับผู้ที่รับผิดชอบในการจัดอบรมภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว ได้กำหนดรูปแบบ หลักสูตร เนื้อหาสาระ และทักษะต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริงของตำรวจท่องเที่ยว
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งจำแนกออกเป็น
  - 1.1 ด้านเนื้อหาสาระภาษาอังกฤษ
  - 1.2 ด้านทักษะภาษาอังกฤษ อันได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ได้แก่

แผนก 2 (พระนครศรีอยุธยา . ลพบุรี , สิงห์บุรี , ปทุมธานี , นนทบุรี , อ่างทอง , ชัยนาท . สระบุรี)

แผนก 3 (ชลบุรี , ระยอง , สมุทรปราการ . จันทบุรี , ฉะเชิงเทรา , ปราจีนบุรี , นครนายก , ตราด)

แผนก 4 (นครปฐม . สมุทรสาคร . ประจวบคีรีขันธ์ , กาญจนบุรี , สุพรรณบุรี , สมุทรสงคราม . เพชรบุรี , ราชบุรี)

แผนก 5 (นครราชสีมา , ชัยภูมิ . บุรีรัมย์ , สุรินทร์ , ศรีสะเกษ)

แผนก 6 (อุบลราชธานี , ยโสธร . มหาสารคาม , กาฬสินธุ์ , ร้อยเอ็ด)

แผนก 7 (ขอนแก่น , เลย . นครพนม , อุดรธานี . หนองคาย , มุกดาหาร, สกลนคร)

แผนก 8 (เชียงใหม่ , ลำปาง , ลำพูน)

แผนก 9 (เชียงราย , น่าน , พะเยา , แพร่)

แผนก 10 (แม่ฮ่องสอน)

แผนก 11 (พิษณุโลก เพชรบูรณ์ , สุโขทัย , พิจิตร , อุตรดิตถ์)

แผนก 12 (นครสวรรค์ , ดาก , กำแพงเพชร . อุทัยธานี)

แผนก 13 (พัทลุง , สุราษฎร์ธานี . นครศรีธรรมราช , ชุมพร)

แผนก 14 (ภูเก็ต , ระนอง , ตรัง , กระบี่ . พังงา)

แผนก 15 (สงขลา . ยะลา , ปัตตานี . สตูล , นราธิวาส)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตำรวจท่องเที่ยว แผนก 11 กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ในเขตภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งปฏิบัติการกิจในพื้นที่จังหวัด พิษณุโลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์ และพิจิตร จำนวน 27 คน

## 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### 3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 วุฒิการศึกษา จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

3.1.1.1 ปวช. หรือเทียบเท่า

3.1.1.2 ปวส. หรือเทียบเท่า

3.1.1.3ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

3.1.2 ระยะเวลาการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยว จำแนกเป็น 3 ระดับ  
คือ

3.1.2.1 ระยะเวลา 1 - 5 ปี

3.1.2.2 ระยะเวลา 6 -10 ปี

3.1.2.3 uinnii 10 ปี

3.1.3 ประสบการณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ

3.1.3.1 ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

3.1.3.2 การฝึกอบรมภาษาอังกฤษจำนวน 1-3 ครั้ง

3.1.3.3 เคยได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษจำนวน 4-6 ครั้ง

3.1.3.4 เคยได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษจำนวน 7-10 ครั้ง

3.1.3.5 เคยได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษมากกว่า 10 ครั้ง

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ใน 2 ด้าน

3.2.1 ด้านเนื้อหาสาระ

3.2.2 ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะมีอยู่ในระดับมาก

2. ตำรวจท่องเที่ยวที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน

2.1 มีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหาสาระแตกต่างกัน

2.2 มีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านทักษะแตกต่างกัน

3. ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยวต่างกัน

3.2 มีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหาสาระแตกต่างกัน

3.3 มีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านทักษะแตกต่างกัน

4. ตำรวจท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวต่างกัน

4.1 มีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้าน  
เนื้อหาสาระแตกต่างกัน

4.2 มีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านทักษะ  
แตกต่างกัน

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่ถูกแต่งตั้งเป็นข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติราชการในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวโดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

2. ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหาสาระ หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือความประสงค์ที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษ ในเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อใช้ในการบริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

3. ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านทักษะ หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือความประสงค์ที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว ที่มีต่อเนื้อหาสาระการเรียนรู้ภาษาอังกฤษผ่านทักษะทั้ง 4 ด้าน คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน เพื่อใช้ในการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

3.4 ทักษะการฟัง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ภาษาอังกฤษ คือ ฟังแล้วสามารถปฏิบัติตามได้ ฟังข้อความแล้วสามารถนำมาสื่อความหมายได้

3.5 ทักษะการพูด หมายถึง ความสามารถในการออกเสียงคำศัพท์และประโยคได้อย่างถูกต้อง สามารถสนทนาโต้ตอบสถานการณ์ต่างๆได้ พูดทักทาย พูดแนะนำในการให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ สามารถสอบปากคำได้

3.6 ทักษะการอ่าน หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ภาษาอังกฤษ อ่านภาษาอังกฤษในลักษณะข้อความ บทความ เอกสารทางราชการ แล้วเข้าใจเนื้อหาที่อ่านได้อย่างถูกต้อง สามารถนำมาสื่อความหมาย และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่อ่านได้

3.7 ทักษะการเขียน หมายถึง ความสามารถในการสื่อความหมายด้วย  
ลายลักษณ์อักษรภาษาอังกฤษเป็นถ้อยคำ สำนวน ประโยคได้อย่างเหมาะสม สามารถสื่อ  
ความหมายได้ ในลักษณะที่เป็นเอกสาร จดหมาย แบบฟอร์มต่างๆ การเขียนบันทึกประจำวัน  
 ฯลฯ ได้ถูกต้อง

4. วุฒิการศึกษา หมายถึง สถานภาพทางการศึกษาของตำรวจท่องเที่ยว  
 จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

3.8 ปวช. หรือเทียบเท่า

3.9 ปวส. หรือเทียบเท่า

3.10ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยว หมายถึง ช่วงเวลาที่รับราชการ  
 เป็นตำรวจท่องเที่ยว ที่อยู่ในสังกัดกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

5.1 1 - 5 ปี

5.2 6 - 10 ปี

5.3 มากกว่า 10 ปี

6. ประสบการณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ หมายถึง จำนวนของการได้รับ  
 การฝึกอบรมภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวในระหว่างที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดกองบังคับการ  
 ตำรวจท่องเที่ยว จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ

6.1 ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม

6.2 เคยได้รับการฝึกอบรม 1-3 ครั้ง

6.3 เคยได้รับการฝึกอบรม 4 -6 ครั้ง

6.4 เคยได้รับการฝึกอบรม 7 -10 ครั้ง

6.5 เคยได้รับการฝึกอบรมมากกว่า 10 ครั้ง

7. กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตภาคเหนือตอนล่าง  
 หมายถึง ขอบเขตจังหวัดที่ถูกกำหนดขึ้นโดยกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เพื่อดำเนินการ  
 ดูแลรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก และให้บริการทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว  
 ชาวต่างประเทศที่เดินทางมาในพื้นที่รับผิดชอบ ได้แก่ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุตรดิตถ์  
 และพิจิตร และปฏิบัติงานตามนโยบาย คำสั่ง ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ที่ได้รับ  
 มอบหมาย

8. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือเขต 3 หมายถึง องค์กรที่มี  
 ภารกิจในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งมีความรับผิดชอบในพื้นที่จังหวัด พิษณุโลก สุโขทัย  
 เพชรบูรณ์ และอุตรดิตถ์