

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เสนอเป็นลำดับตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง
  - 1.1 ภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว
  - 1.2 ความสำคัญของภาษาอังกฤษ
  - 1.3 ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ
  - 1.4 ภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยว
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กรอบความคิดในการวิจัย

#### 1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

##### 1.1 ภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว

นโยบายและแนวทางการปฏิบัติ

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว มีภารกิจหน้าที่ในการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศในช่วงเวลาที่ผ่านมา สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วต่อเนื่อง ปริมาณนักท่องเที่ยวจากทุกมุมโลกเดินทางเข้าสู่ประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดรายได้มหาศาลเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะที่ประเทศซึ่งอยู่ในช่วงกำลังเผชิญกับปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ รายได้จากกิจการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวหลังไหลนำเงินตราเข้ามาเป็นค่าใช้จ่ายในประเทศถือได้ว่าเป็นรายได้ที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศชาติเป็นอย่างยิ่ง ในขณะที่เดียวกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวก็มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมสอดคล้องกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน จึงได้กำหนดหน้าที่การงานในราชการกรมตำรวจ โดยแบ่งส่วนการบริหารราชการเป็น 3 กองกำกับการ คือ

กองกำกับการ 1 มีหน้าที่รับผิดชอบงานอำนาจการและสนับสนุนของกองบังคับการ ติดต่อประสานงาน และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

กองกำกับการ 2 มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้ที่เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

กองกำกับการ 3 มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดคดีอาญาต่างๆ เฉพาะผู้ที่เสียหายที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือชาวต่างประเทศที่พำนักอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว โดยไม่มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร การรักษาความปลอดภัย การให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก การคุ้มครองผลประโยชน์ให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ยกเว้นเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แบ่งเป็น 15 แผนกคือ

แผนก ๓ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการทั่วไป งานสารบรรณ งานกำลังพล งานงบประมาณการเงิน งานพัสดุ งานนโยบายและแผนของกองกำกับการ 3 และงานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนก 2 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี สิงห์บุรี ปทุมธานี นนทบุรี อ่างทอง ชัยนาท และสระบุรี

แผนก 3 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด ชลบุรี ระยอง สมุทรปราการ จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี นครนายก และตราด

แผนก 4 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด นครปฐม สมุทรสาคร ประจวบคีรีขันธ์ กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี และราชบุรี

แผนก 5 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ

แผนก 6 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด อุบลราชธานี ยโสธร มหาสารคาม กาฬสินธุ์ และร้อยเอ็ด

แผนก 7 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด ขอนแก่น เลย นครพนม อุตรดิตถ์ หนองคาย มุกดาหาร และสกลนคร

แผนก 8 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน

แผนก 9 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด เชียงราย น่าน พะเยา และแพร่

**mwun 10** มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด แม่ฮ่องสอน

แผนก 11 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย พิจิตร และอุตรดิตถ์

**mwun 12** มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด นครสวรรค์ ดาก กำแพงเพชร และอุทัยธานี

**mwun 13** มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด พัทลุง สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช และชุมพร

แผนก 14 มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด ภูเก็ต ระนอง ตรัง กระบี่ และพังงา

**mwun 15** มีหน้าที่เช่นเดียวกับกองกำกับการ 3 รับผิดชอบในเขตพื้นที่จังหวัด สงขลา ยะลา ปัตตานี สตูล และนราธิวาส

สำหรับแนวนโยบายบริหารงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ให้รองรับกับ นโยบาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และนโยบายของกองบังคับการตำรวจสอบสวนกลาง เพื่อให้ การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ของตำรวจท่องเที่ยวบังเกิดผล และเป็นไป ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานที่ สำคัญไว้ 7 ด้านคือ

1. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยว มีการกำหนดและ วางแผนแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันอาชญากรรมที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาระบบสายตรวจให้ครอบคลุมพื้นที่ตลอด 24 ชั่วโมง เพิ่มประสิทธิภาพในการสืบสวนจับกุมผู้ต้องหาคดีอุกฉกรรจ์ ปรามปรามการประทุษร้ายต่อ ทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในระหว่างที่นักท่องเที่ยวพำนักอยู่ในกิจกรรมของการท่องเที่ยว ให้การสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรามปรามในความผิดที่ทำลายอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและภาพลักษณ์ของประเทศ

2. ด้านการสอบสวนและการอำนวยความสะดวกธรรมชาติ กองบังคับการตำรวจ ท่องเที่ยว ให้เน้นให้ตำรวจท่องเที่ยวเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และนักท่องเที่ยว ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องเป็นธรรม ในคดีที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ต้องเดินทางกลับประเทศ ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนที่รับผิดชอบ ประสานกับ พนักงานอัยการร้องขอต่อศาลทำการสืบพยานหรือผู้เสียหายซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ก่อนฟ้องเพื่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด และเน้นพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มขีดความสามารถ เทคนิคการสอบสวน ตลอดจนพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษให้เป็นระดับสากล สร้างความเชื่อถือเข้าใจและความมั่นใจในการดำเนินการทางคดีแก่นักท่องเที่ยวและประชาชน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้มาใช้บริการในความยุติธรรมของการพิจารณาคดี

3. นโยบายความมั่นคงภายในประเทศ แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่น ในการรักษาความมั่นคงทางสังคมและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในด้านการปราบปรามปัญหาอาชญากรรมคนร้ายข้ามชาติ ตลอดจนสกัดกั้นปราบปรามผู้ลักลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย

4. ด้านการให้บริการ และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และประชาชน อบรมปลูกฝังทัศนคติ เปลี่ยนแปลงทิศทางของตำรวจท่องเที่ยว ให้เป็นตำรวจท่องเที่ยวยุคใหม่ พร้อมให้การพิทักษ์รับใช้ และให้บริการกับนักท่องเที่ยวด้วยจิตวิญญาณ อย่างมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี สุภาพ อ่อนโยน มีน้ำใจ ยุติธรรม และให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop Service) เพื่อความสะดวกรวดเร็วลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การช่วยเหลือเสร็จสิ้นไม่ล่าช้า

5. ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ง่ายต่อการติดต่อสอบถาม มีการประสานงานและประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวและประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน อบรมอาสาสมัครช่วยเหลือและป้องกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว ได้เข้ามามีส่วนร่วม พร้อมทั้งสร้างค่านิยมและปลูกจิตสำนึกทั้งข้าราชการตำรวจ และประชาชน ให้ตระหนักถึงการเป็นเจ้าบ้านที่ดี (Hospitality)

6. ด้านการบริหาร พัฒนาองค์กรและบริหารงานให้เป็นสากล โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน กำหนดหน้าที่การงานอัตรา-กำลังพล ให้เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ปรับปรุงระเบียบคำสั่ง ข้อบังคับ ที่จะป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาการข่าวและข้อมูลสารสนเทศ ให้เป็นระบบที่ทันสมัย โดยเฉพาะข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ จัดแผนงานและกำลัง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด จัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติการกิจ กระจายพื้นที่ให้บริการให้ทั่วถึง พัฒนาดตนเองและหน่วยงานให้มีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ สนับสนุนงานค้นคว้าและวิจัยเพื่อพัฒนาให้องค์กรมีประสิทธิภาพ พัฒนาข้าราชการตำรวจให้มีความรู้ความสามารถพิเศษ และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นให้เฝ้าหาความรู้เพิ่มพูนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อยู่ในระดับสากล รวมถึงความรู้ในการให้บริการที่ดี ฯลฯ ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชนโดยรวมต่อไป

7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจทุกนายถือปฏิบัติ ตามแนวกระแสพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ตามหลักทฤษฎีใหม่ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ยึดหลักคุณธรรมในการ บริหารงานบุคคล เกรงครัตในระเบียบวินัย เป็นแบบอย่างในด้านครองตน ครองงาน อบรม สั่งสอน กวดขันด้านความประพฤติ และระเบียบวินัยปกครองด้วยความเที่ยงธรรม และ เท่าเทียมกัน ช่วยกันดำเนินการกำจัดข้าราชการตำรวจที่ประพฤติผิด

## 1.2 ความสำคัญของภาษาอังกฤษ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีบทบาทในฐานะภาษากลางในการสื่อสารระหว่าง ประเทศ เพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า การท่องเที่ยว การทูต เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องใช้ ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางทั้งสิ้น ภาษาอังกฤษในอดีตจึงเป็นภาษาที่ใช้ในระดับของผู้ที่ติดต่อกับ ต่างประเทศเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ เท่านั้น แต่ในสังคมปัจจุบันที่มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจากซีกโลกหนึ่ง สู่อีกซีกโลกหนึ่งสามารถทำได้ในเวลาเพียงเสี้ยว วินาที

พลูเชลล์ (วรารคณา พุ่มจีน 2544: อ้างอิงมาจาก Pausel 1983 .277-286) ได้ กล่าวไว้ว่า การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว จนทำให้โลกปัจจุบันเป็นโลกที่ไร้พรมแดน สื่อกลางที่ใช้ติดต่อสื่อสารก็คือ ภาษา ซึ่งภาษาที่นิยมใช้กันมากที่สุดก็คือ ภาษาอังกฤษ ทำให้ ภาษาอังกฤษมีสถานภาพเป็นภาษานานาชาติ

การสื่อสารแบบสากลในระดับนานาชาติ ได้ขยายเข้าไปจากระดับสังคมเข้าสู่ระดับ ครัวเรือน การใช้ภาษาอังกฤษจึงทวีบทบาทมากขึ้นในระดับครัวเรือน ซึ่งบุคคลไม่ว่าในสาขา อาชีพใดต่างต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษแทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา บทความ ข้อความ คู่มือการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อทางวิทยุ สื่อหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี อินเทอร์เน็ต YRY

ภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากล จึงมีความเปลี่ยนแปลงในการพูดภาษาอังกฤษที่ พูดในส่วนต่างๆ ของโลก ดังที่ Trudgill and Hannah's (วิชัย บำรุงศรี 2542 :1 อ้างอิงมาจาก Trudgill and Hannah's ,1985) ได้ทำการสำรวจความเปลี่ยนแปลงภาษาอังกฤษที่ใช้ใน ส่วนต่างๆ ของโลก ซึ่งรู้จักกันในนาม "ภาษาสากล" ดังนั้นภาษาอังกฤษของโลกนั้นจะมี ประโยชน์มากทั่วโลก และในหลากหลายสาขาอาชีพ

ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีการติดต่อสื่อสารกับประเทศต่างๆ ทั่วโลก แม้ว่าประเทศไทยจะมีภาษาไทย เป็นภาษาประจำชาติ แต่เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็น ภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ในด้านเศรษฐกิจ การเมืองการ ปกครอง การทูต การศึกษา ทุกด้านล้วนใช้ภาษาอังกฤษทั้งสิ้น

สุมิตรา อังวัฒนกุล (2535 : 1) ให้ความเห็นว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่มีความสำคัญและแพร่หลายที่สุด อาจกล่าวได้ว่า แทบทุกประเทศในโลกเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่จำเป็นในการศึกษาชั้นสูงทั้งในและนอกประเทศ เพราะตำราทางวิชาการชั้นสูง ได้จัดพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษเป็นส่วนใหญ่ ผู้ที่รู้ภาษาอังกฤษจึงจะสามารถเข้าใจในความคิด ทักษะคิด วิเคราะห์ของชนชาติอื่น ตลอดจนความก้าวหน้าทางวิทยาการใหม่ และความเคลื่อนไหวของโลกทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และอื่นได้เป็นอย่างดี

ในวงการธุรกิจ บังอร สว่างวโรรส (2526:122-124) เห็นว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อวงการธุรกิจไทยมาก ทักษะที่ใช้มากที่สุดคือ การเขียน รองลงมาคือ ทักษะการอ่าน การพูด และการฟัง ตามลำดับ โดยใช้ทักษะการแปลน้อยที่สุด

เมื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เริ่มขยายตัวและทวีบทบาทในฐานะอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้มหาศาลให้กับประเทศ รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยให้ภาครัฐมีที่หน้าที่รับผิดชอบโดยตรง 10 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่มีบทบาทโดยตรงในการส่งเสริมการท่องเที่ยว และประสานความร่วมมือกับส่วนราชการอื่น อันจะก่อให้เกิดผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ

กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นส่วนราชการหนึ่งที่ประสานความร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในการที่จะอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ การเดินทางของนักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จากสถิติการเดินทางนับตั้งแต่ ปี พ.ศ.2503 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา 81,340 คน แต่จากตัวเลขสิ้นปี W.R.2546 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทยถึง 10,004,453 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, รายงานสถิติประจำปี 2546: 1)

ตาราง 1 ระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทยและรายได้จากการท่องเที่ยว ปี 2533 – 2546

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทาง	(% )	ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน)	รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)	
				บาท	ดอลลาร์
2533	5,298,860	+10.17	7.06	110,572	4,326
2534	5,086,899	-4.00	7.09	100,004	3,923
2535	5,136,443	+0.97	7.06	123,135	4,829
2536	5,760,533	+12.15	6.94	127,802	5,013
2537	6,166,496	+7.05	6.98	145,211	5,762
2538	6,951,566	+12.73	7.43	190,765	7,664
2539	7,192,145	+3.46	8.23	219,364	8,664
2540	7,221,345	+0.41	8.33	220,754	7,048
2541	7,764,930	+7.53	8.40	242,177	5,934
2542	8,580,332	+10.50	7.96	253,018	6,695
2543	9,508,623	+10.82	7.77	285,272	7,112
2544	10,061,950	+5.82	7.93	299,047	6,731
2545	10,799,067	+7.33	7.98	323,484	7,530
2546	10,004,453	-7.36	8.19	309,269	7,454
2547	12,000,000	+19.95	8.00	384,000	9,600

ที่มา : (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, รายงานสถิติประจำปี 2547 : 1)

จากตาราง 1 พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติภารกิจ กำกับดูแลนักท่องเที่ยวให้ได้รับความคุ้มครองรักษาความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามา ความสำคัญของภาษาอังกฤษมีผลต่อการปฏิบัติภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว นอกจากตำรวจท่องเที่ยวจะมีความรู้ความชำนาญในสาขาอาชีพแล้ว ยังต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการสร้างความเข้าใจที่ดีกับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยว ที่จะต้องมีความเกี่ยวข้องในด้านการให้ความช่วยเหลือ การร้องทุกข์ การสอบปากคำ ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นที่ตำรวจท่องเที่ยว ดังนั้นนโยบายของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยว คือ

พัฒนาข้าราชการให้มีความรู้ความสามารถพิเศษและทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นให้ใฝ่หาความรู้เพิ่มพูนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้อยู่ในระดับสากล รวมถึงความรู้ในการให้บริการที่ดี และการยิงปืนแบบยุทธวิธี (บรรยายสรุป กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว : ม.ป.ป)

จังหวัดพิษณุโลกเป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางมาจังหวัดพิษณุโลกมีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังสถิติที่แสดงถึงการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดพิษณุโลก

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (คน)
พ.ศ. 2540	301,889
พ.ศ. 2541	317,158
พ.ศ. 2542	326,872
พ.ศ. 2543	340,333
พ.ศ. 2544	360,217
พ.ศ. 2545	380,348
พ.ศ. 2546	210,405
พ.ศ. 2547	207,092

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือเขต 3 : 2547

จากตาราง 2 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก จะได้รับการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยโดยตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งภารกิจของตำรวจท่องเที่ยว แผนก █ █ กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จะมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัด พิษณุโลก เพชรบูรณ์ พิจิตร สุโขทัย และอุดรดิตถ์ การใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการปฏิบัติหน้าที่จึงเป็นสิ่งจำเป็น ภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว



### 1.3 ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ

#### ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ

พิษณุโลกเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสนใจเดินทางมาท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล ภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญในการสื่อสารในทุกสาขาอาชีพ ด้วยภารกิจของตำรวจท่องเที่ยวที่ต้องอำนวยความสะดวกคุ้มครองความปลอดภัย รวมถึงการบริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่ามีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเจ้าหน้าที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานภาคเหนือเขต 3 ได้มีการปฏิบัติงานสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับตำรวจท่องเที่ยว แผนก 11 กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ทั้งในเชิงคดี และเชิงอำนวยความสะดวก เป็นที่น่าสังเกตว่าตำรวจท่องเที่ยว แผนก 11 กองกำกับการ 3 มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษยังไม่มี ความชำนาญพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ นันทพร พรหมรัตน์ (2541 : บทคัดย่อ) พบว่าตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองกำกับการ 3 อุพ. 4 ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ และมีความรับผิดชอบครอบคลุมใน 8 จังหวัด ได้แก่ นครปฐม สมุทรสาคร ประจวบคีรีขันธ์ กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี และราชบุรี ประสบปัญหาในทักษะการฟังมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะทางด้านการพูด มีความรู้ความหมายศัพท์เกี่ยวกับกฎหมายน้อยที่สุด

วรารคนา พุ่มจิ้น (2544 : บทคัดย่อ) ได้สัมภาษณ์ผู้ขับขี่สามล้อทัวร์ในจังหวัดพิษณุโลก ในการให้บริการนำเที่ยวด้วยการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่าผู้ขับขี่สามล้อทัวร์มีปัญหาการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่เข้าใจ โดยแก้ปัญหาโดยใช้ภาษาท่าทาง (ภาษาใบ้) หรือถามผู้รู้ เช่น ถามมัคคุเทศก์ เจ้าหน้าที่โรงแรม นักเรียน นักศึกษา ซึ่งผู้ขับขี่สามล้อทัวร์มีโอกาสน้อยที่จะพูดคุยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในระหว่างการให้บริการนำเที่ยว ทั้งๆที่อยากพูดคุยภาษาอังกฤษไม่ได้หรือพูดภาษาอังกฤษได้น้อย ทำให้การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของทั้งฝ่ายมีขอบเขตจำกัด

จากแนวคิดดังกล่าวพบว่า ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันออกไปตามสาขาวิชาชีพ ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ โดย อารี พันธุ์มณี ,2542 : 89-95 (อ้างจาก อุบลรัตน์ เฟิงสถิตย์, 2528) ซึ่งกล่าวว่า การที่บุคคลจะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ดีมาน้อยเพียงใดนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการเรียนรู้ คือ สมรรถนะและระบบประสาท ระดับสติปัญญาและความสามารถของแต่ละบุคคล การจำการลืม แรงจูงใจในการเรียนรู้ ความเหนื่อยล้าจากการเรียนรู้ ความตั้งใจและความสนใจที่จะเรียนรู้ สภาพการณ์ที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งอาจเกิดจากสภาพของความแตกต่างของผู้เรียน หลักสูตรเนื้อหาสาระไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้เรียนไม่สามารถนำไป

ประยุกต์ใช้ในสาขาวิชาชีพได้ หรือผู้สอนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ ซึ่งเป็นผลทำให้ผู้เรียนเกิดปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษได้

### ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษ

ในปัจจุบันภาษาอังกฤษเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกประเทศในทุกด้าน ไม่จะเป็นการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ การศึกษา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การแพทย์ รวมถึงอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ความแตกต่างในความต้องการใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษ จึงมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสาขาวิชาชีพ

ในทัศนะของสุมนทนา นาคทรพรพ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้สัมภาษณ์ ปิยนารถ พิภทองพรณ (2532: 34-43) ว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ สถานการณ์ที่ใช้ลักษณะของภาษา ทักษะ และระดับความยากง่ายหลากหลายตามหน้าที่ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานดังนี้

1. ทักษะการฟังและพูด จะมีตั้งแต่การฟังและพูดเพื่อเจรจาต่อรอง เสนอความคิดเห็นตอบปฏิเสธหรือตกลงในระดับสูงซึ่งต้องการความถูกต้อง และเหมาะสมทางภาษา การพูดชักชวน พูดโต้ตอบข้อซักถาม อธิบายรายละเอียด หรือซักถามข้อมูลเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์
2. ทักษะการอ่านเน้นการอ่านให้เข้าใจเพื่อจับประเด็นสำคัญ เพื่อสรุปความและเพื่อย่อความ
3. ทักษะการเขียนจะเป็นการเขียนระดับสูง คือการเขียนโน้ตย่อ และการแปลข่าวจดหมาย เอกสารและบทความ

ส่วน เรวดี หิรัญ (2533 : 149) ได้ให้ความสำคัญกับทักษะการอ่านว่า ทักษะการอ่านเป็นทักษะที่จำเป็น และมีความสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน เนื่องจากในปัจจุบันโอกาสที่เราจะได้เห็นและอ่านภาษาอังกฤษมีมากขึ้น เพราะประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาการรับเอาเทคโนโลยีและวิชาการสมัยใหม่ รวมทั้งเครื่องอุปโภคและบริโภคจากต่างประเทศจึงเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในชีวิตของคนไทย ทักษะการอ่านจึงมีความสำคัญมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการติดต่อ ทำสัญญา ค้าขาย หรือแม้แต่การอ่านทั้งสิ้น แต่เนื่องจากทักษะการอ่านเป็นทักษะที่ซับซ้อน และต้องอาศัยการฝึกฝนเป็นอย่างดี เพราะการอ่านไม่ใช่แต่เพียงอ่านตัวอักษรออกเท่านั้น แต่ต้องมีความเข้าใจด้วย ดังนั้นทักษะการอ่านจึงจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนจากการเรียนในห้องเรียนจากครูผู้สอนจนชำนาญก่อนแล้วจึงไปฝึกเพิ่มเติมนอกห้องเรียน

สุมิตรา อังวัฒนกุล (2535 : 167) ได้กล่าวถึงทักษะการพูดว่า การพูดเป็นการถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ และความรูสึกให้ผู้ฟังได้รับรู้ และเข้าใจจุดมุ่งหมายของผู้พูด

ดังนั้นทักษะการพูดจึงเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับบุคคลในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ในการประกอบอาชีพธุรกิจต่างๆ ในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ทักษะการพูดจึงนับได้ว่าเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นมาก เพราะผู้ที่พูดได้ย่อมสามารถฟังผู้อื่นได้เข้าใจ และจะช่วยให้การอ่านและเขียนง่ายขึ้นด้วย ทักษะการพูดเป็นทักษะทางภาษาที่ซับซ้อนและเกิดจากการฝึกฝนเป็นเวลานาน ไม่ใช่เกิดจากการเข้าใจ และจดจำ

ทักษะการเขียนถูกจัดวางไว้ในลำดับสุดท้ายของทักษะทั้งสี่ เพราะการเขียนจัดเป็นทักษะที่ยากที่สุด ต้องผ่านกระบวนการทางความคิดหลายขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการรวบรวมความคิด การลำดับเรียบเรียงความคิดหรือการเลือกสรรถ้อยคำถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือข้อความที่สามารถสื่อความหมายได้ตรงกับความต้องการ ทักษะการเขียนเป็นทักษะที่สำคัญที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้เรียนอย่างมาก ช่วยเสริมให้ผู้เรียนได้นำความรู้อื่นๆ ในวิชาภาษาอังกฤษที่เรียนมาใช้ ทำให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการคิดอย่างเป็นระบบและสร้างสรรค์เพื่อถ่ายทอด ประสบการณ์ความนึกคิดและจินตนาการ ซึ่งมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้และการพัฒนาทางภาษาในความเห็นของ รัตรา มหากุศล (2536 : 163-164)

วรวรรณ เปลียนบุญเลิศ (2536 : 73) ได้กล่าวไว้ว่า ในชีวิตประจำวันของคนเรานั้น เราใช้ทักษะการฟังมากกว่าทักษะอื่นๆ ทักษะการฟังจึงเป็นทักษะที่สำคัญ ทักษะการฟังจะพัฒนาขึ้นได้ถ้าได้รับการฝึกฝนอย่างดี ผู้ที่ได้รับการฝึกจะมีทักษะสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกเป็นอันมาก บุคคลแต่ละบุคคลจะมีสมรรถภาพในการฟังต่างกัน

จากแนวคิดดังกล่าวพบว่า ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนมีความสัมพันธ์อย่างมาก ทำให้ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษใน 4 ทักษะ มีความสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน แต่ความต้องการทักษะในแต่ละด้านจะมีความต้องการมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน

#### 1.4 ภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ความสำเร็จของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่สร้างความพอใจให้กับรัฐบาล คือรายได้จากการท่องเที่ยวที่จัดอยู่ในอันดับหนึ่งจากผลิตภัณฑ์ส่งออกทั้งหมด การพัฒนาและส่งเสริมของรัฐบาลมุ่งเน้นพัฒนาในด้วบุคลากรเป็นสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนอย่างดี ความเข้าใจกันของผู้เดินทางมาท่องเที่ยวกับเจ้าบ้านถึงเป็นจุดเริ่มต้นที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อไปในอนาคต ภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวถือเป็นเครื่องมือที่ควรใช้พัฒนากับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ผู้บริการสาขาอาชีพบริการต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่จะสร้างความอบอุ่นใจให้กับนักท่องเที่ยว

ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว เป็นการใช้ภาษาอังกฤษเริ่มจากในชีวิตประจำวัน การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานราชการ เช่น กองตรวจคนเข้าเมือง ด่านศุลกากร การเดินทาง

ไปยังสถานที่ต่างๆ การสำรองที่พักหรือการใช้บริการ การแนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมในสถานที่ต่างๆ การให้ความช่วยเหลือ

ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวจัดว่าเป็นส่วนหนึ่ง หากบุคลากรทางการท่องเที่ยวมีความรู้ความเข้าใจในด้านการใช้ภาษาอังกฤษอย่างถูกต้อง ก็จะเป็นการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวในสาขาวิชาชีพต่างๆ จึงควรมีภาษาเฉพาะทาง เช่น ภาษาอังกฤษทางการแพทย์ ภาษาอังกฤษทางการก่อสร้าง ฯลฯ นั้นหมายถึง การสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน ซึ่งจะนำไปใช้เฉพาะทาง ซึ่งเรียกว่า ภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ (English for special purpose)

นันทพร พรหมรัตน์ (2543 : 13-18) ได้กล่าวถึงภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ (ESP) ว่าเริ่มเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในปี ค.ศ.1945 ซึ่งเป็นช่วงเติบโตของวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจในระดับนานาชาติ ซึ่งส่งผลเกิดการผสมผสาน และร่วมมือกันในระดับนานาชาติ ทั้งในด้านเทคโนโลยี และการค้า Hutchison และ Water (1989 : 1-5) ได้เสนอข้อคิดเห็นว่า ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้เกิดความต้องการในการใช้ภาษาสากลในการสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งในขณะนั้น ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีบทบาทในระบบเศรษฐกิจมากที่สุด เนื่องจากสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และมีอิทธิพลในด้านเทคโนโลยี และธุรกิจ จึงส่งผลให้การศึกษาด้านภาษาจึงต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน (Learner-centered) โดยเป็นการเรียนตามความต้องการในการใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างแท้จริง แทนการเรียนภาษาแบบดั้งเดิมที่เรียนกันอย่างเป็นทางการ

Streven ได้กล่าวไว้ว่า หลังจากการเติบโตของการค้าระหว่างประเทศอย่างกว้างขวาง ทำให้เกิดความต้องการที่จะศึกษาในด้านธุรกิจ และส่งผลให้เกิดกระแสความต้องการในการศึกษาดังกล่าวตามกระแสความต้องการในระดับสากล ซึ่งนับเป็นการศึกษาดตามความต้องการของผู้เรียน หรือแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Learner-centered)

ดังนั้นจึงอาจจะกล่าวได้ว่าการศึกษารัฐบาลภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ (ESP) เป็นการศึกษาภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง โดยจะวิเคราะห์ที่ได้ความต้องการในด้านอาชีพ และการศึกษา อย่างไรก็ตามการเติบโตทางด้านการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะอันเนื่องมาจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษตามความต้องการเฉพาะ การพัฒนาภาษาในด้านภาษาศาสตร์และจิตวิทยาการศึกษา และความต้องการในการถ่ายทอดวิชาการทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Mackay & Mountford vi, 1978 : 379)

ในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา คำว่า "ภาษาเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ" ได้ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเชิงผลประโยชน์เฉพาะต่างๆ ซึ่งได้แก่ การศึกษาดตามความต้องการสายอาชีพ ตัวอย่างเช่น พนักงานต้อนรับโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ นักบินสายการบินพาณิชย์ระหว่าง

ประเทศ ฯลฯ หรือ หลักสูตรฝึกหัดวิชาชีพ ตัวอย่างเช่น พนักงานโรงแรม พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม เทคโนโลยีเชิงธุรกิจ ฯลฯ หรือ เชิงวิชาการและการศึกษา ตัวอย่างเช่น วิศวกรรมศาสตร์ แพทย์ศาสตร์ นิติศาสตร์ เป็นต้น

การศึกษาในรูปแบบดังกล่าวมีกระบวนการที่สำคัญได้ 2 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาทางด้านการผลิตสื่ออุปกรณ์การสอน และการศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมในชั้นเรียน โดยในเบื้องต้นผู้สอนจะต้องทราบว่า การสอน ESP จะสอนให้แก่ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ หรืออย่างน้อยก็จบการศึกษาในระดับมัธยมแล้ว นอกจากนั้นการสอนควรสอนในรูปแบบของ "การเล่น" ในสถานการณ์ต่างๆ เนื่องจากผู้เรียนภาษาอังกฤษเฉพาะทาง ต้องการเรียนภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปใช้ได้ทั้งในสังคมและการทำงานในด้านต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องใช้ภาษาอังกฤษในหลายบทบาท ทั้งบทบาทของ นักวิทยาศาสตร์ ช่างเทคนิค ฯลฯ

ESP ควรจะให้ความสำคัญทั้งในตัวผู้เรียน จุดมุ่งหมายของการใช้ภาษาของผู้เรียน และหลักสูตรของการสอนภาษาแก่ผู้เรียน (Munby 2) Graham (1986 : 227) ได้เสนอความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ESP เป็นการสอนภาษาอังกฤษที่มุ่งเน้นที่จะเตรียมผู้เรียนให้พร้อมสำหรับการใช้ภาษาในชีวิตจริง นักภาษาศาสตร์ส่วนมากจะมีความเห็นที่สอดคล้องกับ คำจำกัดความ ESP ของ Stevrens ดังนี้

หลักสูตร ESP เป็นหลักสูตรที่มีจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่เฉพาะทาง ไม่ใช่ความรู้ในการศึกษาแบบทั่วไป ซึ่งภาษาอังกฤษในฐานะวิชาภาษาต่างประเทศในโรงเรียน ควรจะมีการเรียนการสอนเป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน เช่น หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์ สำหรับนักพยากรณ์อากาศ สำหรับนักวิทยาศาสตร์ สำหรับนักธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งเหล่านี้นับเป็นตัวอย่างของการเรียนการสอน ESP

Mackay และ Mountford (1978 : 379) กล่าวว่า การสอน ESP ไม่สามารถจะจับสั้นกระบวนการได้ตามบทเรียน แต่กระบวนการจะสิ้นสุดลงก็ต่อเมื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่สมบูรณ์ Arthur ได้กล่าวว่า ESP เป็นการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะสำหรับการอาชีพ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้เรียนชาวต่างประเทศ

Robinson ได้ให้ความหมายของ ESP ว่า เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นถึงความสำเร็จทางด้านการประกอบอาชีพ และบทบาททางด้านการศึกษา โดยเน้นความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ

Stevens และ Rivers (1980) ได้ให้กล่าวว่า ESP อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลักๆ ได้แก่ ประเภทเพื่อการอาชีพ และประเภทเพื่อการศึกษาประเภทเพื่อการอาชีพ ได้แก่ หลักสูตรที่เกี่ยวกับการงานสายอาชีพ อาจจะมีการเรียนการสอนก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน หรือ หลังการปฏิบัติงาน

สำหรับประเภทเพื่อการศึกษาจะหมายรวมถึง หลักสูตร ESP ทางด้านวิชาการ สำหรับนักเรียนที่จะเรียนในระดับชั้นที่สูงขึ้นไป โดยอาจจะสอนตามสายอาชีพที่เกี่ยวข้อง เช่น ทางสายการแพทย์ศาสตร์ หรือวิศวกรรมศาสตร์ (Kennedy และ Bolitho, 1980)

Robinson ได้ให้ข้อคิดเพิ่มเติมดังนี้ การศึกษา ESP แบบดั้งเดิม จะศึกษาโดยการฝึกหัดทักษะที่สำคัญ เช่น การฟังและการอ่านสำหรับการบันทึก หรือ การเขียนรายงาน การตอบคำถามเฉพาะทาง การร่วมกลุ่มปาฐกถา การตีความกราฟ และตารางต่างๆ โดยทั่วไป วิชา ESP จะเป็นวิชาที่สอนในโรงเรียนในระดับชั้นเบื้องต้น โดยจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของหลักสูตร โดยเนื้อหาวิชาจะเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาอื่นๆ ในระดับชั้นกลางที่หลากหลาย ซึ่งอาจเรียกว่า ESP แบบอิสระ (Independent ESP) หรือ ESP แบบบูรณาการ (Integrated ESP)

Fitz John ได้กล่าวว่าความหมายของ "จุดมุ่งหมายเฉพาะ" หมายถึงการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อเกื้อหนุนการเรียนวิชาหลักอื่นๆ ที่สนใจ โดยมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ในด้านทักษะภาษาศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เวลาน้อยที่สุด (qtd. In Robinson 8-9)

นอกจากนั้น Strevens ได้เพิ่มเติมว่า เนื้อหาของหลักสูตร ESP ในบางครั้งจะมีข้อจำกัด ซึ่ง Strevens ได้ตั้งระบุว่า ESP คือ โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้เรียน และหัวข้อวิชาสายอาชีพ หรือสายการศึกษาเฉพาะด้าน ที่สามารถเลือกเนื้อหาได้ตามความต้องการ แต่จะถูกจำกัดโดยทักษะของภาษา ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า จุดประสงค์หลักของการสอน ESP จะเป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน โดย Mackay และ Mountford ได้แบ่งจุดประสงค์ออกเป็น 3 ประเภท

จุดประสงค์ตามความต้องการในการประกอบอาชีพ เช่น พนักงานต่อโทรศัพท์ระหว่างประเทศ หรือ นักบินสายการบินพาณิชย์ ฯลฯ

จุดประสงค์ตามหลักสูตรสายวิชาชีพ เช่น พนักงานโรงแรม พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม สายการอาชีพเทคโนโลยี YQY

จุดประสงค์ตามการศึกษาเชิงวิชาการ เช่น วิศวกรรมศาสตร์ แพทย์ศาสตร์ นิติศาสตร์ ฯลฯ

ESP มีลักษณะที่แตกต่างจากหลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป ซึ่ง <http://www.studyusa.com/articles/esp.asp> ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างดังนี้

1. การใช้คำและประโยคที่เรียนขึ้นอยู่กับวิชานั้น ๆ ซึ่งทั้งหมดมีความเกี่ยวพันเฉพาะทางสาขานั้น ตัวอย่างเช่น ทนายความเรียนเขียนสำนวน นักการทูตเรียนเรื่องการเตรียมการเขียนนโยบาย เป็นต้น หลักสูตรต่างๆ นั้น เน้นการใช้คำศัพท์และแนวทางในการเรียนที่เกี่ยวกับสาขาเฉพาะทาง เช่น ความสามารถในการเจรจา และเทคนิคสำคัญในการพูดเสนองาน

2. หลักสูตร ESP ใช้สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อ Audio - visual อื่นๆ ที่มีลักษณะพิเศษ เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของผู้เรียนกลุ่มนั้นๆ โดยเฉพาะสำหรับผู้ใหญ่ หนังสือแบบเรียนของ ESP โดยทั่วไปนั้น จะมีลักษณะเป็นภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และภาษาอังกฤษสำหรับระบบข้อมูล

3. ค่าธรรมเนียมของหลักสูตร ESP อาจจะมีราคาสูงกว่าหลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป (การสอนที่เฉพาะทาง ต้องการผู้มีความรู้ ต้องมีการทำกิจกรรม และต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากกว่า เหตุผลเหล่านี้สามารถชี้แจงได้ว่า เหตุใดหลักสูตร ESP จึงมีราคาสูงกว่า) โดยทั่วไปนั้น หลักสูตรนี้จะมีระยะเวลาเช่นเดียวกับหลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไป (1 ภาคการศึกษา 4 สัปดาห์ 6 สัปดาห์ หรือ 8 สัปดาห์ ของภาคฤดูร้อน) นอกจากนั้นยังมีหลักสูตรที่มีราคาสูงที่กินเวลาเพียง 2 - 3 สัปดาห์ ที่ถูกจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของกลุ่มผู้เรียนเฉพาะกลุ่มอีกด้วย

นอกเหนือจากลักษณะต่างๆ ในด้านระยะเวลาและค่าธรรมเนียมของหลักสูตร ESP แล้ว หลักสูตร ESP กับหลักสูตรภาษาอังกฤษทั่วไปมีวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน คือ ช่วยในการเพิ่มพูนความสามารถและความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษของนักเรียน

ทั้งนี้อาจสรุปได้ว่า ผู้เรียนภาษาอังกฤษควรเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ให้มีความสัมพันธ์กับ เป้าหมายเฉพาะที่ต้องการ เช่น วิชาชีพ หน้าที่การงาน วิชาการ สายวิชาการเรียน ซึ่งหากการเรียนภาษาอังกฤษขาดความรู้ในด้านดังกล่าว ก็จะไม่สามารถที่จะพัฒนาถึงจุดมุ่งหมายทางอาชีพการงานได้ การเรียนภาษาอังกฤษได้ขยายวงกว้างขึ้น โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (สทรท.) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545) ซึ่งได้พิมพ์เผยแพร่ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (English for Tourist) ซึ่งมีเนื้อหาสาระประกอบด้วย

Unit 1 Greetings

Chapter 1 At the airport

1.1 At the arrival hall

Chapter 2 Taking your clients around

2.1 Greetings and introducing yourself

2.2 Essential expression concerning the trip

Chapter 3 Numbers

3.1 How numbers are spoken

3.2 How to say date and time

3.3 How to stay amount of money , room number, telephone number

Unit 2 Directions

Chapter 1 Asking for directions

	1.1 Responding positively to requests for directions
	1.2 Responding negative to requests for directions
Unit 3	Going Shopping
Chapter 1	At the handicraft center/store
	1.1 Giving information on shopping
	1.2 Shopping for souvenir
Chapter 2	Background information
Unit 4	Food
Chapter 1	At the restaurant
	1.1 Taking a reservation
	1.2 Receiving the diner
	1.3 Taking an order
	1.4 Giving the bill
Unit 5	Customs and Holidays
Unit 6	Glossary
Chapter 1	Thai architecture
	1.1 Thai architecture in the religious places
	1.2 Art and architecture in the grand palace
Chapter 2	Religious and ceremonies
	2.1 Vocabulary regarding Buddhism
	2.2 Vocabulary regarding temples and monks

#### Tips

สำหรับหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยว ได้ถูกออกแบบมาเพื่อตำรวจท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ซึ่งมีการศึกษาและวิเคราะห์จากความต้องการในการใช้งานจริงและความต้องการทางด้านสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งจะประกอบไปด้วยคำศัพท์ การออกเสียง รูปแบบของภาษา และกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งอาจสรุปได้ว่า "ภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยว" ก็คือ ESP นั่นเอง

จะเห็นได้ว่า การศึกษาในปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษา 2542 ได้เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ Child Center นั้นหมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสิ่งต่างๆ อย่างต่อเนื่องไม่มีการสิ้นสุด แม้ว่าจะจบการศึกษาไปแล้วก็ตาม ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพจากบุคลากร

ภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยว เป็นหลักสูตรหนึ่งที่ได้ถูกสร้างขึ้นจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดย ผศ.พรทิพย์ สุขากุล . ผศ.พวงเล็ก ศิริทวี , รศ.แสงจันทร์



(บุรุษบรรณานนท์) พุทธิเจริญรัตน์ ซึ่งได้ทำการสอบถามและรวบรวมข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว Is เจ้าหน้าที่จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เจ้าหน้าที่ตำรวจและจากผู้บังคับบัญชา จึงได้เกิดโครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยว เนื้อหาประกอบด้วย

บทที่ ๑ การทักทายและการเสนอให้ความช่วยเหลือ

Unit 1: Greetings and offering help.

บทที่ 2 การรับโทรศัพท์

Unit 2 : Answering Phone Call

บทที่ 3 การถามย้ำเพื่อความเข้าใจ การตอบรับ การปฏิเสธ

Unit 3 : Checking / Confirming / Deny

บทที่ 4 การบอกทิศทาง

Unit 4 : Giving Directions

บทที่ 5 การแนะนำ

Unit 5 : Giving Advice and instructions

บทที่ 6 การร้องทุกข์และการแสดงความเห็นใจ

Unit 6 : Complaining and Showing Sympathy

บทที่ 7 การอธิบายสถานการณ์และการขอภัย

Unit 7 : Explaining the Situation / Apologizing

บทที่ 8 การบรรยายรูปพรรณสัณฐาน

Unit 8 : Describing People

บทที่ 9 การสอบถามคำ 1.เกี่ยวกับของหาย

Unit 9 : Asking for Information I : Loss

บทที่ ๑๐ การสอบถามคำ 2.คดีเกี่ยวกับการจี้ปล้นทรัพย์สิน

Unit 10: Asking for information II : Robbery.

บทที่ 11 การสอบถามคำ: คดีเกี่ยวกับการขอคืนทรัพย์สินและเรียกเงินคืนจากร้านา

Unit 11: Asking for Information III : Getting a Refund

บทที่ 12 การแปล

Unit 12: Translation

ซึ่งในแต่ละบทเรียน จะเป็นการเริ่มต้นทักษะการพูด และทักษะการฟัง และพัฒนาทักษะการอ่านและทักษะการเขียน ตามกระบวนการเรียนรู้ตามลำดับ

ในปัจจุบันนี้ไม่เฉพาะแต่ กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวเท่านั้น ที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกรักษาความปลอดภัย และมีบทบาทเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ยังมีสำนักงานตำรวจตรวจคนเข้าเมือง มีภารกิจที่สัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยตรงเช่นกัน ซึ่งสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองก็ตระหนักถึง ประสิทธิภาพของบุคลากรที่ต้องได้รับการพัฒนา มุ่งส่งเสริมคุณภาพการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมความรู้ความสามารถและทักษะให้ เป็นไปสู่มาตรฐานสากล เป็นที่ยอมรับ จึงได้จัดทำคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง หรือ English Usage Handbook For Immigration Officers (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง : 2542) แต่ยังมีบางเนื้อหาสาระที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองให้ความสำคัญ ดังนี้

การบอกเวลา (Telling Time)

การนัดหมาย (Making Appointments)

การบอกเวลาและสถานที่ตั้ง (Time, Place and Location Expressions)

การบอกลำดับเหตุการณ์ (Forming Sequence)

การเข้าสมาคม (Socializing)

การทำความรู้จัก (Approaching the person you are meeting)

การแนะนำตนเอง (Introducing yourself)

การแนะนำผู้อื่น (Introducing someone who is with you)

การตอบตามมารยาทเกี่ยวกับการเดินทาง

( Reply to a polite inquiry about the journey)

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัย wuii มีการศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ดังนี้ พัชรี นฤนาถเสณีย์ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการติดตามผลการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางวิชาชีพของนายตำรวจประจำกองตรวจคนเข้าเมือง wuii มีการใช้ภาษาอังกฤษกันอย่างแพร่หลายในการประกอบอาชีพนายตำรวจประจำกองตรวจคนเข้าเมือง ทักษะที่ใช้มากที่สุดคือการพูด รองลงมาได้แก่ การฟังและการอ่าน ทักษะที่ใช้้น้อยที่สุด คือ การเขียน โดยทั่วไปแล้วการพูดและการฟังเป็นทักษะที่นายตำรวจมีปัญหามากที่สุด และเป็นทักษะที่พวกเขาต้องการให้เน้นในการเรียนการสอนมากที่สุดเช่นกัน และมีความเห็นว่ามีข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ไปทั้งในงานอาชีพและสังคม เมื่อนายตำรวจต้องใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของโรงเรียนนายร้อยตำรวจในอนาคต

นภาเพ็ญ สุดใจ (2536 : 123-133) ได้ทำการศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของสถานประกอบการธุรกิจนำเข้าและของนักเรียนชั้นปีที่ 3 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชย์การ สังกัดกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 7 ผลการวิจัยพบว่า ระดับที่สถานประกอบการท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด ส่วนระดับความสามารถของพนักงานที่จบ ปวช. เป็นวุฒิสุดท้ายมีมากที่สุดคือทักษะพูด คือ ทักษะพูดเมื่อจำแนกตาม ความต้องการตามทักษะและกิจกรรมการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจ 3 ลำดับแรก wuii ทักษะฟัง มีความต้องการในกิจกรรม ฟังการสนทนาทางโทรศัพท์ ฟังการสนทนาเกี่ยวกับธุรกิจ และฟังเรื่องเกี่ยวกับอาหารการกิน ทักษะพูด มีความต้องการในกิจกรรมพูดเชื้อเชิญ ดอบริบ ดอปปฎิเสธ สนทนากับชาวต่างประเทศ และพูดทักทาย แนะนำตัวเอง ทักษะอ่าน มีความต้องการใน กิจกรรม อ่านโทรเลข โทรพิมพ์ โทรสาร อ่านป้าย ประกาศโฆษณา และ อ่านคำสั่ง ทักษะเขียน มีความต้องการในกิจกรรม กรอกแบบฟอร์มต่างๆ เขียนส่งข้อความทางโทรศัพท์ และเขียน จดหมายตอบขอบคุณ ทักษะแปล มีความต้องการในกิจกรรม แปลคำพูด แปลข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจที่ทำ และแปลคำสั่งหรือคู่มือ ส่วนระดับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นปีที่ 3 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชย์การ เขตการศึกษา 7 มีความต้องการทักษะการแปลมากที่สุด ส่วนระดับที่วิทยาลัยจัดสอนให้มากที่สุด (ตามความคิดเห็นของนักเรียน) คือทักษะเขียน ระดับที่นักเรียนมีความสามารถมากที่สุดคือ ทักษะพูด ส่วนระดับที่ครูเสนอให้มากที่สุด (ตามความคิดเห็นของครู) คือทักษะอ่าน เมื่อจำแนกตามทักษะและกิจกรรมการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจ 3 ลำดับแรก คือ ทักษะฟัง มีความต้องการในกิจกรรม ฟังการสนทนาเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน ฟังเพลง ภาษาอังกฤษและฟังการสนทนาเกี่ยวกับธุรกิจ ทักษะพูด มีความต้องการในกิจกรรมพูดทักทาย แนะนำตัวเอง พูดเชื้อเชิญดอบริบ ปฏิเสธ และเข้ารับการสัมภาษณ์งาน ทักษะอ่าน มีความต้องการในกิจกรรม อ่านจดหมายติดต่อทางธุรกิจอ่านป้าย ประกาศ โฆษณา และอ่าน

จดหมายส่วนตัว ทักษะเขียน มีความต้องการในกิจกรรม เขียนจดหมายสมัครงาน เขียนประวัติส่วนตัวเกี่ยวกับการศึกษาและประสบการณ์ รวมถึงกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ทักษะแปล มีความต้องการในกิจกรรม แปลคำพูด แปลจดหมายและเอกสารทางธุรกิจ และแปลข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ

พรรณมาศ แสงนาค (2536 : 110-112) ได้ทำการสำรวจความต้องการภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนนายร้อย ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนนายร้อยมีความต้องการข้อมูลภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ทักษะการฟังและการอ่านเป็นทักษะที่ต้องการมากที่สุด สถานการณ์ที่ใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด คือใช้ในกิจกรรมส่วนตัวและสังคม ความต้องการเรียนรู้หน้าที่ทางภาษาอังกฤษในแต่ละทักษะมีความเหมือนกันเป็นส่วนใหญ่ มีความแตกต่างกันบ้างที่ประสบการณ์แต่ละบุคคล และมีความต้องการภาษาอังกฤษ เพื่อนำไปใช้ในการดำรงชีวิตมีปริมาณสูงที่สุด

นันทพร พรหมรัตน์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสามารถในการรู้ความหมายของศัพท์ภาษาอังกฤษและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวบริเวณภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวสังกัดกองบังคับการ 3 แผนก 4 มีความรู้ความหมายศัพท์เกี่ยวกับการรับโทรศัพท์มากที่สุด และมีการรู้ความหมายเกี่ยวกับกฎหมายน้อยที่สุด ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวกองบังคับการ 3 แผนก 4 ประสบปัญหาในด้านทักษะการฟังมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะทางด้านกรพูด ส่วนความต้องการของตำรวจท่องเที่ยวกองบังคับการ 3 แผนก 4 พบว่าต้องการให้มีการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยวบ่อยครั้งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการที่จะได้รับการฝึกสนทนาจากสถานการณ์จำลองกับชาวต่างประเทศโดยตรง นอกจากนี้ยังต้องการที่จะได้รับการฝึกอบรมภาษาจีน ญี่ปุ่น และเยอรมันบ้าง

สนธิตา เกียรติวงศ์ (2541 : 3-5) ได้ทำการสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวม ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของโรงแรมและบริษัทท่องเที่ยวมีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของหน่วยงาน (โรงแรมและบริษัทท่องเที่ยว) จำแนกตามทักษะ พบว่า ทักษะการฟังและทักษะการพูดมีความจำเป็นในการใช้ในปริมาณมากที่สุด ทักษะการอ่านมีความจำเป็นในระดับปานกลางถึงมาก ทักษะการเขียนและทักษะการแปลมีความจำเป็นในการใช้ในปริมาณปานกลางเท่านั้น ในความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากรในหน่วยงานในทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน และแปล ยังไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานมีความต้องการให้มีวิธีการฝึกฝนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมของบุคลากร คือให้หน่วยงานจัดอบรมฝึกฝนภาษาอังกฤษ รองลงมาคือ ฝึกฝนด้วยตนเอง และส่วนที่เหลือจะไปฝึกฝนด้วยการไปเรียนเพิ่มเติมจากภายนอก เช่น โรงเรียนภาษาหรือกับหน่วยราชการที่

เปิดสอนสำหรับความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร wuui ทักษะการฟังและทักษะการพูดยังคงมีความจำเป็นในระดับมากที่สุด ทักษะการเขียนอยู่ในระดับมาก และทักษะการอ่านอยู่ในระดับปานกลาง ในทักษะการฟังบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวใช้ฟังบทสนทนามากที่สุด ส่วนการฟังคำสั่ง ฟังข่าว ฟังการประชุม และฟังรายงานมีการใช้ในระดับปานกลาง มีวัตถุประสงค์การฟังเพื่อโต้ตอบการสนทนามากที่สุด นอกจากนั้นเพื่อรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งเพื่อเขียนรายงาน ฟังการจดบันทึก ด้านทักษะการพูดใช้ในลักษณะการสนทนากับลูกค้าเพื่อขอข้อมูลและขอหรือให้บริการ ด้านทักษะการอ่านจะเกี่ยวข้องกับโทรเลขและแฟกซ์ แผ่นโฆษณาและตำราวิชาการ เพื่ออ่านปฏิบัติตามหรือโต้ตอบซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนอ่านเพื่อเขียนสรุปทำรายงาน แปล ค้นคว้าเกี่ยวกับงานในหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะภาษาอังกฤษในทักษะเขียนที่บุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวใช้มากที่สุด คือ เขียนบันทึกข้อความสั้นๆ จดหมายธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อขอข้อมูลบรรยายเหตุการณ์และสถานที่และให้ความรู้ทั่วไป ส่วนลักษณะภาษาอังกฤษในทักษะการแปลที่บุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวใช้ do การแปลสนทนาในระหว่างพูด รองลงมาเป็นการแปลจดหมาย และรายงาน และในการแปลจะเป็นการแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และรายงานหัวหน้างาน ตามลำดับ

สุดสรวง ยุทธนา (2543 : 69-75) ได้ทำการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของนักธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ wuui ในภาพรวมความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของนักธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นแต่ละวิชาชีพแล้ว wuui มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษใน 2 ระดับ ได้แก่ มากและปานกลาง กล่าวคือ ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว หัตถกรรม และอุตสาหกรรม ธุรกิจทางด้านการค้า การเงินและการธนาคาร เกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร และสุขภาพ และการศึกษา มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษอย่างมาก ในขณะที่ธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ และตกแต่ง มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ส่วนด้านทักษะ นักธุรกิจมีความต้องการใช้ทักษะการฟังมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทวิชาชีพ พบว่า ทักษะการฟังเป็นที่ต้องการที่สุดสำหรับธุรกิจด้านการท่องเที่ยว การเกษตรและเกษตรอุตสาหกรรม และการค้า ในขณะที่ธุรกิจทางด้านอสังหาริมทรัพย์และการตกแต่งมีความต้องการใช้ทักษะการเขียน ส่วนธุรกิจการเงินและการธนาคารต้องการใช้ทักษะการอ่าน ในขณะที่เดียวกันธุรกิจด้านหัตถกรรมและอุตสาหกรรม ต้องการใช้ทักษะการพูด และธุรกิจ ด้านสุขภาพและการศึกษาต้องใช้ทักษะการแปล

วรางคณา พุ่มจิน (2544 : 47-52) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับขี้อั้วสามล้อในจังหวัดพิษณุโลก wuui ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับขี้อั้วสามล้อในจังหวัดพิษณุโลก มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟังและทักษะการพูดอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุดคือการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่ เข้าใจ ซึ่งผู้ขับขี้อั้วปัญหาโดยการใช้ภาษาท่าทาง (ภาษาไม้) หรือถามผู้รู้

นอกจากนั้นผู้ขับขีสามล้อท้าวี่มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟัง และทักษะการพูด อยู่ในระดับมาก ผู้ขับขีท้าวี่สามล้อต้องการใช้ภาษาอังกฤษในวัตถุประสงค์ในการกล่าวทักทาย กล่าวอำลา แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว และกล่าวขอบคุณ Yototh ผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ เมื่อพิจารณาจากอายุการทำงาน ปรากฏว่า ผู้ขับขีสามล้อท้าวี่ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 2 ทักษะ คือ ทักษะการฟังและการพูด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาตามคุณวุฒิการศึกษาพบว่า ผู้ขับขีสามล้อท้าวี่ที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 2 ทักษะ คือ ทักษะการฟังและทักษะการพูดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 2 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง และทักษะการพูดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3. กรอบความคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ ความจำเป็นและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษที่ผ่านมา พบว่าในโลกปัจจุบัน ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสาร ในชีวิตประจำวันและการประกอบวิชาชีพทุกสาขา มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในทักษะต่างๆ แตกต่างกันไป หากยึดถือความต้องการผู้เรียนเป็นสำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม จะส่งผลให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนประสบผลสำเร็จ การเรียนภาษาอังกฤษจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาในด้าน เนื้อหาสาระและทักษะ เพื่อให้สอดคล้องและก้าวทันต่อสภาพการณ์ในโลกปัจจุบัน อันจะส่งผลให้ผู้เรียนสามารถปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์ได้ ผู้วิจัยต้องการค้นหาคำตอบว่าผู้วิจัยใดที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งยังไม่มีความชัดเจน ดังนั้น จึงมีความสนใจที่จะหาข้อค้นพบสำหรับตำรวจท่องเที่ยว ที่มีวุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยว และประสบการณ์ในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในขณะปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ว่ามีผลต่อความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหาสาระและด้านทักษะอย่างไร ซึ่งยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาโดยตรงจึงเป็นเรื่องที่ควรทำการศึกษาย่างยิ่ง

### กรอบความคิดในการวิจัย

