

ENGLISH COMMUNICATION OF LOCAL TOUR GUIDES IN PROMOTING TOURISM: PERSPECTIVES FROM LOCAL GUIDES IN CULTURAL TOURISM AREAS

Samonwan HEMNAK^{1*}, Nattawut CHAICHAROEN¹ and Satita SONGVITAYA¹

¹ English Department, School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University, Thailand;
samonwan.h@bu.ac.th (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 18 October 2024

Revised: 1 November 2024

Published: 15 November 2024

ABSTRACT

This study aims to explore the role of English communication in promoting cultural tourism in Ayutthaya, focusing on the perspectives of local tour guides regarding the importance of using English to explain historical and cultural information to international tourists. The research employs a qualitative approach, utilizing in-depth interviews with 30 local tour guides in cultural tourism areas. The results indicate that English plays a crucial role in fostering a deeper understanding of Thai culture and local history among foreign visitors. Local tour guides with strong English proficiency can provide more detailed and insightful explanations, leading to enhanced cultural exchange and positive impressions among tourists. Moreover, improving English communication skills among local tour guides was found to increase the potential for promoting cultural tourism. The study suggests that continuous support for English language training for local guides is essential to enhance their communication abilities and to provide a higher quality tourism experience.

Keywords: English Communication, Local Tour Guide, Cultural Tourism Area

CITATION INFORMATION: Hemnak, S., Chaicharoen, N., & Songvitaya, S. (2024). English Communication of Local Tour Guides in Promoting Tourism: Perspectives from Local Guides in Cultural Tourism Areas. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(11), 10

การสื่อสารภาษาอังกฤษของไกด์ท้องถิ่นในการส่งเสริมการท่องเที่ยว: มุมมองจากไกด์ท้องถิ่นในพื้นที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

สมนวัน เหมนาค^{1*}, นัฐวุฒิ ไชยเจริญ¹ และ สาทิตา ทรงวิทยา¹

1 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ;
samonwan.h@bu.ac.th (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจบทบาทของการสื่อสารภาษาอังกฤษในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเน้นการศึกษามุมมองของไกด์ท้องถิ่นเกี่ยวกับความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการอธิบายข้อมูลทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับไกด์ท้องถิ่น จำนวน 30 คน ในพื้นที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ผลการศึกษพบว่าภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยและประวัติศาสตร์ท้องถิ่นในเชิงลึกแก่ผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติ ไกด์ท้องถิ่นที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างละเอียดลึกซึ้งและชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและความประทับใจที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในกลุ่มไกด์ท้องถิ่นจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ คือ ควรมีการสนับสนุนการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องสำหรับไกด์ท้องถิ่นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสารและสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีคุณภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: การสื่อสารภาษาอังกฤษ, ไกด์ท้องถิ่น, พื้นที่ท่องเที่ยววัฒนธรรม

ข้อมูลการอ้างอิง: สมนวัน เหมนาค, นัฐวุฒิ ไชยเจริญ และ สาทิตา ทรงวิทยา. (2567). การสื่อสารภาษาอังกฤษของไกด์ท้องถิ่นในการส่งเสริมการท่องเที่ยว: มุมมองจากไกด์ท้องถิ่นในพื้นที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(11), 10

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สะท้อนถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น ในบริบทนี้ การสื่อสารภาษาอังกฤษกลายเป็นทักษะที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมาก (TAT, 2022; Worrachananun & Srisuksai, 2021) ไกด์ท้องถิ่นที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้ทางวัฒนธรรมสามารถสร้างความเข้าใจเชิงลึกและประสบการณ์ที่น่าประทับใจแก่ผู้มาเยือนชาวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น (Richards & Munsters, 2010) ภาษาอังกฤษไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวและไกด์ท้องถิ่น แต่ยังเป็นสื่อกลางที่ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและสร้างความเข้าใจระหว่างกัน (Gudykunst & Kim, 2003)

โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม เช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นเมืองมรดกโลก ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นจำนวนมากทุกปี ไกด์ท้องถิ่นในพื้นที่นี้จึงมีบทบาทสำคัญในการนำเสนอข้อมูลทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่ถูกต้องและลุ่มลึกเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในบริบทข้ามวัฒนธรรมยังคงเป็นความท้าทายสำหรับไกด์ท้องถิ่นหลายคน โดยเฉพาะในกรณีที่ภาษาอังกฤษไม่ได้เป็นภาษาแม่ ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและข้อจำกัดทางภาษามักก่อให้เกิดความลำบากในการอธิบายข้อมูลที่ซับซ้อนหรือเชิงลึกได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน (Bandura, 1977; Worrachananun, 2022; Lekawael, 2017)

ดังนั้น การศึกษาถึงบทบาทของภาษาอังกฤษในการสื่อสารของไกด์ท้องถิ่นในพื้นที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อทำความเข้าใจถึงความท้าทายและโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของไกด์ท้องถิ่นในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นไปที่การสำรวจมุมมองของไกด์ท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รวมถึงการศึกษาอุปสรรคและโอกาสในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ

โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของการสื่อสารภาษาอังกฤษในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมุ่งเน้นการสำรวจและทำความเข้าใจมุมมองของไกด์ท้องถิ่นเกี่ยวกับความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการอธิบายข้อมูลทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ การวิจัยยังมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุความท้าทายและโอกาสในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของไกด์ท้องถิ่น รวมถึงแนวทางในการเพิ่มศักยภาพของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของการสื่อสารภาษาอังกฤษของไกด์ท้องถิ่นในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีและแนวคิดที่หลากหลาย โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การพัฒนาทักษะภาษา และการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งสามารถนำมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และตีความผลการวิจัยได้อย่างครอบคลุม

ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication Theory)

ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของ Gudykunst and Kim (2003) มุ่งเน้นถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบริบทเชิงวัฒนธรรมจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจในมิติของวัฒนธรรมที่ต่างกัน การนำทฤษฎีนี้มาใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษของไกด์ท้องถิ่นช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสาร เช่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการปรับตัวของไกด์ท้องถิ่นในการอธิบายวัฒนธรรมไทย

ให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1977) ชี้ให้เห็นว่า บุคคลสามารถเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ๆ ผ่านการสังเกต การเลียนแบบ และการปฏิบัติในสังคม การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นทักษะที่ไกด์ท้องถิ่นสามารถพัฒนาได้จากประสบการณ์และการปฏิบัติจริง การเรียนรู้ทักษะเหล่านี้ช่วยให้ไกด์ท้องถิ่นสามารถพัฒนาความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยว

แนวคิดการพัฒนาทักษะภาษาเพื่อการใช้งานจริง (Communicative Language Teaching: CLT)

แนวคิด Communicative Language Teaching (CLT) เน้นความสำคัญของการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาในบริบทการใช้งานจริง ซึ่งมีประโยชน์อย่างยิ่งในบริบทการท่องเที่ยว การสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ต้องตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น การอธิบายข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย สามารถพัฒนาได้จากการฝึกฝนในสถานการณ์ที่ไกด์ท้องถิ่นต้องเผชิญกับนักท่องเที่ยวจริงๆ แนวคิดนี้สามารถนำไปใช้ในการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของไกด์ท้องถิ่นในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ (Alfarwan, 2019)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อดังนี้

1) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในภาคการท่องเที่ยว

งานวิจัยของ Mehmetoglu and Normann (2013) ได้ทำการศึกษาบทบาทของการสื่อสารภาษาอังกฤษในแหล่งท่องเที่ยวที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยพบว่าการสื่อสารภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมากในการเพิ่มความเข้าใจระหว่างนักท่องเที่ยวและชุมชนท้องถิ่น การใช้ภาษาอังกฤษช่วยให้เกิดการเชื่อมโยงที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายวัฒนธรรม และลดความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้

2) การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการ

งานวิจัยของ Kim and Elder (2005) ระบุว่า ความสามารถทางภาษาอังกฤษของพนักงานบริการในภาคการท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องอธิบายข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น งานวิจัยนี้ยังชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการสามารถทำได้ผ่านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นสถานการณ์การทำงานจริง

3) การใช้ภาษาอังกฤษในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

งานวิจัยของ Blue and Harun (2003) แสดงให้เห็นว่า ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารข้อมูลเชิงวัฒนธรรมให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยสร้างประสบการณ์ที่ดีและความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างลึกซึ้ง นอกจากนี้ การวิจัยยังระบุว่าไกด์ท้องถิ่นที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีจะช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้อีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเน้นการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มไกด์ท้องถิ่นในพื้นที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน การสัมภาษณ์เชิงลึกนี้มุ่งเน้นที่การสำรวจความคิดเห็น ประสบการณ์ และความรู้สึกของไกด์ท้องถิ่นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการอธิบายข้อมูลทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ได้รับการคัดเลือกผ่านการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยอาศัยการติดต่อผ่านบริษัททัวร์ที่ผู้วิจัยมีความคุ้นเคย ซึ่งบริษัททัวร์เหล่านี้ได้แนะนำไกด์ท้องถิ่นที่มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยหลังจากได้รับการแนะนำ ผู้วิจัยได้ติดต่อผู้ให้ข้อมูลรายใหม่ๆ ผ่านการบอกต่อในลักษณะของการใช้เครือข่าย (Snowball Sampling) ซึ่งวิธีนี้ช่วยให้สามารถเข้าถึงกลุ่มไกด์ท้องถิ่นที่มี

ประสบการณ์ตรงในด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างครอบคลุม

การสัมภาษณ์เชิงลึกใช้เวลาประมาณ 45-60 นาทีต่อคน โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interviews) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในขอบเขตที่กำหนด การสัมภาษณ์มุ่งเน้นไปที่ประเด็นเกี่ยวกับความท้าทายในการใช้ภาษาอังกฤษ ความสำคัญของการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในงานของไกด์ท้องถิ่น และบทบาทของภาษาอังกฤษในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งหมดถูกบันทึกและถอดความเพื่อนำไปวิเคราะห์ตามแนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลนี้เน้นการระบุหัวข้อ (Themes) ที่เกิดซ้ำจากการสัมภาษณ์ และตีความข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัยที่สะท้อนถึงประสบการณ์และมุมมองของไกด์ท้องถิ่นต่อการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับไกด์ท้องถิ่นจำนวน 30 คนในพื้นที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อหลัก ดังนี้:

1) ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสำคัญในการเผยแพร่วัฒนธรรมไทย

ไกด์ท้องถิ่นทุกคนยืนยันว่าภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสารและอธิบายข้อมูลทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของไทยให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ ภาษาอังกฤษไม่เพียงแต่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างบุคคลจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แต่ยังเป็นช่องทางสำคัญในการสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย การศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของ Gudykunst and Kim (2003) ที่เน้นว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบริบทข้ามวัฒนธรรมช่วยลดความเข้าใจผิดและเพิ่มความเข้าใจระหว่างผู้สื่อสารที่มาจากภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ผลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า ไกด์ท้องถิ่นสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการเผยแพร่คุณค่าและความงามของวัฒนธรรมไทยได้ดียิ่งขึ้นเมื่อพวกเขามีทักษะภาษาอังกฤษที่แข็งแกร่ง

2) การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษช่วยเพิ่มความสามารถในการอธิบายข้อมูลที่ลึกซึ้ง

ไกด์ท้องถิ่นที่มีทักษะภาษาอังกฤษดีขึ้นสามารถอธิบายข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมไทยได้อย่างชัดเจนและลุ่มลึกมากขึ้น จากการสัมภาษณ์พบว่า การสื่อสารข้อมูลทางวัฒนธรรมที่ซับซ้อน เช่น ความหมายของสัญลักษณ์ในวัดหรือเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ ต้องอาศัยการใช้ภาษาอังกฤษที่มีความชัดเจนและคล่องแคล่ว การวิจัยนี้สนับสนุนแนวคิดของ Richards (2010) ใน Communicative Language Teaching (CLT) ที่เน้นการใช้ภาษาในสถานการณ์การใช้งานจริง ซึ่งไกด์ท้องถิ่นที่ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในการทำงานสามารถพัฒนาทักษะของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารข้อมูลที่ซับซ้อนให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น

3) ความคล่องแคล่วทางภาษาเพิ่มความมั่นใจในการตอบคำถามที่ซับซ้อน

การสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า ไกด์ท้องถิ่นที่มีความเชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษมากขึ้นสามารถตอบคำถามของนักท่องเที่ยวได้ดีขึ้นและลึกซึ้งมากขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นที่ซับซ้อนหรือเป็นคำถามที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย ไกด์ท้องถิ่นที่มีความคล่องแคล่วทางภาษามักจะมีความมั่นใจมากขึ้นในการตอบคำถาม ซึ่งช่วยเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้นักท่องเที่ยว งานวิจัยของ Kim and Elder (2005) ระบุว่าความสามารถทางภาษาอังกฤษที่ดีขึ้นในกลุ่มพนักงานบริการมีผลต่อการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ดีขึ้น โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องอธิบายข้อมูลที่ลึกซึ้งและซับซ้อน

จากผลการวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของไกด์ท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารและการอธิบายข้อมูลที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย ความเชี่ยวชาญทางภาษาที่เพิ่มขึ้นทำให้ไกด์ท้องถิ่นสามารถเผยแพร่วัฒนธรรมไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและ

การพัฒนาทักษะภาษาในบริบทการใช้งานจริง

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของการสื่อสารภาษาอังกฤษในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมุ่งเน้นไปที่มุมมองของไกด์ท้องถิ่นที่ให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยไกด์ท้องถิ่นเผยแพร่และอธิบายวัฒนธรรมไทยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการเพิ่มพูนความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวิถีชีวิตท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของ Gudykunst and Kim (2003) ที่ระบุว่า ภาษา คือ สื่อกลางสำคัญในการสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ไกด์ท้องถิ่นที่มีทักษะภาษาอังกฤษที่ดีสามารถอธิบายข้อมูลที่ลึกซึ้งและซับซ้อนได้ดีกว่าไกด์ที่มีทักษะทางภาษาที่น้อยกว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วส่งผลให้ไกด์ท้องถิ่นสามารถตอบคำถามของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างครบถ้วนและลึกซึ้งมากขึ้น ซึ่งช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยนี้สนับสนุนการค้นพบของ Kim and Elder (2005) ที่ระบุว่า การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานบริการในภาคการท่องเที่ยวช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องอธิบายข้อมูลที่ซับซ้อน

นอกจากนี้ การศึกษาได้ชี้ให้เห็นว่า ความคล่องแคล่วทางภาษาอังกฤษของไกด์ท้องถิ่นยังมีส่วนช่วยในการเพิ่มความมั่นใจในการให้บริการนักท่องเที่ยว ไกด์ท้องถิ่นที่มีทักษะทางภาษาอังกฤษสูงไม่เพียงแต่สามารถถ่ายทอดข้อมูลทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังสามารถตอบสนองคำถามที่ละเอียดอ่อนและเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1977) ที่ระบุว่า การเรียนรู้และพัฒนาความสามารถในการสื่อสารเกิดขึ้นได้จากการฝึกฝนและการสังเกตผ่านประสบการณ์ในสถานการณ์จริง

ในแง่ของการพัฒนาไกด์ท้องถิ่นให้สามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า การฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษควรเน้นการพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการตามแนวทางของ Richards (2010) ที่เน้นการฝึกฝนภาษาอังกฤษในบริบทของการทำงานจริง เช่น การจัดกิจกรรมฝึกฝนการอธิบายข้อมูลเชิงลึกทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในภาษาอังกฤษ ซึ่งจะช่วยให้ไกด์ท้องถิ่นสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่องและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารภาษาอังกฤษในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ไกด์ท้องถิ่นที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษสามารถถ่ายทอดข้อมูลเชิงลึกและสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น ความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนี้ไม่เพียงแต่เพิ่มคุณค่าให้กับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แต่ยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

จากผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารภาษาอังกฤษในบริบทของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ไกด์ท้องถิ่นควรได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสารข้อมูลทางวัฒนธรรมได้อย่างลึกซึ้งและครบถ้วนมากขึ้น การฝึกอบรมควรมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทักษะภาษาในบริบทการใช้งานจริง เช่น การจัดกิจกรรมจำลองสถานการณ์ที่ไกด์ท้องถิ่นต้องเผชิญกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในชีวิตประจำวัน การฝึกอบรมที่เน้นการใช้ภาษาจริงตามแนวทาง Communicative Language Teaching (CLT) จะช่วยให้ไกด์สามารถพัฒนาทักษะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ควรมีการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT) และบริษัททัวร์ต่างๆ ในการจัดฝึกอบรมและเวิร์กช็อปที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับ

การสื่อสารเชิงวัฒนธรรมและการให้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้ไกด์ท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในอนาคตควรพิจารณาศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของไกด์ท้องถิ่น โดยเฉพาะการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพในบริบทของการทำงานจริงในภาคการท่องเที่ยว นอกจากนี้ การวิจัยในอนาคตอาจสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษของไกด์ท้องถิ่นกับความพึงพอใจและประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อสร้างความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับบทบาทของภาษาอังกฤษในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

อีกประเด็นที่ควรศึกษาคือ การใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของไกด์ท้องถิ่น เช่น การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ หรือระบบแปลภาษาอัตโนมัติที่อาจช่วยเสริมการสื่อสารระหว่างไกด์และนักท่องเที่ยวในสถานการณ์ที่ซับซ้อน การวิจัยในประเด็นนี้จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของเทคโนโลยีในกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- Alfarwan, S. (2019). University student access to and use of electronic devices: A latent English language learning potential. *Teaching English with Technology*, 19(1), 102-117.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Prentice-Hall.
- Blue, G. M., & Harun, M. (2003). Hospitality Language as a Professional Skill. *English for Specific Purposes*, 22(1), 73-91.
- Gudykunst, W. B., & Kim, Y. Y. (2003). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. McGraw-Hill.
- Kim, Y., & Elder, C. (2005). Language Choices and Pedagogy in English for Tourism. *Tourism Management*, 26(3), 495-503.
- Lekawael, R. F. J. (2017). The impact of smartphone and internet usage on English language learning. *English Review: Journal of English Education*, 5(2), 255-262.
- Mehmetoglu, M., & Normann, O. (2013). Cross-cultural Communication in Tourism. *Tourism Studies*, 9(2), 23-41.
- Richards, G., & Munsters, W. (2010). *Cultural Tourism Research Methods*. CABI.
- TAT. (2022). *Tourism Authority of Thailand Annual Report*.
- Worrachananun, M. (2022). The effect of music in destination marketing on tourists' attitudes and intentions to visit secondary-tier destinations in the northern part of Thailand. *Przestrzeń Społeczna (Social Space)*, 22(1), 345-363.
- Worrachananun, M., & Srisuksai, N. (2021). The effect of COVID-19 outbreak to the destination choice and the intention to visit the destination among Thai tourists. In *Promoting Creative Tourism: Current Issues in Tourism Research* (pp. 659-663). Routledge

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).