

การวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ ของตำรวจท่องเที่ยว

มณฑนา มีมาก

ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางมาเยี่ยมเยียนและท่องเที่ยวในประเทศไทยและนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก จะเห็นได้จากรายได้จากการท่องเที่ยวในแต่ละปีที่ผ่านมาที่มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น จนในปัจจุบันเป็นจำนวนเงินมากกว่าหนึ่งแสนล้านบาทในแต่ละปีและมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นทุกปี นอกจากรายได้โดยตรงที่ได้รับจากกิจกรรมท่องเที่ยวดังกล่าวแล้ว ผลประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมการท่องเที่ยวอีกส่วนหนึ่งได้แก่ การกระตุ้นภาวะการลงทุนในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาสาธารณูปโภคอันเป็นประโยชน์ต่อความเจริญในท้องถิ่นต่างๆ ในพื้นที่ทั่วประเทศ รวมถึงการจ้างงานและการกระจายรายได้แก่ประชาชนไทยในภูมิภาคต่างๆ สามารถสรุปได้ว่ากิจกรรมการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าให้กับประเทศไทยเป็นอย่างมาก

แต่ในขณะเดียวกันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เจริญเติบโตนั้นก็นำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมและการประทุษร้ายต่อทรัพย์สินและร่างกายของนักท่องเที่ยวก็เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย หน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวจึงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการปกป้องคุ้มครองและดูแลสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ความปลอดภัย คุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว ตลอดจนให้บริการด้านท่องเที่ยวและคำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยวร่วมไปด้วย ซึ่งหากเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยก็คงไม่มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารและทำความเข้าใจระหว่างกัน แต่เมื่อเกิดปัญหากับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เมื่อนั้นภาษาจะเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างตำรวจท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาที่ยอมรับกันทั่วโลกว่าเป็นภาษาสากลที่เป็นสื่อของการติดต่อในวงกว้างจะเข้ามามีบทบาทสำคัญ ผู้วิจัยเชื่อว่าถ้าตำรวจท่องเที่ยวสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี ก็จะทำให้การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเกิดความเข้าใจมากขึ้น และน่าจะทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

เกิดความพอใจและมั่นใจว่าพวกเขาจะได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดเวลาที่เข้ามาใช้ชีวิตท่องเที่ยวอยู่ในประเทศไทย นอกจากนี้ภาพพจน์ของประเทศไทยในทัศนะชาวต่างประเทศก็จะดีตามไปด้วย ถือได้ว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดีให้กับประเทศทางหนึ่ง และเป็นประโยชน์ในการเพิ่มแรงจูงใจให้ชาวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยซึ่งจะนำรายได้มาสู่ประเทศต่อไป

การจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับตำรวจท่องเที่ยว จึงเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพให้กับตำรวจท่องเที่ยวที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อให้ตำรวจท่องเที่ยวสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพและการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศต่อไป หากแต่ในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อตำรวจท่องเที่ยวนั้น ก็จำเป็นต้องมีการวางแผนทางการศึกษาเหมือนกับการเรียนการสอนวิชาอื่นๆ เช่นกัน โดยในการสร้างหลักสูตรหรือจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ควรมีการวิเคราะห์และสำรวจความต้องการของผู้เรียนก่อนที่จะมีการเตรียมเนื้อหาสาระในการสอน เพื่อให้สิ่งที่จะสอนนั้นครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้เรียนสนใจและต้องการจะเรียน อันจะเป็นประโยชน์ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเรียนได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อวิชานั้น ซึ่งจะทำให้การเรียนการสอนนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และบรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตรอย่างสมบูรณ์

ในการจัดหลักสูตรการสอนหรือการอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes) นั้น การวิเคราะห์ความต้องการเป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณา เพราะการจัดหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีความแตกต่างกันไปในหลายๆ ประเภทตามความต้องการของบุคคลกลุ่มต่างๆ เช่น หลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษสำหรับแอร์โฮสเตส เลขานุการ หรือมัคคุเทศก์ เป็นต้น การจัดหลักสูตรนับว่าเป็นเรื่องที่ยากสำหรับผู้ที่รับผิดชอบในการจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับอาชีพต่างๆ เหล่านี้ โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้รับผิดชอบไม่มีประสบการณ์ทางด้านวิชาชีพนั้นๆ มาก่อน หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านอาชีพนั้นๆ แต่ไม่ได้เป็นผู้ที่ศึกษาด้านการเรียนการสอนภาษาโดยตรง แต่ต้องจัดหลักสูตรนี้ขึ้นมาเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน หลักสูตรเหล่านี้อาจได้รับการจัดขึ้นโดยไม่ได้มีการศึกษาอย่างลึกซึ้งในเรื่องของรูปแบบภาษาตามที่ต้องการใช้จริง หากเกิดจากจินตนาการของผู้วางหลักสูตรเอง จึงมักปรากฏว่าหลักสูตรไม่เหมาะสมและไม่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพราะสามารถนำผลการสำรวจมาจัดทำหลักสูตรอบรมให้แก่ตำรวจท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นประโยชน์ในด้านการกำหนดรายละเอียดของเนื้อหา กิจกรรมการเรียน การสร้างหรือปรับปรุงแบบเรียน ตลอดจนการทดสอบวัดผลและประเมินผลให้

ตรงตามจุดประสงค์ที่ระบุไว้ และตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม อันจะเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจและแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะภาษาอังกฤษให้เป็นระดับสากล ซึ่งจะส่งผลให้การเรียนนั้นมีคุณค่าและสัมฤทธิ์ผลได้ในเวลาจำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตำรวจท่องเที่ยว
2. เพื่อสำรวจปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยว
3. เพื่อสำรวจปัญหาของตำรวจท่องเที่ยวในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
4. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการทักษะภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงาน

ในลักษณะงานต่าง ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการสำรวจจะทำให้ทราบถึงทักษะภาษาอังกฤษที่ตำรวจท่องเที่ยวจำเป็นต้องใช้ในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือสถาบันการศึกษาต่างๆ จัดหลักสูตรอบรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ประกอบอาชีพตำรวจท่องเที่ยวในปัจจุบัน ตลอดจนผู้ที่ต้องการจะปฏิบัติงานตำรวจท่องเที่ยวในอนาคต

2. เพื่อเป็นแนวทางแก่ครู ผู้สอน ตลอดจนผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลไปใช้พิจารณาในการกำหนดรายละเอียดของเนื้อหา พัฒนาหลักสูตร การวัดและประเมินผล ตลอดจนการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของตำรวจท่องเที่ยว

3. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบเรียน หรือปรับปรุงแบบเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ สำหรับตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้เรียนยิ่งขึ้น

ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งสำรวจความต้องการและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวจำนวน 159 นาย ที่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองกำกับการ 1 จำนวน 60 นาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่ในกองกำกับการ 2 จำนวน 99 นาย ในปี พ.ศ. 2545

ข้อจำกัดของการวิจัย

ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ มีข้อจำกัดบางประการที่อาจทำให้ผลของการวิจัยไม่สมบูรณ์ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้จำกัดเฉพาะแต่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นผลการวิเคราะห์อาจจะไม่ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตภูมิภาคหรือจังหวัดอื่น ๆ
2. แม้ว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนี้จะได้รับการทดลองใช้และปรับปรุงแล้ว แต่ก็ยังมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งที่ไม่เข้าใจคำสั่งและข้อความบางข้อ ทำให้ตอบแบบสอบถามผิดไป จึงอาจทำให้ผลที่ได้คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงไปบ้าง
3. ในการแจกแบบสอบถามนั้น แม้ว่าตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี แต่เนื่องจากแบบสอบถามมีข้อความจำนวนมาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระหว่างการปฏิบัติงาน จึงทำให้มีเวลาในการตอบแบบสอบถามไม่มากนัก จึงอาจทำให้ไม่สามารถตอบคำถามได้ครบทุกข้อ และอาจจะตอบไม่ตรงกับความเป็นจริงนัก ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจมีผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูลได้

การดำเนินการวิจัย

1. **ประชากร (Population)** ของการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติราชการในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว สังกัดกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สืบค้นเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2545 จำนวน 892 นาย
2. **พลวิจัย (Subjects)** ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวจำนวน 159 นาย ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้น (Multistage random sampling) เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะงานของตำรวจท่องเที่ยว นั้นจะมีผลต่อระดับความต้องการภาษาอังกฤษหรือไม่ ลำดับแรกผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้

การเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อเจาะจงเลือกตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองกำกับการ 1 และ 2 เท่านั้นมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เนื่องจากตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองกำกับการดังกล่าว จะมีภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบแตกต่างกันออกไปอย่างชัดเจน อันจะนำไปสู่การวิเคราะห์ผลได้โดยสะดวกและถูกต้อง จากนั้นจึงใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) กำหนดตัวอย่างที่จะใช้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ต่อจากนั้นจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยสำรวจจำนวนตำรวจท่องเที่ยวของแต่ละแผนก แล้วจึงใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เพื่อกำหนดสัดส่วนให้กับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกองกำกับการและแต่ละแผนก ดังแสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แหล่งที่มาและกลุ่มตัวอย่างของตำรวจท่องเที่ยวในแต่ละแผนก

แผนก	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กองกำกับการ 1		
แผนก 1: งานธุรการ	11	11
แผนก 2: งานกำลังพล	14	14
แผนก 3: งานการเงิน	10	10
แผนก 4: งานพลาธิการ	9	9
แผนก 5: งานนโยบายและแผน	7	7
แผนก 6: งานประชาสัมพันธ์	9	9
รวม	60	60
กองกำกับการ 2		
แผนก 2: ศูนย์วิทยุ	22	10
แผนก 3: งานสายตรวจและบริการ	70	33
แผนก 4: งานสืบสวน	37	17
แผนก 5: งานสอบสวน	25	12
แผนก 6: งานสายตรวจและบริการ	57	27
ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ		
Total	211	99

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีทั้งสิ้น 4 ตอน โดยมีลักษณะทั้งแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบเติมความอย่างอิสระและแบบปลายปิดให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่ต้องการ โดยมีทั้งลักษณะแบบตรวจคำตอบ (Check-list) และเป็นแบบสำรวจรายการในลักษณะของมาตราส่วนประกอบค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบเลือกพิจารณาจากข้อคำถาม แล้วเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

แบบสอบถามนี้ได้รับการตรวจสอบคุณภาพว่ามีความถูกต้องเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญทางการสอนภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยวและผู้ทรงคุณวุฒิทางการสอนภาษาอังกฤษ และมีค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ขอความร่วมมือจากกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว โดยส่งจดหมายที่ได้รับการรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ถึงผู้บังคับการตำรวจท่องเที่ยว และผู้กำกับกองกำกับการ 1 และ 2 เพื่อขอความร่วมมือในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะให้ไปทำการศึกษาดูงานขอความร่วมมือในการเข้าไปเก็บข้อมูลในการศึกษา

2. ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ณ ที่ทำการกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่ตำรวจท่องเที่ยวที่ได้เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย พร้อมกับนัดหมายกำหนด วัน เวลา ที่จะมารับข้อมูลคืนด้วยตัวเอง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสของแบบสอบถามทุกชุดที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยเรียงตามลำดับหมายเลข แล้วนำไปมอบตามจำนวน

3. ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อนำมาตรวจสอบข้อมูล ลงรหัส และบันทึกข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences for Personal Computer: Version 10) คำนวณหาค่าสถิติดังนี้

1. ใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อดูการแจกแจงของข้อมูล และบรรยายลักษณะต่างๆ ไปของข้อมูลที่ศึกษา เช่น การหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ
2. ใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) คือใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียวหรือ One-way ANOVA โดยใช้สถิติ F-test เป็นตัวทดสอบ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการทักษะทางภาษาอังกฤษทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียนของตำรวจท่องเที่ยวที่สังกัดในแผนกต่างๆ ทั้ง 11 แผนก
3. ในกรณีที่พบว่าผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในข้อ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างกลุ่มด้วยการทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple comparison test) โดยใช้วิธี Post-hoc analysis ซึ่งใช้การทดสอบ The Scheffe's test (S Method)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของตำรวจท่องเที่ยว

พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และมีอายุเฉลี่ยอยู่ประมาณ 26-35 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมาไม่เกิน 5 ปี ทางด้านพื้นฐานความรู้ทางภาษาอังกฤษ พบว่าส่วนใหญ่เคยเรียนภาษาอังกฤษมาไม่เกิน 8 ปี แม้ว่าเมื่อเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว และเคยผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษมาบ้างแล้ว แต่กลุ่มตัวอย่างก็คิดว่าระดับความรู้ทางภาษาอังกฤษของตนอยู่ในระดับปานกลาง และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทักษะการอ่านเป็นทักษะที่ตนถนัดที่สุดในบรรดาทักษะทั้ง 4 ด้าน รองลงไปคือทักษะการฟัง ทักษะการพูด และทักษะการเขียนตามลำดับ

สำหรับปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวในการปฏิบัติงานประจำวัน นั้น พบว่าตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่สังกัดกองกำกับการ 2 จะมีปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะทั้ง 4 ด้านมากกว่าตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่สังกัดกองกำกับการ 1 โดยเฉพาะทักษะในการฟัง และการพูดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ

พบว่า ทักษะภาษาอังกฤษที่เป็นปัญหากับตำรวจท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ทักษะการฟัง รองลงมาคือ ทักษะการพูด ทักษะการเขียน และทักษะการอ่านตามลำดับ ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานประจำวันมากที่สุดคือ ปัญหาในการสนทนาทางโทรศัพท์ การบอกทิศทาง การฟังคำร้องทุกข์หรือแจ้งความ การทำการไต่สวน และการอ่านวารสาร นิตยสาร หรือสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษ ส่วนปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นเมื่อตำรวจท่องเที่ยวต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศก็คือ ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ไม่รู้ความหมายของคำศัพท์ ฟังสำเนียงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่ออก เข้าใจนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศแต่ไม่สามารถโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษได้ และไม่สามารถสนทนาทางโทรศัพท์กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้น พบว่าตำรวจท่องเที่ยวจะใช้วิธีแก้ปัญหาโดยการพยายามใช้ภาษาท่าทางมากที่สุด จนกระทั่งไม่สามารถจะทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ จึงจะขอความช่วยเหลือจากล่าม เพื่อช่วยในการสื่อสารต่อไป

ตารางที่ 2 ปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศของตำรวจท่องเที่ยว

สถานการณ์	\bar{X}	S.D.
ไม่สามารถสนทนากับชาวต่างประเทศได้ตัวต่อตัว	2.88	1.18
ไม่สามารถสนทนากับชาวต่างประเทศได้ทางโทรศัพท์	2.96	1.11
ไม่เข้าใจภาษาท่าทางของชาวต่างประเทศ	2.66	1.03
ฟังสำเนียงไม่ออก	3.14	1.08
ฟังไม่เข้าใจและพูดโต้ตอบไม่ได้	2.92	1.08
ฟังเข้าใจแต่พูดโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษไม่ได้	2.99	1.10
ไม่สามารถทำให้ชาวต่างประเทศเข้าใจตนเองได้	2.91	1.01
ประหม่า และเขินอายที่จะพูดภาษาอังกฤษ	2.83	1.21
ฟังตัวเลขไม่ออก เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ จำนวนเงิน และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	2.36	1.11
ไม่รู้ความหมายของคำศัพท์	3.24	1.03
ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง	3.28	1.01

3. ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในด้านการฟัง เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การพูด การอ่าน และการเขียนตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวต่างมีความต้องการเป็นอย่างมากที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านนี้ อย่างไม่แตกต่างกัน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว

แผนก	การฟัง		การพูด		การอ่าน		การเขียน		อื่น ๆ	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
งานธุรการ	4.45	0.67	4.23	0.59	4.18	0.73	3.77	1.08	4.45	0.65
งานกำลังพล	4.04	0.72	4.15	0.71	4.00	0.90	3.61	1.03	4.14	0.89
งานการเงิน	4.18	0.87	4.09	1.08	3.90	1.12	3.60	1.32	3.98	1.06
งานพลาธิการ	4.11	0.87	3.81	0.95	4.04	1.10	3.50	1.02	4.31	1.12
งานนโยบายและแผน	3.71	1.44	3.66	1.43	3.71	1.37	3.57	1.62	3.93	1.34
งานประชาสัมพันธ์	3.98	0.94	3.66	0.92	3.89	0.80	4.08	2.70	3.73	0.97
ศูนย์วิทยุ	3.88	0.96	4.09	0.75	3.72	0.88	3.78	0.76	3.73	0.79
งานสายตรวจและ บริการ	4.02	0.75	4.12	0.70	3.98	0.84	4.16	0.82	4.37	0.60
งานสืบสวน	4.44	0.49	4.19	0.60	4.31	0.44	3.84	0.90	4.59	0.49
งานสอบสวน	3.97	0.63	3.93	0.49	4.25	0.55	3.88	0.90	4.13	0.79
งานสายตรวจและ บริการท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ	3.91	0.83	3.86	0.85	3.64	0.89	3.43	1.14	3.87	0.92
รวม	4.07	0.80	4.01	0.79	3.96	0.86	3.78	1.17	4.15	0.85
F	0.9666		0.771		1.006		0.781		1.790	
P-value	0.476		0.657		0.441		0.647		0.067	

ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ความแตกต่างของลักษณะงานของตำรวจท่องเที่ยวที่นั่นไม่มีนัยสำคัญต่อระดับความต้องการทักษะภาษาอังกฤษ ฉะนั้นผลที่ได้จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่ในแผนกใดๆ ไม่ว่าจะต้องรับผิดชอบในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหรือไม่ ต่างก็มีความต้องการในการพัฒนา ฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษในระดับเดียวกัน ทั้งทักษะทางการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ตลอดจนด้านอื่นๆ ด้วย

แต่หากพิจารณาในการใช้ภาษาบางด้านแล้ว พบว่า ความแตกต่างของลักษณะงานของตำรวจท่องเที่ยวที่นั่นมีนัยสำคัญต่อระดับความต้องการทักษะภาษาอังกฤษ นั่นคือ การฝึกฝนทักษะการอ่านจับใจความสำคัญ การใช้คำศัพท์ และการใช้สำนวนภาษาต่างๆ

ในด้านทักษะการฟัง พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวต้องการฝึกฝนทักษะการฟังการสนทนาในสถานการณ์ต่างๆ ไปมากที่สุด รองลงมาคือ ฟังฟังสำเนียง คำถาม บทสนทนาทางโทรศัพท์ และการบรรยายทั่วไป ตามลำดับ

ด้านทักษะการพูด พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวต้องการฝึกฝนทักษะการสนทนาในสถานการณ์ต่างๆ ไปมากที่สุด รองลงมาคือ การถาม-ตอบคำถาม การออกสำเนียงให้เหมือนเจ้าของภาษา การสนทนาทางโทรศัพท์ การพูดเจรจาไกลเกลี่ย และการอภิปรายแสดงความคิดเห็น ตามลำดับ

ส่วนด้านทักษะการอ่าน พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวต้องการฝึกฝนทักษะการอ่านจับใจความมากที่สุด รองลงมาคือ การอ่านเพื่อความเข้าใจ การอ่านเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว การเดาความหมายของคำศัพท์ และการอ่านอย่างวิเคราะห์วิจารณ์ ตามลำดับ

ทางด้านทักษะการเขียน พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวต้องการฝึกฝนทักษะการเขียนบันทึกข้อความมากที่สุด รองลงมาคือ การเขียนรายงาน การเขียนสรุปความ และการเขียนบรรยายทั่วไป ตามลำดับ

นอกจากนี้แล้ว ตำรวจท่องเที่ยวยังมีความต้องการที่จะฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษในด้านอื่นๆ ร่วมด้วย คือ ต้องการฝึกฝนการใช้คำศัพท์ การแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย การใช้สำนวนต่างๆ และการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ

4. การฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษ

พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการจะเข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติม โดยให้ความเห็นว่า หลักสูตรฝึกอบรมนี้ควรจะมีจำนวนชั่วโมงทั้งสิ้น 30 ชั่วโมงต่อครั้ง โดยมีจำนวนผู้เรียนในแต่ละห้องไม่เกิน 20 คน ควรจัดสัปดาห์ละ 3 วัน วันละประมาณ 1.5 ชั่วโมง และควรจัดฝึกอบรมหลังจากเวลางานช่วงเย็น นอกจากนี้ควรจัดในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคมถึง

เดือนกันยายน โดยผู้สอนควรเป็นอาจารย์คนไทยและอาจารย์เจ้าของภาษาในจำนวนที่เท่าๆกัน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์เหล่านั้นควรมีความรู้ในด้านกฎหมายหรือความรู้เกี่ยวกับงานของตำรวจท่องเที่ยวด้วย

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่ามีบางประเด็นที่น่าสนใจดังนี้คือ

1. ปัญหาในทักษะด้านการฟังและการพูดเป็นปัญหาสำคัญของตำรวจท่องเที่ยว เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของนันทพร พรหมรัตน์ (2541) ที่พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่สังกัดกองกำกับการ 3 แผนก 4 กาญจนบุรี มีปัญหาในด้านการฟังมากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาด้านการพูด นั่นเป็นเพราะว่าการเรียนภาษาอังกฤษในประเทศไทย จัดได้ว่าเป็นการเรียนภาษาต่างประเทศ ภาษาอังกฤษมักจะจำกัดการใช้แค่ในการเรียนที่โรงเรียนเพื่อสนทนากับครูผู้สอนหรืออ่านตำราเท่านั้น ทั้งที่ในความเป็นจริงไม่ได้เป็นเช่นนั้นอีกแล้ว (Phillipson, 1992: 24) แต่ผู้เรียนไทยส่วนใหญ่ก็แทบจะไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันทั่วไป จึงทำให้ไม่สามารถฟังและพูดภาษาอังกฤษได้อย่างแคล่วคล่องทั้งการสนทนาแบบตัวต่อตัวหรือทางโทรศัพท์ ดังเช่นที่วันเพ็ญ ทับทิมทอง (2536) ซึ่งให้เห็นว่า การจะฝึกฝนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษนี้เป็นไปได้ยากมาก เนื่องจากว่าการเรียนการสอนในประเทศไทยไม่เอื้อให้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ การเรียนทุกวิชาจะใช้ภาษาไทยเท่านั้น ซึ่งก็เป็นผลให้การพัฒนาระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษของผู้เรียนเป็นไปได้น้อย

2. ปัญหาสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษที่พบในการปฏิบัติงานประจำวันเมื่อตำรวจท่องเที่ยวต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก็คือ การใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้องและไม่รู้ความหมายของคำศัพท์ ซึ่งคำศัพท์จัดได้ว่าเป็นพื้นฐานของการสื่อสารและเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนภาษาต่างประเทศ (Krashen & Terrel, 1983: 155) แน่นนอนว่าเมื่อไหร่ก็ตามที่ผู้พูดต้องการสื่อความคิดหรือบอกข้อมูล ก็จำเป็นต้องคิดคำศัพท์เพื่อจะใช้สื่อสารออกมา ซึ่งทั้งผู้สนทนาและผู้เข้าร่วมสนทนาจำเป็นต้องทราบความหมายของคำที่สื่อออกไป มิฉะนั้นแล้วอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างกันได้ ปัญหาในการใช้คำศัพท์นั้นเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของตำรวจท่องเที่ยวทุกคน โดยเฉพาะคำศัพท์กับทางด้านกฎหมาย ฉะนั้นจึงควรมีการฝึกฝนเนื้อหาด้านคำศัพท์ให้มากขึ้น เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความถูกต้องในการสืบสวนสอบสวนคดีอาญาต่างๆ อันจะสร้างความเชื่อถือ และมั่นใจในการดำเนินการทางคดีแก่

นักท่องเที่ยวและประชาชน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้มาใช้บริการในความยุติธรรมของการพิจารณาคดี

3. ปัญหาที่สำคัญในการปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวอีกประการก็คือ การฟังสำเนียงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่ออก เป็นไปได้ว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ไม่ใช่ทุกคนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่หรือใช้ภาษาอังกฤษได้ดีเหมือนเจ้าของภาษา นักท่องเที่ยวเหล่านั้นต่างก็มาจากทั่วทุกมุมโลก บ้างก็สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี บ้างก็พอใช้ภาษาอังกฤษได้บ้าง หรือบางคนไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เลย ฉะนั้นตำรวจท่องเที่ยวย่อมต้องประสบปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวเหล่านี้อย่างแน่นอน ไม่ว่าจะเป็นทั้งด้านความหลากหลายของสำเนียง หรือความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ดังนั้นผู้เรียนจึงควรมีโอกาสที่จะได้ฝึกฟังสำเนียงภาษาที่หลากหลายออกไป เพื่อที่ว่าจะได้มีความคุ้นเคยกับสำเนียงต่างๆ เหล่านี้ ดังเช่น สมปอง สุคำภา (2541) แนะนำไว้

4. เมื่อพิจารณาในด้านการฝึกฝนทักษะการอ่านจับใจความสำคัญ การใช้คำศัพท์ และการใช้สำนวนภาษาต่างๆ พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวบางแผนกมีความต้องการฝึกฝนทักษะในด้านเหล่านี้แตกต่างจากตำรวจท่องเที่ยวแผนกอื่นอย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในแผนกสืบสวนและแผนกสอบสวนมีความต้องการที่จะฝึกฝนทักษะการอ่านจับใจความสำคัญสูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในแผนกอื่น เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในแผนกงานธุรการ งานพลาดิการ งานสายตรวจและบริการงานสืบสวน และงานสอบสวนมีความต้องการที่จะฝึกฝนทักษะในการใช้คำศัพท์สูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในแผนกอื่น และเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในแผนกงานธุรการ งานสายตรวจและบริการ และงานสืบสวนมีความต้องการที่จะฝึกฝนทักษะในการใช้สำนวนภาษาต่างๆ สูงกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในแผนกอื่น ดังนั้นจึงควรเน้นการฝึกฝนทักษะเหล่านี้เป็นพิเศษ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละแผนก อันจะทำให้การเรียนการสอนมีความหมายและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวมีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ยิ่งขึ้น รวมทั้งจะส่งผลถึงขวัญกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ตลอดจนภาพลักษณ์ของประเทศต่อไป

การนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนา หรือสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อตำรวจท่องเที่ยวได้ต่อไป โดยสรุปตามประเด็นดังนี้

เนื้อหา ควรเน้นที่การฝึกฝนทักษะทางด้านกาฟังและการพูดให้มาก โดยควรจะต้องมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานของตำรวจท่องเที่ยวเป็นหลัก ซึ่งเนื้อหาในหลักสูตรฝึกอบรมนี้จะต้องเป็นแบบเร่งรัด เฉพาะเจาะจงในประเด็นที่ต้องการฝึกฝน และควรจะเริ่มจากระดับง่ายก่อน แล้วจึงเพิ่มระดับเนื้อหาให้ยากขึ้นตามลำดับ อีกทั้งควรจะมีการเพิ่มเติมคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานของตำรวจหรือคำศัพท์เกี่ยวกับด้านกฎหมาย ตลอดจนจำนวน คำสแลง ภาษาพูด หรือคำศัพท์อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ที่ตำรวจท่องเที่ยวควรทราบ นอกจากนี้ ในแต่ละบทเรียนก็ควรเพิ่มเติมความรู้ทางด้านวัฒนธรรมและความรู้เกี่ยวกับภาษาท่าทางของชาวต่างชาติลงไปด้วย เนื่องจากการสื่อสารโดยคำพูดหรือการเขียนนั้น บางครั้งก็ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดกันระหว่างผู้พูด/ผู้เขียน หรือผู้ฟัง/ผู้อ่านได้ นอกจากนี้ภาษาท่าทางรวมไปถึงการแสดงออกทางสีหน้าก็อาจทำให้ผู้ร่วมสนทนาตีความผิดๆ ได้ง่าย ถ้าหากว่าขาดประสบการณ์หรือไม่มีความรู้ทางด้านสังคมวัฒนธรรมของกันและกันดีพอ (Brumfit & Finocchiaro, 1983: 26)

แบบเรียน หนังสือหรือคู่มือที่ใช้ในการเรียนการสอนควรจะเป็นแบบเรียนที่ผลิตหรือจัดทำขึ้นมาเองโดยจำลองมาจากเนื้อหาและสถานการณ์จริง (in house หรือ authentic materials) เพื่อที่ว่าเนื้อหาหรือวิธีการสอนที่ปรากฏในแบบเรียนนั้น จะสอดคล้องตรงกับความต้องการและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวมากที่สุด เช่น กรณีศึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายต่างๆ หรือการสืบสวน สอบสวนคดีความต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้นมาก่อน โดยนำมาจัดทำเป็นบทเรียนเพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้จากสถานการณ์จริง และจะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

วิธีการสอน เนื่องจากหลักสูตรควรจะเน้นที่ทักษะการฟังและการพูดเป็นหลัก ฉะนั้นวิธีการสอนควรต้องมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสพูดหรือแสดงออกให้มากที่สุด โดยอาจจะใช้กิจกรรมต่างๆ เช่น การแสดงบทบาทสมมุติ การจำลองสถานการณ์ การใช้เพลง และการเล่นเกมส์เข้ามาร่วมด้วย ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกรักอยากเรียน และไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับบทเรียนจนเกินไป ดังที่ สมปอง สุคำภา (2541) และ Callghan (1983) กล่าวไว้ว่า การแสดงบทบาทสมมุติ (role play) นั้นเป็นแนวทางที่ดียิ่งในการฝึกฝนทักษะการพูดในการเรียนภาษาต่างประเทศ การแสดงบทบาทสมมุติจะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสใช้ภาษาที่ตนได้เรียนมาในสถานการณ์จำลองที่อาจจะได้ใช้และพบเจอในสถานการณ์จริงๆ ต่อไป

นอกเหนือไปจากนี้แล้ว ในการสอนก็ควรมีการนำเอาสื่อการสอนใหม่ๆ มาใช้ร่วมด้วย เช่น โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ โทรทัศน์ วีดิทัศน์ ฯลฯ ตลอดจนจนถึงการใช้คอมพิวเตอร์ ซีดีประกอบการสอน เนื่องจากสื่อทั้งหลายเหล่านี้จะเอื้อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะทางภาษาจากเจ้าของภาษาในสถานการณ์จริงในกรณีที่ผู้สอนเป็นอาจารย์ชาวไทย ทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ที่จะใช้ภาษาตามแนวทางที่เจ้าของภาษาใช้จริง

ผู้สอน นอกจากจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับด้านกฎหมายหรือความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับงานของตำรวจท่องเที่ยวแล้ว ผู้วิจัยเสนอแนะว่า ผู้สอนที่เป็นชาวต่างชาติควรมีความรู้ภาษาไทยบ้าง เพื่อว่าจะสามารถเข้าใจหรืออธิบายบทเรียนให้แก่ผู้เรียนเข้าใจได้ง่ายขึ้น ที่สำคัญคือ ผู้สอนควรต้องให้ความใส่ใจกับผู้เรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน พยายามวางตัวเป็นกันเองกับผู้เรียน สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้เรียน อันจะทำให้ผู้เรียนไม่เกิดความรู้สึกกังวลและมีความอยากจะเรียนมากขึ้น เนื่องจากการเรียนการสอนผู้ใหญ่ การระมัดระวังในเรื่องของอารมณ์และการแสดงออกเป็นเรื่องที่ผู้สอนต้องพึงตระหนักอยู่เสมอ ดังที่ Wilson (1994) ระบุหลักในการเรียนการสอนผู้ใหญ่ไว้ว่า ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่มักจะเรียนเฉพาะในสิ่งที่เขาต้องการเรียนเท่านั้น โดยชอบที่จะเรียนโดยการได้ปฏิบัติจริง ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้แก้ปัญหาหรือเรียนรู้โดยการประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในอดีต นอกจากนี้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่จะสามารถเรียนได้ดีที่สุดในสถานการณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยต้องมีวิธีการเรียนการสอนที่หลากหลาย

ผู้เรียน นอกเหนือจากปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับตำรวจท่องเที่ยวแล้ว ตัวผู้เรียนเองก็ควรจะเข้าเรียนอย่างสม่ำเสมอ พยายามสนทนากับอาจารย์ผู้สอนเป็นภาษาอังกฤษ และควรนำบทเรียนที่ได้เรียนมานั้นมาฝึกฝนอยู่เสมอ หรือหาโอกาสที่จะใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆ นอกห้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. จากวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ จำกัดขอบเขตไว้แค่ตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ผู้ที่สนใจอาจจะทำการศึกษาความต้องการของตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติหน้าที่ในต่างจังหวัดด้วย เพื่อศึกษาความต้องการของพวกเขาเหล่านั้นว่ามีความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเป็นเช่นไร มีความเหมือนหรือแตกต่างกับตำรวจท่องเที่ยวที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครหรือไม่ อย่างไร

2. เพื่อให้การวิเคราะห์ความต้องการถูกต้องและมีประโยชน์สูงสุด นอกจากจะวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนโดยตรงแล้ว ควรจะทำการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และอาจารย์ผู้สอน

3. นอกเหนือไปจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรมีการศึกษาความต้องการของตัวนักท่องเที่ยวในภาษาอื่น ๆ ด้วย เช่น ภาษาญี่ปุ่น จีน หรือเยอรมัน เป็นต้น

บทสรุป

การสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจถือเป็นการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแขนงหนึ่งที่เกิดขึ้นเพื่อผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม และเนื้อหาเน้นตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งจะนำภาษาอังกฤษนั้นไปใช้ประโยชน์ทั้งทางด้านวิชาการหรือทางสายอาชีพ ฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้สอนจะต้องศึกษาวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้เรียนให้ถ่องแท้ก่อนเพื่อให้การสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วนเนื้อหาวิชาและทักษะที่ต้องสอนให้แก่ผู้เรียนนั้นก็ย่อมไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของแต่ละสายงานอาชีพ การสำรวจความต้องการใช้ภาษาของผู้เรียนจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการวางแผนการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าการเรียนย่อมตั้งอยู่บนรากฐานความต้องการของผู้เรียนนั่นเอง เมื่อผู้เรียนมีความต้องการในการเรียนมากเท่าใด สมฤทธิผลในการเรียนก็ย่อมมีโอกาเป็นไปได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ความต้องการของผู้เรียนจะเป็นแนวทางที่สำคัญในการจัดการเรียนการสอนของครู ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การสร้าง พัฒนา เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน เมื่อการเรียนการสอนนั้นสนองความพอใจและสนใจของผู้เรียน การเรียนการสอนนั้นก็ย่อมจะมีความหมายและมีคุณค่าต่อผู้เรียน และช่วยทำให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายของการเรียนได้

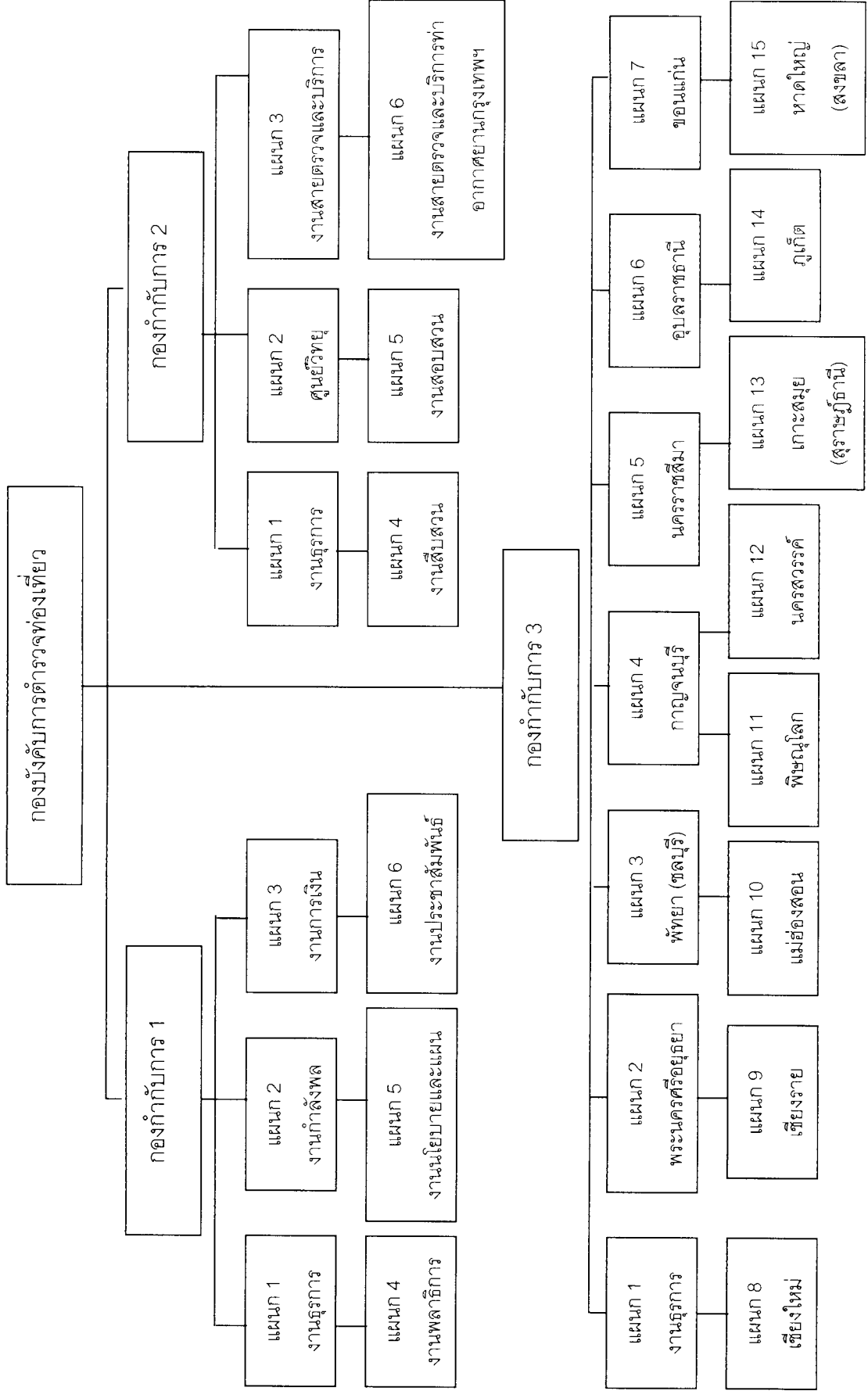
ข้อมูลผู้เขียน

มัณฑนา มีมาก สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และปริญญาโทบัณฑิต สาขาภาษาและวัฒนธรรม เพื่อการสื่อสารและพัฒนา จากมหาวิทยาลัยมหิดล ปัจจุบันเป็นอาจารย์อิสระสอนภาษาอังกฤษตามสถาบันภาษาต่างๆ

บรรณานุกรม

- Brumfit, C.J. & Finocchiaro, M.B. (1983). *The Functional-Notional Approach: From Theory to Practice*. New York: Oxford University Press.
- Callaghan, P. (1983). Foza's broken arm: an Introduction to role-play. In S. Holden (Ed.) *Modern English Teaching* (pp. 89-90). Essex, England: Longman.
- Krashen, S.D. & Terrel, T.D. (1983). *The Natural Approach*. Oxford: Pergamon.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Journal of Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Phillipson, R. (1992). *Linguistic Imperialism*. Oxford: Oxford University Press.
- Promrat, N. (1998). *A study of English vocabulary competency and problems of the Tourist police in the Lower Central Region of Thailand*, M.A. Thesis in English Language, Naresuan University.
- Sucompa, S. (1998). *A survey study of current needs and problems in using technical English for tourism for the Higher Certificate level students of Rajamangala Institute of Technology*. M.A. Thesis in Applied Linguistics, Mahidol University.
- Tubtimtong, W. (1993). The Problems of translating communicative needs into course design and implementation. *Report of the Regional Seminar on Language for Specific Purposes: Problems and Prospects*. RELC, 19-21 April, Singapore.
- Wilson, B. (1994). *Applying Successful Training Techniques*. USA: Richard Chang.

ภาคผนวก
โครงสร้างกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง “ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว”

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการทักษะภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการจัดทำและปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อตำรวจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจท่องเที่ยวต่อไป

คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอโดยรวมเท่านั้น ฉะนั้นขอความกรุณาให้ตอบทุกข้อตามความเป็นจริง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนคำตอบลงในช่องว่าง และ/หรือ ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- | | | |
|---------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 18-25 ปี | <input type="checkbox"/> 26-35 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 36-45 ปี | <input type="checkbox"/> 46-60 ปี |

3. วุฒิการศึกษาสูงสุดของท่านคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
4. สถานภาพสมรส โสด สมรส หย่า/ม่าย แยกกันอยู่
5. ท่านทำงานเป็นตำรวจท่องเที่ยวมาเป็นระยะเวลา
 0-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16 ปี ขึ้นไป
6. ปัจจุบันท่านสังกัด กองกำกับการ 1 กองกำกับการ 2 กองกำกับการ 3
 แผนก _____
7. ท่านทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมาเป็นระยะเวลา
 0-3 ปี 4-7 ปี 8-10 ปี 11 ปี ขึ้นไป
8. ประสบการณ์ในการเรียนภาษาอังกฤษของท่าน
 น้อยกว่า 5 ปี 5-8 ปี 9-12 ปี มากกว่า 12 ปี
9. ท่านคิดว่าความรู้ภาษาอังกฤษที่ท่านเรียนมาจนถึงปัจจุบันอยู่ในระดับใด
 ดีมาก ดี พอใช้ ต้องปรับปรุง
10. ความรู้ภาษาอังกฤษที่ท่านเรียนมาเพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่หรือไม่
 เพียงพอ ไม่เพียงพอ
 โปรดให้เหตุผล _____

11. หลังจากที่เขาเข้ามาทำงานแล้ว ท่านเคยได้รับการอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติมหรือไม่
 เคย ไม่เคย

คำชี้แจง โปรดกรอกตัวเลขลงในช่องว่าง โดยเรียงลำดับตามความคิดเห็นของท่าน (อันดับ 1 มากที่สุดและลดหลั่นไปตามลำดับ)

12. ท่านมีความถนัดและ/หรือเชี่ยวชาญทักษะภาษาอังกฤษในด้าน
 _____ พูด _____ ฟัง _____ อ่าน _____ เขียน
13. ทักษะภาษาอังกฤษที่มีความสำคัญในความคิดเห็นของท่าน
 _____ พูด _____ ฟัง _____ อ่าน _____ เขียน
14. ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในด้าน
 _____ พูด _____ ฟัง _____ อ่าน _____ เขียน

15. ท่านมีการฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษนอกจากเวลาการปฏิบัติงานมากน้อยแค่ไหน

- บ่อยมาก บ่อย ปานกลาง
 บางครั้ง ไม่มีการฝึกฝนเพิ่มเติม

16. ปัจจุบันท่านเรียนภาษาอังกฤษอยู่หรือไม่

- เรียน ไม่เรียน (ไม่ต้องตอบข้อ 17)

17. ถ้าท่านยังคงเรียนอยู่ ท่านเรียนที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- A.U.A รายการทางโทรทัศน์
 British Council ศึกษาด้วยตนเองที่บ้าน
 โรงเรียนสอนภาษาทั่วไป อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ตอนที่ 2 : ปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นไว้ให้เลือก 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | ใช้บ่อยมาก |
| 4 | หมายถึง | ใช้บ่อย |
| 3 | หมายถึง | ใช้ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ใช้น้อย |
| 1 | หมายถึง | ไม่ได้ใช้ |

1. ในการปฏิบัติงานประจำวัน ท่านต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
1.1 ฟัง					
1.2 พูด					
1.3 อ่าน					
1.4 เขียน					
1.5 การแปล / สุ่ม					
1.6 อื่นๆ _____					

2. ในการปฏิบัติงานประจำวัน ท่านต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการฟังสิ่งต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
2.1 การสนทนาต่างๆ ไป					
2.2 คำร้องทุกข์					
2.3 การแจ้งความ					
2.4 การแจ้งความทางโทรศัพท์					
2.5 การสอบถามเส้นทางทางโทรศัพท์					
2.6 การบรรยายรูปพรรณสัณฐาน					
2.7 การสัมภาษณ์ / อบรม					
2.8 อื่นๆ (โปรดระบุ) _____					

3. ในการปฏิบัติงานประจำวัน ท่านต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการพูดสิ่งต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
3.1 การสนทนาต่างๆ ไป					
3.2 การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว					
3.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน					
3.4 การบอกทิศทาง					
3.5 การสอบปากคำ					
3.6 การเสนอให้ความช่วยเหลือ					
3.7 การสนทนาทางโทรศัพท์					
3.8 อื่นๆ (โปรดระบุ) _____					

4. ในการปฏิบัติงานประจำวัน ท่านต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการอ่านสิ่งต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
4.1 แบบฟอร์มร้องทุกข์					
4.2 รายงานคดีประจำวัน					
4.3 แผนที่					
4.4 เอกสารทางการท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ ใบปลิว					
4.5 วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์					
4.6 บทความตามเว็บไซต์ต่างๆ					
4.7 อื่นๆ (โปรดระบุ) _____					

5. ในการปฏิบัติงานประจำวันท่านต้องใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียนสิ่งต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
5.1 รายงานคดีประจำวัน					
5.2 คำบรรยายรูปพรรณสัณฐาน					
5.3 บันทึกข้อความสั้นๆ					
5.4 จดหมาย / E-mail					
5.5 รายงาน					
5.6 โครงการ					
5.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ตอนที่ 2 : ปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน

คำชี้แจง โปรดกรอกตัวเลขลงในช่องว่าง โดยเรียงลำดับตามความคิดเห็นของท่าน (อันดับ 1 มีปัญหามากที่สุด และลดหลั่นไปตามลำดับ)

- ในการปฏิบัติงาน ท่านมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด
 - ทักษะฟัง อันดับที่ _____
 - ทักษะพูด อันดับที่ _____
 - ทักษะอ่าน อันดับที่ _____
 - ทักษะเขียน อันดับที่ _____
- ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ท่านมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด
 - ทักษะฟัง อันดับที่ _____
 - ทักษะพูด อันดับที่ _____
 - ทักษะอ่าน อันดับที่ _____
 - ทักษะเขียน อันดับที่ _____

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน เพื่อประเมินความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

- ในการปฏิบัติงาน ท่านประสบปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในสิ่งต่อไปนี้ อะไรบ้าง

<input type="checkbox"/> ฟังคำร้องทุกข์	<input type="checkbox"/> บอกทิศทาง
<input type="checkbox"/> รับแจ้งความ	<input type="checkbox"/> อ่านแบบฟอร์มร้องทุกข์
<input type="checkbox"/> บรรยายรูปพรรณสัณฐาน	<input type="checkbox"/> อ่านนิตยสาร/วารสาร/หนังสือพิมพ์
<input type="checkbox"/> สอบปากคำ	<input type="checkbox"/> เขียนรายงานคดีประจำวัน
<input type="checkbox"/> สนทนาทางโทรศัพท์	<input type="checkbox"/> เขียนจดหมาย / E-mail

- อื่นๆ 1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นไว้ให้เลือก 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------|
| 5 | หมายถึง | มีปัญหามากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีปัญหามาก |
| 3 | หมายถึง | มีปัญหปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีปัญหาน้อย |
| 1 | หมายถึง | ไม่มีปัญหา |

4. ท่านมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเรื่องต่อไปนี้เพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
4.1 ไม่สามารถสนทนากับชาวต่างประเทศได้ตัวต่อตัว					
4.2 ไม่สามารถสนทนากับชาวต่างประเทศได้ทางโทรศัพท์					
4.3 ไม่เข้าใจภาษาท่าทางของชาวต่างประเทศ					
4.4 ฟังสำเนียงไม่ออก					
4.5 ฟังไม่เข้าใจและพูดได้ตอบไม่ได้					
4.6 ฟังเข้าใจแต่พูดเป็นภาษาอังกฤษไม่ได้					
4.7 ชาวต่างประเทศฟังท่านไม่เข้าใจ					
4.8 ประหม่า และเขินอายที่จะพูดภาษาอังกฤษ					
4.9 ฟังตัวเลขไม่ออก เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ จำนวนเงินและอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
4.10 ไม่รู้ความหมายของศัพท์					
4.11 ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง					
4.12 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

5. เมื่อมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ท่านแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีต่อไปนี้นาน้อยเพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
5.1 พยายามใช้ภาษาท่าทาง					
5.2 ให้ตำรวจท่องเที่ยวผู้อื่นมาช่วย					
5.3 ให้ล่ามช่วย					
5.4 เเลียงที่จะตอบคำถาม					
5.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ตอนที่ 4 : ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นไว้ให้เลือก 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

5	หมายถึง	ต้องการมากที่สุด
4	หมายถึง	ต้องการมาก
3	หมายถึง	ต้องการปานกลาง
2	หมายถึง	ต้องการน้อย
1	หมายถึง	ไม่มีความต้องการ

1. ท่านมีความต้องการในการที่จะฝึกฝนทักษะการฟังภาษาอังกฤษในสิ่งต่อไปนี้นาน้อยเพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
1.1 ฝึกฟังบทสนทนาในชีวิตประจำวัน					
1.2 ฝึกฟังสำเนียง					
1.3 ฝึกฟังคำถาม					
1.4 ฝึกฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์					
1.5 ฝึกฟังการบรรยายเรื่องต่างๆ ไป					
1.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

2. ท่านมีความต้องการในการที่จะฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสิ่งต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
2.1 ฝึกสนทนาในชีวิตประจำวัน					
2.2 ฝึกถาม-ตอบคำถาม					
2.3 ฝึกออกเสียง/สำเนียงให้เหมือนเจ้าของภาษา					
2.4 ฝึกสนทนาทางโทรศัพท์					
2.5 ฝึกอภิปราย / แสดงความคิดเห็น					
2.6 ฝึกการพูดเจรจาไกล่เกลี่ย					
2.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

3. ท่านมีความต้องการในการที่จะฝึกฝนทักษะการอ่านภาษาอังกฤษในสิ่งต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
3.1 ฝึกเดาความหมายของคำศัพท์					
3.2 ฝึกอ่านเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว					
3.3 ฝึกอ่านจับใจความสำคัญ					
3.4 ฝึกอ่านเพื่อเข้าใจความหมาย/รายละเอียดของเรื่อง					
3.5 ฝึกอ่านอย่างวิเคราะห์วิจารณ์					
3.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

4. ท่านมีความต้องการในการที่จะฝึกฝนทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในสิ่งต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	5	4	3	2	1
4.1 ฝึกจดบันทึกข้อความ					
4.2 ฝึกเขียนรายงาน					
4.3 ฝึกเขียนสรุปเรื่อง					
4.4 ฝึกเขียนบรรยาย/พรรณนา					
4.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

5. ท่านมีความต้องการที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของท่านในเรื่องอื่นๆ เรื่องใดบ้าง ต่อไปนี้

ข้อความ	5	4	3	2	1
5.1 การใช้คำศัพท์ต่างๆ					
5.2 การใช้สำนวนต่างๆ					
5.3 การแปลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย					
5.4 การแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ					
5.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

6. ท่านมีความต้องการที่จะพัฒนาการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษเฉพาะเรื่องอะไรบ้าง

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____
- (4) _____
- (5) _____

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้

7. ท่านต้องการให้มีการจัดอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติมหรือไม่

- ต้องการ ไม่ต้องการ ไม่แน่ใจ

8. ท่านคิดว่าในการจัดอบรมภาษาอังกฤษ ควรมีผู้เรียนประมาณกี่คนต่อหนึ่งห้องเรียน

- 10 – 20 คน 20 – 30 คน
- 30 – 40 คน อื่นๆ (โปรดระบุ) _____ คน

9. ท่านคิดว่าจำนวนชั่วโมงทั้งหมดในการจัดอบรมภาษาอังกฤษในแต่ละครั้งควรเป็นอย่างไร

- 30 ชั่วโมง 40 ชั่วโมง
- 50 ชั่วโมง อื่นๆ (โปรดระบุ) _____ ชั่วโมง

10. เวลาที่จัดสอนภาษาอังกฤษควรเป็นแบบใด

- สอนสัปดาห์ละ 5 วัน วันละ 1 ชั่วโมง
- สอนสัปดาห์ละ 3 วัน วันละ 1 ชั่วโมง 30 นาที
- สอนสัปดาห์ละ 1 วัน วันละ 3 ชั่วโมง
- อื่นๆ (โปรดระบุ) สอนสัปดาห์ละ _____ วัน วันละ _____ ชั่วโมง

11. ท่านคิดว่าการจัดอบรมภาษาอังกฤษนั้น ควรจัดในช่วงใดจึงจะเหมาะสมที่สุด
- ช่วงพักเที่ยง/พักกลางวัน หลังเลิกงานตอนเย็น
- ช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ หยุดงานเพื่อเข้ารับการอบรมระยะหนึ่ง
- อื่นๆ (โปรดระบุ) _____
12. ท่านคิดว่าควรมีการจัดการอบรมในช่วงเดือนใด
- มกราคม - มีนาคม เมษายน - มิถุนายน
- กรกฎาคม - กันยายน ตุลาคม - ธันวาคม
13. ท่านเห็นว่าผู้สอนภาษาอังกฤษควรมีความรู้เฉพาะทางด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจท่องเที่ยว เช่น ความรู้ทางด้านกฎหมาย มากน้อยเพียงใด
- มากที่สุด มาก มีบ้าง ไม่จำเป็นต้องมี
14. ท่านอยากให้ผู้สอนภาษาเป็นบุคคลประเภทใด
- ผู้สอนชาวไทยทั้งหมด ผู้สอนเป็นชาวต่างประเทศทั้งหมด
- ผู้สอนส่วนใหญ่เป็นชาวไทย ผู้สอนส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ
- ผู้สอนชาวไทยครึ่งหนึ่งและชาวต่างประเทศครึ่งหนึ่ง
15. ถ้าหากท่านจะต้องเป็นผู้จ่ายค่าเรียน / ฝึกอบรมเอง ท่านจะยินดีหรือไม่
- ยินดี ไม่ยินดี
- โปรดให้เหตุผล _____
- _____
- _____

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยเขียนลงในช่องว่างที่กำหนดให้

16. ในการจัดอบรมภาษาอังกฤษที่ผ่านๆ มา ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงอะไรบ้าง
เนื้อหา _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____