

## การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

นิลุบล ศรีเทพ<sup>1</sup>

(Received: September 3, 2020; Revised: September 23, 2020; Accepted: November 23, 2020)

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอเวียงสา จังหวัดน่านมากขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของคนในชุมชน ให้มีความพร้อมในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวของคนในชุมชนและนำข้อมูลมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานและตรงกับความต้องการของชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ 2 ตำบล ได้แก่ เทศบาลตำบลกลางเวียง และเทศบาลตำบลเวียงสา จำนวน 230 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ การสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ จำนวน 200 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบประสิทธิภาพของหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว จำนวน 30 คน ผลการศึกษพบว่าหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวสามารถทำให้ผู้อบรมมีทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารดีขึ้น

**คำสำคัญ:** หลักสูตร ภาษาอังกฤษ ท่องเที่ยว

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำหมวดวิชาศึกษาทั่วไป วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ อีเมล: nilubon.wor@gmail.com

## The Curriculum Development in English Communication Course for Tourism in Wiang Sa District, Nan Province

*Nilubon Srithep<sup>2</sup>*

### Abstract

At present, more number of foreign tourists are visiting Wiang Sa District, Nan. Therefore, there is a need to develop English communication curriculum to create potential for people in the community. In this paper, the researchers surveyed the needs for developing English communication for tourism in people in the community. The team has developed English Communication for Tourism Course based on the basic information and the needs of the community. The samples used in this study were 230 individuals who were involved in tourism activities in Klang Wiang Sub-District and Wiang Sa Sub-District. In the course of study, the participants were divided into 2 groups. In the first group, there were 200 individuals who provided data on the needs for English communication for tourism. For the other group, there were 30 individuals who took the test which was used to assess the efficiency of English Communication for Tourism Course developed for the community. The findings of this study showed that the developed English Communication for Tourism Course could enhance the participants' skills and ability to use English for communication.

**Keywords:** Curriculum, English, Tourism

---

<sup>2</sup> Lecturer, General Education Department, Nan College, Uttaradit Rajabhat University, email: nilubon.wor@gmail.com

## บทนำ

ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวสู่ความเป็นสากลนั้น ทักษะภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากรเพราะภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกประเทศไม่ว่าจะเป็นการปกครอง เศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การศึกษา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การแพทย์ และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารและการทำสัญญาต่างๆ (Phruksasin, 2005, p. 18) ปัจจุบันคนที่ศึกษาและสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างคนต่างชาติ ต่างภาษา เป็นสื่อกลางทางธุรกิจทั้งธุรกิจภายในประเทศและระหว่างประเทศ เป็นภาษากลางและภาษาราชการของประเทศที่มีหลากหลายภาษา และยังเป็นภาษาที่สองของหลายประเทศ ซึ่งหากผู้สื่อสารรู้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ก็สามารถสื่อสารกับผู้ที่มาจากหลากหลายประเทศ สามารถแสดงความคิดและความรู้สึกต่างๆ ได้ อีกทั้งแหล่งวิทยาการ สื่อเอกสาร สิ่งพิมพ์ในสาขาต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ถูกพิมพ์และเผยแพร่เป็นภาษาอังกฤษ แม้แต่การเผยแพร่ แบ่งปันข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ในโลกออนไลน์ในปัจจุบันก็เป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นผู้ที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีจะมีโอกาสในการศึกษาเรียนรู้และประกอบอาชีพได้มากกว่า (Manivannan, 2006)

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยงานส่วนใหญ่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร รูปแบบของภาษาอังกฤษที่ใช้ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ โดยสามารถจำแนกตามทักษะ ได้แก่ ทักษะการฟังและทักษะการพูด สำหรับการนำไปใช้ทั้งทักทาย ต้อนรับ แนะนำตัว การพูดให้ข้อมูล การเสนอแนวทาง การแนะนำ การบอกทิศทาง การเจรจาต่อรอง และการแสดงความคิดเห็น ทักษะการอ่าน จะเป็นการอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ การอ่านเพื่อหาข้อมูล เช่น การอ่านแผ่นพับ บทความ ข้อบังคับ ประกาศ ตาราง และโฆษณา และทักษะการเขียน เช่น การเขียนจดหมาย หรืออีเมลในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การเขียนขอบคุณหรือขอโทษ การเขียนยืนยันการจองห้องพัก การเขียนเกี่ยวกับการซื้อ-ขาย ซึ่งทักษะการเขียนจะอยู่ในระดับสูง เพราะจะใช้สำนวนภาษาที่ค่อนข้างเป็นทางการ ซึ่ง Sopha (2007, p. 9) กล่าวถึงมาตรฐานภาษาอังกฤษสำหรับงานอาชีพ ว่าประกอบด้วยมาตรฐาน 4 ข้อ คือ มาตรฐานที่ 1 เข้าใจและตีความภาษาพูดและเขียนในเรื่องเกี่ยวกับงานได้ มาตรฐานที่ 2 ใช้ทักษะการพูดและเขียนในการปฏิบัติงานได้ มาตรฐานที่ 3 ใช้ภาษาได้หลากหลายและตรงกับระดับของผู้รับสาร และมาตรฐานที่ 4 เข้าใจและใช้สีหน้า ท่าทางและน้ำเสียงได้เหมาะสมกับผู้รับสาร จุดประสงค์ สถานการณ์ และวัฒนธรรม โดยทั้ง 4 มาตรฐานมีตัววัดระดับความสามารถ คือ ความสามารถระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง โดยในแต่ละตัววัดระดับจะมีตัวบ่งชี้ว่าบุคคลในอาชีพสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานอะไรได้บ้างสามารถใช้กริยาท่าทางประกอบการพูดเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าทักษะภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นในการสอนหรือฝึกทักษะภาษาอังกฤษ จะต้องมีการบูรณาการเข้าด้วยกันของทั้ง 4 ทักษะ จะทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การเรียนการสอนภาษาอังกฤษในปัจจุบันจะเน้นทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative skills) มากกว่าการสอนที่เน้นเรื่องรูปแบบหรือโครงสร้างภาษาเพียงอย่างเดียว เพราะความรู้ในด้านไวยากรณ์ไม่เพียงพอในการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง Widdowson (1978) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าการเรียนภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นคือการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งด้านโครงสร้าง ความหมาย การนำไปใช้ รวมถึงบริบทที่ช่วยในการสื่อสารนั้นคืออายุ เพศ การศึกษา ฯลฯ การฝึกอบรมก็จัดเป็นการเรียนการสอนอย่างหนึ่ง ดังนั้นการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ ต้องฝึกทั้งระบบโครงสร้าง ความหมาย เสียง สำนวนภาษาตามบริบทและสถานการณ์ ฝึกทั้งทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียน ด้วยกิจกรรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นในการเรียนการสอน หรือการให้การฝึกอบรมภาษาอังกฤษ จึงต้องสอนให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อสาร และเทคนิคการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนใช้ภาษาได้นั้น ควรเป็นเทคนิคที่เน้นให้ผู้เรียนใช้ภาษาจริง ในสถานการณ์จริง ฝึกให้ผู้เรียนได้คิด แก้ปัญหา และหาข้อสรุปได้

หลักสูตรของการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวกำหนดว่าการฝึกอบรมจะสัมฤทธิ์ผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ ตามที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่ง Amphot (2002, p. 2) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหมายถึง การจัดกระบวนการเพื่อให้ เกิดการเรียนรู้ เสริมทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามแนวทางที่กำหนดไว้ อันจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อันจะเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตาม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ส่วน Buranasing and Chanuanchit (2003, p. 189) กล่าวว่า หลักสูตรระยะสั้น เป็น หลักสูตรที่สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะเจาะจงเป็นเรื่อง ๆ เฉพาะอย่างสำหรับกลุ่มบุคคลบางกลุ่มเพื่อเพิ่มพูนความรู้ หรือประสบการณ์ หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือทัศนคติของบุคคลไปในทางที่ต้องการ โดยใช้ระยะเวลาไม่ยาวนานนัก หลักสูตรระยะสั้นอาจหมายถึงหลักสูตรรายวิชาเลือกในโรงเรียนที่ครูสร้างขึ้น หลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะเรื่องสำหรับ บุคลากรในโรงเรียน หรือสำหรับผู้ปกครอง หรือคนในชุมชน หรือหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อบริการวิชาการหรือวิชาชีพให้แก่ ชุมชน หรือหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ จึงสรุปได้ว่า หลักสูตรฝึกอบรมหมายถึงหลักสูตรที่สร้าง ขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะ สำหรับคนบางกลุ่มเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และความเข้าใจ และนำไปใช้ประโยชน์ได้ตาม วัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยหลักสูตรฝึกอบรมมักมีระยะเวลาไม่นาน ใช้กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการและบริบทของผู้เรียนเป็นสำคัญ

Mettraiphan (1987, pp. 151-169) กล่าวถึงขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยเริ่มจากการศึกษาค้นคว้าและข้อมูลพื้นฐานสำหรับหลักสูตรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาหลักสูตร สร้างหลักสูตร เพื่อให้ได้โครงร่างหลักสูตรที่จะใช้ฝึกอบรม ตรวจสอบเอกสารหลักสูตร เพื่อประเมินและปรับปรุงหลักสูตรขั้นต้นก่อนนำไป ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย ทดลองใช้หลักสูตร เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลในสถานการณ์จริง ประเมิน หลักสูตรเพื่อทราบประสิทธิภาพของหลักสูตร และปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร

Wongyai (2011, pp. 57 – 58) กล่าวถึงแนวคิดและขั้นตอนกระบวนการพัฒนาหลักสูตรเป็น 5 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดจุดมุ่งหมาย หลักการและโครงสร้างและการออกแบบหลักสูตร โดยอาศัยข้อมูลจากสภาพปัญหาและความ ต้องการของสังคมปัจจุบันและปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขาวิชา 2) ยกร่างเนื้อหาสาระ แต่ละกลุ่ม ประสพการณ์ แต่ละหน่วยการเรียนรู้ และแต่ละรายวิชาโดยปรึกษาหารือจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขาวิชา คณะกรรมการ พัฒนาหลักสูตรร่วมกับผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขาวิชาเป็นผู้กำหนดผลการเรียนรู้ จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม หรือ จุดประสงค์การเรียนรู้ วางแผนการสอน ทำบันทึกการสอน ผลัดสื่อการสอน จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นกลุ่มหรือ รายบุคคล 3) นำหลักสูตรที่พัฒนาได้แล้วไปทดลองใช้ในสถานศึกษานำร่อง(สถานศึกษาทดลองใช้หลักสูตรใหม่) โดย คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรกำหนดไว้ ถ้ามีข้อบกพร่องก็ทำการแก้ไข ปรับปรุงโดยปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ สาขาอยู่ตลอดเวลา 4) อบรมผู้สอน ผู้บริหารทุกระดับ และบุคลากรทางการศึกษาให้เข้าใจหลักสูตรใหม่เพื่อจะได้ใช้ หลักสูตรใหม่ให้ถูกต้องเหมาะสม ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์หลักสูตรให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทราบ และ 5) นำหลักสูตรไปปฏิบัติการสอนที่สถานศึกษาก่อนประกาศใช้หลักสูตร สนับสนุนให้ผู้บริหารและผู้สอนนำ หลักสูตรไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ในสถานศึกษาต่อไป จึงสรุปได้ว่า การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสร้างหลักสูตร การใช้หลักสูตร ประเมินประสิทธิภาพหลักสูตร การปรับปรุงหลักสูตร และการเผยแพร่ หลักสูตรที่จัดทำขึ้นเพื่อการฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรการศึกษานอกระบบด้วยรูปแบบการฝึกอบรมแบบผสมผสาน โดยมีเป้าหมายให้ผู้อบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในด้านใดด้านหนึ่งตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ด้วยจังหวัดน่าน เป็นเมืองท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาจังหวัดน่าน ปีพ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2564 ระบุวิสัยทัศน์ว่า “เมืองแห่งความสุข เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ธรรมชาติสมบูรณ์ การเกษตรมั่นคง ชุมชนเข้มแข็ง ท่องเที่ยวยั่งยืน” โดยให้คำนิยามของ ท่องเที่ยวยั่งยืน ว่าหมายถึง การใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวอยากมาเยี่ยมชมในจังหวัดและมีระยะเวลาในการพำนักรยาว ทั้งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติและธรรมชาติการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อเยี่ยมชมวัด และวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในจังหวัดที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยใช้การบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมของชุมชนในลักษณะประชารัฐโดยนอกจากจะไม่ทำลายต้นทุนการท่องเที่ยวเดิม แล้วยังต้องใช้ประโยชน์ให้สมดุลกับระบบนิเวศ ซึ่งในแผนพัฒนาจังหวัดมีพันธกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวว่าจะวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืนตามศักยภาพของพื้นที่และความพร้อมของประชาชน และมีจุดเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในประเด็นสำคัญเรื่องการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและการยกระดับแหล่งท่องเที่ยวสู่ความเป็นสากลอย่างยั่งยืน (Integrated Provincial Administrative Committee, 2018, pp. 209 – 210, 222)

อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน เป็นเสมือนเมืองหน้าด่านที่ต้อนรับนักท่องเที่ยวก่อนจะผ่านเข้าไปสู่อำเภอเมือง โดยอำเภอเวียงสาตั้งอยู่ห่างจากตัวเมืองน่าน 25 กิโลเมตร เป็นอำเภอที่มีพื้นที่กว้างใหญ่ที่สุดในจังหวัดน่าน มีแหล่งท่องเที่ยวในแบบศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นที่ค่อนข้างยังบริสุทธิ์ ไม่ว่าจะเป็นวิถีชีวิตผู้คน การค้า อาหาร วัฒนาอาราม และธรรมชาติทุ่งนาป่าไม้พืชพรรณอันหลากหลายใบเขียวเต็มเทือกเขายาวไกล มากมายไปด้วยชนเผ่าโบราณอันหายากจนเรียกได้ว่าเกือบจะสูญพันธุ์ไปแล้ว ที่ยังคงดำรงชีวิตเป็นกลุ่มสังคมเล็กๆ อันบริสุทธิ์จนเกือบปราศจากวิถีชีวิตเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้นักท่องเที่ยวติดตามดูและศึกษาได้อยู่ในเขตอำเภอเวียงสานั้นเอง (Busbuddy, Online) สถานที่ท่องเที่ยวในเขตอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน มีหลายแห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตเทศบาลตำบลกลางเวียง และเทศบาลตำบลเวียงสา อาทิ วัดบุญยืนพระอารามหลวง ที่นักท่องเที่ยวนิยมแวะทำบุญไหว้พระและชมศิลปะของสถาปัตยกรรมที่งดงามแบบเมืองเหนือ พิพิธภัณฑ์เทศบาลตำบลเวียงสา แสดงศิลปะล้านนา เช่น ประวัติน้าหลวงเมืองสา ข้าวของเครื่องใช้โบราณในท้องถิ่นที่หาชมยาก ข้อมูลชนเผ่าต่างๆ และเขื่อนรถถีบ หรือ พิพิธภัณฑ์จักรยาน ตั้งอยู่ภายในปั๊มน้ำมันเชลล์ ในเขตเทศบาลตำบลกลางเวียง ถือเป็นแหล่งเรียนรู้ถึงพัฒนาการของรถจักรยานในยุคสมัยต่างๆ

ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวในอำเภอเวียงสามากขึ้น โดยส่วนมากนักท่องเที่ยวจะมาเที่ยวยังบริเวณใจกลางอำเภอเวียงสา คือ ช่วงเวียงสา วัดบุญยืนพระอารามหลวง พิพิธภัณฑ์เทศบาลตำบลเวียงสา เขื่อนรถถีบ และชุมชนท่องเที่ยวหมู่บ้านดอนไชย จากรายงานผลการดำเนินงานโครงการจัดการการท่องเที่ยวเวียงสาจากเมืองผ่านเป็นเมืองพักโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน (Nan College, 2018) เกี่ยวกับการดำเนินงานกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวของอำเภอเวียงสา โดยในประเด็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศพบว่า บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเวียงสายังได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษน้อย โครงการที่หน่วยงานต่างๆ เช่น เทศบาล พัฒนาชุมชน หรือหน่วยงานการศึกษา จัดให้ส่วนมากจะเป็นการพัฒนาเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยว การให้ความรู้เกี่ยวกับการเป็นเจ้าบ้านที่ดี การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ใดที่เข้ามาอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สามให้กับคนในชุมชนเลย ทำให้คนในชุมชนไม่มีความมั่นใจในการรับรองนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และไม่มีความพร้อมใดๆ ด้านภาษาอังกฤษ เช่น ป้ายร้านค้า ป้ายบอกทาง ป้ายอธิบายแหล่งท่องเที่ยว แผ่นพับ เอกสารที่แปลเป็นภาษาอังกฤษเพื่อบริการนักท่องเที่ยว หากอำเภอเวียงสามุ่งพัฒนาให้เป็นเมืองท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการพัฒนา ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นสากลเพราะปัจจุบันภาษาอังกฤษได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต การทำงาน ความสำเร็จ ความก้าวหน้าของทั้งระดับบุคคล สังคม ประเทศชาติ และสังคมโลก โดยเฉพาะการ ร่วมกันพัฒนา

ประเทศของประเทศต่างๆ ที่พยายามรวมกลุ่มกันเพื่อความเข้มแข็งทั้งการเมืองและ เศรษฐกิจ ดังเช่นการรวมตัวกันเป็นประชาคมของประเทศในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN Economic Community) หรือ AEC ดังนั้นจำเป็นต้องมีภาษากลางเพื่อใช้ในการสื่อสารทำความเข้าใจกัน และตามกฎหมาย บัตรอาเซียนข้อ 34 บัญญัติไว้ว่า “The working language of ASEAN shall be English.” ภาษาที่ถูก กำหนดให้เป็นภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียนคือภาษาอังกฤษ (Department of ASEAN, 2007, Online) ภาษาอังกฤษจึงกลายเป็นภาษาที่พลเมืองในประเทศอาเซียนจำเป็นต้องเรียนรู้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันใน ด้านการทำงาน เศรษฐกิจ หรือด้านอื่นๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของคนในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเวียงสา ให้มีความพร้อมในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว จึงทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว โดยเริ่มจากการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว ของคนในชุมชนอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน และนำข้อมูลมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานและตรงกับความต้องการของชุมชน โดยมุ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการท่องเที่ยวของอำเภอเวียงสา จังหวัดน่านในประเด็นการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและการยกระดับแหล่งท่องเที่ยวสู่ความเป็นสากลอย่างยั่งยืน ดังที่ได้ระบุไว้ในแผนพัฒนาจังหวัดน่าน ปี พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2564

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว ของคนในชุมชนอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานและตรงกับความต้องการของชุมชน
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. มีหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว ที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน และตรงกับความต้องการของชุมชน
2. บุคลากรในชุมชนมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้อย่างมั่นใจ
3. ชุมชนมีความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว โดยเลือกใช้ศัพท์ สำนวน และประโยคได้อย่างถูกต้อง

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

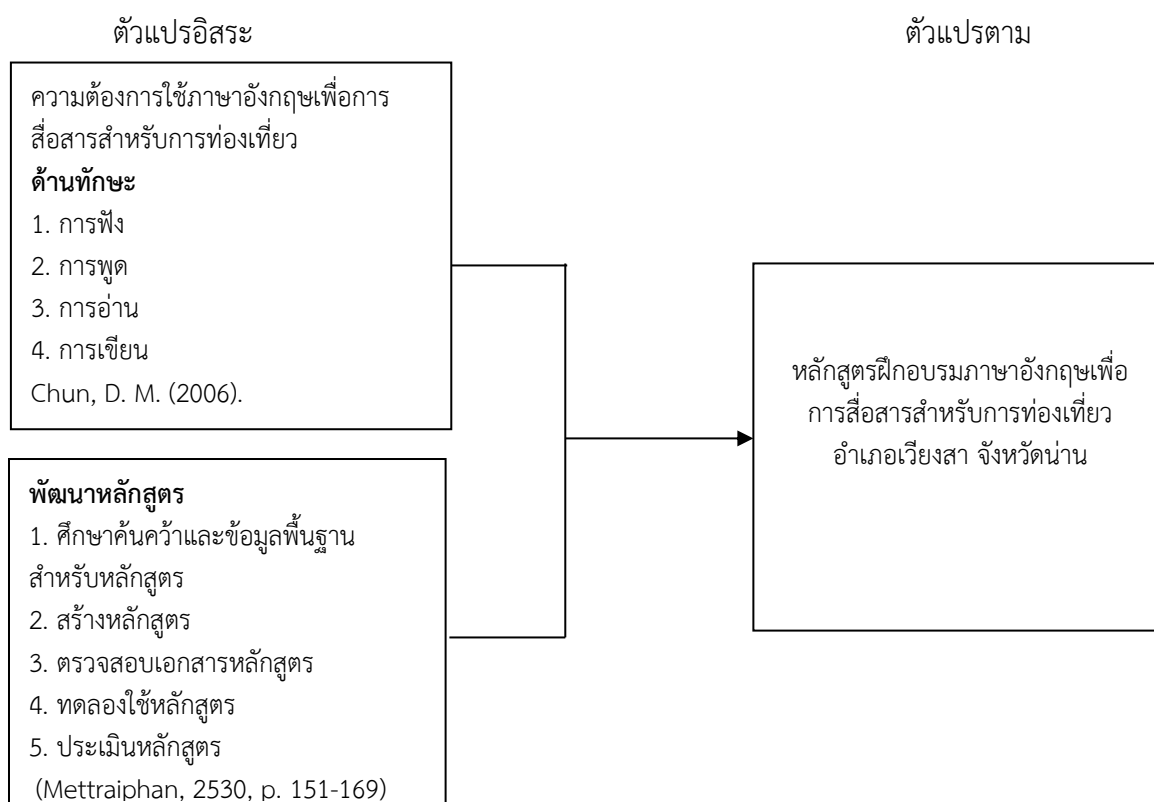
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้คำศัพท์บางคำที่มีความหมายและขอบเขตจำกัด ดังนี้

1. ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือความประสงค์ที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหาสาระสำคัญในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เช่น การกล่าวทักทาย เชื้อเชิญ การอธิบาย การแนะนำ การบอกทิศทาง เป็นต้น

2. หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว หมายถึง หลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษ ระยะเวลา 30 ชั่วโมง ที่พัฒนาทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน และมีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมความต้องการของบริบทการใช้งานของชุมชนกลุ่มเป้าหมาย เช่น การทักทาย การบอกทาง การอธิบายสินค้าและบริการ การแนะนำ เป็นต้น

### กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ในการวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 – 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีการวิจัย

#### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในอำเภอเวียงสา ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ได้แก่ นักเล่าเรื่องชุมชน พนักงานร้านอาหาร พนักงานร้านกาแฟ/เครื่องดื่ม คนขับรถโดยสาร/รถเช่า พนักงานร้านขายของที่ระลึก พนักงานประจำสถานีบริการน้ำมัน ข้าราชการ เจ้าหน้าที่บริการด้านการท่องเที่ยว และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำนวน 230 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว จำนวน 200 คน

และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบประสิทธิภาพของหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว จำนวน 30 คน โดยใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมจำนวน 30 ชั่วโมง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 1. แบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว 2. หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว 3. แบบทดสอบเพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว ซึ่งมีกระบวนการสร้างเครื่องมือโดยวิธีการดังต่อไปนี้ (1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากรในสายอาชีพต่างๆ คือ ความสำคัญของภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยว ความต้องการทักษะทางภาษาอังกฤษ การวิเคราะห์ความต้องการ (Need Analysis หรือ NA) กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการ วิธีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทาง (English for Specific Purposes) (2) ศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม เช่น รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและ ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัยด้านทักษะและเนื้อหาภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ในอาชีพธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว (3) สร้างแบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว โดยประยุกต์เนื้อหาและสาระสำคัญตามหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมกับแนวคิดการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะทาง (4) วางโครงสร้างหลักสูตรให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและสร้างรายละเอียดหลักสูตรโดยหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาในหลักสูตรโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ (IOC)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของอำเภอเวียงสาและสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว
2. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว โดยพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม โดยการนำผลการสังเคราะห์ข้อมูล แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยโครงสร้างของหลักสูตรประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม เนื้อหาสาระ แผนการสอนและการประเมินผลการเรียนรู้
3. ประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญ
4. ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมโดยจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นเวลา 5 ครั้งๆ ละ 6 ชั่วโมง โดยผู้วิจัยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามคุณลักษณะและความต้องการของกลุ่มตัวอย่างและความเหมาะสมของเนื้อหาสาระ มีการประเมินผลก่อนและหลังการอบรมและสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตร
5. ปรับปรุงหลักสูตรอบรมตามผลการประเมินและพัฒนาหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวฉบับสมบูรณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวของคนในชุมชนอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหลังเข้ารับการอบรม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)
2. วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเนื้อหาสาระของหลักสูตรโดยการหาค่า IOC
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินก่อนฝึกอบรม (Pre-test) และหลังฝึกอบรม (Post-test) ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ซึ่งใช้ข้อสอบชุดเดียวกัน

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษามี 3 ตอน ตามกระบวนการเก็บข้อมูลและทดลองการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวของคนในชุมชนอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

ผลการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว ของคนในชุมชนอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน และเป็นเพศชายจำนวน 62 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานร้านอาหาร พนักงานประจำสถานบริการน้ำมันและพนักงานร้านขายของที่ระลึกตามลำดับ ส่วนด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา รองลงมาเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับอนุปริญญา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะ | $\bar{X}$ | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย |
|-------------------------------------------------------|-----------|----------------------------|----------|
| ทักษะการฟัง                                           | 4.32      | .74                        | ระดับมาก |
| ทักษะการพูด                                           | 4.31      | .73                        | ระดับมาก |
| ทักษะการอ่าน                                          | 4.09      | .75                        | ระดับมาก |
| ทักษะการเขียน                                         | 3.98      | .73                        | ระดับมาก |
| ภาพรวม                                                | 4.17      | .73                        | ระดับมาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายทักษะจะเห็นว่าความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทักษะอื่นๆ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือทักษะการพูด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ทักษะการอ่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และทักษะการเขียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในประเด็นเนื้อหาสาระ | $\bar{x}$   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ความหมาย        |
|------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------|-----------------|
| การทักทาย แนะนำตัวและการกล่าวต้อนรับ                             | 4.38        | .78                        | ระดับมาก        |
| การให้คำแนะนำและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว             | 4.41        | .79                        | ระดับมาก        |
| การให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม                  | 4.44        | .79                        | ระดับมาก        |
| การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหารท้องถิ่น                               | 4.50        | .78                        | ระดับมาก        |
| การให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักและการเดินทาง                         | 4.48        | .77                        | ระดับมาก        |
| การแนะนำสินค้าและบริการ                                          | 4.51        | .78                        | ระดับมาก        |
| การรับมือกับคำขอร้องและข้อร้องเรียน                              | 4.13        | .89                        | ระดับมาก        |
| การให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พัก                          | 4.15        | .90                        | ระดับมาก        |
| การบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง                                       | 4.01        | .75                        | ระดับมาก        |
| การซื้อ ขายและเจรจาต่อรอง                                        | 3.94        | .73                        | ระดับมาก        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                    | <b>4.29</b> | <b>.79</b>                 | <b>ระดับมาก</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในประเด็นเนื้อหาสาระในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นจะเห็นว่าความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการแนะนำสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหารท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 การแนะนำเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 การทักทาย แนะนำตัวและการกล่าวต้อนรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนการให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับสถานที่พักและการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งใกล้เคียงกับประเด็นความต้องการเรื่องการรับมือกับคำขอร้องและข้อร้องเรียนซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือการบอกทิศทางและสถานที่ตั้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และลำดับสุดท้ายคือการซื้อ ขายและเจรจาต่อรอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมีสมมติฐาน ดังนี้

H<sub>0</sub>: ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษไม่แตกต่างกัน

H<sub>1</sub>: ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

| ปัจจัยส่วนบุคคล | ทักษะภาษาอังกฤษ  | F-Ratio | F-Prob | ความหมาย |
|-----------------|------------------|---------|--------|----------|
| 1. เพศ          | 1. ทักษะการฟัง   | 2.002   | 0.159  | ไม่มีผล  |
|                 | 2. ทักษะการพูด   | .049    | 0.825  | ไม่มีผล  |
|                 | 3. ทักษะการอ่าน  | .019    | 0.890  | ไม่มีผล  |
|                 | 4. ทักษะการเขียน | .571    | 0.451  | ไม่มีผล  |
| 2. อายุ         | 1. ทักษะการฟัง   | 2.258   | 0.049* | มีผล     |
|                 | 2. ทักษะการพูด   | .050    | 0.525  | ไม่มีผล  |
|                 | 3. ทักษะการอ่าน  | .837    | 0.053  | ไม่มีผล  |
|                 | 4. ทักษะการเขียน | .525    | 0.467  | ไม่มีผล  |
| 3. อาชีพ        | 1. ทักษะการฟัง   | 1.518   | 0.186  | ไม่มีผล  |
|                 | 2. ทักษะการพูด   | 2.116   | 0.045* | มีผล     |
|                 | 3. ทักษะการอ่าน  | 1.685   | 0.140  | ไม่มีผล  |
|                 | 4. ทักษะการเขียน | 1.422   | 0.218  | ไม่มีผล  |
| 4. การศึกษา     | 1. ทักษะการฟัง   | 6.524   | 0.002* | มีผล     |
|                 | 2. ทักษะการพูด   | 2.061   | 0.130  | ไม่มีผล  |
|                 | 3. ทักษะการอ่าน  | 2.494   | 0.085  | ไม่มีผล  |
|                 | 4. ทักษะการเขียน | .458    | 0.633  | ไม่มีผล  |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษไม่แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง แตกต่างกัน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) ซึ่งหมายความว่า ช่วงอายุมีผลต่อเนื้อหาที่ใช้ในการพัฒนาด้านการฟังของหลักสูตรภาษาอังกฤษ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูด แตกต่างกัน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) ซึ่งหมายความว่า อาชีพมีผลต่อเนื้อหาที่ใช้ในการพัฒนาด้านการพูดของหลักสูตรภาษาอังกฤษ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง แตกต่างกัน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H<sub>0</sub>) ซึ่งหมายความว่า การศึกษามีผลต่อเนื้อหาที่ใช้ในการพัฒนาด้านการฟังของหลักสูตรภาษาอังกฤษ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานและตรงกับความต้องการของชุมชน

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการสังเคราะห์ข้อมูลความต้องการพัฒนาความสามารถภาษาอังกฤษด้านทักษะและเนื้อหาสาระ เพื่อให้ได้หลักสูตรที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง การพัฒนาโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรมจากแนวคิดของ Ornstein and Hunkins (2004, p. 235) โดยหลักสูตรจะประกอบด้วยวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เนื้อหาสาระ กิจกรรมและประสบการณ์การเรียนรู้ และการประเมินผลการเรียนรู้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์และเป้าหมาย คือ 1) เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการสื่อสารโดยเน้นความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดเป็นหลัก 2) เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. เนื้อหาสาระ พัฒนาจากผลการสำรวจความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ 5 หัวข้อ ได้แก่ 1) การทักทาย แนะนำตัวและการกล่าวต้อนรับ 2) การให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ 3) การบอกที่ตั้งและทิศทาง 4) การซื้อขายสินค้า 5) การรับมือกับคำร้องขอและคำติเตียน การเรียงหัวข้อพิจารณาจากหัวข้อที่ง่ายไปหายากและมีการปรับเนื้อหาสาระให้เป็นไปตามบริบทของพื้นที่และสอดคล้องกับสถานการณ์จริง

3. กิจกรรมหรือประสบการณ์การเรียนรู้ คือกิจกรรมและสื่อการเรียนรู้ประกอบการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกฝนทักษะให้ได้ประสิทธิภาพที่สุด สื่อการเรียนรู้มีความน่าสนใจและสอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียน การพิจารณาเลือกสื่อการเรียนรู้และการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมคำนึงถึงลักษณะของผู้เรียน คือผู้ที่ทำงานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาและมีประสบการณ์การทำงานหลายปี พื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษมีน้อย ทำให้ประสิทธิภาพในการรับรู้และจดจำช้า กิจกรรมที่ออกแบบจะเน้นการฝึกซ้ำๆ จนเกิดการเรียนรู้และจดจำ ส่วนสื่อการเรียนรู้ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีขนาดใหญ่ สีสันสดใส น่าสนใจและผู้เรียนสามารถทำขึ้นเองเพื่อนำไปฝึกฝนต่อที่บ้านได้

4. การประเมินผลการเรียนรู้ ผู้วิจัยประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมเป็น 2 ระยะ คือ ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม โดยการใช้แบบทดสอบแบบเลือกตอบชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ 30 คะแนน เรื่อง ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว ที่มีข้อความครอบคลุมทุกวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ส่วนผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่าเนื้อหาของหลักสูตรมีประเด็นสาระสอดคล้อง (1.0) ตามวัตถุประสงค์ของการอบรม โดยบทที่ 5 การรับมือกับคำร้องขอและข้อติเตียน (Dealing with requests and complaints) มีค่าคะแนน 0.99 รองลงมาคือบทที่ 1 การทักทายและแนะนำ ตัว (Greeting and Introducing) และบทที่ 3 การบอกที่ตั้งและทิศทาง (Giving Locations and Directions) มีค่าคะแนนเท่ากันคือ 0.98 รองลงมาคือบทที่ 2 การให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ (Giving Suggestions and Recommendations) และบทที่ 4 การซื้อขายสินค้า (Selling and Buying Things) มีค่าคะแนนเท่ากับ 0.96 จึงถือว่าหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นผ่านเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่กำหนดและสามารถนำไปใช้ได้ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดในหลักสูตรตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เช่น การจัดลำดับของกิจกรรมการเรียนรู้ การเพิ่มคำศัพท์ การเพิ่มแบบฝึกการเรียนรู้ เป็นต้น ก่อนการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้

### ตอนที่ 3 ผลการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

ตารางที่ 4 ผลการประเมินประสิทธิภาพหลักสูตร

| ทักษะ    | ผลสอบ<br>ก่อนเรียน<br>(30 คะแนน) | ร้อยละ | ผลสอบ<br>หลังเรียน<br>(30 คะแนน) | ร้อยละ | ผลสอบ<br>เพิ่มขึ้น/<br>ลดลง (ร้อยละ) | แปลผล     |
|----------|----------------------------------|--------|----------------------------------|--------|--------------------------------------|-----------|
| การฟัง   | 12.63                            | 39.41  | 18.26                            | 60.88  | 21.47                                | เพิ่มขึ้น |
| การพูด   | 11.67                            | 37.89  | 19                               | 63.33  | 25.45                                | เพิ่มขึ้น |
| การอ่าน  | 11.63                            | 38.67  | 20.37                            | 67.89  | 29.22                                | เพิ่มขึ้น |
| การเขียน | 10.9                             | 36.55  | 21.4                             | 71.34  | 34.78                                | เพิ่มขึ้น |
| ภาพรวม   | 11.70                            | 38.13  | 19.75                            | 65.86  | 27.73                                | เพิ่มขึ้น |

จากตารางที่ 4 พบว่า ประสิทธิภาพของหลักสูตรในภาพรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 27.73 เมื่อแยกประเด็นตามทักษะพบว่าทักษะการเขียนเพิ่มขึ้นมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.78 รองลงมาทักษะการอ่านเพิ่มขึ้นร้อยละ 29.22, รองลงมาทักษะการพูดคิดเป็นร้อยละ 25.45 และทักษะการฟัง คิดเป็นร้อยละ 21.47

#### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน โดยระดับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความต้องการพัฒนาทักษะการฟังและการพูด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Phengkhona, Na Thongkæo, Raksapol, Jittaprapan, and Phoptavee (2017) เรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดชุมพร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังและทักษะการพูดมากที่สุด โดยเน้นการสื่อความหมายและความเหมาะสมกับสถานการณ์โดยไม่เน้นความถูกต้องด้านไวยากรณ์ ส่วนผลการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวด้านเนื้อหาสาระพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการแนะนำสินค้าและบริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง การแนะนำเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว การตกทายแนะนำตัวและการกล่าวต้อนรับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Phiriyasin (2014) ที่สำรวจความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 300 คน ต้องการเนื้อหาที่เกี่ยวกับการสนทนาตกทายในชีวิตประจำวัน การกล่าวต้อนรับ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การให้ข้อมูลเกี่ยวกับของที่ระลึก การขายและการแนะนำสินค้า ส่วนผลการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุและการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Wichitsopha (2018) ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของ

ผู้ประกอบการร้านค้าและบริการในชุมชนกาตองต้า อำเภอมือง จังหวัดลำปาง ที่พบว่าอายุส่งผลต่อพฤติกรรมความต้องการพัฒนาการเรียนรู้ ทั้งนี้เนื่องจากอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม และสอดคล้องกับการศึกษาของ Satawetin (1996) กล่าวถึงปัจจัยของระดับการศึกษาว่าเป็นลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยมคุณธรรมและความคิด ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาที่แตกต่างกันจึงมีความรู้สึกรู้จักคิดและความต้องการแตกต่างกันอีกด้วย ผลการศึกษาเปรียบเทียบยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการพูดแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Yutphirat, Akkarathanayawamon, and Chu Sai (2017) พบว่าพนักงานต้อนรับโรงแรมที่มีสาขาอาชีพและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีปัญหาและความต้องการด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง ด้านการพูด ด้านการอ่าน ด้านการเขียนแตกต่างกัน

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว จัดทำขึ้นอย่างเป็นขั้นตอนบนพื้นฐานของการสังเคราะห์ข้อมูลความต้องการพัฒนาความสามารถภาษาอังกฤษด้านทักษะและเนื้อหาสาระเพื่อให้ได้หลักสูตรที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและได้เนื้อหาที่มีบริบทเกี่ยวข้องกับชุมชนและสถานการณ์จริง การพัฒนาโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม มีองค์ประกอบของหลักสูตรที่สำคัญ 4 ประการ ตามแนวคิดของ Ornstein and Hunkins (2004, p. 235) และ Sisa-at (2003, pp. 11 - 12 as cited in Rattanasri, 2016, p. 121) คือ จุดมุ่งหมายของหลักสูตร เนื้อหาสาระของหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน กิจกรรมและสื่อการสอน และการวัดผล ประเมินผล สำหรับหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวอำเภอมือง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์และเป้าหมาย คือ 1) เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการสื่อสารโดยเน้นความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดเป็นหลัก 2) เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ด้านเนื้อหาสาระของหลักสูตรพัฒนาจากผลการสำรวจความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ 5 หัวข้อ ได้แก่ 1) การทักทาย แนะนำตัวและการกล่าวต้อนรับ 2) การให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ 3) การบอกที่ตั้งและทิศทาง 4) การซื้อขายสินค้า 5) การรับมือกับคำร้องขอและคำติเตียน การเรียงหัวข้อพิจารณาจากหัวข้อที่ง่ายไปหายากและมีการปรับเนื้อหาสาระให้เป็นไปตามบริบทของพื้นที่และสอดคล้องกับสถานการณ์จริง สอดคล้องกับการศึกษาของ Saengsukwao (2006, p. 113) ที่พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านการใช้ภาษาตามวัตถุประสงค์และหน้าที่ของภาษา (Language functions) พบว่ามีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ในการทักทาย การต้อนรับ การแนะนำตนเอง การให้ข้อมูลสารสนเทศ การให้คำแนะนำ การเสนอแนะ การให้ความคิดเห็น การอธิบาย การบอกทิศทาง การจอง การนัดหมาย การดำเนินการเกี่ยวกับกำหนดการเดินทาง การติดต่อทางโทรศัพท์และการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน ด้านกิจกรรมและรูปแบบการเรียนการสอนและสื่อการสอนมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกฝนทักษะให้ได้ประสิทธิภาพที่สุด สื่อการเรียนรู้น่าสนใจและสอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียน การพิจารณาเลือกสื่อการเรียนรู้อาจจัดกิจกรรมการฝึกอบรมคำนึงถึงลักษณะของผู้เรียน คือเป็นบุคคลทำงานที่ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาและมีประสบการณ์การทำงานหลายปี พื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษมีน้อย ทำให้ประสิทธิภาพในการรับรู้และจดจำซ้ำ กิจกรรมที่ออกแบบจะเน้นการฝึกซ้ำๆ จนเกิดการเรียนรู้และจดจำ ส่วนสื่อการเรียนรู้อาจใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีขนาดใหญ่ สีสันสดใส น่าสนใจ

และผู้เรียนสามารถทำขึ้นเองเพื่อนำไปฝึกฝนต่ที่บ้านได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Rattanasri (2016, p. 122) ที่ได้พัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้ชุมชนเป็นฐานสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย มีการออกแบบกิจกรรมในแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักสูตรที่มีความหลากหลาย น่าสนใจ สอดคล้องกับผู้เรียน ให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริงและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ สร้างปฏิสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีในชั้นเรียน ประกอบกับการใช้รูปแบบการฝึกซ้ำ (Repetition Drill) คือฝึกซ้ำๆ ตามตัวอย่างจนสามารถจดจำ และใช้รูปแบบภาษานั้นได้ ส่วนองค์ประกอบที่สี่ของหลักสูตรคือ การประเมินผลการเรียนรู้ ผู้วิจัยประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมเป็น 2 ระยะ คือ ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม โดยการใช้แบบทดสอบแบบเลือกตอบชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ 30 คะแนน

สำหรับการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรดำเนินการโดยนำหลักสูตรไปทดลองสอนกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน ใช้เวลาอบรมจำนวน 5 ครั้ง ครั้งละ 6 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 30 ชั่วโมง มีการทดสอบวัดความรู้ก่อนอบรมและสอบวัดความรู้หลังการอบรมเพื่อประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรว่าสามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการอบรมได้มากน้อยเพียงใด โดยแบบทดสอบมี 30 ข้อ 30 คะแนน ผลการทดสอบพบว่าผู้เข้ารับการอบรม 30 คน มีคะแนนสอบวัดความรู้ความเข้าใจหลังการอบรมมากขึ้นกว่าคะแนนสอบก่อนการอบรมทุกคน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผู้ที่ได้รับคะแนนหลังเรียนเพิ่มขึ้น 5 ลำดับแรก คือมีคะแนนสอบหลังการอบรมเพิ่มขึ้นจากคะแนนสอบก่อนการอบรม ร้อยละ 68.33 จำนวน 1 คน ร้อยละ 59.33 จำนวน 1 คน ร้อยละ 36.66 จำนวน 1 คน ร้อยละ 33.34 จำนวน 1 คน และร้อยละ 26.67 จำนวน 2 คน ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีคะแนนสอบเพิ่มขึ้นจากเดิมน้อยที่สุดคือ คะแนนสอบเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.67 จำนวน 1 คน แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ที่ได้พัฒนาขึ้นมานั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของคนในชุมชน เนื่องจากหลักสูตรพัฒนาขึ้นตามความต้องการทางด้านทักษะและเนื้อหาสาระที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน ผ่านการประเมินความสอดคล้องและความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ มีรูปแบบของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนในหลักสูตรเน้นการฝึกฝนแบบซ้ำๆ ตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งทำให้ผู้เรียนเข้าใจและจดจำรูปแบบภาษาได้แม่นยำและเกิดความมั่นใจเมื่อใช้ภาษามากขึ้น ส่งผลต่อความรู้ ความเข้าใจและทักษะของผู้เข้าอบรมให้มีมากขึ้นกว่าเดิม ดังผลการศึกษาของ Phunket, Suphakwanit, and Wimuktanon. (2015, pp. 86 – 91) เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ศึกษาความต้องการด้านเนื้อหาในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์และพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยว พบว่าหลังการฝึกอบรมกลุ่มชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์มีความสามารถในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อีกทั้งมีความพึงพอใจในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากที่สุด โดยชุมชนเห็นว่าได้รับประโยชน์ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษมากที่สุด และผลของการวิจัยของ Suripan, Chitchirachan, Boonkongsaen, and Tanya. (2018, pp. 272 - 284) ซึ่งพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี โดยสอบถามความต้องการและความจำเป็นของการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา มีการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมและทดสอบประสิทธิภาพของหลักสูตร ผลการศึกษาพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจหลัง การฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 และการประเมินความพึงพอใจ ต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

### สรุป

หลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน จัดทำขึ้นอย่างมีหลักการที่มุ่งเน้นการจัดทำหลักสูตรตามความต้องการและบริบทของชุมชนในพื้นที่ และมีการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ มีการจัดกระบวนการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามแนวมุ่งหวังตามที่กำหนด โดยมีเนื้อหาสาระตามมาตรฐานของการให้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องทั้ง คำ วลี สำนวน ไวยากรณ์และแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรวมทั้งการวัดและประเมินผลที่ผ่านความเห็นชอบของผู้ทรงคุณวุฒิ หลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวอำเภอเวียงสา จังหวัดน่านที่พัฒนาขึ้นจึงทำให้ผู้อบรมมีทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารดีขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ผู้ที่นำหลักสูตรไปใช้ควรศึกษารายละเอียดของหลักสูตรอบรม ปรับกิจกรรมและสื่อการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ ควรสำรวจข้อมูลของผู้ที่เข้ารับการอบรมและบริบทของพื้นที่เพื่อเพิ่มเติมคำศัพท์เฉพาะได้ การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ใหญ่หรือผู้ที่ทำงานแล้วนั้น ผู้สอนควรเลือกกิจกรรมและสื่อการสอนที่ไม่ซับซ้อน น่าสนใจและเข้าใจได้ง่าย กิจกรรมการเรียนการสอนที่จัดขึ้นควรเน้นการฝึกฝน ย้ำคิดย้ำทำ และฝึกซ้ำๆ จนกว่าจะเข้าใจและเกิดพฤติกรรมการพูดที่เป็นธรรมชาติ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชน เพื่อนำผลมาใช้ในการสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ที่สร้างแรงจูงใจใฝ่รู้และเพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการวิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้เหมาะสมกับผู้ใหญ่และคนวัยทำงาน ที่ต้องการฝึกทักษะในวิชาชีพได้ในระยะเวลาอันสั้นและมีเนื้อหาสาระที่ไม่ซับซ้อนสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว

## เอกสารอ้างอิง

- Amphot, K. (2002). *Kansanglaksut læ khrongkan fukobrom* [Creating curriculum and training programs]. (p. 2). Bangkok: Training Office National Institute of Development Administration.
- Buranasing, W., & Chanuanchit, A. (2003). *Chariyatham læ phawaphunam nai kan phatthana laksut (Phim khruang thi 3)* [Ethics and leadership in curriculum development (3<sup>rd</sup>ed.)]. Bangkok: Ramkhamhaeng University.
- Busbuddy. (n.d.). *Nan muang ngotngam lang man phukhao* [Nan, a beautiful city behind the mountains]. Retrieved from <http://www.busbuddythailand.com/smf/index.php?topic=833.0>.
- Chun, D. M. (2006). *Calling on CALL: From theory and research to new directions in foreign language teaching*. San Marcos, TX: CALICO.
- Department of ASEAN, Ministry of Foreign Affairs. (2007). *Kotbat samakhom hængpracha chat echia tawan ok Chiang Tai* [Charter of Association of Southeast Asian Nations]. Retrieved from <http://www.mfa.go.th/asean/contents/files/aseanmedia-center-20121203-180519-958411.pdf>.
- Integrated Provincial Administrative Committee. (2018). *Phaen phatthana changwat Nan pi pho so 2561 – 2564* [Nan Provincial Development Plan 2018 - 2021]. Nan: Nan Provincial Office.
- Manivannan, G. (2006). *Importance of the English Language*. Retrieved from <https://www.usingenglish.com/articles/importance-english-language.html>.
- Mettraiphan, S. (1987). *Kanphatthana laksut fuk oprom soemsang samatthanaphap kanthamngan penklum samrap phunamthongthin radap muban nai prathet Thai* [The development of training curriculum enhancing group working competencies for village leaders in Thailand]. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Nan College. (2018). *Rai-nganphon kandamnoen ngan khrongkan kanchatkan kanthongthieo wiang sa chak muang phan pen muang phak doi kanmi suanruam khong chumchon*. Nan: author.
- Ornstein, A. C., & Hunkins, F. P. (2004). *Curriculum: Foundations, Principles, and Issues* (4<sup>th</sup> Edition). London: Pearson.
- Phengkhona, J., Na Thongkæo, B., Raksapol, A., Jittaprapan, B., & Phoptavee, T. (2017). Kan phatthana laksut fuk ob rom phasa angkrit phua kan susan samrap kanthongthieo dol chum chon changwat chumphon. [Curriculum Development in English Communication Course for Community-Based Tourism in Chumphon Province]. *Area Based Development Research Journal*, 9(1). 38-51.

- Phiriyasin, Y. (2014). Khwam tongkan thangdan phasa angkrit khong utsahakam kan thongthieo nai khet changwat khon kaen [English Language Needs of Tourism Industries in Khon Kaen Province]. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 9(2). 16 – 30.
- Phruksasin, N. (2005). *Kan suksa khwam tongkan phatthana khwamsamat nai kanchai phasa angkrit khong tamruat thongthieo kong kamkap kan sam kong bangkhapkan tamruat thongthieo khet changwat phak nua ton lang* [The Study of Needs for the Development of English Abilities for Tourist Police, Subdivision 3, Tourist Police Division: The Lower North Region of Thailand] (Master's Thesis, Pibulsongkram Rajabhat University).
- Phunket, W., Suphakwanit, W., and Wimuktanon, T. (2015). Kanphatthana thaksa kansusan phasa angkrit khong chumchon muban homsate phua phoem sakkayaphap kanthongthieo ban khok kong tambon kutwa amphoe kuchinarai changwat kalasin [Development of English Communicative Skill of Homestay Village To Increase Tourism Potentials at Kok Kong Village, Kudwa Sub-District, Khuchinarai District, Kalasin Province]. *Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journey*, 4(2). 86 – 91.
- Rattanasri, S. (2016). *Kanphatthana laksut phasa angkrit phua kanthongthieo doi chai chumchon pen than samrap nakrian matthayommasuksa ton plal* [English Tourism Curriculum Development for Secondary School Students Using a Community-Based Learning Model] (Doctoral thesis, Rajabhatmahasarakham University).
- Saengsukwao, P. (2006). *Kan phatthana laksut fuk oprom saem thaksa phasa angkrit phua kan thongthieo samrap phu thamngan nai thurakit thi kieokhong kap kan thongthieo* [The development of a training curriculum to enhance English language skills for tourism personnel] (Doctoral thesis, Khon Kaen University).
- Satavetin, P. (2003). *Kansusan muanchon: krabuankan lae thritsadi* (3rd ed.). Bangkok: Parbpim.
- Sopha, N. (2007). *Samrua tkhwam tongkan phatthana kan chai phasa angkrit khong bukkhalakon thi thamngan kio kap kanthongthieo nai changwat mahasarakham khon kaen roi et lae kalasin* [The needs of English competency development of tourism personnel in MahaSarakham, KhonKaen, Roi-Et and Kalasin provinces] (Research report, Rajabhatmahasarakham university).
- Suripan, C., Chitchirachan, C., Boonkongaen, N., & Tanya., S. (2018). Kanphatthana laksut fuk oprom phasa angkrit phua kansusan samrap phuborihan sathan suksa sangkat samnangkan khet phunthi kansuksa prathom suksa ubon ratchathani [A Development of the Training Curriculum of English for Communication for the Basic School Administrators under the Office of Ubon Ratchathani Primary. Educational Service Areas]. *Humanities and Social Sciences Journal, Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 9(2). 272-284.
- Widdowson, H. G. (1978). *Teaching Language as Communication*. Oxford: Oxford University.

- Wichitsopha, R. (2018). *Kansuksa khwamtongkan chai phasa Angkrit nai kansusan khong phuprakopkan rankha læ borikan nai chumchon kat kong tar amphœ muang changwat lam pang* (Independent Study, Master of Arts, University of Phayao).
- Wongyai, W. (2011). *Kanphatthana laksut radap udomsuksa (Phimkhrangthi 2)* [Curriculum Development in Higher Education (2<sup>nd</sup>ed.)]. Bangkok: R and Print Company Limited.
- Yutphirat, S., Akkarathanayawamon, W., & Chu Sai, Y. (2017). *Panha kanchai phasa angkrit khong phanakngan suan na nai thurakit rongræm changwat Phuket*. Retrieved from <http://www.northbkk.ac.th/research/?news=research&id=000446>