

การอบรมภาษาเยอรมันเพื่อพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ (ภาษาเยอรมัน) แก้มัคคุเทศก์อาชีพในจังหวัดเชียงใหม่

ไพรวลัย โลโท^{1,*}

สิริน เกียรติไกรภพ²

(วันที่รับ: 23 ม.ค. 2569; วันที่แก้ไขเสร็จ: 24 เม.ย. 2569; วันที่ตอบรับ: 24 เม.ย. 2569)

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอการบริการวิชาการด้านภาษาเยอรมันแก่กลุ่มผู้เรียนที่ใช้ภาษาเยอรมันเฉพาะด้านเพื่อการประกอบอาชีพ ภายใต้โครงการการอบรมภาษาเยอรมันเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศ (ภาษาเยอรมัน) แก้มัคคุเทศก์อาชีพในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเรียนการสอนอยู่บนพื้นฐานทฤษฎีการเรียนการสอนภาษาเยอรมันในศตวรรษที่ 21 เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต คู่มือที่ใช้อบรมผลิตตามแนวคิดทฤษฎีเน้นการเรียนการสอนภาษาเยอรมันในฐานะภาษาต่างประเทศ ควบคู่ไปกับการถ่ายทอดคำศัพท์สำนวนที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมไทยเป็นภาษาเยอรมัน และเพื่อการต่อยอดความรู้จึงได้จัดทำเป็นคู่มือสอนภาษาแบบสองภาษาไทย-เยอรมันควบคู่กัน พร้อมอธิบายไวยากรณ์เยอรมันพื้นฐานที่จำเป็นในการสื่อสารเบื้องต้นเป็นภาษาไทยและให้ตารางคำศัพท์ไทย-เยอรมันท้ายบทเรียน จึงเหมาะสำหรับผู้ที่ยังไม่รู้ด้วยตนเองในระดับสูงขึ้นไป โครงการอบรมมีการประเมินผลเชิงประจักษ์และวัดผลสัมฤทธิ์ด้วยข้อสอบผู้เข้าอบรมทั้งหมดผ่านเกณฑ์การประเมินและมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยผู้เข้าอบรมสามารถอ่านออกเสียง สะกดคำ ใช้สำนวนง่าย ๆ ในการสื่อสาร และใช้คำศัพท์ภาษาเยอรมันเกี่ยวกับการนำเที่ยว

คำสำคัญ: การอบรม; ภาษาเยอรมันในฐานะภาษาต่างประเทศ; มัคคุเทศก์; การเรียนรู้ตลอดชีวิต

^{1,*} ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาภาษาเยอรมัน ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
(ผู้ประพันธ์บรรณกิจ) อีเมล: praiwan.l@cmu.ac.th

² อาจารย์ ดร., สาขาวิชาภาษาเยอรมัน ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
อีเมล: sirin.k@cmu.ac.th

German Language Training to Enhance Foreign Language Skills (German) for Professional Tour Guides in Chiang Mai

Praiwan Loto^{3,*}

Sirin Kiatkraipob⁴

(Received: January 23, 2026; Revised: April 24, 2026; Accepted: April 24, 2026)

Abstract

This paper presents an academic service activity in German language education for learners who require German for professional purposes. It is part of the 'German Language Training Program for the Development of Foreign Language skills (German)' aimed at professional tour guides in Chiang Mai Province. The teaching approach is grounded in 21st-century German language pedagogy, emphasizing learner-centeredness and lifelong learning. The teaching material was developed according to theoretical principles of teaching German as a foreign language and at the same time conveys Thai culture through German words and expressions. To facilitate independent learning, the material was designed as a bilingual Thai-German resource that contains important Thai-explanations of German grammar for basic communication and provides Thai-German vocabulary at the end of each lesson. The training program was empirically evaluated, with learning outcomes measured through formal assessments. All participants met the assessment criteria and achieved a good average score. They demonstrated the ability to read aloud, spell words, use simple expressions for communication, and apply German vocabulary relevant to tour guiding.

Keywords: training; German as a foreign language; tour guides; lifelong learning

³ Assistant Professor, Division of German Language, Department of Western Languages, Faculty of Humanities, Chiang Mai University (Corresponding author) E-mail: praiwan.l@cmu.ac.th

⁴ Lecturer Dr., Division of German Language, Department of Western Languages, Faculty of Humanities, Chiang Mai University E-mail: sirin.k@cmu.ac.th

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยมีบทบาทสำคัญและมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง แม้จะเผชิญกับความท้าทายทางเศรษฐกิจและสถานการณ์โลกหลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยเฉพาะการมุงด์ึงดูดนักท่องเที่ยวคุณภาพจากหลากหลายประเทศ ซึ่งทำให้ความต้องการบุคลากรที่มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังพบปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ที่สามารถใช้ภาษาเยอรมันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งที่นักท่องเที่ยวชาวเยอรมันยังคงเป็นกลุ่มสำคัญของตลาดท่องเที่ยวไทย สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาทักษะภาษาเยอรมันให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพดังกล่าวย่อมส่งผลต่อการขยายตัวทางด้านการบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กล่าวคือมีความต้องการบุคลากรที่สามารถพูดภาษาต่างประเทศที่ 2 นอกจากภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับการมาเยือนของนักท่องเที่ยวจากประเทศต่าง ๆ นอกจากนี้ ภาครัฐยังสนับสนุนด้านนี้โดยตรงด้วยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ 3 ของแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยว พ.ศ. 2566–2570 ให้เป็นแผนพัฒนาและยกระดับศักยภาพบุคลากรภาคบริการท่องเที่ยว (Upskill and Reskill) โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อให้มีศักยภาพทั้งในประเด็นความรู้ ทักษะ การคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ ทักษะในการทำงาน รวมถึงความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านบริการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น (กองพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว, 2565, p. 45)

หนึ่งในบรรดาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือมัคคุเทศก์ ตามประกาศสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้กำหนดตัวชี้วัดมาตรฐานมัคคุเทศก์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านจรรยาบรรณ มัคคุเทศก์ควรมีคุณสมบัติที่ดีให้ครบทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความรู้ทางภาษาเพราะ “ภาษาคือหัวใจของการทำงาน แม้ว่ามัคคุเทศก์จะมีนิสัยจิตใจงาม หากขาดซึ่งความสามารถทางภาษาแล้วการทำงานย่อมไม่บรรลุผลตามที่ต้องการ” (จิราภรณ์ ไมเออร์-คณพ์, 2543, p. 1)

ในส่วนของภาษาเยอรมันนั้น มัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาเยอรมันในการประกอบอาชีพมีจำนวนน้อยมาก แม้ว่าในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวจากสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีและประเทศที่ใช้ภาษาเยอรมันเป็นภาษาแม่ ได้แก่ ประเทศออสเตรีย ประเทศลิกเทินสไตน์และบางส่วนของประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยเป็นจำนวนมาก งานวิจัยของกมลวันย์ โมราศิลป์ (2548) กล่าวถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเยอรมันที่มาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ว่า ส่วนใหญ่เยี่ยมชมสถานที่ทางประวัติศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือเยี่ยมชมวัด เที่ยวชมเมืองและหมู่บ้านตามลำดับ จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวเยอรมันที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ มากกว่าการเดินทางมาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ที่ทำหน้าที่มัคคุเทศก์ในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันจำเป็นจะต้องมีความรู้เฉพาะเกี่ยวกับหัวข้อที่

กล่าวมา พบว่าจำเป็นต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลเหล่านั้นออกมาเป็นภาษาเยอรมันที่ดี อย่างไรก็ตาม จำนวนมัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาเยอรมันในการนำเที่ยวยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาด โดยเฉพาะใน จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นจุดหมายสำคัญของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวระหว่างเดือน ตุลาคมถึงเมษายน

แม้ว่ามีการเปิดอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ภาษาต่างประเทศ) อย่างต่อเนื่องในหลายสถาบันการศึกษา แต่ไม่มีการอบรมภาษาเยอรมันเลย จากการสำรวจพบว่า การอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ภาษาต่างประเทศ) โดยใช้ ภาษาเยอรมันและมีการผลิตเอกสารประกอบการอบรมครั้งล่าสุดของจังหวัดเชียงใหม่ คือ การอบรมมัคคุเทศก์ ภาคเหนือ รุ่นที่ 13 ปี พ.ศ. 2539 ณ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ควรมีการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความเข้มแข็งในทุกด้านรวมถึงด้านภาษาต่างประเทศที่มีความขาดแคลนบุคลากรอย่างยิ่ง

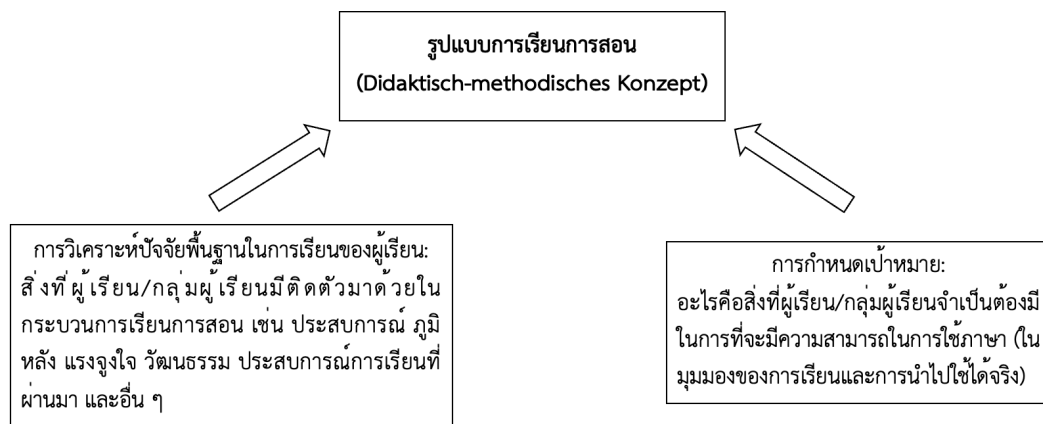
การพัฒนาศักยภาพด้านภาษาเยอรมันของมัคคุเทศก์ชาวไทย

1.1 แนวคิดด้านการสอนภาษาเยอรมันในฐานะภาษาต่างประเทศ

แนวคิดทฤษฎีการสอนภาษาเยอรมันในฐานะภาษาต่างประเทศพัฒนาโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจาก 1) วิธีการสอนไวยากรณ์และการแปล (Die Grammatik-Übersetzungsmethode) เป็นแนวความคิดที่ใช้ในการเรียนการสอนช่วงปลายศตวรรษที่ 18 ถึงศตวรรษที่ 19 วิธีการสอนเน้นกฎไวยากรณ์และการแปลเป็นสื่อให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียน เน้นการท่องจำคำศัพท์โดยแปลเป็นภาษาแม่ เน้นทักษะการอ่านและการเขียน ทำแบบฝึกหัดที่สอดคล้องกับเกณฑ์ไวยากรณ์นั้น 2) วิธีสอนแบบตรง (Die direkte Methode) เริ่มใช้ในการเรียนการสอนตั้งแต่ศตวรรษที่ 19 จนถึงปัจจุบันแต่มีการปรับให้เข้ากับแนวความคิดทฤษฎีใหม่ เป็นวิธีการสอนที่เน้นทักษะการฟังและพูดให้เกิดความเข้าใจก่อน แล้วจึงฝึกทักษะการอ่านและการเขียน โดยมีความเชื่อว่า หากสามารถฟังและพูดได้แล้ว จะสามารถอ่านและเขียนได้ง่ายและเร็วขึ้น ไม่เน้นไวยากรณ์มากนัก บทเรียนส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมการสนทนา 3) วิธีสอนแบบฟัง-พูด (Die audio-linguale Methode) เป็นแนวคิดที่เริ่มใช้ในการเรียนการสอนตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950/1960-1970 ในเวลาต่อมาได้เพิ่มการเรียนจากภาพรวมเข้าไปด้วย (Die audio-visuelle Methode) เป็นวิธีการสอนตามหลักภาษาศาสตร์และวิธีการสอนตามแนวโครงสร้าง เป็นการสอนตามหลักธรรมชาติ คือ ฟัง พูด อ่านและเขียน สอนครบองค์ประกอบตามลำดับจากง่ายไปหายาก 4) วิธีการสอนตามทฤษฎีการเรียนรู้แบบความรู้ความเข้าใจ (Die kognitive Methode) เริ่มมีบทบาทในการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศตั้งแต่ปลายทศวรรษ 1960 โดยตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่าภาษาเป็นระบบที่ดำเนินไปตามกฎเกณฑ์ และความเข้าใจรวมถึงการแสดงออกทางภาษาขึ้นอยู่กับความรู้และความเข้าใจกฎเกณฑ์ดังกล่าว เมื่อผู้เรียนเข้าใจรูปแบบของภาษาและความหมายแล้ว ย่อมสามารถนำภาษาไปใช้ได้ถูกต้องและเหมาะสม 5) วิธีสอนตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Die kommunikative Methode) เป็นแนวคิดที่เริ่มมีบทบาทในการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศตั้งแต่ต้นทศวรรษ 1980 โดยมีพื้นฐานจากข้อค้นพบว่า แม้ผู้เรียนจะมีความรู้ด้านโครงสร้าง

ภาษาเป็นอย่างดี แต่ยังไม่สามารถใช้ภาษาเพื่อการพูดและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ นักภาษาศาสตร์และผู้เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศจึงเสนอแนวการสอนรูปแบบใหม่ คือ การสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่าภาษาไม่ได้เป็นเพียงระบบไวยากรณ์ที่ประกอบด้วยเสียง คำศัพท์ และโครงสร้างเท่านั้น หากแต่เป็นระบบที่ใช้เพื่อการสื่อสารด้วย

ต่อมาในช่วงปลายทศวรรษ 1980 แนวคิดดังกล่าวได้ขยายไปสู่แนวการสอนภาษาที่คำนึงถึง ความหลากหลายทางวัฒนธรรม อันนำไปสู่แนวการสอนที่เน้นการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Der interkulturelle Ansatz) (อ้างตาม Neuner & Hunfeld, 1993) จากแนวคิดดังกล่าวได้มีการพัฒนาเป็นโมเดลการสอนที่ผสมผสานกับงานวิจัยด้านการเรียนการสอน ซึ่งให้ความสำคัญกับความเฉพาะและความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม อันเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอย่างเข้มข้น (Ausgangspunkte in einem stärker lernerorientierten Konzept) ตามแนวคิดของนอยเนอร์และฮุนเฟลท์ (Neuner & Hunfeld, 1993, p. 87) ดังนี้:



ภาพที่ 1 แนวคิดแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญแบบเข้มข้น ((Neuner & Hunfeld, 1993, p. 87),
แปลจากต้นฉบับภาษาเยอรมัน)

จากโมเดลดังกล่าว ได้นำไปสู่การพัฒนาแนวคิดด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาเยอรมันในฐานะ ภาษาต่างประเทศตั้งแต่ทศวรรษ 1970 เป็นต้นมา และต่อมาได้ก่อให้เกิดแนวการเรียนการสอน ภาษาต่างประเทศแบบข้ามวัฒนธรรม (Der interkulturelle Ansatz) ซึ่งผสมผสานการเรียนการสอน ภาษาต่างประเทศเข้ากับเนื้อหาด้านวัฒนธรรม วิถีคิด และค่านิยมของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันระหว่างภาษา แม้กับภาษาต่างประเทศที่เรียน เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้ทางวัฒนธรรมเข้ากับการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ และพัฒนาตนเป็นผู้สื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ แนวคิดดังกล่าวได้รับการพัฒนาอย่าง ชัดเจนตั้งแต่ปลายทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา

ระหว่างปีค.ศ. 1970-1980 สหภาพยุโรปได้พัฒนาและกำหนดมาตรฐานการเรียนการสอน การวัดผล ภาษาต่างประเทศให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันในกลุ่มสมาชิกประเทศในสหภาพยุโรป กรอบมาตรฐานสากลใน การวัดระดับภาษาของยุโรป (Common European Framework of Reference for Languages, CEFR) ได้

ใช้นำร่องในปี ค.ศ. 1996 และ 1998 และได้รับการเผยแพร่ตีพิมพ์เป็นภาษาต่าง ๆ 40 ภาษา กลายเป็นต้นแบบมาตรฐานการจัดการเรียนการสอนและการวัดระดับภาษาต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก หลังจากนั้นการกำหนดหลักสูตรการเรียนการสอนและการผลิตหนังสือเรียนภาษาต่างประเทศในสภายุโรปอ้างอิงระดับความรู้ สมรรถนะทางภาษาทั่วไปของ CEFR โดยแบ่งเป็น 6 ระดับ ได้แก่ ระดับ A1 A2 B1 B2 C1 และ C2 หากมองในมุมของผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษาต่างประเทศ สามารถแบ่งเป็นกลุ่มกว้าง ๆ 3 กลุ่ม คือ ผู้ใช้ภาษาขั้นพื้นฐาน (A1 และ A2) ผู้ใช้ภาษาอิสระ (B1 และ B2) และผู้ใช้ภาษาค่อนข้างคล่อง (C1 และ C2) (สภายุโรป, 2020, p. 32)

ปัจจุบันการเรียนการสอนภาษาเยอรมันในฐานะภาษาต่างประเทศทั่วโลกดำเนินการไปตามกรอบมาตรฐานยุโรป (CEFR) ทั้งด้านการเรียน การสอน การวัดผล รวมไปถึงเนื้อหาที่เน้นสมรรถนะการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม กรอบมาตรฐานดังกล่าวเป็นการกำหนดเพียงหลักการกว้าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้กำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนและผลลัพธ์ในทุกระดับการเรียนรู้ โดยมีคำอธิบายความสามารถทางภาษา “สามารถทำได้” (Can do) ที่ให้แผนกลยุทธ์ในการเรียนที่ชัดเจนและเป็นเครื่องมือประเมินความก้าวหน้า ดังนั้นผู้สร้างหลักสูตร ผู้สอนสามารถใช้ CEFR เป็นพื้นฐานในการออกแบบหลักสูตร การเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะทางภาษาเยอรมันของผู้เรียน ทั้ง ฟัง พูด อ่าน เขียน รวมถึงการนำไปปรับใช้ให้เข้ากับบริบทที่เหมาะสมด้วย

ชูศรี มีวงศ์อุโฆษ (2541) กล่าวว่าจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศควรให้ความสำคัญกับรายวิชาที่เกี่ยวกับภาษาเพื่อวิชาชีพ เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ทั้งทางวิชาการและเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อประกอบอาชีพในอนาคตด้วย ตำราภาษาเยอรมันเพื่อการท่องเที่ยวของชูศรี วงศ์อุโฆษ (2541) มีจุดมุ่งหมายเพื่อปูความรู้พื้นฐานทางด้านการท่องเที่ยว ซึ่งจะแยกหัวข้อเนื้อหาเป็นบทเรียนทั้งหมด 8 บท ได้แก่ หัวข้อที่ว่าด้วย ประเทศไทย ที่ตั้ง ภูมิอากาศ ประวัติศาสตร์ ศาสนาพุทธ ศิลปะ และอาหารไทย โดยแต่ละบทจะประกอบด้วยบทอ่านพร้อมให้คำศัพท์หลักและคำแปลภาษาไทยในหัวข้อนั้น ส่วนสุดท้ายจะเป็นแบบฝึกหัดที่มีทั้งแบบฝึกหัดพูดและเขียน

จิราภรณ์ ไมเออร์-คันทซ์ (2543) กล่าวว่า สำหรับอาชีพมัคคุเทศก์ ภาษาคือหัวใจของการทำงาน แม้ว่ามัคคุเทศก์จะมีนิสัยจิตใจงาม หากขาดซึ่งความสามารถทางภาษาแล้วการทำงานย่อมไม่บรรลุผลตามที่ต้องการ ในเอกสารประกอบการสอนกระบวนวิชาภาษาเยอรมันเพื่อการท่องเที่ยว จิราภรณ์ ไมเออร์-คันทซ์ (2543) ได้นำเสนอภาษาเยอรมันทั่วไปที่มัคคุเทศก์ควรรู้ไว้ในบทแรก จากนั้นจะเป็นบทอ่านพร้อมตัวอย่างการบรรยายในหัวข้อที่มัคคุเทศก์จำเป็นต้องนำไปใช้ในการนำเที่ยว เช่น หัวข้อเรื่องอาหารไทย พุทธศาสนา พระพุทธรูป การบรรยายสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ รวมถึงเรื่องงานหัตถกรรมพื้นบ้าน แนวคิดเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาของต่างประเทศ

สิ่งที่มัคคุเทศก์ควรพัฒนาคือเรื่อง คำศัพท์ โครงสร้างประโยค และปรับปรุงด้านไวยากรณ์ สอดคล้องกับจิราภรณ์ ไมเออร์-คันทซ์ (2543, p. 1) ที่กล่าวว่าภาษาเยอรมันเป็นภาษาตระกูลยุโรปซึ่งมีโครงสร้างหลักที่

แน่นอน นอกจากเรื่องโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ผู้พูดจะต้องรู้ เข้าใจ และใช้อย่างถูกต้องแล้ว การเลือกคำต่าง ๆ มาประกอบเป็นรูปประโยคนั้น ต้องอาศัยความเข้าใจและทักษะทางภาษา เพื่อให้ความที่สื่อออกมาถูกต้อง นอกจากนั้นการใช้ภาษายังมีเงื่อนไขทางสังคมกำกับอยู่ด้วยเช่น ระดับของภาษา มัคคุเทศก์ต้องรู้ว่าขณะนั้น กำลังสื่อภาษากับผู้ใด ผู้นั้นมีสถานภาพใดในสังคม ยิ่งถ้าเป็นชาวเยอรมันที่มาจากต่างแคว้นหรือนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศอื่น เช่น ชาวออสเตรีย ชาวสวิส จะมีการใช้คำศัพท์บางคำและสำเนียงแตกต่างกัน มัคคุเทศก์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้จากประสบการณ์ในการฝึกทักษะการพูด การฟัง โดยอาศัยการสังเกตและจดจำ ในการปฏิบัติงานมัคคุเทศก์ จำเป็นต้องมีทักษะทางภาษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน นอกเหนือจากความสามารถทางภาษาแล้ว มัคคุเทศก์ยังทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสารระหว่างวัฒนธรรมอยู่ตลอดเวลาในระหว่างการทำงาน ดังนั้น สมรรถนะด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (interkulturelle Kompetenz) จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มัคคุเทศก์ต้องตระหนักและคำนึงถึงอยู่เสมอ กล่าวคือ มัคคุเทศก์จำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติทางวัฒนธรรม วิถีคิด และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการถ่ายทอดและอธิบายข้อมูลด้านการท่องเที่ยวด้วยภาษาเยอรมันได้อย่างเหมาะสมกับบริบท การสื่อสาร โดยทักษะการฟังและการพูดถือเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด ส่วนทักษะการอ่านเป็นการเพิ่มพูนความรู้ในด้านคำศัพท์ในระดับสูงขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการท่องเที่ยวและคำศัพท์ในการบรรยายหัวข้อที่เป็นความรู้วิชาการเช่น ความรู้ทางด้านประวัติศาสตร์ ศาสนา เศรษฐกิจ พฤกษศาสตร์ ฯลฯ ซึ่งแตกต่างจากคำศัพท์พื้นฐานทั่วไป ส่วนทักษะการเขียนเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมให้ทักษะการพูดดีขึ้นและทำให้การใช้ระเบียบทางภาษาโดยรวมดีขึ้น มัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาเยอรมันจึงมีความจำเป็นจะต้องพัฒนาศักยภาพทางด้านการใช้ภาษาอย่างต่อเนื่อง เพราะปัจจุบันสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวมีการกำหนดให้การตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

1.2 แนวคิดด้านการศึกษาตลอดชีวิต (lifelong learning)

การเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองและการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บุคคล 1) มีความรู้และทักษะเพื่อการพึ่งพาตนเอง 2) มีความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูลใหม่ 3) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และตัดสินใจ 4) สามารถจัดการและนำความคิดไปปฏิบัติได้จริง และ 5) พัฒนาศักยภาพและความรู้ของตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (วันเพ็ญ ชัยกิจมงคล, 2550, pp. 1–22) ความสามารถในการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการใช้ภาษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออาชีพมัคคุเทศก์เนื่องจากต้องสื่อสารโดยตรงกับนักท่องเที่ยว การสนทนาจริงช่วยให้มัคคุเทศก์ได้ฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะทางภาษาอย่างต่อเนื่อง และในระหว่างการทำงานนั้น มัคคุเทศก์จะได้เรียนรู้ทักษะทางภาษาเพิ่มขึ้น มัคคุเทศก์ที่ดีจึงควรพัฒนาทักษะเหล่านี้เพื่ออธิบายเนื้อหาที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พิมพากรณ์ สุวัติกุล และคณะ (2546) ผู้วิจัยโครงการ “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม: ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว” กล่าวว่าการทำงานเป็นภาคเศรษฐกิจที่ทำรายได้มหาศาลให้แก่ประเทศไทยและจังหวัดภูเก็ต รายได้อันมหาศาลนี้จะคงอยู่ เพิ่มขึ้นหรือลดลง ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญมาก

ปัจจัยหนึ่งคือคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์มีองค์ประกอบหลายอย่างและหนึ่งในองค์ประกอบนั้น คือทักษะทางการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพราะการสื่อสารหลักในภาคการท่องเที่ยวคือการสื่อสารที่เป็นไประหว่างคนจากต่างชาติ ต่างภาษา และต่างวัฒนธรรม การศึกษาในงานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์ลึกลงไปยังมิติต่าง ๆ ในการสื่อสารของคนไทยในภาคการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ มิติทางวัฒนธรรม อวัจนกรรม และวัฒนธรรม

โครงการอบรมนี้นำแนวคิดที่ว่าภาคธุรกิจต้องพัฒนาทักษะภาษาเยอรมันผ่านการฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์จริงมาเป็นพื้นฐานในการออกแบบการอบรม เนื่องจากภาคธุรกิจเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีโอกาสใช้และฝึกฝนภาษาเยอรมันกับเจ้าของภาษาโดยตรงอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานจริง การใช้ภาษาในบริบทวิชาชีพดังกล่าวก่อให้เกิดลักษณะการใช้ภาษาที่มีความเฉพาะด้าน จึงได้นำแนวคิดนี้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาเยอรมันเพื่อการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการฝึกทักษะการสื่อสารในสถานการณ์จำลองและการใช้ภาษาที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานของภาคธุรกิจ ทั้งนี้ การจัดอบรมมุ่งเน้นการปูพื้นฐานทักษะทางภาษา โดยคู่มือการอบรมเริ่มต้นจากการสอนภาษาเยอรมันพื้นฐานสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ภาษาเยอรมันมาก่อน พร้อมสอดแทรกคำอธิบายเป็นภาษาไทยที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้บทสนทนาและเพิ่มพูนความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องในระดับสูงต่อไป และสามารถใช้งานได้จริงในการประกอบอาชีพ

2. การบริการวิชาการแก่ชุมชนภายใต้โครงการอบรมภาษาเยอรมันเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศ (ภาษาเยอรมัน) แก่ภาคธุรกิจอาชีพในจังหวัดเชียงใหม่

2.1 วัตถุประสงค์และกรอบการดำเนินงานของโครงการ

“โครงการ: การยกระดับฝีมือแรงงาน หลักสูตร ภาษาเยอรมันเบื้องต้นสำหรับภาคธุรกิจ (Basic German for Tour Guide) ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน” มีเป้าหมายหลักเพื่อเพิ่มระดับความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของภาคธุรกิจที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้ภาษาเยอรมันของภาคธุรกิจที่ใช้ภาษาเยอรมันในจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภูมิภาค มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ และทักษะ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อภาษาเยอรมัน โดยสามารถสื่อสารภาษาเยอรมันเบื้องต้นได้ ใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันในระดับพื้นฐานได้ ใช้คำศัพท์เฉพาะสาขาอาชีพต่าง ๆ ในระดับพื้นฐานเพื่อการทำงานได้

โครงการนี้จัดโดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 19 เชียงใหม่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีการเชิญอาจารย์สอนภาษาเยอรมัน 2 ท่าน ซึ่งสังกัดภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นวิทยากรผู้เข้าร่วมโครงการเป็นภาคธุรกิจอาชีพ ประเภทภาคธุรกิจทั่วไป (ภาษาต่างประเทศ) ซึ่งเป็นสมาชิกสมาคมภาคธุรกิจจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงาน แต่ไม่มีความรู้ภาษาเยอรมันมาก่อน จำนวน 30 คน ภาคธุรกิจที่เข้าอบรมได้รับการฝึกภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เป็นระยะเวลาจำนวน 30 ชั่วโมง

2.2 หลักสูตรและเนื้อหาการฝึกอบรม

หลักสูตรนี้ออกแบบตามกรอบมาตรฐานสากลในการวัดระดับภาษาของยุโรป (CEFR) ระดับ A1 โดยมุ่งเน้นผู้เรียนซึ่งเป็นมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ใช้ภาษาเยอรมันเพื่อประกอบอาชีพ มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนสามารถออกเสียงและสะกดคำภาษาเยอรมันได้ ฟังและพูดตอบโต้บทสนทนาเบื้องต้นในชีวิตประจำวันได้ ใช้คำศัพท์และระดับภาษาที่เหมาะสมในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว รวมถึงใช้ไวยากรณ์ขั้นพื้นฐานสร้างประโยคได้ถูกต้อง

หลักสูตรนี้ประกอบด้วยเนื้อหาทั้งหมด 30 ชั่วโมง แบ่งเป็นทฤษฎี 15 ชั่วโมงและปฏิบัติ 15 ชั่วโมง โดยมีหัวข้อการอบรมตามลำดับดังนี้

- 1) การออกเสียง ตัวเลข การทักทาย (ทฤษฎี 3 ชั่วโมง ปฏิบัติ 3 ชั่วโมง)
- 2) ท้ายบิน ที่พัก ตารางการท่องเที่ยวและการเดินทาง (ทฤษฎี 3 ชั่วโมง ปฏิบัติ 3 ชั่วโมง)
- 3) การนำชมสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (ทฤษฎี 3 ชั่วโมง ปฏิบัติ 3 ชั่วโมง)
- 4) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหารไทย อาหารพื้นเมืองภาคเหนือ และวัฒนธรรมการรับประทานอาหาร (ทฤษฎี 3 ชั่วโมง ปฏิบัติ 3 ชั่วโมง)
- 5) การนำชมสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ (ทฤษฎี 3 ชั่วโมง ปฏิบัติ 3 ชั่วโมง)

2.3 คู่มือการอบรม

คู่มือการอบรมออกแบบตามกรอบมาตรฐานยุโรป (CEFR) และใช้แนวคิดทฤษฎีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Die kommunikative Methode) และการสอนภาษาต่างประเทศแบบข้ามวัฒนธรรม (Der interkulturelle Ansatz) ซึ่งบูรณาการมิติทางวัฒนธรรมและค่านิยมเข้าไว้ในกระบวนการเรียนการสอนภาษา มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของตนเองกับวัฒนธรรมของภาษาที่เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเป็นผู้สื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ โดยมุ่งเน้นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพมัคคุเทศก์เป็นหลัก เนื้อหาครอบคลุมการฝึกทักษะการพูด การออกเสียง และการสะกดคำ เพื่อพัฒนาความรู้ด้านคำศัพท์ สำนวน และการสร้างประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ คู่มือประกอบด้วยคำอธิบายสองภาษา (ไทย-เยอรมัน) พร้อมการอธิบายคำศัพท์และไวยากรณ์เป็นภาษาไทย รวมทั้งแบบฝึกหัดทบทวนคำศัพท์ สำนวน และไวยากรณ์ ตลอดจนลิงก์สำหรับแบบฝึกเพิ่มเติมและเว็บไซต์ฝึกการออกเสียง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปฝึกฝนได้ด้วยตนเองในอนาคต คู่มือดังกล่าวเน้นประโยชน์หลัก 3 ประการ คือ 1) ประโยชน์โดยตรงต่อมัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาเยอรมันในการปฏิบัติหน้าที่ 2) ประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือสถานศึกษาที่จะจัดอบรมและจัดการเรียนการสอนภาษาเยอรมันเพื่อการท่องเที่ยว 3) ประโยชน์ต่อภาครัฐในระดับนโยบายที่ต้องการส่งเสริมให้มีการเพิ่มศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล

คู่มือประกอบการอบรมมีการแต่งเนื้อหาเพื่อสอนไวยากรณ์ คำศัพท์และสำนวน เช่น ในภาพที่ 2 เป็นตัวอย่างบทเรียนการออกเสียงภาษาเยอรมันสำหรับมัคคุเทศก์ ฝึกออกเสียงพยัญชนะ สระ สะกดคำ

ภาษาเยอรมันมาตรฐาน โดยเลือกคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ เช่น die Reise (การท่องเที่ยว) der Tempel (วัด) der Pass (พาสปอร์ต)

Willkommensalphabet für Reiseleiter und Reiseleiterin

a A	der Arzt		k K	der Kaffee		u U	die U-Bahn	
b B	der Bus		l L	der Löffel		v V	der Vogel	
c C	der Computer		m M	der Markt		w W	das Wasser	
d D	das Deutsch		n N	die Nummer		x X	das Taxi	
e E	das Essen		o O	das Obst		y Y	der Zylinder	
f F	die Frau		p P	der Pass		z Z	das Zimmer	
g G	der Gast		q Q	die Quittung		ä Ä	die Äpfel	
h H	das Hotel		r R	die Reise		ö Ö	das Öl	
i I	das Internet		s S	der Supermarkt		ü Ü	die Übung	
j J	das Jahr		t T	der Tempel		ß	die Straße	

ภาพที่ 2 ตัวอย่างบทเรียนการออกเสียงภาษาเยอรมันสำหรับมัคคุเทศก์

ในภาพที่ 3 เป็นตัวอย่างบทเรียนการแนะนำตัว บทเรียนเริ่มต้นด้วยบทสนทนาที่จำลองเกี่ยวกับการปฏิบัติอาชีพมัคคุเทศก์ในสถานการณ์จริง พร้อมคำแปลและคำอธิบายภาษาไทย รวมถึงแบบฝึกหัดฝึกแต่งประโยคและฝึกสนทนา เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมนำไปใช้ได้ทันที

การแนะนำตัวของมัคคุเทศก์

Einen schönen guten Tag!
สวัสดี (ตอนกลางวัน)

Herzlich Willkommen in Thailand/ Chiang Mai!
ยินดีต้อนรับสู่ประเทศไทย/เชียงใหม่

Darf ich mich vorstellen?
ฉันขออนุญาตแนะนำตัวได้ไหม

Mein Name ist .../ Ich heiße .../ Ich bin ...
ฉันชื่อว่า...

Ich bin (für Ihren Aufenthalt in Nordthailand) Ihr Reisebegleiter (ช.)/ Ihre Reisebegleiterin (ญ.).
ฉันเป็นมัคคุเทศก์ของท่าน(สำหรับการพำนักในภาคเหนือ)

Es freut mich, Sie kennenzulernen und Sie während der Reise zu begleiten.
ฉันมีความยินดีที่ได้ทำความรู้จักกับคุณและพาท่านท่องเที่ยว

ภาพที่ 3 ตัวอย่างบทเรียนการแนะนำตัว

ในภาพที่ 4 เป็นตัวอย่างการอธิบายคำศัพท์และไวยากรณ์ เนื่องจากภาษาเยอรมันเป็นภาษาที่มีไวยากรณ์ซับซ้อน จึงต้องสอดแทรกการเรียนไวยากรณ์และอธิบายไวยากรณ์ที่จำเป็นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถแต่งประโยคได้ด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม การอธิบายไวยากรณ์จะบรรยายโดยละเอียดในหัวข้อสุดท้ายของบทเรียนแต่ละบท พร้อมแบบฝึกหัด

10. Grammatik: Verben und Personalpronomen (กริยาและคำสรรพนาม)

การผันกริยาแบบตามกฎ

- ส่วนประกอบของคำกริยา
Infinitiv: kommen และ wohnen

Stamm (ราก)	Endung (ตัวลงท้าย)
komm	en
wohn	en



*ข้อยกเว้น:

กริยาที่ Stamm ลงท้ายด้วย -chs, -s, -ss, -ß, -x, -z เมื่อใช้กับประธาน du เพิ่มแค่ -t เพราะเสียงท้ายของ Stamm เข้ากับเสียง -s ใน Endung

- กริยาที่ Stamm ลงท้ายด้วย -t, -d, และ -m, -n บางตัว เมื่อใช้กับประธาน du, er/es/sie, ihr ต้องเติม -e- ก่อนใส่ Endung เพื่อให้ออกเสียงง่ายขึ้น

- Endung (ตัวลงท้าย) ของประธานในภาษาเยอรมัน

คำสรรพนาม	Endung (ตัวลงท้าย)
ich (ฉัน)	-e
du (เธอ)	-st
er (เขา)	
es (มัน)	-t
sie (หล่อน)	
wir (พวกเรา)	-en
ihr (พวกเธอ)	-t
sie (พวกเขา)	
Sie (คุณ)	-en

Übung 10.1: จงผันคำกริยา

คำสรรพนาม	wohnen (อาศัย)	kommen (มา)	gehen (เดิน, ไป)	machen (ทำ)	freuen (ยินดี)	wünschen (อวยพร)
ich (ฉัน)						
du (เธอ)	wohnst	kommst	gehst	machst	freust	wünschst
er (เขา)						
es (มัน)						

ภาพที่ 4 ตัวอย่างการอธิบายคำศัพท์และไวยากรณ์

ในภาพที่ 5 เป็นตัวอย่างการอธิบายคำศัพท์เฉพาะด้านวัฒนธรรมไทย โดยอยู่ในหัวข้อการอบรมที่เน้นการใช้คำศัพท์เฉพาะด้านวัฒนธรรมไทย คือ การนำเที่ยววัดและอาหารไทย บทเรียนจะเริ่มต้นด้วยการจำลองสถานการณ์และการบรรยายจริง ด้วยบทบรรยาย 2 ภาษา โดยผู้เข้าร่วมอบรมจะได้เรียนคำศัพท์ในบริบทการเป็นมัคคุเทศก์ และมีการรวบรวมคำศัพท์พร้อมคำแปลไว้ในตารางท้ายบทเรียน

2. Architektur der Tempel สถาปัตยกรรมในวัด

2.1 Überblick ข้อมูลโดยรวม



Die Tempel sind heilige Orte.
วัดเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์

Sie bestehen aus Kultbautenbezirk und Wohnbezirk
für Mönche.

วัดประกอบไปด้วยเขตพุทธาวาสและสังฆาวาส

Im Wohnbezirk leben Mönche und lernen den
Buddhismus.

ในเขตสังฆาวาสพระสงฆ์อาศัยอยู่และศึกษาศาสนาพุทธ

Die Gerichte

รายการอาหารชั้นโตก



Frittierte Bananen
กล้วยทอด

Reiskekse
ข้าวแต๋น

Nam Prik Ong (Tomaten- und Schweinefleisch-Chili-Dip) Ein würziger
Tomaten-Dip mit Schweinefleisch, der mit frischem, gekochtem Gemüse
und Klebreis serviert wird.

น้ำพริกอ่อง - ซอสน้ำพริกใส่มะเขือเทศ หมูสับ เสิร์ฟพร้อมกับผักสดผักต้ม รับประทานกับข้าวเหนียว

พริกไทย	der Pfeffer
ข่า	der Galgant
ตะไคร้	das Zitronengras, das Zitronengräser
ขิง	der Ingwer
ใบโหระพา	die Basilikumsblätter (pl.)

ภาพที่ 5 ตัวอย่างการอธิบายคำศัพท์เฉพาะด้านวัฒนธรรมไทย

2.4 การประเมินผล

2.4.1 การประเมินผลเพื่อรับรู้ระดับพัฒนาฝีมือแรงงาน หลักสูตรภาษาเยอรมันระดับต้นสำหรับมัลลาคูเทศก์

หลังการฝึกอบรมมีการประเมินผลความรู้ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกอบรมตามหลักสูตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และผ่านการประเมินผลทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ประเมินผลด้วยข้อสอบ โดยผู้เข้ารับการประเมินจะต้องได้คะแนนรวมกันตามเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 จึงจะถือว่าผ่านการฝึกและได้รับวุฒิบัตรจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

2.4.2 การประเมินผลโครงการ

ในการฝึกอบรมดังกล่าวมีการประเมินผล 2 วิธี คือ ประเมินผลจากการสังเกตการณ์กิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน และประเมินผลโดยข้อสอบ

2.4.2.1 การประเมินผลจากการสังเกตการณ์

การอบรมดำเนินการโดยวิทยากรสองท่าน โดยวิทยากรคนแรกทำหน้าที่สอน ส่วนวิทยากรคนที่สองประเมินผลจากการสังเกตการณ์ในห้องเรียนระหว่างการเรียนและฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ทราบผลการเรียนรู้ทันที และปรับปรุงกิจกรรมหรือวิธีสอนได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ช่วยเพิ่มคุณภาพและประสิทธิผลของการสอนภายในเวลาที่จำกัด ผลการประเมินจากการสังเกตการณ์สรุปได้ดังนี้

ก) ความสามารถด้านทักษะการออกเสียง การฟังและการพูด

ภาษาเยอรมันใช้ตัวอักษรโรมัน 26 ตัวอักษรเช่นเดียวกับภาษาอังกฤษ และมีตัวอักษรพิเศษอีก 4 ตัว คือ ä ö ü และ ß เนื่องจากผู้เข้าร่วมอบรมเป็นมัคคุเทศก์อาชีพที่ใช้ภาษาต่างประเทศและมีความรู้ภาษาอังกฤษมาก่อน จึงสามารถออกเสียงภาษาเยอรมันส่วนใหญ่ได้ ยกเว้นเสียงพยัญชนะและสระบางตัวในภาษาเยอรมันไม่มีในระบบเสียงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จึงทำให้ผู้เรียนชาวไทยไม่คุ้นชินกับการออกเสียงดังกล่าวได้ ดังจะกล่าวถึงต่อไปนี้

เสียงสระภาษาเยอรมันที่ไม่มีในภาษาไทย คือ ตัวอักษร ö ที่เป็นสระเสียงยาว [ø:] เช่น ในคำว่า *Öl* (น้ำมัน) และสระเสียงสั้น [œ] เช่น ในคำว่า *Löffel* (ช้อน) และตัวอักษร ü ที่เป็นสระเสียงยาว [y:] เช่น ในคำว่า *Gemüse* (ผัก) และเสียงสั้น [Y] เช่น ในคำว่า *fünf* (เลขห้า) ในส่วนของพยัญชนะที่ออกเสียงยากสำหรับผู้เรียนชาวไทยมีดังนี้ ตัวอักษร r ที่ออกเสียง [R] โดยการรัวลิ้นไก่ เช่น ในคำว่า *Religion* (ศาสนา) ตัวอักษร z ที่ออกเสียงควบ [ts] เช่น ในคำว่า *Zimmer* (ห้อง) รวมถึงตัวอักษรผสม sch ที่ออกเสียง [ʃ] เช่น ในคำว่า *schön* (สวยงาม) และตัวอักษรผสม ch ที่ออกเสียงพยัญชนะได้สองแบบขึ้นอยู่กับสระที่ไปประสมด้วย โดยออกเสียง [ç] เมื่อตามหลังเสียงสระที่ลิ้นยกขึ้นไปทางเพดานแข็ง (palate) ในขณะออกเสียง เช่น ในคำว่า *ich* (ฉัน) และตัวอักษร ch จะออกเสียง [x] เมื่อตามหลังเสียงสระที่ลิ้นยกไปทางเพดานอ่อน (velum) เช่น ในคำว่า *besuchen* (เยี่ยมชม)

เสียงที่กล่าวถึงข้างต้นในภาษาเยอรมันเป็นเสียงที่ไม่มีในภาษาไทย ผู้เรียนที่ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาแม่ (L1) จึงจำเป็นต้องฝึกฝนเพิ่มเติมเพื่อให้ออกเสียงได้ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม หากผู้เรียนเคยเรียนภาษาต่างประเทศอื่นมาก่อน (L2, L3) และภาษานั้นมีเสียงสระหรือพยัญชนะที่คล้ายกันกับภาษาเยอรมัน ผู้เรียนอาจได้รับประโยชน์จากการถ่ายโอนเชิงบวก (positive transfer) จากภาษาต่างประเทศอื่นในด้าน การออกเสียงพยัญชนะและสระภาษาเยอรมันได้ โดยมีมัคคุเทศก์ในชั้นเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจะสามารถออกเสียง [ʃ] ได้ ผู้เรียนที่ใช้ภาษาฝรั่งเศสจะคุ้นเคยกับการออกเสียง [R] ส่วนผู้เรียนที่มีความรู้ภาษาจีนสามารถออกเสียงสระ [y:] และ [Y] ได้ เป็นต้น

การถ่ายโอนเชิงบวกไม่ได้จำกัดเพียงระดับการออกเสียงพยัญชนะและสระ แต่ยังเอื้อต่อทักษะการฟังและการพูด โดยเฉพาะในผู้เรียนที่รู้ภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศส เพราะคำศัพท์ภาษาเยอรมันหลายคำมีรากศัพท์ร่วมกันกับภาษาดังกล่าว เช่น ศัพท์เกี่ยวกับเดือนต่าง ๆ ในภาษาเยอรมัน อังกฤษและฝรั่งเศส

(Januar – January – Janvier – มกราคม) รวมถึงคำศัพท์ภาษาเยอรมันบางคำเป็นคำยืมจากภาษาดังกล่าว เช่น คำว่า Restaurant และ Hotel จากภาษาฝรั่งเศส คำว่า Schuttlebus จากภาษาอังกฤษ เป็นต้น แม้การออกเสียงคำศัพท์จะแตกต่างกันบ้าง แต่ผู้เรียนยังสามารถเดาความหมายของคำจากการฟังได้ ในด้านการพูด โครงสร้างประโยคบอกเล่าและประโยคคำถามในภาษาฝรั่งเศสและภาษาอังกฤษมีความคล้ายคลึงกับภาษาเยอรมัน ช่วยให้ผู้เรียนใช้จังหวะและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม เช่น การลงเสียงต่ำเมื่อจบประโยคบอกเล่า และการขึ้นเสียงสูงเมื่อจบประโยคคำถามแบบให้ตอบรับหรือปฏิเสธ

ข) ความสามารถในการใช้คำศัพท์ในการบรรยายเป็นภาษาเยอรมัน

มีคุณศัพท์ที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน เช่น อายุหรือระยะเวลาในการทำงาน ไม่ได้แสดงความแตกต่างชัดเจนในด้านความสามารถในการใช้คำศัพท์ภาษาเยอรมัน เนื่องจากคำศัพท์ส่วนใหญ่เป็นคำใหม่ที่ต้องอาศัยการท่องจำ ซึ่งขึ้นอยู่กับความขยันและความสามารถเฉพาะบุคคล มีคุณศัพท์ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์และข้อมูลการนำเที่ยวอยู่แล้ว และคำศัพท์เฉพาะทางด้านวัฒนธรรม มีความคล้ายคลึงกับภาษาอังกฤษ ผู้เข้ารับการอบรมจึงสามารถเรียนและจดจำคำศัพท์ในหมวดดังกล่าวได้รวดเร็ว สามารถสังสรรค์และพัฒนาทักษะเหล่านั้นจนเกิดเป็นความชำนาญเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของครานพิคอสกี (Kranpikowski) และแสงอร่ามเรือง (Saeng-Aramruang) (อ้างอิงตาม นอยเนอร์และฮุนเฟลท์ (Neuner & Hunfeld, 1993, p. 106)) ที่ว่า หากมองการเรียนภาษาเยอรมันเป็นภาษาต่างประเทศในมุมมองของการเรียนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หลักสูตรและผู้จัดการเรียนการสอนต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกิดจากผู้เรียนที่มีที่มา ภูมิหลัง ความรู้ ความสนใจที่ต่างกัน ด้วยความสนใจและความต้องการของผู้เรียน การแบ่งกลุ่มผู้เรียนตามปัจจัยที่กล่าวข้างต้น จะเป็นประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับความรู้และแรงจูงใจของผู้เรียน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเรียนด้วย นอกจากนี้ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการเรียนภาษาต่างประเทศก็ส่งผลต่อการพัฒนาการใช้ภาษาและประสิทธิภาพในการใช้ภาษาด้วย หากมองในมุมมองนี้ การจัดการเรียนการสอนภาษาเยอรมันในอนาคตจะต้องเอื้อต่อแรงจูงใจของผู้เรียนที่มีคุณลักษณะที่ต่างกันไป การเรียนการสอนภาษาเยอรมันตั้งแต่ปี 1970 เป็นต้นมาได้พัฒนาวิธีการเรียนการสอนเป็นแบบเน้นการสื่อสาร (kommunikative Methode) และให้มองการเรียนภาษาควบคู่ไปกับการศึกษาข้ามวัฒนธรรม (interkultureller Ansatz) ด้วย ซึ่งปรากฏในหนังสือแบบเรียน แบบฝึกหัดภาษาเยอรมันในฐานะภาษาต่างประเทศที่ใช้กันทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยด้วย

ค) พฤติกรรมการเรียน

ผู้เข้าร่วมการอบรมมีความตั้งใจและมีแรงจูงใจในการเรียนสูงมาก สังเกตได้จากการเข้าเรียนตรงเวลาทุกครั้ง มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอนเต็มที่ จัดบันทึกระหว่างเรียน สอบถามเมื่อไม่เข้าใจหรือต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม ขวนขวายแหล่งการเรียนรู้เพิ่มเติม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในหมู่ผู้เข้าอบรม และมีการจัดตั้งไลน์กลุ่มเพื่อส่งต่อข้อมูล ทำการบ้านและงานที่ได้รับมอบหมาย

ผู้เข้าร่วมการอบรมจำนวน 30 คนได้ทำแบบทดสอบหลังเรียนจำนวน 50 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อสอบหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ ข้อสอบแบบหลายตัวเลือก (multiple choice) แบบจับคู่ และ C-test โดยเนื้อหาข้อสอบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ บทสนทนาทั่วไปจำนวน 10 ข้อ คำศัพท์จากบทเรียนจำนวน 20 ข้อ และการถ่ายทอดข้อความจากภาษาไทยเป็นภาษาเยอรมันจำนวน 20 ข้อ ผลการทดสอบปรากฏว่าผู้เข้าร่วมอบรมทุกคนผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($\geq 60\%$) โดยมีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 45 คะแนน (ร้อยละ 90) คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 35 คะแนน (ร้อยละ 70) และมีคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มอยู่ที่ร้อยละ 78

ผลคะแนนสอบสะท้อนว่าผู้เข้าร่วมอบรมมีความเข้าใจเนื้อหาที่เรียนตลอด 30 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมยังต้องใช้เวลาฝึกฝนและท่องจำคำศัพท์และสำนวนเพิ่มเติมหลังการเรียนแต่ละวันเพื่อเตรียมตัวสอบให้บรรลุเป้าหมายในการรับรู้พัฒนาการอบรมครั้งนี้

บทสรุป

การอบรมภาษาเยอรมันเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศ (ภาษาเยอรมัน) แก่ภาคธุรกิจอาชีพในจังหวัดเชียงใหม่ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ ภาคธุรกิจได้เพิ่มพูนระดับความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งภาษาคือภาษาเยอรมัน ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อภาษาเยอรมันโดยสามารถ สื่อสารภาษาเยอรมันเบื้องต้นได้ ใช้คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันในระดับพื้นฐานได้ ใช้คำศัพท์เฉพาะสาขาอาชีพต่าง ๆ ในระดับพื้นฐานเพื่อการทำงานได้

ถึงแม้ว่าจะเป็นความรู้เบื้องต้น แต่โครงการนี้ได้วางรากฐานสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาเยอรมันของภาคธุรกิจในจังหวัดซึ่งเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภูมิภาค อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาในระดับที่สูงขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการอบรม

1. ควรมีการพัฒนาหลักสูตรอบรมภาษาเยอรมันสำหรับภาคธุรกิจในระดับกลาง เนื่องจากระยะเวลาอบรม 30 ชั่วโมงยังไม่เพียงพอสำหรับการเรียนรู้ภาษาที่มีโครงสร้างไวยากรณ์ซับซ้อน ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ยังไม่สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้จริง อย่างไรก็ตาม การอบรมดังกล่าวนับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการสร้างพื้นฐานและส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาเยอรมัน

2. สัดส่วนผู้เข้าอบรม 30 คนต่อวิทยากร 1 คน ส่งผลให้การฝึกทักษะภาษา โดยเฉพาะการออกเสียงและการสนทนาไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งข้อจำกัดด้านเวลายังทำให้การให้ข้อเสนอแนะรายบุคคล (feedback) จากวิทยากรเป็นไปได้ยาก จึงควรพิจารณาเพิ่มจำนวนวิทยากรเป็น 2 คนเพื่อให้สามารถแบ่งกลุ่มย่อยและส่งเสริมการฝึกปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงสนับสนุนให้ผู้เข้าอบรมฝึกฝนเพิ่มเติมด้วยตนเองผ่านแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ที่เหมาะสม

3. เสนอให้มีการจัดการอบรมภาคธุรกิจทั่วไปภาษาต่างประเทศ (ภาษาเยอรมัน) โดยททท. ร่วมกับสถาบันการศึกษา

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ (motivation) ในการเรียนภาษาเยอรมันของผู้เรียนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนรู้และการคงอยู่ของผู้เรียนในกระบวนการเรียน
2. พัฒนาคู่มือภาษาเยอรมันเพื่อการท่องเที่ยวตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงระดับสูง โดยออกแบบให้เหมาะสำหรับการศึกษด้วยตนเอง เน้นเนื้อหาที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานของภาคธุรกิจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง
3. ส่งเสริมการวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการใช้ภาษาเยอรมันในกลุ่มเฉพาะ เช่น การศึกษาด้านการออกเสียงภาษาเยอรมัน การใช้คำศัพท์เฉพาะทางในบริบทวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนการวิจัยเกี่ยวกับการถ่ายทอดองค์ความรู้และวัฒนธรรมไทยเป็นภาษาเยอรมัน

เอกสารอ้างอิง

- กมลวัฒน์ โมราศิลป์. (2548). *การจัดรายการนำเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวชาวเยอรมัน* [การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. Chiang Mai University Digital collections (CMUDC).
<https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:104685>
- กองพัฒนาบริการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว. (2565). *แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยว พ.ศ. 2566-2570*.
<https://www.dot.go.th/storage/กองพัฒนาบริการ/แผนกองฯ/QtfddpYXKOCrXLds1f5xJfseslXaXcpgu3q3oDnM.pdf>
- จิราภรณ์ ไมเออร์-คันทัพ. (2543). *ภาษาเยอรมันเพื่อการท่องเที่ยว*. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี มีวงศ์อุโฆษ. (2541). *ภาษาเยอรมันเพื่อการท่องเที่ยว*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ภรณ์ สุวัติกุล, จินตนา สุทธนู, และ จุฑามาศ ชัยเพชร. (2546). *รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม : ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว*.
<https://opac.phuket.psu.ac.th/BibDetail.aspx?bibno=16659>
- ไพฑูรย์ พงศบุตร และคณะ. (2536). *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันเพ็ญ ชัยกิจมงคล. (2550). *การสอนเทคนิคการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อ “การเรียนรู้ตลอดชีวิต”*. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Council of Europe. (2020). *Common European of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment – Companion volume*. Council of Europe Publishing.
- Funk, H. (2001). Job-Related German Teaching – German as a Foreign and Second Language for Professional Purposes. [Berufsbezogener Deutschunterricht – Deutsch als Fremd- und Zweitsprache für den Beruf]. In: Gerhard Helbig, Lutz Götze, Gert Henrici und Hans-Jürgen Krumm (Hrsg.), *German as a Foreign Language: An International Handbook. Part 2. [Deutsch als Fremdsprache. Ein internationales Handbuch. 2. Halbband.]*. (p. 962-973). de Gruyter.
- Neuner, G. & Hunfeld, H. (1993). *Methods of Teaching German as a Foreign Language. An Introduction. [Methoden des fremdsprachlichen Deutschunterrichts. Eine Einführung.]*. Langenscheidt.