

การพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

The Development of Local Tour Guide's English Speaking Ability in Chiang Dao District, Chiang Mai Province

ณพัชญา สุขพัชรารณ
Napatchaya Sukpatcharaporn

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300
Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat University, Chiangmai 50300

*To whom correspondence should be addressed. e-mail: Napatchaya_suk@cmru.ac.th

Received: 22 November 2023, Revised: 12 February 2024, Accepted: 20 May 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพการเป็นมัคคุเทศก์ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) พัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 55 คน ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ บทเรียนภาษาอังกฤษ และแบบทดสอบความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ ผลการวิจัย 1) มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความต้องการในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้านการนำเที่ยวในด้านการอธิบายลักษณะรูปร่างหินและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ภายในวัดถ้ำเชียงดาว การอธิบายเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับในการเข้าชมสถานที่ และประวัติความเป็นมา แหล่งกำเนิดของถ้ำ ตามลำดับ 2) ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่หลังจากเข้าร่วมการอบรมสูงขึ้น จากระดับปานกลางอยู่ในระดับดี

คำสำคัญ : ศักยภาพ กิจกรรมแบบเน้นงานปฏิบัติ ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ มัคคุเทศก์

Abstract

The purposes of this study were to: 1) study information related to tour guiding potential of local tour guides in Chiang Dao District, Chiang Mai; and 2) develop English speaking ability of local tour guides in Chiang Dao District, Chiang Mai. The local tour guides were chosen using purposive sampling. Research instruments in this study were a questionnaire for English language needs analysis, an English lesson, and an English-speaking proficiency test. Descriptive statistics, such as frequency, means, percentages, and standard deviation, were used to analyze the data. The findings of the research were as follows: 1) the majority of the local tour guides who participated in the study were women over the age of 46. They have worked as local tour guides for over five years. Describing stone's and sacred item's shapes in Chiang Dao Cave, rules and regulations, and history and origin of Chiang Dao Cave were the topics they required respectively. 2) English speaking ability of the local tour guides in Chiang Dao district, Chiang Mai increased from fair to good level after attending the research project.

Keywords : Potential, Task-Based Activities, English Speaking Ability, Tour guide

บทนำ

ปัจจุบัน หลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ในบริบทสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ซึ่งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจัดได้ว่าเป็นภาคส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ในปี 2566

ประเทศไทยมีรายรับรายรับจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ รวม 1.31 ล้านล้านบาท โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 28.0 ล้านคน เพิ่มขึ้นจาก 5.82 ล้านล้านบาท และ 11.2 ล้านคนในปี 2565 ตามแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง [1]

มัคคุเทศก์เป็นบุคลากรที่มีส่วนสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ในฐานะเป็นผู้สร้างประสบการณ์ในการเดินทางให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีที่เกิดขึ้นระหว่างนักท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตลอดจนการอำนวยความสะดวก อธิบายประวัติความเป็นมา ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างนักท่องเที่ยวกับชุมชนท้องถิ่นระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ [2] ซึ่งคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งที่มัคคุเทศก์ควรมีคือ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้ได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ แต่ในปัจจุบัน พบว่า มัคคุเทศก์ในประเทศไทย ยังมีปัญหาในด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก จากการศึกษาของวันวิวิธ แซ่ซัน [3] พบว่า บุคลากรอาชีพมัคคุเทศก์ควรได้รับการพัฒนาทักษะทางภาษา เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญและยังมีความต้องการบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะทักษะการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว และการศึกษาของอภิไทย แก้วจรัส [4] ยังได้ระบุว่า ปัญหาที่พบชัดเจนของมัคคุเทศก์ไทยคือ การขาดทักษะทางภาษา และมัคคุเทศก์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

ทั้งนี้ จากการลงพื้นที่เพื่อสืบค้นข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการวิจัยในพื้นที่ และการประชุมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว มีความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีความหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ การอธิบายแหล่งท่องเที่ยว ประเพณี วัฒนธรรม การถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนท้องถิ่นให้นักท่องเที่ยวเกิดประสบการณ์ท่องเที่ยวที่ดี

ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ การออกแบบหลักสูตร และเนื้อหาการสอนที่เหมาะสมมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การใช้กิจกรรมแบบเน้นงานปฏิบัติ (Task-based activities) ถือว่าเป็นเทคนิคที่มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ เนื่องจากการออกแบบการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาและเรียนรู้ภาษาในสถานการณ์จริง โดยเรียนรู้จากการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ผู้เรียนได้ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เน้นความหมายในการสื่อสารมากกว่ารูปแบบภาษา จนบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ [5] โดยผ่านกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นก่อนปฏิบัติงาน (Pre-task) เป็นผู้สอนเตรียมความพร้อมทางด้านภาษาให้แก่ผู้เรียน 2) ขั้นระหว่างปฏิบัติงาน (Task cycle) ผู้เรียนฝึกใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน โดยทำงานเป็นคู่หรือเป็นกลุ่ม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ และ 3) ขั้นมุ่งเน้นภาษา (Language focus) ผู้เรียนและผู้สอนร่วมกันวิเคราะห์ผลที่ได้ จากการประเมินของกลุ่มอื่นและของตนเอง พิจารณาข้อผิดพลาดร่วมกัน ทบทวน และฝึกฝนข้อผิดพลาดทางภาษาที่พบ เพื่อให้มีความเข้าใจในการใช้ภาษามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การออกแบบเนื้อหาการเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้เรียน จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงบริบทจากชีวิตจริง ทำให้เกิดความต้องการเรียนรู้อย่างเป็นธรรมชาติ มีความสุขในการเรียน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สืบเสาะ แสวงหาความรู้ โดยนำสถานการณ์ที่อยู่รอบ ๆ ตัว ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้ที่เกิดขึ้นจากการเรียนเข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน [6]

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงศักยภาพด้านการนำเที่ยวศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อนำเที่ยว และพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้บทเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นเนื้อหาท้องถิ่นและกิจกรรมแบบเน้นงานปฏิบัติ เพื่อยกระดับความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่ดี สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และนำไปสู่การก่อให้เกิดรายได้ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่อย่างยั่งยืน รองรับการเดินทางของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพการเป็นมัคคุเทศก์ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

โจทย์วิจัย/ ปัญหาวิจัย

1. ศักยภาพการเป็นมัคคุเทศก์ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่มีลักษณะใด
2. ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่สูงขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่หลังจากเข้าร่วมโครงการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในวัดถ้ำเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ (Purposive Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ จำนวน 55 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นมัคคุเทศก์ ตอนที่ 2 ความต้องการพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษในการนำเที่ยว โดยลักษณะคำถามเป็นแบบวัดประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ หากคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2. บทเรียนภาษาอังกฤษเน้นเนื้อหาท้องถิ่นและกิจกรรมแบบเน้นงานปฏิบัติ จำนวน 5 บทเรียน รวม 20 ชั่วโมง โดยมีขั้นตอนการอบรมที่เป็นกิจกรรมแบบเน้นงานปฏิบัติ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ก่อนปฏิบัติงาน (Pre-task) ผู้สอนแนะนำหัวข้ออธิบายชิ้นงาน ให้ผู้เรียนได้รับตัวป้อนเข้าทางภาษาที่จะใช้สื่อสารอย่างเหมาะสม สอนคำศัพท์ วลีต่างๆ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจงานที่จะได้รับมอบหมาย ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติงาน (Task cycle) ผู้เรียนลงมือปฏิบัติงานโดยทำกิจกรรมคู่หรือกลุ่มย่อย จากนั้นผู้เรียนเตรียมการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อชั้นเรียน โดยผู้สอนคอยให้ความช่วยเหลือ คำปรึกษาในการใช้ภาษาของผู้เรียน ขั้นที่ 3 หลังปฏิบัติงาน (Language focus) ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับงานที่ผู้เรียนปฏิบัติ ทบทวน สรุปรูปแบบภาษา โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน [5] โดยเนื้อหาบทเรียน ได้แก่ 1) การแนะนำตัวและการทักทายนักท่องเที่ยว 2) การอธิบายกฎระเบียบ ข้อบังคับในการเข้าชมสถานที่ 3) ประวัติความเป็นมา แหล่งกำเนิดของถ้ำ 4) การอธิบายลักษณะรูปร่างหิน และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ 5) ความเชื่อทางศาสนาและวัฒนธรรมไทย ซึ่งบทเรียนภาษาอังกฤษที่สร้างขึ้นนี้ ผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประเมินคุณภาพ และหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่า มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

3. แบบทดสอบความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ จำนวน 1 ฉบับ ใช้ทดสอบความสามารถทางการพูดของผู้เรียน ก่อนและหลังการอบรม คือ ใช้รูปภาพสถานที่ท่องเที่ยวในวัดถ้ำเชียงดาว จำนวน 5 รูป และกำหนดสถานการณ์เกี่ยวกับการนำเที่ยว จำนวน 3 สถานการณ์ ในแต่ละสถานการณ์ ผู้เรียนต้องอธิบายประวัติความเป็นมา ความสำคัญของสถานที่ และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ กฎระเบียบในการเข้าชมสถานที่ ความเชื่อทางวัฒนธรรมไทย ให้แก่นักท่องเที่ยว ผู้เรียนสรุปภาพ และสถานการณ์ จากนั้นทำการทดสอบการพูด ใช้เกณฑ์ประเมินความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ 6 ด้าน ได้แก่ การออกเสียง ไวยากรณ์ เนื้อหา คำศัพท์ การปฏิสัมพันธ์ และความคล่องแคล่วในการพูด ตามทฤษฎีของ The Foreign Service Institute Scale (FSI), The Schulz Communicative Competence Scale และ The Bartz Scale [7, 8] มีระดับคะแนน 1-5 คะแนน รวม 30 คะแนน จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา ความตรงด้านเนื้อหาของแบบทดสอบ และหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์การเรียนรู้กับข้อคำถามในแบบทดสอบโดย IOC (Index of Item Objective Congruence) มีค่าเท่ากับ 1.00 ถือว่ามีความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ใช้เวลาดำเนินกิจกรรม 24 ชั่วโมง โดยแบ่งเป็นการทดสอบก่อนเรียน จำนวน 2 ชั่วโมง การอบรมภาษาอังกฤษ 20 ชั่วโมง และการทดสอบหลังเรียน 2 ชั่วโมง ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สืบหาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ และศักยภาพการใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์จากเอกสาร ตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สืบหาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
3. ผู้วิจัยทดสอบความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษด้านการนำเที่ยวของผู้เข้าร่วมอบรม

4. ดำเนินการจัดกิจกรรมอบรมภาษาอังกฤษโดยใช้บทเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นเนื้อหาท้องถิ่นและกิจกรรมแบบเน้นงานปฏิบัติ จำนวน 5 บทเรียน รวม 20 ชั่วโมง
5. ทดสอบความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษด้านการนำเที่ยวของผู้เข้าร่วมโครงการหลังจากเสร็จสิ้นการอบรม
6. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ประเมินผล สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จากแบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Means) และ ร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษด้านการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Means) และร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาศักยภาพการเป็นมัคคุเทศก์ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ แสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 หญิง	48	87.27
1.2 ชาย	7	12.73
รวม	55	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 25 ปี	0	0.00
2.2 25 – 30 ปี	4	7.27
2.3 31 – 35 ปี	5	9.09
2.4 36 – 40 ปี	5	9.09
2.5 41 – 45 ปี	20	36.36
2.6 46 ปีขึ้นไป	21	38.18
รวม	55	100.00
3. ประสบการณ์ในการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น		
3.1 น้อยกว่า 1 ปี	5	9.09
3.2 1-2 ปี	1	1.82
3.3 3-4 ปี	2	3.64
3.4 5 ปีขึ้นไป	47	85.45
รวม	55	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87.27 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 12.73 ส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.18 รองลงมาคืออายุ 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.36 อายุ 31 – 35 ปี และอายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 85.45 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 9.09 และ 3-4 ปี ร้อยละ 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับความต้องการพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (N = 55)

ลำดับที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลความ
1	การแนะนำตัว และการทักทายนักท่องเที่ยว	4.11	มาก
2	การอธิบายกฎระเบียบ ข้อบังคับในการเข้าชมสถานที่	4.20	มาก
3	ประวัติความเป็นมา แหล่งกำเนิดของถ้ำ	4.14	มาก
4	การอธิบายลักษณะรูปร่างหิน และสิ่งศักดิ์สิทธิ์	4.25	มาก
5	ความเชื่อทางศาสนา และวัฒนธรรมไทย	3.89	มาก

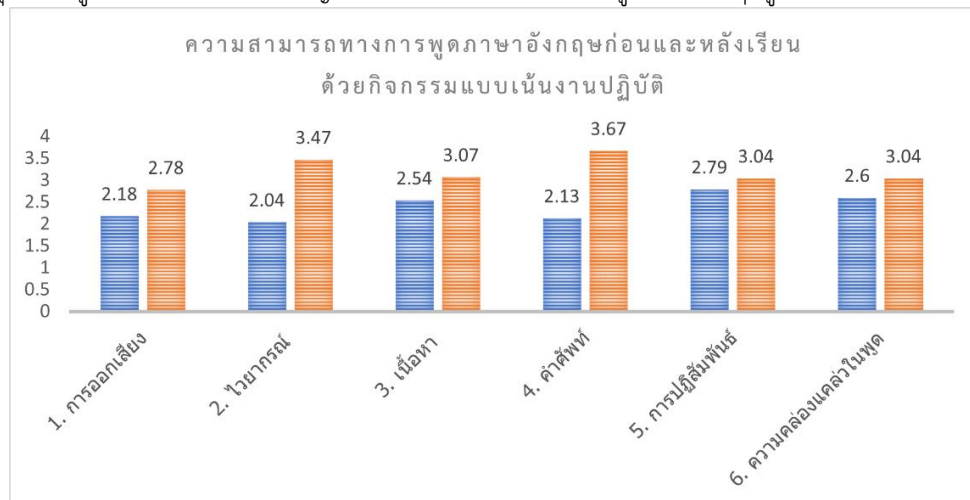
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อการนำเที่ยว ทุกหัวข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การอธิบายลักษณะรูปร่างหิน และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ การอธิบายกฎระเบียบ ข้อบังคับในการเข้าชมสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และประวัติความเป็นมา แหล่งกำเนิดของถ้ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ 6 ด้าน ได้แก่ การออกเสียง ไวยากรณ์ เนื้อหา คำศัพท์ การปฏิสัมพันธ์ และความคล่องแคล่วในการพูด ก่อนและหลังเรียนด้วยกิจกรรมแบบเน้นงานปฏิบัติ (N = 55)

ความสามารถ ทางการพูดภาษาอังกฤษ	คะแนน เต็ม	ก่อนเรียน			หลังเรียน		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสามารถ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสามารถ
1. การออกเสียง	5	2.18	0.51	พอใช้	2.78	0.81	ปานกลาง
2. ไวยากรณ์	5	2.04	0.83	พอใช้	3.47	0.86	ปานกลาง
3. เนื้อหา	5	2.54	0.57	ปานกลาง	3.07	0.77	ปานกลาง
4. คำศัพท์	5	2.13	0.60	พอใช้	3.67	0.70	ดี
5. การปฏิสัมพันธ์	5	2.79	0.58	ปานกลาง	3.04	0.72	ปานกลาง
6. ความคล่องแคล่วในการพูด	5	2.60	0.66	ปานกลาง	3.04	0.69	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	30	14.07	2.48	ปานกลาง	19.07	2.83	ดี

จากตารางที่ 3 พบว่า ก่อนการอบรม มัคคุเทศก์ท้องถิ่นมีความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 14.07, S.D. = 2.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การปฏิสัมพันธ์ ความคล่องแคล่วในการพูด และเนื้อหา นอกนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้ หลังจากการอบรม ผู้เข้าร่วมโครงการมีความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 19.07, S.D. = 2.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี คือ คำศัพท์ นอกนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมการอบรมส่วนใหญ่มีคะแนนความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษสูงขึ้น จากระดับปานกลางเป็นระดับดี



ภาพที่ 1 ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นก่อนและหลังเรียนด้วยบทเรียนภาษาอังกฤษด้วยกิจกรรมแบบเน้นงานปฏิบัติ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยดังกล่าว มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. ศักยภาพการเป็นมัคคุเทศก์ของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นมาแล้วเป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปีขึ้นไป แต่อาจเนื่องมาจากการขาดการพัฒนาความรู้ และทักษะใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทักษะทางภาษา เช่น การใช้คำศัพท์เฉพาะต่างๆ ในการบรรยายสถานที่ความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรมของแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน จึงทำให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ดีเท่าที่ควร รวมถึงอายุของผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จึงทำให้ส่งผลต่อความสามารถใน

การพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพลอยระดา ภูมิ [9] ที่ศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างมคฺเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมภวาปี และพบว่า ผู้เข้าร่วมการอบรมบางส่วนไม่ผ่านการอบรม ถึงแม้ว่าจะเคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับมคฺเทศก์ท้องถิ่นมาแล้ว เนื่องจากผู้เข้าร่วมการอบรมส่วนใหญ่มีอายุมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของอรจนา จันทรประยูร และคณะ [10] ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพมคฺเทศก์ท้องถิ่นในตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่า อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความสามารถในการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ แตกต่างกัน ซึ่งทำให้ทักษะในการสื่อสาร เช่น การพูด การอ่าน การเขียน และการทำความเข้าใจกับข้อมูลที่รับแตกต่างกันตามประสบการณ์

ในส่วนของผลสอบถามความต้องการในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ พบว่า มคฺเทศก์ส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการนำเที่ยวทุกหัวข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่นำเที่ยวมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปิยนุช แก้วกลี และรภัสศักย์ เหตุทอง [11] ที่พบว่า ทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่มคฺเทศก์ใช้สื่อสารในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ และมคฺเทศก์สื่อสารภาษาอังกฤษโดยใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ผิด ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษที่นอกเหนืองานมคฺเทศก์ได้ และส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน ขาดคำศัพท์เฉพาะทาง และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับการนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ Aunruen, R. [12] ที่ศึกษาความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตัวแทนสำนักงานท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และพบว่า ทักษะการพูดเป็นทักษะที่มีปัญหามากที่สุด ตามด้วยการใช้ไวยากรณ์ การใช้สำนวนที่เหมาะสม ยิ่งไปกว่านั้น จากการขยายตัวของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมาจากประเทศที่หลากหลาย มีสำเนียงภาษา วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จึงทำให้มคฺเทศก์ท้องถิ่นไม่เข้าใจสำเนียงภาษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ทำให้พูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวไม่ได้อย่างราบรื่น ซึ่ง Davidoff, M. [13] ได้กล่าวว่าการสื่อสารนั้น ประกอบด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษา อุปสรรคทางภาษาและความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

2. ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษด้านการนำเที่ยวของมคฺเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอยางตลาด จังหวัดชัยภูมิ หลังจากเข้าร่วมการอบรมสูงขึ้น จากระดับปานกลางอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก เนื้อหาในการอบรมการพูดภาษาอังกฤษในการนำเที่ยวเป็นเนื้อหาบทเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มคฺเทศก์ท้องถิ่นมีความคุ้นเคย ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้เดิม และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในด้านการนำเที่ยวอยู่แล้ว จึงช่วยให้สามารถทำความเข้าใจ เชื่อมโยงความรู้เดิม และความรู้ใหม่ในด้านคำศัพท์ต่างๆ ที่ใช้ในการอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว กฎระเบียบในการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพลอยระดา ภูมิ [9] ที่พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างมคฺเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ผ่านการประเมินความรู้และทักษะการเป็นมคฺเทศก์ท้องถิ่นในระดับมาก เนื่องจากเป็นบุคคลที่ทางหน่วยงานในพื้นที่ทำการคัดเลือกให้เข้าร่วมอบรม และมีความพร้อมในระดับหนึ่ง

นอกจากนี้ รูปแบบการดำเนินกิจกรรมที่เน้นงานปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้มคฺเทศก์ท้องถิ่นในกระบวนการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เอื้อให้มคฺเทศก์ท้องถิ่นได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษในบริบทเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การนำเที่ยวจริง ผ่านกิจกรรมที่เน้นการสื่อสาร มุ่งเน้นการสื่อความหมายให้ผู้รับสารเข้าใจ เพื่อลดช่องว่างในของข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานในสถานการณ์ที่กำหนดขึ้น [14] รวมถึงได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดทางภาษาต่างๆ ร่วมกันทบทวน สรุปรูปแบบภาษา โครงสร้างประโยค ไวยากรณ์ที่ใช้ในการพูด จนสามารถค้นพบข้อผิดพลาดของตนเอง จึงทำให้มคฺเทศก์ท้องถิ่นที่เข้าร่วมโครงการมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษของตนเองในสถานการณ์จริงยิ่งขึ้น ซึ่ง Moore, P. J. Task-based language teaching (TBLT) [15] ได้กล่าวถึงขั้นตอนการทบทวนภาษาของกิจกรรมแบบเน้นงานปฏิบัติว่า ผู้เรียนจะให้การช่วยเหลือกันระหว่างปฏิบัติงาน ทำให้ไม่รู้สึกลอายหรือประหม่าที่จะพูดคุยกับเพื่อน เมื่อเกิดข้อผิดพลาดทางภาษา ก็จะช่วยกันอธิบายและแก้ไขข้อผิดพลาดทางภาษาที่เกิดขึ้น จึงทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเองได้ดีขึ้น

ในขณะเดียวกัน กิจกรรมการจัดอบรมภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นเป็นลักษณะการบูรณาการ เป็นหลักสูตรระยะสั้นออกแบบจากความต้องการที่แท้จริง และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมระหว่างมคฺเทศก์ท้องถิ่นในชุมชน ผู้นำชุมชน และนักวิจัย ทำให้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้เข้าร่วมโครงการ จากนั้นจึงจัดให้ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกปฏิบัติงานนำเที่ยวโดยใช้รูปแบบภาษา คำศัพท์ต่าง ๆ ในบริบทเนื้อหาท้องถิ่น ช่วยให้มคฺเทศก์ท้องถิ่นที่เข้าร่วมโครงการได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษจนเกิดความชำนาญ และความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการนำเที่ยวมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสโรชา บัญศิลป์ไทย [16] ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนามคฺเทศก์ท้องถิ่นของชุมชนบ้านเอืยก และพบว่ากระบวนการแบบบูรณาการเพื่อใช้ในการฝึกอบรม และพัฒนาอาชีพประสิทธิผลขององค์กรส่งผลให้กลุ่มมคฺเทศก์ท้องถิ่นในชุมชนบ้านเอืยกมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการเป็นมคฺเทศก์มีความรู้ด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยว จึงสามารถพัฒนาสู่การเป็นมคฺเทศก์ท้องถิ่นได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ควรเน้นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้เข้าใจความแตกต่างของวัฒนธรรมการใช้ภาษา ฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์จริงในการปฏิบัติงาน

1.2 ควรมีการออกแบบหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษ เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ที่เน้นการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร ออกแบบเนื้อหาการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์เฉพาะทาง เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถอธิบายข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับท้องถิ่น เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนบุคคล ควรมีนโยบายฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะต่าง ๆ ให้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการวิจัยแบบต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะของมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ในอำเภอเชียงดาวแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีพัฒนาสื่อการเรียนภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นรู้โดยนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

2.4 ควรพัฒนาทักษะภาษาที่สามให้กับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อรองรับการขยายตัวของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายมากขึ้นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. GDP ไตรมาสที่สี่ของปี 2565 และแนวโน้มปี 2566. [อินเทอร์เน็ต]. 2566 [เข้าถึงเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2566]. เข้าถึงได้จาก: www.nesdc.go.th.
- [2] Jelena, F. Outdoor Guiding as Hospitality Work. Annals of Tourism Research 2018; 73:197-199.
- [3] วันวิภาห์ แซ่ซัน. ทักษะของมัคคุเทศก์ชาวไทยที่ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา [อินเทอร์เน็ต]. 2559[เข้าถึงเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2566]. เข้าถึงได้จาก: https://www.northbkk.ac.th/research_/?news=research&id=000376
- [4] อภิไทย แก้วจรัส. ศักยภาพมัคคุเทศก์ไทยในศตวรรษที่ 21. วารสารปัญญาภิวัฒน์ 2564;13(3):283-296.
- [5] Willis, J. A Framework for Task-Based Learning. Harlow: Longman; 1996.
- [6] อธิยา กองไชย. การจัดการเรียนรู้โดยใช้บริบทเป็นฐาน. วารสารการบริหารนิเทศบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น 2565; 8(6): 443-449.
- [7] Bartz, H. Testing oral communication in the foreign language classroom. Virginia: Center for Applied Linguistics; 1979.
- [8] ไชยยันต์ โตเทศ. การใช้กิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานที่เน้นประสบการณ์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2551.
- [9] พลอยระดา ภูมิ. การเสริมสร้างศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ชุ่มน้ำหนองหานกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต 2559;4(2):249-260.
- [10] อรจนา จันทประยูร, วราภรณ์ ดวงแสง, อนุวัต เชื้อเย็น, วลัยดา ถาวรมงคลกิจ, วชิรี วรรณศินสิน และวิวัฒน์ ประสานสุข. การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในพื้นที่ตำบลป่าไม้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ [รายงานผลการวิจัย]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2554.
- [11] ปิยนุช แก้วกสิ และรภัสศักย์ เหตุทอง. ปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2563;11(1): 135-150.
- [12] Aunruen, R. Needs analysis of English for travel agents in Chiang Mai [Master's Thesis]. Bangkok: Kasetsart University; 2005.
- [13] Davidoff, M. Contact Customer Service in the Hospitality and Tourism Industry. New Jersey: Prentice Hall Career and Technology; 1994.
- [14] Ellis, R. Task-based language learning and teaching. Oxford: Oxford University Press; 2003.
- [15] Moore, P. J. Task-based language teaching (TBLT). In Lontas, J. I. (ed.) TESOL encyclopedia of English language teaching. New Jersey: Wiley; 2018.
- [16] สโรชา บุญศิลป์ไทย. การพัฒนามัคคุเทศก์ท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษา:บ้านเอืยก หมู่ที่ 5 ตำบลสันป่าแยง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. [โครงการวิจัยร่วมกับการเรียนการสอนบูรณาการศาสตร์ เพื่อการเรียนรู้การพัฒนาพื้นที่สำหรับนักศึกษาปริญญาโท]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่; 2551.