

การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
สำหรับชุมชนกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร
The Development of English Communication Skills in Tourism
for Thonburi Area Community, Bangkok

ธัญวรรณ ก้าคำ*
Tayawan Kakhm*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อ 1) ศึกษารูปแบบและสำนวนภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้บ่อย เมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทย 2) เพื่อสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ของประชาชน ในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อสร้างชุดการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว ที่สะท้อนบริบทของชุมชน กลุ่มธนบุรี 4) เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว ให้กับประชาชน ในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี และ 5) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในสถานการณ์จริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนกลุ่มธนบุรีจำนวน 150 คน และเป็นตัวแทนประชาชนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรีกรุงเทพมหานคร ที่จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 32 คน เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย ชุดฝึกอบรม แบบทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อวัดระดับความสามารถก่อนและหลังอบรม และแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในสถานการณ์จริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบและสำนวนภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้บ่อย เมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้แก่การทักทาย การถามทาง ถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่ไปเยี่ยมชม และการสั่งอาหาร และจะใช้รูปแบบภาษาง่าย สั้น กระชับ และไม่เป็นทางการ 2) ประชาชน ในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานครมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านการทักทาย การบอกทาง การบรรยายผลิตภัณฑ์ และการรับการสั่งอาหาร 3) ได้ชุดการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว ที่สะท้อนบริบทของชุมชน กลุ่มธนบุรี ประกอบด้วยเอกสารการอบรม ซีดีเสียง สื่อการเรียนการสอน แผนการจัดการเรียนรู้ และคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรม 4) ผู้เข้ารับการอบรมมีพัฒนาการในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ โดยมีผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .055) 5. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง ด้านชุดฝึกอบรมในระดับมากที่สุดการนำไปใช้ประโยชน์ในระดับมากและด้านอื่นๆ อาทิ การใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน ความกล้าแสดงออก และการนำความรู้ไปถ่ายทอดต่อ อยู่ในระดับมากส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

* Assistant Professor, Bachelor of Arts Program in Business English Dhonburi Rajabhat University

ภาษาอังกฤษของคนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลังเข้ารับการอบรมในด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารด้านการทักทาย การบอกทาง การซื้อของ การบรรยายผลิตภัณฑ์ และการสั่งอาหารในระดับมาก และมีความพึงพอใจในภาพรวมของทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนในชุมชน ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การท่องเที่ยว ชุมชนกลุ่มธนบุรี

Abstract

The purposes of the study were to 1) investigate the English expressions the foreign tourists frequently used when visiting Thailand 2) survey needs for studying English for Tourism of people in tourist destination communities 3) construct a training package for developing English Communication Skills in Tourism based on Thonburi Area Community context 4) develop English Communication Skills in Tourism for people tourist destination communities 5) evaluate the trainees' satisfaction on using English communication for tourism in real life situations including foreign tourists' satisfaction on English communication skills of people in tourists destination communities. The samples of the study were 150 foreign tourists who visit the communities and 32 people from the communities in Thonburi Area. The instruments of the study consisted of a training package, an English proficiency test to be used as pre and posttest, and questionnaires for evaluating the trainees' and foreign tourists' satisfaction on English communication skills of people in the communities.

The results revealed that 1) English expressions that the foreign tourists frequently used when visiting Thailand were greetings and introductions, asking directions, buying things, asking information about places and ordering food 2) people in tourist destination communities need to study English expressions about greetings and introductions, giving directions, describing products, and ordering food 3) an English for tourism training package which consisted of a training document, a CD, teaching aids, lesson plans, and a training manual was constructed 4) the trainees' posttest scores were significantly higher than pretest scores at .05 level which meant that their English communication skills were developed 5) the trainees' satisfaction towards the training package and its utilization were at the highest level where as the satisfactions towards using English in daily life, self-confidence, and knowledge transfer were at a high level. The foreign tourists' satisfaction towards English used on greetings and introductions, giving directions, buying things, describing products and ordering food were at a high level whereas the satisfactions towards overall English communication skills of the people were at a moderate level.

Keywords : English for communication, Tourism, Thonburi Area Community

บทนำ

หากกล่าวถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคมโลกในปัจจุบัน หลายคนคงพูดเป็นเสียงเดียวกันว่า มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนตามแทบไม่ทัน การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ย่อมมีผลกระทบต่อคุณภาพของประชากรในประเทศต่างๆอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในหลายประเทศที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้นการที่จะทำให้พลเมืองของชาติมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงทุกสภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

การเปลี่ยนแปลงอันยิ่งใหญ่ที่ประเทศในแถบภูมิภาคอาเซียนต้องตั้งรับคือการรวมตัวกันของกลุ่มประเทศ 10 ประเทศเข้าเป็นสมาชิกในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) เพื่อสร้างประชาคมที่มีความแข็งแกร่ง สามารถสร้างโอกาส และรับมือสิ่งท้าทายทั้งด้านการเมือง ความมั่นคง เศรษฐกิจ และภัยคุกคามรูปแบบใหม่ โดยให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีและสามารถประกอบกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจได้อย่างสะดวกมากขึ้นและประชาชนในอาเซียนมีความรู้สึก เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (กรมอาเซียน, 2555) โดยที่ประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 ยังเห็นชอบให้ เร่งรัดการรวมกลุ่มสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขา เป็นสาขานำร่อง โดยมีประเทศสมาชิกรับผิดชอบในการจัดทำ Road map ในแต่ละสาขา สำหรับประเทศไทยได้รับมอบหมายให้จัดทำด้านการท่องเที่ยวและการบิน

ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าประเทศไทยมีความเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะเป็นผู้จัดทำ Road map ด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นประเทศที่ตั้งอยู่ตรงกลางของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้มีความได้เปรียบในเรื่องศูนย์กลางต่างๆเช่น การคมนาคมทางบก การคมนาคมทางอากาศ การค้าการลงทุน หรือแม้กระทั่งศูนย์แสดงสินค้า นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีจุดเด่นเรื่องการมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดี สวยงามและราคาไม่แพง (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2556) มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับไปทั่วโลก โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ประกาศว่า ประเทศไทยได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยว Grand Travel Award Stockholm ประจำปี ค.ศ. 2011 สาขาประเทศท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูงสุด (Best Tourist Country) และเป็นปีที่ 9 ที่ไทยได้รับรางวัลดังกล่าวติดต่อกัน (โพสท์ทูเดย์, 2555) อีกทั้งคนไทยยังมีความเป็นมิตร ทำให้ส่งเสริมกันกับเรื่องของศูนย์การค้าคมนาคมทางบก และทางอากาศ

ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าการท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยปัจจัยที่ส่งเสริมสนับสนุนกันในทุกด้าน ทั้งเสน่ห์ของแหล่งท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลากร ประชาชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และอื่น ๆ ทำให้การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักอย่างหนึ่งที่ทำรายได้หลักให้กับประเทศเช่นกัน

จากการที่ประเทศไทยก็ได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะการท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งการท่องเที่ยวชุมชนนั้น เป็นการจัดการท่องเที่ยวโดยรัฐหรือผู้ประกอบการเข้ามาจัดการรูปแบบการดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชน (ธัญพร วัฒนชอุทธา, 2551) ซึ่งจะต้องเตรียมพร้อมด้านองค์ประกอบของชุมชน เช่น ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี ฯลฯ แล้ว ยังควรจะมีการเตรียมด้านภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอีกด้วย

การที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและสามารถทำรายได้ให้กับประเทศอย่างแท้จริงนั้น คนไทยทุกคนต้องทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพที่ดี มีไมตรีจิต มีจิตบริการ พร้อมช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว แต่สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากคนไทยมีข้อจำกัดด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาที่ใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่เป็นสากล

จากที่กล่าวมา แม้ประเทศไทยมีปัจจัยหนุนด้านการท่องเที่ยวมากมาย ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ยังคงเป็นข้อจำกัด (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551) ซึ่งคำกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยหลากหลายคน ดังเช่น สุวรรณิ พันธุ์พริกส์ และฉัตรลลิกา มหาพูนทอง (2550) ได้ศึกษาความสามารถ

ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า นักศึกษามีความสามารถทางภาษาอังกฤษอยู่ในระดับต่ำ นักศึกษาไม่สามารถอธิบายและตอบข้อซักถามในการนำเสนอผลงาน ไม่สามารถสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ กับชาวต่างประเทศได้

นางสมร พงษ์พานิช (2554) ได้ศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พบว่า ปัญหาด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาเกิดจากการขาดความมั่นใจ เนื่องจากความรู้พื้นฐานด้านภาษาอังกฤษไม่เพียงพอที่จะใช้ในการสื่อสาร และขาดทักษะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในสภาพจริง นอกจากนี้ยังพบว่านักเรียนไทยมีผลสัมฤทธิ์ทางภาษาอังกฤษในระดับต่ำทุกทักษะโดยเฉพาะทักษะการอ่านและเขียน ผู้เรียนมีปัญหาด้านคำศัพท์ ไวยากรณ์ ที่จะนำมาใช้อีกทั้งยังใช้เวลากับการอ่านภาษาอังกฤษน้อยมาก (อัจฉรา วงศ์โสธร, 2536)

ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ก็เป็นอีกความพยายามหนึ่งที่จะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ฝึก เพื่อจะได้สื่อสารอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือชาวต่างประเทศ หรือเป็นอาชีพที่สร้างรายได้ให้แก่ตนเองและประเทศชาติได้ และได้มีงานวิจัยด้านการสร้างสื่อหรือชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวออกมาอย่างต่อเนื่อง เช่น รัตนา วงศ์ยะรา (2548) ได้พัฒนาชุดฝึกการอ่านและพูดภาษาอังกฤษเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการอ่านและพูดสูงขึ้น มัณฑนา มีมาก (2545) ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยวพบว่า ทักษะภาษาอังกฤษที่เป็นปัญหากับตำรวจท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ทักษะการฟัง รองลงมาคือ ทักษะการพูด ทักษะการเขียน และทักษะการอ่านตามลำดับ ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานประจำวันมากที่สุดคือ ปัญหาในการสนทนาทางโทรศัพท์ การบอกทิศทาง การฟังคำร้องทุกข์หรือแจ้งความ การทำการไต่สวน และการอ่านวารสาร นิตยสาร หรือสิ่งพิมพ์ภาษาอังกฤษ ส่วนปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นเมื่อตำรวจท่องเที่ยวต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศก็คือ ใช้คำศัพท์ไม่ถูกต้อง ฟังสำเนียงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่ออก เข้าใจนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศแต่ไม่สามารถโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ

พิชัย สดภิบาล (2553) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวส่วนมากเห็นว่าคนไทยยังไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดีพอ จุดอ่อนของคนไทย คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษโดยทั่ว ๆ ไปยังไม่เพียงพอสำหรับระดับของการเป็นเมืองท่องเที่ยวคุณภาพ แต่จุดแข็งในการสื่อสารของคนไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ ความสุภาพ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร ความสนุกสนานความยิ้มแย้มแจ่มใส ความพยายามที่จะสื่อสารแม้จะมีข้อจำกัดทางภาษา

จากงานวิจัยหรือการสำรวจดังกล่าว ทำให้เห็นว่าความสามารถทางภาษาอังกฤษของคนไทยยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ทั้งนี้หากไม่เร่งปรับทัศนคติ และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนให้ทัดเทียมประเทศเพื่อนบ้าน อีกสามปีข้างหน้าสถานการณ์แรงงานไทยจะ เสียเปรียบในเวที AEC ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับแรงงานประเทศและไม่เช่นนั้นแรงงานจากต่างชาติที่ใช้ทักษะภาษาอังกฤษได้จะมาเป็นผู้แข่งขันในการสมัครเข้าทำงานอีกด้วย นอกจากนี้ไทยมีโอกาขยายการลงทุนไปยังอาเซียน หรืออาจมีต่างชาติมาลงทุนในไทยมากขึ้น แต่คนไทยมีข้อจำกัดด้านทักษะภาษาอังกฤษ (ธัญญลักษณ์ วีระสมบัติ, 2555) ซึ่งคนไทยเองก็มีความตระหนักถึงความสำคัญในการที่จะต้องพัฒนาตนในด้านภาษาอังกฤษมากขึ้น

ดังนั้นสถาบันการศึกษาทุกระดับ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของประเทศไทยก็ได้เตรียมความพร้อมด้วยการให้ความรู้ ทักษะภาษาอังกฤษและภาษาเพื่อนบ้านแก่พลเมืองไทย เพื่อใช้ในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจที่ติดต่อกันและจะนำมาซึ่งประโยชน์ด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาอย่างแท้จริงผู้สอนภาษาอังกฤษ ก็

ได้รับความช่วยเหลือ แนะนำให้บูรณาการภาษาอังกฤษกับทุกด้าน ทุกครั้งที่มีโอกาส เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชินวรณ์ บุญเกียรติ, 2553)

จากความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของคนไทย ตามนโยบายรัฐสภาพปัญหาด้านภาษาอังกฤษที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ผลสัมฤทธิ์ทางภาษาอังกฤษที่สูงขึ้นเมื่อได้รับการอบรม กอปรกับผลงานวิจัยที่สะท้อนมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศถึงความสามารถทางภาษาอังกฤษของคนไทย และข้อเสนอแนะของงานวิจัยด้านภาษาอังกฤษกับการท่องเที่ยวที่เสนอแนะให้มีการจัดการอบรมภาษาอังกฤษให้กับประชาชนในท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ทำให้ผู้วิจัยเกิดแนวคิดที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว ให้กับประชาชน ในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยใช้ชุดการฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้น โดยอาศัยบริบทของชุมชน อาทิ ประวัติความเป็นมาของสถานที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณี ของชุมชน นำเสนอด้วยรูปแบบโครงสร้างภาษาอังกฤษ ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้จริง เพื่อให้สามารถต้อนรับ ให้การช่วยเหลือ นำเสนอท้องถิ่นหรือสินค้า ฯลฯ ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเยี่ยมชมท้องถิ่นได้ซึ่งสิ่งนี้นอกจากจะสร้างความประทับใจให้กับผู้มาเยือนแล้ว ยังสร้างงาน และรายได้ให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืนอีกด้วย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1) ศึกษารูปแบบและสำนวนภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้บ่อย เมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทย
- 2) สำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ของประชาชน ในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร
- 3) สร้างชุดการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว ที่สะท้อนบริบทของชุมชนกลุ่มธนบุรี
- 4) พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว ให้กับประชาชน ในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี
- 5) ประเมินความพึงพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในสถานการณ์จริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและนักท่องเที่ยว

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย มีดังนี้

- 1) จัดทำเอกสารประกอบการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว ซึ่งระบุให้นักท่องเที่ยวตอบข้อมูลส่วนตัว อาทิ มาจากประเทศอะไร และขอให้นักท่องเที่ยวพูด หรือเขียนสำนวนภาษาที่ใช้ใน เรื่องต่างๆ เช่น การถามทางการซื้อของ ฯลฯ ลงในแบบสัมภาษณ์ หากนักท่องเที่ยว ไม่สะดวกในการเขียน ก็ให้พูดสำนวนภาษานั้นๆ ซึ่งผู้วิจัยได้บันทึกเทปและถอดเป็นภาษาเขียนภายหลัง
- 2) ติดต่อผู้นำชุมชนเพื่อพบปะ สอบถามผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศถึงความต้องการในการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้าน การท่องเที่ยว ปัญหา อุปสรรคต่างๆ
- 3) สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 150 คนที่มาท่องเที่ยวในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของชาวต่างประเทศ

- 4) แบ่งหมวดหมู่ภาษาตามหน้าที่ภาษา ได้แก่ภาษาที่ใช้ในการทักทาย การบอกทาง การซื้อของ การบรรยายผลิตภัณฑ์ และการสั่งอาหาร
- 5) สังเคราะห์รูปแบบสำนวนภาษาที่ใช้บ่อยในแต่ละหมวดหมู่ เพื่อการจัดทำเอกสารการอบรมที่นำเสนอสำนวนภาษาที่ใช้จริงในแต่ละเรื่อง
- 6) สร้างชุดฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยเอกสารการฝึกอบรม ซีดีเสียง สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน แบบทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อการสอบก่อนเรียน
- 7) ทดสอบก่อนเรียน ด้วยแบบทดสอบวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวจำนวน 50 ข้อ ในเวลา 1.30 ชั่วโมง
- 8) ดำเนินการอบรมภาษาอังกฤษให้แก่กลุ่มตัวอย่าง 32 คน จำนวน 3 ชั่วโมง
- 9) ทดสอบหลังเรียน ด้วยแบบทดสอบฉบับเดิม
- 10) ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม ที่มีต่อการอบรม
- 11) สรุป และวิเคราะห์ผล

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนกลุ่มธนบุรีจำนวน 150 คน และตัวแทนประชาชนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยผู้นำชุมชนหรือตัวแทน จาก 9 ชุมชน ใน 5 เขต ที่จัดอยู่ในกลุ่มธนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 32 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเอกสารประกอบการฝึกอบรมหรือชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น บนพื้นฐานของรูปแบบสำนวนภาษาที่นักท่องเที่ยวใช้จริง ความต้องการของประชาชนในชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และบริบทของชุมชนในกลุ่มธนบุรี แบบทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อวัดระดับความสามารถก่อนและหลังอบรมและแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในสถานการณ์จริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า

- 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้าท่องเที่ยวในชุมชนกลุ่มธนบุรี มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า เรื่องที่ใช้ถามหรือสนทนากับคนไทยบ่อย ๆ ในระดับที่เท่า ๆ กัน คือ การทักทายและถามทาง การถามราคา เมื่อซื้อของ การถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ไปเยี่ยมชม และการสั่งอาหารไทยที่เป็นที่ชื่นชอบของชาวต่างประเทศ
- 2) จากการสัมภาษณ์พบว่าประชาชนต้องการที่จะสื่อสารในรูปแบบสำนวนภาษาสอดคล้องกับที่ได้จากการสำรวจจาก นักท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่การทักทาย การบอกทาง การบอกราคา การรับรายการอาหาร แต่สิ่งที่ประชาชนต้องการศึกษาเพิ่มคือการบรรยายสิ่งของหรือผลิตภัณฑ์ที่คนในชุมชนขายให้กับนักท่องเที่ยว ได้แก่ของที่ระลึก หรืออาหาร

3) ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว ที่สะท้อนบริบทของชุมชน กลุ่มชนบุรีประกอบด้วยบทเรียน 5 บทเรียน ได้แก่ การทักทาย การถามและการบอกทาง การซื้อของ การบรรยายผลิตภัณฑ์ และการสั่งอาหาร แต่ละบทเรียนจะนำเสนอประโยคและคำศัพท์ควรรู้ ตัวอย่างบทสนทนาเตรียมความพร้อม การฝึก โดยจะทำกิจกรรมหลากหลายทั้งกิจกรรมคู่ กลุ่มหรือเดี่ยว เพื่อฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ที่เรียน และการปฏิบัติงาน เพื่อฝึกภาษาเป็นคู่หรือกลุ่ม ผ่านกิจกรรมที่ฝึกคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา เพื่อให้พร้อมรับมือในสถานการณ์จริง นอกจากนี้ยังได้จัดทำซีดีเสียง ประโยคและคำศัพท์ที่ควรรู้ พร้อมทั้งสำนวนภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือคำสั่งในเอกสารการอบรม เป็นภาษาอังกฤษ และมีภาษาไทยกำกับ ซึ่งเป็นการให้เสียงโดยการเจ้าของภาษาและแปลสำนวนภาษานั้นเป็นภาษาไทย โดยคนไทย ได้สื่อการเรียน เช่น รูปภาพ โปสเตอร์ แถบประโยค ฯลฯ และได้คู่มือการฝึกอบรมประกอบด้วยแผนการสอน 5 แผน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนที่ผ่านการอบรม นำไปขยายผล โดยการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ให้กับประชาชนในชุมชนต่อไป

4) ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนผู้นำชุมชนจะเข้ารับการทดสอบความสามารถทางภาษาอังกฤษก่อนการอบรม ด้วยข้อสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิและเข้าอบรม จำนวน 30 ชั่วโมง และทดสอบหลังฝึกอบรม ซึ่งผลการทดสอบพบว่าคะแนนสอบของผู้เข้าอบรมหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมพบว่าความพึงพอใจในชุดฝึกอบรม ในระดับมากที่สุด การนำไปใช้ประโยชน์ในระดับมากและด้านอื่น ๆ อาทิ การใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน ความกล้าแสดงออก และการนำความรู้ไปถ่ายทอด อยู่ในระดับมากส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของคนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลังเข้ารับการอบรมในด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารด้านการทักทาย การบอกทาง การซื้อของ การบรรยายผลิตภัณฑ์ และการสั่งอาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้ภาษาในด้านดังกล่าว ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในภาพรวมของทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนในชุมชน ในระดับปานกลาง

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบและสำนวนภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้บ่อยเมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นรูปแบบภาษาง่าย สั้น กระชับ และไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวสื่อสารด้วยการพูด ที่ต้องการความเข้าใจอย่างรวดเร็ว และได้รับคำตอบในทันที ซึ่งการเลือกวิธีการสื่อสารด้านการพูดนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของโรบบินและคูลตาร์ (Robbins and Coulter, 1996) ที่กล่าวถึงวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อาจทำได้หลายวิธี หนึ่งในนั้นคือ การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด เพราะมีข้อดีคือรวดเร็ว ได้ข้อมูลย้อนกลับทันที และยังสอดคล้องกับบราวน์ (Brown, 2014) ที่เห็นด้วยว่าการปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารนั้นอาจทำได้โดยการใช้ภาษาที่ถ่ายทอดความเข้าใจ ไม่ซับซ้อน

ในด้านการอบรมนั้น จะเห็นได้ว่าผู้เข้าอบรมซึ่งเป็นคนในชุมชน จะทำความเข้าใจกับบทเรียนได้ดีเมื่อสิ่งที่เรียน เป็นสิ่งที่ตนเองมีความรู้ภูมิหลังอย่างดี ดังนั้นเพื่อเป็นการช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้ผู้คนในชุมชนได้ศึกษาภาษาอังกฤษอย่างมีความหมาย เข้าใจง่าย นำไปใช้ได้จริง การออกแบบชุดฝึกอบรมสำหรับชุมชนจึงควรสะท้อนบริบทของชุมชนหรือสังคมนั้นๆ เพราะนอกจากจะทำให้เรียนอย่างมีความหมายแล้ว ยังเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ชุมชนของตนเอง ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น สร้างความประทับใจและสร้างชื่อเสียง ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมชุมชนมากขึ้น อันจะส่งผลให้ชุมชนเข้มแข็งและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามลำดับ สอดคล้องกับที่องค์การการค้าโลก (WTO, 2004 อ้างถึงในไพศาล กาญจนวงศ์, 2551) ที่พยายาม

ส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อให้ได้เกิดการจ้างงานและสร้างรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่น รวมไปถึงการมีส่วนร่วมช่วยลดความยากจนในท้องถิ่นด้วย

การออกแบบกิจกรรมการฝึกทักษะภาษา ควรให้เป็นกิจกรรมเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงาน (Tasks) โดยเน้นกิจกรรมหรือสร้างสถานการณ์จำลองที่ผู้เข้าอบรม พบเจอในชีวิตประจำวันหรือเมื่อต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยว โดยกำหนดรูปแบบสำนวนภาษาและคำศัพท์ที่ควรรู้ให้ฝึกออกเสียง พูดซ้ำ ๆ ให้ถูกต้องและคล่องแคล่ว แสดงอารมณ์ความรู้สึกเสมือนจริง เพื่อที่เมื่อทำกิจกรรมเพื่อการสื่อสาร เช่น กิจกรรมคู่ กิจกรรมกลุ่ม บทบาทสมมุติ หรือสถานการณ์จำลอง ผู้เข้าอบรมจะได้ทำกิจกรรมได้โดยไม่สะดุด ซึ่งสอดคล้องกับริชาร์ด (Richards, 2006) วิลลิส (Willis, 1996) และ เอลลิส (Ellis, 2007) ที่กล่าวถึงวิธีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ที่ต้องเน้นให้ปฏิบัติจริง เน้นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารจริง ให้โอกาสผู้เรียนได้พัฒนาทั้งความคล่อง (Fluency) และความถูกต้อง (Accuracy) ของภาษา และกิจกรรมที่จะให้ผู้เรียนทำนั้นมีความเชื่อมโยงกับที่ใช้จริง

บรรณานุกรม

- กรมอาเซียน. (2555). *ความร่วมมือด้านการศึกษาอาเซียน*. สืบค้น 8 มิถุนายน 2557, จาก <http://www.mfa.go.th/asean/th/other>
- ชินวรณ์ บุญยเกียรติ. (2553). *รวบรวมการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาการศึกษา*. สืบค้น 10 ตุลาคม 2557, จาก [www.moe.go.th/moe/upload/news20/File Upload/ 21432-6446.pdf](http://www.moe.go.th/moe/upload/news20/File%20Upload/21432-6446.pdf)
- ธัญญลักษณ์ วีระสมบัติ. (2555). *ASEAN Insight: AEC ดีหรือเสียต่อแรงงานไทย*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพธุรกิจ ฉบับวันที่ 20 กันยายน 2555. สืบค้น 28 กันยายน 2557, จาก [bangkokpoll.bu.ac.th/poll/ result](http://bangkokpoll.bu.ac.th/poll/result)
- ฉันทพร วณิชฤทธา. (2551). *การท่องเที่ยวนิเวศ การท่องเที่ยวชุมชนทางเลือก-ทางรอด (2)*. สืบค้น 12 กรกฎาคม 2557, จาก [http://www.manager .co.th/Travel/ ViewNews.aspx? News ID=9510000125990](http://www.manager.co.th/Travel/ViewNews.aspx?NewsID=9510000125990)
- นงสมร พงษ์พานิช. (2554). *การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา*. *วารสารมนุษยศาสตร์*, 18(1),85-97.
- แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. (2557). *สถานการณ์ และแนวโน้มด้านการท่องเที่ยว*. สืบค้น 22 มีนาคม 2557, จาก [http://www. attm.biz/ news/ 3267552555-2559.html](http://www.attm.biz/news/3267552555-2559.html)
- พิชัย สดภิบาล. (2553). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม : ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว*. สืบค้น 19 กันยายน 2557, จาก [http://www.thaiblogonline.com/ sodpichai.blog/](http://www.thaiblogonline.com/sodpichai.blog/)
- ไพศาล กาญจนวงศ์. (2551). *ความหมายและความสำคัญของการท่องเที่ยว*. สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2557, จาก [http://lms.mju.ac.th/ courses/631/locker/ content](http://lms.mju.ac.th/courses/631/locker/content)
- โพสต์ทูเดย์. (2555). *ความสามารถในการแข่งขันของไทยในเวที ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)*. สืบค้น 2 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.thai-aec.com>
- มันทนา มีมาก. (2545-2546). *การวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว*. *วารสารภาษาปริทัศน์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 3(20). 110-136.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2556). *ประชาคมอาเซียน*. สืบค้น 16 กรกฎาคม 2557, จาก [http://journals. ru.ac.th/oasc/http://www.lib.ru.ac.th/journal2](http://journals.ru.ac.th/oasc/http://www.lib.ru.ac.th/journal2)
- รัตนา วงศ์ยะรา. (2548). *การพัฒนาชุดฝึกการอ่านและการพูดภาษาอังกฤษเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2556). *สถาบันสอนภาษาแข่งขันเดือดรับ AEC...จับตา รายใหญ่ชิงส่วนแบ่งตลาด*. สืบค้น 18 พฤศจิกายน 2557, จาก [https://www .kasikornresearch.com](https://www.kasikornresearch.com)
- สุวรรณณี พันธุ์พริกส์ และ ฉัตรลลิตา มหาพูนทอง. (2550, กันยายน-ธันวาคม). *การศึกษาความสามารถปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาในระดับปริญญาโทและปริญญาเอกของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 17(3)66-72.
- อัจฉรา วงศ์โสธร. (2536). *รายงานการวิจัยเรื่องระดับทักษะภาษาของนักเรียนไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เอเอสทีวีผู้จัดการออนไลน์. (2558). *โบสถ์ทางตาครูส์*. สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2558, จาก www.manager.co.th/
- . (2558). *TOEIC “ภาษาอังกฤษ กับ การเข้าสู่ AEC”*. สืบค้น 9 เมษายน 2558, จาก www.manager.co.th/Campus/ViewNews.aspx?NewsID...Html=
- Brown, B. (2014). *What Is Effective Communication?* Retrieved December 9 , 2014. from <http://www.livestrong.com/article/69309-effective-communication/>
- Ellis, R. (2007). *TBL: Task- Based Learning Slide share*. Retrieved January 6, 2015 from www.slideshare.net/tortadericota/tbl-1
- . (2009). *Task-based language teaching: sorting out the misunderstandings*. Retrieved January 10, 2015 from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.14734192.2009.00231.x/abstract>
- Robbins, S.P & Coulter, M. (1996). *Management* (5th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Richards, J.C. (2006). *Communicative language teaching today*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Willis, D., & Willis, J. (1996). *Consciousness-raising activities*. In D. Willis & J. Willis (Eds.) *Challenge and change in language teaching* (pp. 63-76). Oxford: Macmillan Heinemann.