

การศึกษาแนวทางการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับชุมชนท่องเที่ยว อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

กาญจน์พิชชา ถวิลไทย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน
236 หมู่ 3 ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58000

kanjpicha@gmail.com, 0616354945

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวและ 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวต่อการใช้สื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการในเขตพื้นที่บ้านปางหมู ตำบลปางหมู โดยทำการเลือกสุ่มแบบจำเพาะเจาะจงจำนวน 30 คนจากผู้ประกอบการรีสอร์ท โฮมสเตย์ที่พักชุมชนและผู้ประกอบการอาชีพค้าขาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการฟังมีข้อจำกัดด้านคำศัพท์และขาดความรู้ด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ การพูดมีข้อจำกัดด้านคำศัพท์ขาดความมั่นใจในการสื่อสาร และมีความต้องการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดพร้อมทั้งคำศัพท์ที่จำเป็นในการประกอบอาชีพมากที่สุด 2) แนวทางการสร้างสื่อภาษาอังกฤษต้องมีลักษณะที่ใช้งานง่ายสามารถใช้เวลาว่างได้สะดวกต่อการใช้งาน บทสนทนาภาษาอังกฤษมีบทอ่านที่เป็นภาษาไทยและคำแปล 3) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสื่อการเรียนรู้ว่าสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีประโยชน์เช่น แก้ปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษสร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ

คำสำคัญ: การพัฒนาสื่อ, ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, ผู้ประกอบการท่องเที่ยว

**A study of guidelines for the development of English language
learning materials for communication for the tourism community,
Muang District, Mae Hong Son Province**

Kanjpicha Thawinthai

Rajabhat Chaing Mai University, Mae Hong Son College
236 Moo 3 Tambon Pang Moo Muang District, Mae Hong Son Province 58000

kanjpicha@gmail.com, 0616354945

Abstract

The research objectives are to 1) investigate community tour operators' ability to communicate in English, 2) investigate the guidelines for developing English learning media for communication for tourism community tour operators, and 3) investigate the satisfaction of tourism community tour operators with the use of media learning English for communication. The samples were tour operators in the Ban Pang Mu area, Pang Mu sub-district, chosen randomly among resort operators, homestays, community accommodation and merchants. Questionnaires and interview forms were used as study instruments. The data was used to analyze the percentages, mean, and standard deviations. The findings revealed that 1) the majority of the samples exhibited hearing difficulties, a restricted vocabulary, and a lack of knowledge of English structures utilized in diverse settings. Speech has a limited vocabulary and a lack of communication confidence. 2) Guidelines for constructing learning English media must be simple to use in free time, with Thai language readings and translations. 3) Satisfaction with studying media that English media for communication was valuable, such as problem-solving in English, creates confidence in speaking with foreigners.

Keywords: Development of media, English communication, Tour operators

1. บทนำ

ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการพัฒนาประเทศในหลายๆด้าน โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการสื่อสารอัตลักษณ์ ความเป็นไทยให้ชาวต่างประเทศได้รับรู้ ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่สำคัญในการประชาสัมพันธ์ในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวของประเทศไทย(สมเกียรติ อ่อนวิมล, 2555) การท่องเที่ยวในปัจจุบันของประเทศไทยพบว่า รายได้ของการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้เข้าประเทศมากที่สุดประมาณ 1 ใน 3 ของงบประมาณของประเทศโดยสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท (วรรณสิริ โมรากุล, 2559) จังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นจังหวัดในภาคเหนือของประเทศไทย มีความโดดเด่นหลายลักษณะ โดยเฉพาะสภาพภูมิประเทศ ความหลากหลายด้านวัฒนธรรม และความหลากหลายของประชากรจากหลายกลุ่มชาติพันธุ์ นับเป็นจังหวัดที่มีสถิติน่าสนใจ เช่น มีประชากรเบาบางที่สุดในประเทศ และมีประชากรน้อยมากเป็นอันดับ 5 ในขณะที่มีพื้นที่มากเป็นอันดับ 8 ของประเทศ(วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2652,1 ตุลาคม)และได้ชื่อว่าเป็นเมืองสามหมอกและมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ภาครัฐมีการส่งเสริมและขับเคลื่อนการดำเนินโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เป็นที่รู้จักระดับประเทศ ในขณะเดียวกันยังมีแหล่งท่องเที่ยวชุมชนที่มีความเป็นเอกลักษณ์ ประยุกต์ใช้ทุนทางวัฒนธรรมและเสน่ห์ร่วมกับชุมชน ซึ่งเน้นการถ่ายทอดวิถีชีวิตวัฒนธรรมความเป็นอยู่ในท้องถิ่นให้กับชาวไทยและชาวต่างชาติได้ชื่นชม เช่น การฟ้อนรำ การทอผ้า และการละเล่นพื้นบ้าน เป็นต้น ผู้วิจัยพิจารณาเห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้กับประชาชนในพื้นที่ตำบลปางหมู ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พื้นที่ของตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่เนื่องจากตำบลปางหมู มีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม เช่นอุทยานแห่งชาติน้ำตกแม่สุรินทร์ วัดพระธาตูปางหมู วัดทุ่งไม้สัก กระจ่างค้อยาว สะพานชุตองเป่ ซึ่งถือว่าเป็น UNSEEN วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2652,1 ตุลาคม) ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวทั้งยังสอดคล้องกับแผนการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมูที่ได้วางแผนการพัฒนาตำบลปางหมูตามแผนพัฒนา3ปี ไว้ทั้งหมด 7 ด้าน และหนึ่งในแผนการพัฒนาคือ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน โดยการส่งเสริมจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ, ส่งเสริมการประกอบอาชีพ และส่งเสริมให้ชาวบ้านปฏิบัติตามแนวพระราชดำริ เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง และส่งเสริมให้ชาวบ้านประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การส่งเสริมสินค้า OTOP เป็นต้น ตลอดจนตำบลปางหมูมีพื้นที่ติดกับชายแดนเอื้อต่อการค้าชายแดนปัจจุบันมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความต้องการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของประชาชนในตำบลปางหมู จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจำเป็นเร่งด่วนต่อการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษให้ประชาชนผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของประชาชนในตำบลปางหมูทั้งด้านการฟัง การพูด โดยเน้นการเรียนรู้ตามหลักทฤษฎีการสื่อสารการพูดภาษาอังกฤษให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ผลจริง

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวปางหมู ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนต่อสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มีผู้วิจัยได้สร้างไว้คือ ปทมรค์มี นาคนิชฐนนต์ และ คณະ (2559). โครงการการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ซึ่งสื่อได้ผ่านการพัฒนามาแล้วทุกอย่างผู้วิจัยได้นำบางส่วนตัดตอนมาเพื่อนำมาพัฒนาในบริบทของแม่ฮ่องสอนต่อให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่สร้างขึ้นภายใต้แผนการวิจัยนี้

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังและการพูดเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันและการทำงานของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้ประกอบการท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่เป็นผู้ประกอบการอาชีพต่าง ๆ ในชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนที่ต้องการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของร้านค้าท้องถิ่น ผู้ขายอาหารตามสั่ง ผู้ขายสินค้าที่ระลึกรายย่อย พนักงานรีสอร์ท/โฮมสเตย์

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ภาษามีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์พัฒนาการทางด้านภาษาของมนุษย์เริ่มจากภาษาพูดไปสู่ภาษาเขียน พัฒนาการทางภาษานั้นประกอบด้วยการเรียนรู้ความหมายของคำใหม่ๆ ความเข้าใจประโยคต่าง ๆ ที่ซับซ้อนความสามารถในการสร้างประโยคซับซ้อนการขยายความสิ่งที่พูดเพื่อสื่อสารให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังพูดและการใช้ภาษาเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญทั้งในด้านการใช้ภาษาและการตีความข้อความต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความจำเป็นในการใช้ภาษาของผู้เรียน การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจึงเรียนการทำกิจกรรมเพื่อฝึกการใช้ภาษาที่ใกล้เคียงสถานการณ์จริงให้มากที่สุด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ซึ่งมีหลากหลายประเภท ได้แก่ สื่อธรรมชาติ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเทคโนโลยี และเครือข่ายการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่มีในท้องถิ่น การเลือกใช้สื่อควรเลือกให้มีความเหมาะสมกับระดับพัฒนาการและลีลาการเรียนรู้ที่หลากหลายของผู้เรียน การจัดหาสื่อการเรียนรู้ ผู้เรียนและผู้สอนสามารถจัดทำและพัฒนาขึ้นเอง หรือปรับปรุงเลือกใช้อย่างมีคุณภาพจากสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัวเพื่อนำมาใช้ประกอบในการจัดการเรียนรู้ที่สามารถส่งเสริมและสื่อสารให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ซึ่งในการจัดทำ การเลือกใช้ และการประเมินคุณภาพสื่อการเรียนรู้ที่ควรคำนึงถึงหลักการสำคัญของสื่อการเรียนรู้ เช่น ความสอดคล้องกับหลักสูตร วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ การจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียน เนื้อหาที่มีความถูกต้องและทันสมัย ไม่กระทบความมั่นคงของชาติไม่ขัดต่อศีลธรรมมีการใช้ภาษาที่ถูกต้องรูปแบบการนำเสนอที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) ทอมลินสัน(Tomlinson,1998) ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอนภาษาว่า หมายถึง สิ่งที่พัฒนาขึ้นโดยผู้แต่ง ผู้สอน หรือผู้เรียน เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ทางภาษาและเพื่อใช้สื่อที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนที่จะช่วยให้ผู้เรียนรู้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของสื่อการเรียนรู้ที่ดีต้องมีความแปลกใหม่ (Novelty) มีความหลากหลาย (Variety) มีการนำเสนอที่น่าสนใจ (Attractive Presentation) ต้องมีเนื้อหาที่ผู้เรียนสนใจ (Appealing Content) ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้

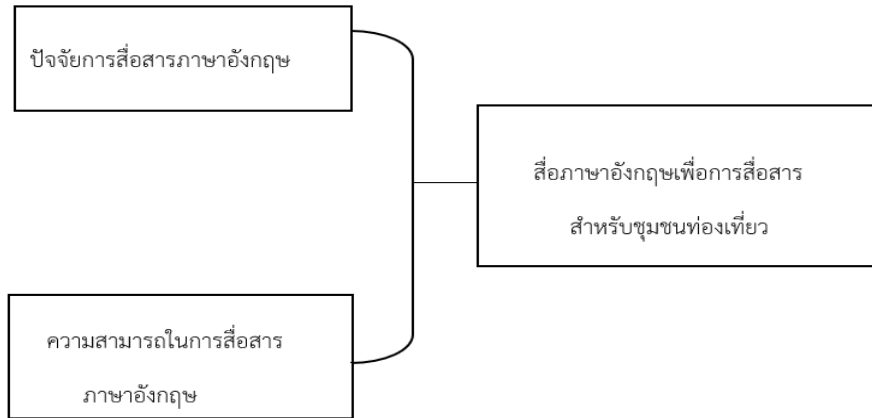
อย่างผ่อนคลาย (Helping learners to feel at ease) สื่อที่ดีจะช่วยให้ผู้เรียนรู้สึกไม่เครียดในขณะที่เรียน เบคเคอร์และครอมตัน (Baker & Crompton, 2000) ได้มีความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์ว่าเมื่อมนุษย์สามารถจัดการความตึงเครียดความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุษฎีภาพภายในร่างกายของมนุษย์หรืออารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกมีความสุขหรือคุณพอใจ ริชาร์ดและร็อดเจอร์ส (Richards and Rodgers, 2001) กล่าวว่าสื่อการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารจะเน้นความสามารถในการสื่อสารเน้นที่ความเข้าใจการแลกเปลี่ยนข้อมูลมากกว่าการนำเสนอไวยากรณ์ สื่อจะมีเนื้อหาและรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาความสามารถในการสื่อสารได้ ดังนั้นสื่อสำหรับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองที่เป็นสื่อที่มีลักษณะที่ดี ตามแนวคิดของทอมลินสันและริชาร์ดและร็อดเจอร์ส นั้นมีเป้าหมายในการให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อสารได้ สามารถตีความและโต้ตอบในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

แนวคิดเรื่องการเรียนรู้ด้วยตนเองคือการเรียนรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจของแต่ละบุคคลเหมาะสมกับสถานการณ์ของปัจจุบันความสำเร็จของการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นมีเงื่อนไขและปัจจัยหลักอยู่ที่ตัวผู้เรียนที่ต้องมีวินัย ความมุ่งมั่นและนิสัยใฝ่เรียนใฝ่รู้ การเรียนรู้ด้วยตนเอง หมายถึง การที่ผู้เรียนสามารถใช้กลวิธีการเรียน ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพได้ด้วยตนเอง (Healey, 1993) สามารถรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง (Holec, 1981) สามารถคิดอย่างสร้างสรรค์ มีการตัดสินใจและการแสดงออกอย่างเป็นอิสระ (Little, 1991) การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง แปล ความหมายจับคู่คำศัพท์ภาษาอังกฤษหลาย ๆ คำ ได้แก่ Self-directed English Language, English Language Learning Autonomy, English Language Self-study หรือ English Language Independent Learning (Dickinson, 1993; Healey, 1993; Little, 1991; Holec, 1981) การเรียนรู้ภาษาอังกฤษหรือภาษา ต่างประเทศต่าง ๆ ต้องใช้กลวิธีการเรียนเฉพาะซึ่งเป็นความคิด หรือพฤติกรรมที่ผู้เรียนแต่ละคนใช้ เพื่อช่วยให้เข้าใจ เรียนรู้ความรู้ใหม่ได้ในการเรียนภาษาอังกฤษนักเรียนต่างชาติใช้กลวิธีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษต่าง ๆ เช่นการฟัง ดูละครโทรทัศน์ภาษาอังกฤษ การเดาความหมายของสำนวนใหม่ ๆ และการคาดเดาส่งที่จะเกิดขึ้นต่อไปจากความรู้เดิมที่ได้เรียนรู้ การใช้เทคนิคเหล่านี้ต้องเกิดมาจากจิตใต้สำนึก ด้วยความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะการเรียนรู้ภาษา อังกฤษของตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากเพราะจะทำให้กลายเป็นคนที่ขยันและแสวงหาความรู้ใส่ตัวเองและความรู้ที่ได้มาอาจจะนำมาใช้ประโยชน์ได้เมื่อมีความจำเป็นเพราะการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสิ่งที่ไม่ยากถ้ามีความขยันหมั่นเพียร การเรียนรู้ด้วยตนเองมีหลากหลายวิธีขึ้นอยู่กับความสามารถและความสนใจของแต่ละบุคคล(อัญชลี อติแพทย์, 2554: 21-22)

อัญชลี อติแพทย์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษา อังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการไม่สามารถเข้าใจซึ่งกันและกันได้เนื่อง จากการที่ผู้ให้บริการส่วนมากมีอายุมาก ทำให้จำความรู้ภาษาอังกฤษได้น้อย ขาดความต่อเนื่องในการใช้ ไม่สนใจที่จะฝึกฝน อายุและไม่มั่นใจ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ผู้ให้บริการขาดโอกาสในการประชาสัมพันธ์สินค้าผลิตภัณฑ์และข้อมูลที่สำคัญของชุมชน โดยมีความเห็นว่า รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยว จึงควรเป็นสื่อที่เรียนที่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ลักษณะของสมุดพกพาที่มีรูปภาพ คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เฉพาะด้านตามความต้องการของผู้ให้บริการและมีหน้าบันทึกคำศัพท์ใหม่ที่พบระหว่างการทำงาน นอกจากนี้ไปบอกสถานที่สำคัญของชุมชนที่จัดทำเป็นภาษาอังกฤษก็เป็นรูปแบบการเรียนรู้ส่วนหนึ่งเช่นกัน ดังนั้นการพัฒนาสื่อสำหรับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นสามารถทำได้หลายวิธีการผสมผสานกันไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสามารถตอบ สนองความต้องการการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นจะต้องส่งผล

โดยตรงต่อประสิทธิภาพการใช้งานในชีวิตประจำวันของผู้เรียนอย่างแท้จริง โดยต้องส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนและใช้ภาษาในสถานการณ์จริง เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจและความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา

การศึกษาแนวทางการพัฒนาสื่อสำหรับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับชุมชนท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีกรอบแนวคิดการวิจัยดังต่อไปนี้



3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนในเขตพื้นที่บ้านปางหมู ตำบลปางหมู โดยทำการเลือกกลุ่มแบบจำเพาะเจาะจงจากผู้ประกอบอาชีพค้าขายเจ้าของร้านค้าท้องถิ่น ผู้ขายอาหารตามสั่ง ผู้ขายสินค้าที่ระลึกรายย่อย พนักงานรีสอร์ทโฮมสเตย์ที่พักชุมชนบ้านปางหมู ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอนจำนวน 30 คน และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่

3.1. แบบสอบถาม 2 ชุด และแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้างซึ่งได้ใช้แบบสอบถามของปัทมรัศมี นาคนิชฐนนต์. (2559) ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของปัทมรัศมี นาคนิชฐนนต์. (2559) เรื่องการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนซึ่งแบบสอบถามได้ผ่านการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมาแล้วทุกอย่าง ผู้วิจัยได้นำบางส่วนตัดตอนมาเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของแม่ฮ่องสอนต่อให้เหมาะสมซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ปัญหาและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว เพื่อให้บริการและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ตอนที่ 2 ความต้องการหัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

3.1.2 แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพื่อการพัฒนาสื่อและส่งเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการท่องเที่ยวเกี่ยวกับทักษะการฟังและการพูด

3.2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวที่ใช้สื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาจากตำรา เอกสาร วิทยุ บทความ หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยในการสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุม วัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสอบถามตามแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลพื้นฐานจากผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ และแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อเพิ่มทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษที่สร้างขึ้นเฉพาะสำหรับกลุ่มเป้าหมายในแผนงานวิจัยนี้ โดยการศึกษาวิธีการสร้างคำถาม ใน การสัมภาษณ์ เพื่อกำหนดขอบเขตของคำถามให้ตรงกับเนื้อหาเพื่อให้เกิดความชัดเจนและสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ที่ได้ จากการแบบสอบถาม ในรูปแบบเชิงพรรณนา ใช้สถิติ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยนี้ เป็นการรวบรวมผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยทั้งหมด 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลจากการศึกษาปัญหาและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในการให้บริการและให้ ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว บ้านปางหมู ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยข้อมูลปัญหาในการให้บริการและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา
ปัญหาในการให้บริการและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จากทักษะการสื่อสารภาษา อังกฤษของท่าน			
1) ท่านมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์เช่น รู้คำศัพท์น้อยหรือไม่เข้าใจ คำศัพท์ที่นักท่องเที่ยวใช้สื่อสารกับท่าน	4.48	0.72	มากที่สุด
2) ท่านไม่ชินกับสำเนียงและฟังไม่ทันที่นักท่องเที่ยวพูดสื่อสาร กับท่าน	4.87	0.25	มากที่สุด
3) ท่านขาดความรู้ในโครงสร้างภาษา อังกฤษที่ใช้ใน สถานการณ์ต่าง ๆ	4.52	0.73	มากที่สุด

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัญหาในการให้บริการและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ต่างชาติจาก ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการในด้านไม่ชินกับสำเนียงและฟังไม่ทันที่นักท่องเที่ยวพูดสื่อสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการขาดความรู้ในโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง

ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์น้อยหรือไม่เข้าใจคำศัพท์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแสดงความต้องการของหัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวบ้านปางหมู ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความต้องการ
1. การกล่าวทักทายและการกล่าวอำลา	3.00	0.64	ปานกลาง
2. การกล่าวขอบคุณและการกล่าวขอโทษ	3.10	0.73	ปานกลาง
3. การแนะนำตัวเอง และการถาม-ตอบข้อมูลทั่วไป	3.97	0.83	มาก
4. การชักชวน การขอร้อง และการเสนอความช่วยเหลือ	4.00	0.83	มาก
5. การแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อห้าม และการกล่าวตักเตือน	4.97	0.35	มากที่สุด
6. การบอกเวลาและการนัดหมาย	4.71	0.55	มากที่สุด
7. การบอกราคาและต่อรองราคา	4.87	0.41	มากที่สุด
9. การตอบรับและปฏิเสธ	4.68	0.55	มากที่สุด
10. การกล่าวแสดงความชื่นชม เสียใจ พอใจ และไม่พอใจ	4.48	0.72	มากที่สุด
11. การกล่าวแสดงความเห็นด้วย และไม่เห็นด้วย	4.42	0.68	มากที่สุด
12. การถาม-ตอบเกี่ยวกับสิ่งที่ชอบ และไม่ชอบ	3.97	0.83	มาก
13. การกล่าวตอบเมื่อได้รับคำตำหนิ	3.10	0.73	ปานกลาง
14. การถาม-ตอบเกี่ยวกับการออกเสียงและการสะกดคำ	3.00	0.64	ปานกลาง
15. การบรรยายลักษณะสิ่งของและบุคคล	3.97	0.83	มาก
16. การบอกระยะทาง	4.00	0.83	มาก
17. การอธิบายและพูดแก้ปัญหากับลูกค้าเมื่อเกิดการปัญหาในสถานการณ์	4.68	0.55	มากที่สุด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างปรากฏว่าความต้องการของหัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวเป็นเรียงของการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อห้าม และการกล่าวตักเตือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 มากที่สุด รองลงมาเป็นหัวข้อการบอกราคาและการต่อรองราคา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 การบอกเวลาและการนัดหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 การตอบรับ การปฏิเสธ การอธิบายและพูดแก้ปัญหากับลูกค้าเมื่อเกิดการปัญหาในสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลจากการสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว เพื่อนำผลมาพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 3 ทักษะทางภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประสบปัญหาในการสื่อสารกับผู้ประกอบการ

ทักษะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการใช้ภาษาอังกฤษ
1) Speaking	3.10	1.06	ปานกลาง
2) Listening	2.90	1.16	ปานกลาง
3) Grammar	2.93	1.17	ปานกลาง
4) Vocabulary	2.90	1.27	ปานกลาง
5) Cultural issue	2.77	1.19	ปานกลาง

ผลจากการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประสบปัญหาในการสื่อสารกับผู้ประกอบการเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในเรื่องของทักษะการพูด(Speaking) โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ทักษะการฟัง(Listening) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ทักษะการใช้ไวยากรณ์(Grammar) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ทักษะความรู้ในเรื่องของคำศัพท์(Vocabulary) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และประเด็นของวัฒนธรรม(Cultural issue) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ซึ่งทุกประเด็นอยู่ในระดับของการใช้ภาษาอังกฤษระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน การศึกษาแนวทางการพัฒนาสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว พบว่าสื่อการเรียนรู้ของปทุมรัตน์ นาคนิษฐนนต์. (2559) เรื่องการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนซึ่งได้ผ่านการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมาแล้วทุกอย่างผู้วิจัยได้นำบางส่วนตัดตอนมาเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของแม่ฮ่องสอนต่อให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถใช้สื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ และช่วยแก้ปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษสร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้เพิ่มมากขึ้น

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวบ้านปางหมู ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ ที่มีต่อสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นอย่างมากโดยได้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดเท่ากับ 4.40 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจต่อสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

สื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.
ผู้ประกอบการเจ้าของร้านค้าท้องถิ่น	4.52	.61
ผู้ขายอาหารตามสั่ง	4.74	.41
ผู้ขายสินค้าที่ระลึกรายย่อย	4.17	.16
พนักงานรีสอร์ทและโฮมสเตย์	4.16	.08
รวม	4.40	.189

กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในภาพรวมว่าสื่อภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น แก้ปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษสร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้เพิ่มมากขึ้น สร้างความน่าเชื่อถือให้กับตนเอง สามารถใช้พัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ และมีความเหมาะสมกับความต้องการอย่างแท้จริง

5.สรุปและอภิปรายผล

1. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งทางด้านทักษะการฟังและการพูดโดยปัญหาในทักษะด้านการฟังเกิดจากความไม่เคยชินกับสำเนียงที่หลากหลายของชาวต่างชาติ การมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ และขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงการฟังไม่ทันทำให้จับใจความไม่ทัน ปัญหาด้านทักษะการพูดเกิดจากการมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ ขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ทำให้ไม่สามารถสื่อสารได้ตามที่ต้องการ ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง และขาดความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ด้านความต้องการความรู้ด้านภาษาอังกฤษพบว่า มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในลักษณะที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของตนเองมากที่สุด ประกอบกับการที่แต่ละกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากพื้นฐานการศึกษาและความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกัน ทำให้ในการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนั้น มีความต้องการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดพร้อมทั้งคำศัพท์ที่จำเป็นต้องใช้ ในการประกอบอาชีพมากที่สุด

2. การศึกษาแนวทางการพัฒนาสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวพบว่าสื่อการเรียนรู้ที่ได้นำบางส่วนตัดตอนมาเพื่อนำมาพัฒนาในบริบทของแม่ฮ่องสอนต่อให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยว ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ต้องมีความสอดคล้องกับสภาพวิถีชีวิตที่เหมาะสมคือ สื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารต้องมีลักษณะที่ใช้ง่าย สามารถใช้เวลาว่างได้มีความน่าสนใจสะดวกต่อการใช้งานและมีระดับความยากง่ายที่เหมาะสมกับความรู้เดิมภาษาที่ใช้ควรเป็นบทสนทนาภาษาอังกฤษ และมีบทอ่านที่เป็นภาษาไทยและมีคำแปลเป็นภาษาไทย และต้องสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลาย

3. ความพึงพอใจต่อสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการชุมชนท่องเที่ยวปางหมู ตำบลปางหมู อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่ามีความพึงพอใจต่อสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ยในภาพรวมทั้งหมดสำหรับสื่อภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ