

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในศตวรรษที่ 21 ที่มีการรวมตัวของกลุ่มเศรษฐกิจในภูมิภาคต่างๆ ข้อตกลงเขตการค้าเสรีและความร่วมมือในการพัฒนากับประเทศเพื่อนบ้าน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวในประเทศไทย จากสถิติพบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ใน ในช่วงปี พ.ศ. 2559 มีจำนวน 2,563,983 คน และมีรายได้จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ช่วงปี พ.ศ. 2558-2559 เฉลี่ยปีละ 47,263 ล้านบาท โดยปี พ.ศ. 2559 เป็นปีที่มีรายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น 14.75% โดยมีรายได้เพิ่มขึ้นเป็น 25,255.69 ล้านบาท จากสถิติข้างต้นแสดงให้เห็นถึงสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของจังหวัดเชียงใหม่ที่พึ่งพาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อีกทั้งการมีบทบาทของประเทศไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนไทยที่เป็นพลเมืองอาเซียนต้องเร่งพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เนื่องจากในกฎบัตรอาเซียนมาตราที่ 34 ระบุให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทำงานของอาเซียน ซึ่งหมายความว่า ภาษาอังกฤษถูกกำหนดให้เป็นภาษากลางในการสื่อสารในประชาคมอาเซียน ทางภาครัฐจึงมีนโยบายสนับสนุนอย่างต่อเนื่องในสร้างโอกาสในการเรียนรู้ การฝึกทักษะและใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันให้เป็นเรื่องปกติ เพื่อเตรียมรับเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ แต่อย่างไรก็ตามจากการจัดทำดัชนีความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษ (EF English Proficiency Index : EF EPI) ของผู้ใหญ่ในประเทศต่างๆ ที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ โดย EF Education First ซึ่งเป็นสถาบันสอนภาษาชั้นนำระดับโลก เป็นการสำรวจจากประชาชนกว่า 2 ล้านคนในปี 2554 จากจำนวน 44 ประเทศ ผลการสำรวจพบว่า ประเทศในเอเชียโดยรวมคะแนนต่ำกว่าที่คาดเอาไว้และประเทศไทยเองอยู่ในอันดับ 42 จาก 44 ประเทศที่ EF Education First ได้ทำการสำรวจทั้งหมด ผลการสำรวจครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของไทยเมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วยกันยังต่ำกว่าหลายประเทศ เช่น ประเทศมาเลเซีย ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 9 อินโดนีเซียอยู่ในอันดับที่ 34 และเวียดนาม อยู่ในอันดับที่ 39 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าทักษะภาษาอังกฤษเป็นปัญหาสำคัญสำหรับคนไทย ที่จะเข้าสู่การเป็นประชากรอาเซียน ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นที่แต่ละพื้นที่ของประเทศไทยต้องเร่งพัฒนาให้พื้นที่ของตนให้มีความมั่นคงความเท่าเทียมกันด้านการศึกษา กับประเทศอื่นๆ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2554)

จากการวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในช่วงปี 2555-2559 พบว่าภาพรวมของการท่องเที่ยวในประเทศไทยในช่วง 5 ปีที่ผ่านมามีการเจริญเติบโตในเชิงปริมาณทั้งในแง่มูลค่าของรายได้จากการท่องเที่ยวและจำนวนนักท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพของการท่องเที่ยวยังปรากฏในหลายประเด็น เช่น ปัญหาด้านความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยนักท่องเที่ยว และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวยังขาดแคลนทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ถึงแม้ในภาพรวมแล้วบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีความสามารถในการแข่งขันในระดับท้องถิ่นหรือในประเทศแต่ยังขาดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ท่องเที่ยวของไทยส่วนใหญ่ยังขาดการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสาร ขาดการประสานงานจากหน่วยงานภาครัฐ ส่วนกลางในเรื่องการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ขาดความรู้และทักษะในด้านการบริหารจัดการ เนื่องจาก ธุรกิจส่วนมากเติบโตมาจากธุรกิจครอบครัว ซึ่งมักขาดความรู้ในด้านการจัดการ หรือการบริหารงานที่มีระบบ ไม่สามารถทำการตลาดเชิงรุกได้ อีกทั้งอุปสรรคด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี ที่พบว่าผู้ประกอบการจำนวนมากยังขาดความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ และทักษะด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ (ICT)

การหลั่งไหลของนักท่องเที่ยวจำนวนมากเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่ สะท้อนให้เห็นถึงโอกาสในการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งพื้นที่อำเภอฝางสะกิดนั้นเป็นอีกอำเภอหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีศักยภาพในการพัฒนาพื้นที่เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวตั้งอยู่ทางตอนกลางของจังหวัดเชียงใหม่ และเป็นอำเภอที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจในลำดับต้นๆ ของจังหวัด อีกทั้งเป็นเส้นทางสำคัญที่ผ่านจากจังหวัดเชียงใหม่ไปยังจังหวัดเชียงราย เป็นพื้นที่ที่มีความน่าสนใจ กล่าวคือ เป็นพื้นที่ที่รองรับการขยายตัวของเมืองเชียงใหม่ ด้วยเส้นทางการคมนาคมและความเจริญทางด้านเศรษฐกิจจากองค์กรภาคเอกชนต่างๆที่เข้ามามีการลงทุนเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความหลากหลาย อาทิ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยฮ่องไคร้ เขื่อนแม่งางอุดมธารา โป่งน้ำร้อนธรรมชาติ และน้ำตกสำคัญต่างๆอีกมากมาย และจากการสัมภาษณ์เบื้องต้นจากผู้ประกอบการธุรกิจธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในพื้นที่น้ำพุร้อนฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการมีความสนใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เนื่องจากทักษะการสื่อสารทางภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการประกอบธุรกิจ กอปรกับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มากขึ้นในช่วงปีที่ผ่านมา เนื่องจากทางภาครัฐมีนโยบายในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มีมาตรฐาน และอีกทั้งกระตุ้นให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการร่วมกันพัฒนาพื้นที่

การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวจึงมีความจำเป็นเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบอาชีพอิสระจำหน่ายธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกสามารถสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ถึงแม้ลักษณะงานจะสามารถสร้างรายได้ดีให้กับผู้ประกอบการ แต่จำนวนรายได้ไม่แน่นอน และขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อสร้างโอกาสให้กับบุคลากรด้านการ

ท่องเที่ยวที่ประกอบอาชีพอิสระ ขาดการสนับสนุนจากภาครัฐหรือเอกชน นักวิจัยจึงเล็งเห็นแนวทางในการร่วมพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้สามารถพัฒนาตนเองเต็มตามศักยภาพตรงตามความต้องการ ได้รับโอกาสเท่าเทียมกัน อีกทั้งเป็นการสร้างพฤติกรรมการเรียนรู้แบบตลอดชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1.2.1 เพื่อสร้างสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ต่อสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้ชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก จำนวน 5 บท

1.3.2 ได้ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ดจังหวัดเชียงใหม่

1.4 ประเภทของการวิจัย การวิจัยเชิงพัฒนา (Research and Development)

1.5 คำสำคัญ (Keywords) ของแผนงานวิจัย

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

1.6.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.6.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.6.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ณ พื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ (Purposive Sampling)

1.6.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.6.2.1 หน่วยการเรียนรู้ จำนวน 5 บท ดังนี้

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง การต้อนรับและการทักทาย

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง การสอบถามความต้องการของลูกค้า
และการแนะนำสินค้า

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง การอธิบายลักษณะสินค้า

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง การบอกราคาและการต่อรอง

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง การขอบคุณและอำลา

1.6.2.2 ชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและ ของที่ระลึกในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.6.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

1.6.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คู่มือเพื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.6.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) ความคิดเห็นและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

1.6.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่ เดือนเมษายน 2560 – เดือนธันวาคม 2560

1.6.5 ขอบเขตด้านสถานที่

พื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.7.2 ชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง หมายถึง ชุดสื่อการเรียนรู้ ที่ได้พัฒนาองค์ความรู้ขึ้นจากการสำรวจสภาพและต้องการในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารทางภาษาอังกฤษของ ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ณ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.8 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



แผนภูมิที่ 1.1

กรอบแนวทางการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ณ พื้นที่น้ำพูนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้ในการสร้างคู่มือเพื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วย

[illegible]