

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน การท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมความเข้าใจระหว่างนานาชาติ การท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลายอย่าง เช่น การขนส่ง ร้านอาหาร โรงแรม แหล่งบันเทิง หรือสถานอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง เนื่องจากการท่องเที่ยวมีความสำคัญทั้งทางด้านธุรกิจและวัฒนธรรม นักวิชาการทางด้านการท่องเที่ยวได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวจะเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่โตและมีความสำคัญต่อมนุษยชาติในด้านการเมือง สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เป็นอย่างยิ่ง ในคริสต์ศตวรรษที่ 21 (Edgell, 1990: 1-2)

นอกจากนี้ การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดเชียงใหม่ (แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่, 2548) ซึ่งทางจังหวัดมีนโยบายที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมความเข้าใจระหว่างนานาชาติ รวมทั้งด้านการศึกษา ภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ตลอดจนการพัฒนาทุกๆ ด้านในชุมชนต่างๆ ของจังหวัดเชียงใหม่อีกด้วย และในธุรกิจท่องเที่ยวนี้ ภาษาอังกฤษถือว่าเป็นภาษาสำคัญที่ใช้ในการสื่อสารและเป็นภาษาสากลที่มีผู้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก ทักษะภาษาอังกฤษ ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เป็นสิ่งจำเป็นในการสื่อสารและมีความจำเป็นในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทห้างร้าน รวมทั้งองค์กรต่างๆ (อัจฉรา วงศ์โสธร, 2524 อ้างใน สุภัทรา อักษรานุเคราะห์, 2532 : หน้า 83)

ในอดีตการใช้ภาษาอังกฤษในกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะผ่านล่ามหรือมัคคุเทศก์ เนื่องจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวบางกลุ่ม เช่น เจ้าของกิจการ ลูกจ้าง แม่ค้า คนขับรถ กลุ่มผู้ผลิตสินค้าและบริการ และคนในชุมชน ยังขาดความรู้ด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หากบุคลากรในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและคนในชุมชนนั้นๆ สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยไม่ต้องผ่านล่ามหรือมัคคุเทศก์ ก็จะเกิดกระบวนการคิดและตัดสินใจเอง อีกทั้งยังเกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตนเอง ตลอดจน

เกิดการพัฒนาด้านธุรกิจการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการพัฒนาด้านการศึกษาของนักศึกษา ผู้เชี่ยวชาญ และคนในชุมชนที่มีส่วนร่วมในการสร้างทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวร่วมกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในระดับชุมชน มหาวิทยาลัย จังหวัด และระดับชาติต่อไป

2. โจทย์การวิจัย

จะสร้างแบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ได้อย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสร้างและพัฒนาแบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้เหมาะสมกับชุมชนและกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

3.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

3.2.1 เพื่อสร้างแบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้เหมาะสมกับชุมชนเป้าหมาย

3.2.2 เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของแบบฝึกทักษะและการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มเป้าหมาย

3.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการสร้างและพัฒนาแบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารฯ

3.2.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2 ในการมีโอกาสดลงพื้นที่จริง

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา ได้แก่ ชุมชนวัดกุ่ม่ามมงคล ต.สันป่าเถย อ.ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่

2. ขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มเป้าหมาย

งานวิจัยนี้ แบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 1 หมู่เรียน มีนักศึกษาทั้งหมด 21 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มๆ ละ 7 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวในชุมชนวัดภู่ม่านมงคลชัย ตำบลสันปูเลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 33 คน โดยแบ่งเป็นอาชีพย่อยจำนวน 3 กลุ่ม ดังนี้

- อาชีพนวดแผนโบราณ
- อาชีพขายของหัตถกรรมท้องถิ่น
- อาชีพทำพวงกุญแจไม้สักดอกเงิน

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การสร้างและพัฒนาบทเรียนฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวของกลุ่มอาชีพ จำนวน 3 กลุ่ม ของชุมชนวัดภู่ม่านมงคล ต.สันปูเลย อ.ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่

5. สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยและพัฒนาการสร้างแบบฝึกทักษะในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวในชุมชนของจังหวัดเชียงใหม่เกิดการพัฒนาและสามารถใช้ทักษะภาษาเพื่อการประกอบธุรกิจในชีวิตประจำวันให้ประสบความสำเร็จ และทำให้บุคลากรในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวในชุมชนนั้นสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยไม่ต้องผ่านล่ามหรือมีคหุเทศก์ เกิดกระบวนการคิดตัดสินใจเอง และยังเกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษของตนเอง นอกจากนี้ยังทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้กระบวนการในการวิจัย ทำให้เกิดกระบวนการคิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาเป็น อันจะเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพในอนาคตต่อไป

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาแบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ เป็นการวิจัยบูรณาการแบบมีส่วนร่วมระหว่างนักศึกษา อาจารย์ และชุมชน ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1. เตรียมแบบสำรวจความต้องการด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาชีพกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว

2. สำรวจและรวบรวมข้อมูลความต้องการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น เจ้าของกิจการ ลูกจ้าง แม่ค้า คนขับรถ และกลุ่มอาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ว่ามีความต้องการรู้ทักษะภาษาอังกฤษด้านใด

3. เตรียมแบบทดสอบเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาชีพกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวก่อนการดำเนินการวิจัย

4. จัดกลุ่มนักศึกษาเข้าไปในชุมชนร่วมกับนักวิจัยและวิทยากรสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อสร้างแบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษฯ ร่วมกับชุมชน

5. วิเคราะห์และประเมินเนื้อหาในแบบฝึกว่ามีความเหมาะสมในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

6. ระบะการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดกิจกรรมหลักดังต่อไปนี้

- 1) วัดความรู้ก่อนการอบรม ของสมาชิกกลุ่มอาชีพ
- 2) จัดการอบรมความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว ให้กลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มอาชีพในชุมชนวัดภูมามังคลชัย จำนวน 3 กลุ่มอาชีพ โดยใช้บทเรียนฝึกทักษะภาษาอังกฤษฯ
- 3) วัดความรู้หลังการอบรม
- 4) ผู้รับการอบรมนำความรู้ไปฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง เพื่อประเมินความรู้ที่ได้รับจากการอบรม
- 5) ผู้รับการอบรมจำนวน 33 คน ทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

7. ประเมินแบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม สำหรับกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ จำนวน 3 คน

8. สำรวจความคิดเห็นของนักศึกษากลุ่มเป้าหมาย 21 คน ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2 ต่อการมีส่วนร่วมในการสร้างแบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม สำหรับกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม

9. สรุปผลการวิจัยและจัดพิมพ์เป็นรูปเล่มและจัดทำสื่อ VCD

7. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. แบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง แบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ใช้กระบวนการสร้างแบบมีส่วนร่วมของคนในชุมชนโดยผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้น
2. แบบมีส่วนร่วม หมายถึง ผู้วิจัยชุมชนเป้าหมายและนักศึกษาที่มีส่วนร่วมในการสร้างแบบฝึกและการฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
3. กลุ่มเป้าหมาย หมายถึง ประชาชนที่อยู่ในชุมชนวัดคู่มานมงคลชัย ซึ่งมาจากอำเภอสันทราย อำเภอดอยสะเก็ด และอำเภอสันกำแพง โดยการเลือกมาด้วย
 - 1) กลุ่มเป้าหมายที่เจาะจง ซึ่งเป็นผู้ที่สมัครเข้าร่วมโครงการ จำนวน 33 คน
 - 2) กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นนักศึกษาที่ลงเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2 กับผู้วิจัย
4. กลุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยว หมายถึง กลุ่มบุคลากรที่ประกอบอาชีพการบริการด้านการท่องเที่ยว จำนวน 3 อาชีพ คือ
 - 1) อาชีพนวดแผนโบราณ
 - 2) อาชีพขายของหัตถกรรม
 - 3) อาชีพทำพวงกุญแจไม้สักดอกเงิน

8. ผลสำเร็จของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถสร้างและพัฒนาบทเรียนในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้เหมาะสมกับชุมชนและกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถสร้างเนื้อหาในบทเรียนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชนวัดคู่มานมงคล ต.สันป่าเลอ อ.ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่
3. สามารถสร้างแบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้เหมาะสมกับชุมชนวัดคู่มานมงคล ต.สันป่าเลอ อ.ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่
4. สามารถประเมินแบบฝึกทักษะและการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว โดยกรรมการผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ ได้ถูกต้องและเหมาะสม
5. บุคลากรในกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชนวัดคู่มานมงคล ต.สันป่าเลอ อ.ดอยสะเก็ด จ.เชียงใหม่ สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้โดยไม่ต้องผ่านล่ามหรือมัคคุเทศก์ เกิดกระบวนการคิดและตัดสินใจเอง สามารถพึ่งตนเองได้ อีกทั้งยังเกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนา

ความรู้ในด้านภาษาอังกฤษของตนเอง ตลอดจนเกิดการพัฒนาด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของจังหวัด เชียงใหม่และประเทศไทยได้ในที่สุด

9. การถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมาย

ผลงานวิจัยจะทำการเผยแพร่ในรูปแบบของเว็บไซต์แบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารสำหรับกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว

10. ระยะเวลาที่ใช้ ใช้ระยะเวลาประมาณ 1 ปี 6 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2551 ถึงเดือนสิงหาคม 2552



11. แผนการดำเนินการวิจัย

กิจกรรม	พ.ศ.2551										พ.ศ.2552							
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1. ศึกษาเอกสารและบริบทชุมชน	X																	
2. สร้างความเข้าใจในการดำเนินการวิจัย	X																	
3. สร้างความตระหนักและปรับแนวคิดร่วมกัน		X																
4. จัดทำแบบสำรวจ แบบสอบถาม และ ประเด็นการสัมภาษณ์			X															
5. สร้างบทเรียนฝึกทักษะภาษาอังกฤษ				X														
6. วิเคราะห์และประเมินเนื้อหาในบทเรียน				X														
7. ปรับปรุงบทเรียน				X														
8. จัดอบรม โดยใช้บทเรียนฝึกทักษะ ภาษาอังกฤษ					X	X												
9. ผู้รับการอบรมนำความรู้ที่ได้ไปใช้ ในการประกอบอาชีพ							X	X	X									
10. ประเมินผลการใช้บทเรียนจากการทดสอบ ความรู้ของกลุ่มอาชีพที่รับการอบรม											X							
11. วิเคราะห์และสรุปผลการนำความรู้ที่ได้ จากการอบรมไปใช้จริง											X	X	X	X	X	X	X	
12. จัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์																		X