

การพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น: กรณีศึกษานำร่องชุมชนบ้านโคกสง่า และวัดป่าข้างกระ
The Development of English Communication Skills for Staff Working
in Tourist Industry in Khon Kaen Province: A Pioneering-Case Study at
Khok Sa Nga Village and Chang Kra Temple

ณภัคอร ศรีตระการ

Napak-on Seetrakarn, Ph.D.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้เป็นการศึกษาต่อยอดจากการศึกษาที่ผ่านมาโดยนำผลจากการศึกษาของ Piriyasilpa Y. (2014) นำเสนอเกี่ยวกับเนื้อหาการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ อุตสาหกรรม ท่องเที่ยวมาประกอบการพิจารณาจัดเตรียมเนื้อหาจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยได้กำหนดพื้นที่ นำร่องในการศึกษาคือ ชุมชนบ้านโคกสง่า อำเภอน้ำพอง และวัดป่าข้างกระ อำเภอมีชัยบุรี จังหวัดขอนแก่น มีกลุ่มบุคลากรเข้าร่วมโครงการในครั้งนี้อยู่ 30 คน รวมทั้งหมด 60 คน ผลจากการจัดอบรมพบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมมีความพึงพอใจต่อรูปแบบของโครงการอยู่ในระดับสูง และต้องการให้มีการจัดอบรม ในลักษณะนี้อีก นอกจากนี้ยังมีผลคะแนนทดสอบหลังการจัดอบรมสูงขึ้นทุกคน ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมอบรม ได้ให้ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเดินทาง โดยข้อมูลที่ได้รับ จะนำไปปรับปรุงเพื่อขยายผล การจัดอบรมในลำดับต่อไป ผลจากการดำเนินงานสรุปได้ว่า การจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น เพื่อพัฒนาทักษะ ทางด้านการสื่อสารในครั้งนี้ มีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์และช่วยพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษแก่บุคลากร ในท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบการจัดอบรมสามารถนำไปเป็นแนวทาง ประกอบการพิจารณาเพื่อจัดเตรียมการอบรม หลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้นลักษณะเดียวกันในชุมชนอื่นๆ อีกต่อไป

คำสำคัญ: อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การท่องเที่ยวชุมชน การสื่อสารภาษาอังกฤษ

Abstract

This research project has been conducted as an extension of a previous study by Piriyasilpa Y. (2014). It proposed the contents for the short-training course of English for staff members whose work is related to the tourist industry. In this study, the training contents were prepared with the aim to improve the participants' English communication skills. The pioneering areas included Khok Sa Nga village, Nampong district and Chang Kra temple, Muncha Kiri district. In total, there were sixty participants, thirty from each of the two districts involved. The results showed that all of the participants had a high satisfaction toward the training, and that all of them have improved their post-test marks. Moreover, some of the participants have made comments regarding the facilities and travels. These comments will be useful and taken into account when extending the project to wider community areas. Based on the findings, it could be concluded that this short-training course for English communication skills is useful and beneficial to the participants, and that the pattern of training as well as contents can be useful for the construction of other short-training courses in different communities.

Keywords: Tourist Industry, Community-Based Tourism, English Communication

บทนำ

ในยุคแห่งการสื่อสารแบบไร้พรมแดนในปัจจุบันนี้ภาษาอังกฤษเป็นทักษะพื้นฐานที่มีความสำคัญ ประกอบกับประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งประเทศกลุ่มสมาชิก ได้ตกลงใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารระหว่างประเทศสมาชิกจึงส่งผลให้ภาษาอังกฤษยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้วประเทศไทยยังมีชื่อเสียงมาช้านานทางด้านการท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องทางด้านนี้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและนำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นเวลานาน

การท่องเที่ยวในประเทศไทยมีรูปแบบที่หลากหลาย ในปัจจุบันรูปแบบการท่องเที่ยวที่ได้รับ ความนิยมเพิ่มขึ้นคือการท่องเที่ยวแบบทางเลือก โดยเฉพาะการท่องเที่ยวชุมชน (Community-Based Tourism: CBT) Pleerak N. (2014: 4) กล่าวว่า การท่องเที่ยวชุมชนมีความเป็นเอกลักษณ์และโดดเด่น และมีความน่าสนใจ สามารถทำให้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีอยู่ได้รับการ อนุรักษ์และจัดสรรอย่างเป็นธรรมและถูกหลักการ ตัวอย่างของการศึกษาที่ผ่านมาที่ได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวชุมชนทั้งจากหน่วยงาน

ภาครัฐและเอกชน นักวิจัย และคนในชุมชนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ในชุมชน ได้แก่ Pleerak N. (2014) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการจัดเส้นทางท่องเที่ยวชุมชนเชิงประวัติศาสตร์ และ วัฒนธรรมในพื้นที่ชายฝั่งทะเล ภาคตะวันออก และ Pookhao N. (2003) ซึ่งศึกษาเรื่องการท่องเที่ยว เชิงนิเวศและชุมชน

เพื่อตอบรับการเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจการท่องเที่ยวที่ขยายตัวเข้าสู่ชุมชน การเตรียม ความพร้อมของบุคลากรในท้องถิ่นทางด้านทักษะภาษาอังกฤษมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นภาษาหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเยี่ยมเยือนประเทศไทย บุคลากร ในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวจึงควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางด้าน การสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของธุรกิจการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น สร้างความประทับใจ และส่งเสริมศักยภาพการท่องเที่ยวของประเทศชาติโดยรวม

โครงการวิจัยนี้มุ่งศึกษาและพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของชุมชนที่ให้บริการการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น โดยเป็นการศึกษาต่อยอดจากงานวิจัยของ Piriyasilpa Y. (2014) ซึ่งได้สำรวจความต้องการ ทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น และได้เสนอแนะเนื้อหา ในการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น อ้างอิงจากการศึกษาของ Piriyasilpa Y. การศึกษาค้นคว้า กลุ่มตัวอย่างเฉพาะเขตชุมชนบ้านโคกสง่า อำเภอโนนสูง และวัดป่าช้างกระ อำเภอเมืองจตุรพักตรพิมาน และจัดเตรียม เนื้อหาเพื่อจัดอบรมให้แก่ บุคลากรในทั้งสองเขตชุมชน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบคำถามการวิจัย 2 ข้อคือ

- ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติอย่างไรต่อการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษในครั้งนี้
- เนื้อหาที่จัดเตรียมในการอบรมช่วยให้กลุ่มตัวอย่างพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือไม่อย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินโครงการอบรมพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษระยะสั้นนี้ ได้มีการจัดแผนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

• วางแผนการดำเนินการ

ในขั้นวางแผนการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบโครงการได้ ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งในบริบทประเทศไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และจังหวัดใกล้เคียง กับจังหวัด ขอนแก่น หลังจากนั้นได้นำข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้ามาวางแผนการดำเนินงาน โดยจากข้อมูลที่ค้นคว้าเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น

กลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งความต้องการทางด้านการอบรมภาษาอังกฤษ พบว่าสถานที่ท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่นที่กำลังได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยว ในปัจจุบัน ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ เนื่องจากตั้งอยู่ในเขตอำเภอที่ไม่ไกลจากตัวเมืองมากนัก คือ หมู่บ้าน โคนสง่า อำเภอน้ำพอง และ อุทยานกล้วยไม้ป่าข้างกระที่วัดป่ามัญจาคีรี อำเภอ มัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น โดย สถานที่ท่องเที่ยว ทั้งสองแห่งมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นบุคลากรท้องถิ่นคอยให้ข้อมูล และ คำแนะนำ แก่นักท่องเที่ยวอยู่แล้ว แต่บุคลากรเหล่านี้ยังขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ จึงทำให้การปฏิบัติหน้าที่ ยังไม่ประสบผลสำเร็จ เท่าที่ควร

การศึกษาของ Piriyasilpa Y. (2014) ที่ศึกษาความต้องการ ทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง กับการท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคอีสานตอนบน พบว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจ ท่องเที่ยวมีความต้องการในการ อบรมภาษาอังกฤษ การศึกษาของ Piriyasilpa Y. ได้พบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวนมากมีความเห็นตรงกันว่าบุคลากร ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวควรมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานเพื่อสนทนา พูดคุย และทักทายกับนักท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างที่แสดง ความคิดเห็นในด้านนี้ถึง ร้อยละ 65 เมื่อพิจารณาถึง วัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษพบว่า วัตถุประสงค์ หลัก คือเพื่อ การทักทายและสนทนากับนักท่องเที่ยวเพื่อ สื่อสารทั่วไป (ร้อยละ 38.33) และเพื่อให้คำแนะนำ และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว (ร้อยละ 32.33) เมื่อ สอบถาม ถึงความต้องการ และสนใจของกลุ่ม ตัวอย่างในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก เห็น ว่าเนื้อหาที่จำเป็นได้แก่ การให้ข้อมูล ทางด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ร้อยละ 79.53) การเดินทาง (ร้อยละ 70.95) ที่พัก (ร้อยละ 67.65) ประเพณีและ วัฒนธรรม (ร้อยละ 59.07) และการซื้อของที่ระลึก (ร้อยละ 58.08)

ข้อมูลจากผลสำรวจของ Piriyasilpa Y. (2014) เป็นประโยชน์ต่อการจัดเตรียมเนื้อหาในการ จัดอบรม โครงการนี้ แต่ถึงแม้การศึกษาในครั้งนี้จะแสดงเนื้อหาที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ท่องเที่ยวอย่าง ชัดเจน ข้อมูลดังกล่าวได้ถูกอ้างอิงจากผลสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างหลายสาขาอาชีพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานขายสินค้า ผู้จัดการ ผู้บริหาร หรืออื่นๆ ซึ่งตำแหน่งและ หน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันเหล่านี้ อาจนำมาซึ่ง ความต้องการทางด้าน ภาษาอังกฤษที่แตกต่างจากกลุ่มเป้าหมาย ในการจัดอบรมครั้งนี้ ซึ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการเป็นกลุ่ม ยุวมัคคุเทศน์ของชุมชนที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลและนำเที่ยวเป็น หลัก ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่ง ของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาที่ผ่านมาเท่านั้น ดังนั้นในขั้นตอนการวางแผนงานสำหรับ โครงการนี้ ผู้ดำเนินงานได้อ้างอิงข้อมูล ของหัวข้อการอบรมจากผลการศึกษาของ Piriyasilpa Y. (2014) และได้ เตรียม แบบสอบถาม ซึ่งประกอบ ไปด้วยหัวข้อที่เสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับความ ต้องการทางด้านเนื้อหาในการอบรม

• การดำเนินการจัดโครงการ

โครงการนี้ได้กำหนดแผนการเก็บข้อมูลสองรอบ กล่าวคือรอบที่หนึ่งเป็นการเก็บข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการ โดยการแจกแบบสอบถาม สํารวจ และสัมภาษณ์ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับ จากสถานที่ ท่องเที่ยวทั้งสองแห่งมา ปรับปรุงเตรียมเนื้อหาในการจัดอบรม เมื่อจัดเตรียมเนื้อหาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ดำเนินงานได้เชิญผู้เชี่ยวชาญมาตรวจ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับเนื้อหา และนำคำแนะนำ มาปรับปรุงอีก หนึ่งครั้งก่อนนำเนื้อหาเหล่านั้นออกไปทดลองใช้ และทำการปรับปรุงเนื้อหาให้เหมาะสม อีกครั้ง ก่อนดำเนิน การจัดการอบรม โดยการอบรมครั้งนี้ได้ดำเนินการใน ระหว่างวันที่ 19-21 กุมภาพันธ์ 2559 โดย บุคลากรจาก ทั้งสองบริษัทได้รับการอบรมแบบแยกกลุ่ม

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขต อำเภอน้ำพองและอำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น เนื่องจากทั้งสองเขตอำเภอ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจและมี ชื่อ

เสียง หลายแห่ง อาทิเช่น หมู่บ้านเต่า (อำเภอแม่จางคีรี) อุทยานกล้วยไม้ป่าข้างกระ วัดป่าแม่จางคีรี (อำเภอแม่จางคีรี) เขื่อนอุบลรัตน์ (อำเภอน้ำพอง) หมู่บ้านจุงจางบ้านโคกสง่า (อำเภอน้ำพอง) เป็นต้น

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นพบว่าในสถานที่ท่องเที่ยวทั้งสองเขตอำเภอได้มีกลุ่มมัคคุเทศก์อาสาสมัครของท้องถิ่นนำชมสถานที่ท่องเที่ยวอยู่แล้วแต่ยังขาดทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษ โครงการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ของบุคลากร ท้องถิ่นที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนี้จึงมุ่งเน้นส่งเสริมทักษะทางการสื่อสาร ให้กับบุคลากร ในเขตพื้นที่ดังกล่าวเพื่อเป็นกรณีศึกษาและนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงเพื่อขยายผลในการพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในเขตท้องถิ่นอื่นของจังหวัดขอนแก่นต่อไป โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ บุคลากร ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตอำเภอน้ำพองและแม่จางคีรี แห่งละ 30 คน รวม 60 คน

เครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือวิจัยสองประเภทคือ คือ 1. แบบประเมินโครงการ 2. แบบทดสอบวัดความรู้ก่อน และหลังการเข้าอบรมโดยข้อสอบวัดความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ โดยการวัดค่าความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ครอนบาค Srisatitnarakoon, B. (2007: 233) กล่าวว่า การประเมินค่าความเที่ยงของเครื่องมือวัดจะประเมินจากค่า 0 ถึง +1 ค่าความเที่ยงที่เข้าใกล้ 0 แสดงว่าเครื่องมือมีความเที่ยงต่ำ ค่าความเที่ยงที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่า เครื่องมือมีความเที่ยงสูง ซึ่งเครื่องมือวัดโดยทั่วไปควรมีค่าความเที่ยง 0.80 ขึ้นไป

ผู้รับผิดชอบโครงการได้นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มผู้อบรม จำนวน 12 คน และนำผลกลับมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง โดยวิธีสัมประสิทธิ์ แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient- Srisatitnarakoon, B., 2007) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ช่วยในการวิเคราะห์ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม พบว่ามีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.952 ซึ่งหมายความว่าแบบสอบถามมีคุณภาพ หลังจากประเมินค่าความเที่ยงของแบบสอบถามแล้วผู้วิจัย ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้งตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปแจกเพื่อนำไปใช้จริง การศึกษาครั้งนี้คาดหวังว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในกระบวนการ จัดโครงการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 และมีผลคะแนนสอบหลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

การวิเคราะห์ข้อมูล

• ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินโครงการได้ถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การพิจารณาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ ระดับสูง ระดับกลาง และ ระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากหลักการดังกล่าวจึงได้กำหนดระดับความพึงพอใจในการประเมินผลโครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชนบ้านโคกสง่าเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนและเตรียมพร้อมสู่อาเซียนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 = คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 = คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 = คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 = คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำมาก

- คะแนนจากการทดสอบหลังเรียนของผู้เข้าอบรมได้ถูกนำมาเปรียบเทียบเพื่อวิเคราะห์การพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษของผู้เข้าร่วมอบรม
- ผู้วิจัยและคณะสังเกตการณ์และทำการประเมินความสามารถในการฝึกปฏิบัติเพื่อใช้ภาษาอังกฤษในการนำเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวและตอบคำถามของผู้เข้าอบรมในวันสุดท้ายในภาพรวมและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

สรุปผลการวิจัย

การจัดอบรมโครงการพัฒนาทักษะทางด้าน การสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ท่องเที่ยวในชุมชนบ้านโคกสง่าเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนและเตรียมพร้อมสู่อาเซียน ได้ดำเนินโครงการจำนวน 3 วันคือ วันที่ 19-21 กุมภาพันธ์ 2559 โดยแบ่งผู้เข้าอบรมออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่ม อำเภอน้ำพอง และอำเภอมัญจาคีรี โดยในวันที่ 19-20 กุมภาพันธ์ 2559 ผู้เข้าอบรมทั้งสองกลุ่ม ได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษและฝึกปฏิบัติทักษะการสื่อสาร และในวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2559 ผู้เข้าอบรม ทั้งสองกลุ่มได้ออกฝึกปฏิบัติการใช้ภาษาอังกฤษนำเที่ยวในสถานที่จริง คือ วัดป่าข้างกระ อ.มัญจาคีรี และ หมู่บ้านโคกสง่า อ.น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ผลการดำเนินโครงการสามารถสรุปได้ตามคำถามการวิจัย ที่ตั้งไว้ ดังต่อไปนี้

- ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติอย่างไรต่อการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะทางด้าน การสื่อสารภาษาอังกฤษในครั้งนี้

โครงการนี้มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 60 คน ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบประเมินผลโครงการ จำนวน 60 ชุด ได้รับกลับคืนจำนวน 60 ชุด หลัง รวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยสามารถสรุปผลการดำเนินโครงการได้ตามตารางที่ 1 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโครงการพัฒนาทักษะทางด้าน การสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในเขตอำเภอน้ำพอง

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---|------------------|-------------|--------|
| | อ.น้ำพอง | อ.มัญจาคีรี | ภาพรวม |
| 1. ด้านการเดินทางและการบริการ | | | |
| ยานพาหนะมีความปลอดภัย | 4.76 | 4.62 | 4.70 |
| อาหารมีรสชาติดี มีบริการที่ดี สะอาด และราคาเหมาะสม | 4.66 | 4.24 | 4.48 |
| 2. ด้านเวลา | | | |
| เวลาในการออกเดินทางและกลับถึงที่หมายมีความเหมาะสม | 4.28 | 3.90 | 4.12 |
| 3. ความรู้ที่ได้รับ | | | |
| ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนการท่องเที่ยวได้ | 4.31 | 3.95 | 4.16 |
| ผู้เข้าอบรมได้ฝึกใช้ภาษาในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวภายใต้การแนะนำของอาจารย์และมัคคุเทศก์ | 4.41 | 4.29 | 4.36 |
| ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าจากสถานการณ์จริง | 4.48 | 4.29 | 4.40 |
| 4. ด้านการจัดกิจกรรม | | | |
| การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวมีความเหมาะสม | 4.66 | 4.14 | 4.44 |

| | | | |
|---|------|------|------|
| สถานที่ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความเหมาะสม | 4.66 | 4.48 | 4.58 |
| ผู้เข้าชมรมได้ฝึกบทบาทเป็นนักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดีและเหมาะสม | 4.79 | 4.48 | 4.66 |

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้กรอกแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจต่อโครงการ

พัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชนบ้านโคกสง่าและวัดป่ามัญจาคีรี เฉลี่ยโดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการการเดินทางและการบริการมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ 4.70 รองลงมาคือด้านการจัดกิจกรรม โดยผู้เข้าชมรมมีความพึงพอใจต่อหัวข้อ “การฝึกบทบาท เป็นนัก ท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดีและเหมาะสม” ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.66

จากข้อมูลในภาพรวมทั้งหมดพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับสูง ถึงแม้ว่าหากพิจารณารายกลุ่มจะพบว่าความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมจากอำเภอ มัญจาคีรีด้านเวลาการออกเดินทาง และการวางแผนการท่องเที่ยวอยู่ในระดับ 3.90 และ 3.95 จากการสอบถามผู้เข้าร่วมโครงการพบว่าเนื่องจากเขตอำเภอ มัญจาคีรีมีระยะทางห่างจากอำเภอเมืองขอนแก่น จึงทำให้ต้องออกเดินทางแต่เช้าและกลับถึงที่พัก ล่าช้าทุกวัน แต่อย่างไรก็ตามผลการประเมิน ความพึงพอใจในด้านนี้ก็ยังอยู่ในระดับสูง และหากพิจารณาในภาพรวมความพึงพอใจ ในทั้งสองด้าน อยู่ในระดับ 4.12 และ 4.16 ซึ่งเป็นระดับที่สูงมาก

ผลการประเมินโครงการสรุปโดยรวมได้ว่า โครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสาร ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชนบ้านโคกสง่าและวัดป่าข้างกระ ประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์โครงการที่ตั้งไว้ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก จากการแสดงความคิดเห็นอื่นๆ สรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมอบรมต้องการให้จัดกิจกรรมนี้อีกในปีต่อไป เนื่องจาก เป็นโอกาสอันดีสำหรับบุคลากรในท้องถิ่นในการฝึก ภาษาอังกฤษและผู้เข้าร่วมการอบรมมีข้อเสนอแนะคือ จำนวนห้องน้ำยังมีจำนวนไม่เพียงพอและการเดินทาง (กลุ่ม อำเภอ มัญจาคีรี) เนื่องจากมีที่พักอาศัย อยู่ห่างจากจังหวัดขอนแก่น

• **เนื้อหาที่จัดเตรียมในการอบรมช่วยให้กลุ่มตัวอย่างพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือไม่ อย่างไร**

เพื่อตอบคำถามการวิจัยในข้อนี้ ผู้ดำเนินโครงการได้จัดสอบวัดความรู้ของผู้เรียน ก่อนและหลังการ ดำเนินโครงการผู้เข้าชมรมจำนวน 60 คนในโครงการนี้ได้ทำแบบทดสอบ วัดความรู้ ก่อนและ หลังเรียน โดยมีผลการทดสอบ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการสอบวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรม (คะแนนเต็ม 28 คะแนน)

| น้ำพอง | | | มัญจาคีรี | | |
|--------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| ชื่อ | Pre-test | Post-test | ชื่อ | Pre-test | Post-test |
| A1 | 16 | 26 | B1 | 6 | 24 |
| A2 | 15 | 27 | B2 | 8 | 25 |
| A3 | 21 | 28 | B3 | 21 | 28 |
| A4 | 13 | 25 | B4 | 8 | 26 |
| A5 | 5 | 24 | B5 | 20 | 27 |
| A6 | 13 | 25 | B6 | 18 | 25 |

| | | | | | |
|-----|----|----|-----|----|----|
| A7 | 12 | 26 | B7 | 11 | 26 |
| A8 | 26 | 28 | B8 | 20 | 27 |
| A9 | 18 | 27 | B9 | 12 | 25 |
| A10 | 19 | 28 | 10 | 12 | 26 |
| A11 | 19 | 28 | B11 | 21 | 27 |
| A12 | 15 | 26 | B12 | 14 | 25 |
| A13 | 26 | 28 | B13 | 7 | 24 |
| A14 | 27 | 28 | B14 | 10 | 25 |
| A15 | 23 | 28 | B15 | 6 | 21 |
| A16 | 23 | 28 | B16 | 20 | 27 |
| A17 | 16 | 28 | B17 | 7 | 26 |
| A18 | 12 | 24 | B18 | 8 | 25 |
| A19 | 19 | 28 | B19 | 6 | 24 |
| A20 | 14 | 25 | B20 | 18 | 27 |
| A21 | 26 | 28 | B21 | 17 | 25 |
| A22 | 21 | 28 | B22 | 15 | 26 |
| A23 | 20 | 28 | B23 | 15 | 27 |
| A24 | 8 | 24 | B24 | 11 | 27 |
| A25 | 12 | 26 | B25 | 6 | 25 |
| A26 | 27 | 28 | B26 | 10 | 26 |
| A27 | 16 | 25 | B27 | 11 | 24 |
| A28 | 16 | 26 | B28 | 7 | 25 |
| A29 | 16 | 27 | B29 | 9 | 27 |
| A30 | 15 | 25 | B30 | 13 | 26 |

จากตาราง 2 ผู้เข้าร่วมโครงการทุกคนมีผลคะแนนการสอบวัดความรู้หลังเรียนเพิ่มขึ้น คิดเป็น ร้อยละ 100 แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทางด้าน ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินโครงการสรุปโดยรวมได้ว่าโครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชนบ้านโคกสง่าและวัดป่าข้างกระ ประสบความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์โครงการที่ตั้งไว้ โดยมีระดับความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมอบรมอยู่ในระดับดีมาก ผู้เข้าร่วมอบรมได้เสนอแนะให้จัด

กิจกรรมนี้อีกในปีต่อไปเนื่องจากเป็นโอกาสอันดีสำหรับบุคลากรในท้องถิ่นในการฝึกภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในชุมชน นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมการอบรมได้ให้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนห้องน้ำยังมีจำนวนไม่เพียงพอและด้านการเดินทาง ซึ่งข้อเสนอแนะนี้พบในกลุ่มอำเภอภูผาศรีเท่านั้น เนื่องจากมีที่พักอาศัยอยู่ห่างจากจังหวัดขอนแก่น การจัดอบรมในลักษณะเดียวกันนี้ในครั้งต่อไปอาจจะพิจารณาเลือกสถานที่ที่ใกล้เคียงกับภูมิลำเนา ของผู้เข้าร่วมอบรม

รายการเอกสารอ้างอิง

- District information centre. (2013). Nampong District, Khon Kaen Province. <http://www.amphoe.com/menu.php?mid=3&am=52&pv=5>. Accessed on 19 January, 2016.
- Nokair (2015). Meditation route: Travel the Sacred City on the Merit-Filled Route of “Saket Nakhon”. Nokair Magazine, Bangkok.
- Piriyasilpa, Yupaporn. (2014). English Language Needs of Tourism Industries in Khon Kaen Province. Journal of Thai Hospitality & Tourism. 9(2).
- Pleerak, Narong. (2014). Community-Based Historical and Cultural Tourism in East Coastal Area. Journal of Thai Hospitality & Tourism. 9(2).
- Pookhao, Nantira. (2003). Community-Based Ecotourism Operation: Help or Hindrance of the External Forces. Journal of Thai Hospitality & Tourism, Vol. 9 No. 2.
- Srisatitnarakoon, Boonjai. (2007). Research Methods: Guidelines to Success. Bangkok: U&I Inter-media.