

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรม สำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี

Development of a Multicultural English for Communication Curriculum for Community-Based Tourism in Kanchanaburi Province

¹สิริวรินทร์ เกรย์

¹Siriwarin Gray

¹คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

¹Faculty of Education, Kanchanaburi Rajabhat University.

¹Corresponding Author's Email: Siriwarin_gray@kru.ac.th

Received: January 26, 2024; **Revised:** April 21, 2024; **Accepted:** April 22, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรม 2) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรม 3) ประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรม สำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สมัครใจเข้าฝึกอบรม จำนวน 100 คน เลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรม 2) หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรม 3) แบบประเมินหลักสูตรฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบผลที่เกิดจากการฝึกอบรมก่อนและหลังการฝึกอบรม ค่าระดับความเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรม โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มเป้าหมายมีความต้องการในการฝึกอบรม ประกอบด้วย หลักสูตรที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามความเหมาะสมกับบริบทพื้นที่ และตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ (1) English for Tour Guide (2) English for Service Workers (3) English for Boats and Raft Operation (4) English for Thai Massage และ 5) English for Driver ความต้องการด้านเนื้อหา ได้แก่ (1) การทักทาย แนะนำตัว และผู้อื่น การกล่าวต้อนรับและอำลา (2) การพูดเรื่องอาหาร การบอกทิศทาง/เส้นทาง (3) การแนะนำกิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยว (4) การแสดงไมตรีจิต ให้การช่วยเหลือการแนะนำ เชิญให้ซื้อสินค้า (5) การขอบคุณ ขอโทษ การพูดโทรศัพท์ (6) การพูดเรื่องวันเวลา และ (7) การรักษาปฐมพยาบาล 2) ผลการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมฯ จากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนทดสอบก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมทั้ง 5 หลักสูตร และในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 5 หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นนี้มีประสิทธิภาพช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ทุกหลักสูตร ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การพัฒนาหลักสูตร; การสื่อสาร; พหุวัฒนธรรม; การท่องเที่ยวโดยชุมชน

Abstract

This research aims to; 1) study basic information for the development of an English training curriculum for multicultural communication, 2) development of a multicultural English communication training curriculum, and 3) evaluate the effectiveness of the English for multicultural communication curriculum for community-based tourism in Kanchanaburi province. A sample group of 100 people volunteered to attend training, selected specifically. The research tools were 1) a training curriculum needs questionnaire, 2) an English language training curriculum for multicultural communication, and 3) a training curriculum evaluation form. Data were analyzed by comparing the results of the training before and after the training (t-test), and the opinions of the participants on the English for Multicultural Communication training curriculum, using basic statistics including mean, percentage, and standard deviation.

The results of the research found that 1. the target group has training needs consisting of a curriculum that the researcher has developed as appropriate to the local context and according to the needs of the target group, including 1) English for Tour Guides 2) English for Service Workers 3) English for Boats and Raft Operation 4) English for Thai Massage and 5) English for Driver. The content needed includes 1) greetings, introductions to oneself and others, saying welcome and farewell, 2) talking about food, giving directions/routes, 3) recommending activities and tourist attractions, 4) showing goodwill providing assistance and recommendations Inviting to buy products, 5) thanking, apologizing, talking on the phone, 6) talking about the date and time, and 7) first aid treatment. 2. Results of evaluating the effectiveness of the training curriculum from experts at the highest level, showed that the developed curriculum was appropriate and can be used when comparing the pre-training and post-training test scores for all 5 curriculums, and overall, they were significantly different at the 0.05 level, with the post-training scores being higher than the pre-training scores. This revealed that the English language training curriculum for Multicultural Communication in Community-Based Tourism in Kanchanaburi Province, 5 curriculums were effective in helping develop knowledge and ability to use English for multicultural communication in community-based tourism in all training curriculums, for the results of evaluating the satisfaction of the trainees, at the highest level.

Keywords: Curriculum development; Communication; Multicultural; Community-Based Tourism

บทนำ

จังหวัดกาญจนบุรีได้รับการขนานนามว่า ประตูสู่อันดามันตะวันตก มีระยะห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 129 กิโลเมตรและในปัจจุบันกำลังดำเนินการสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 81 (บางใหญ่ - กาญจนบุรี) ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้การเดินทางท่องเที่ยวในเมืองรองจากกรุงเทพฯ ถึงจังหวัดกาญจนบุรี ใช้เวลาไม่ถึง 2 ชั่วโมง (กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง, 2566) ประกอบด้วยมีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวชุมชนเชิงเกษตร การท่องเที่ยวแบบ Home stay ที่มีที่พักอยู่ในชุมชนหมู่บ้าน ทำให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และสัมผัสกับคุณค่าของการดำเนินชีวิตและดื่มด่ำกับภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอันมีคุณค่าของชุมชนตามลักษณะภูมิศาสตร์ ที่เสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นฐานเศรษฐกิจของชุมชน ซึ่งส่งผลให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ แบบไปเช้า-เย็นกลับ (One day trip) จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวนมาก

แผนยุทธศาสตร์จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2561-2564 ได้กำหนดวิสัยทัศน์จังหวัดกาญจนบุรี คือ “เมืองน่าอยู่ เกษตรปลอดภัยการท่องเที่ยวคุณภาพ เป็นระเบียบเศรษฐกิจตะวันตก” โดยกำหนดพันธกิจไว้ 8 ด้าน โดยมีพัฒนาที่สำคัญด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ ทุนทางสังคม และคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึง รวมถึงการพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพมาตรฐาน เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่ปลอดภัย พัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ส่งเสริมอาชีพชุมชน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 4 ยุทธศาสตร์ คือ (1) การเสริมสร้างสุขภาวะ ความมั่นคง ความปลอดภัยและสังคมแห่งการเรียนรู้ (2) ส่งเสริมการพัฒนาระบบเกษตรกรรมอย่างครบวงจร (3) ส่งเสริมการท่องเที่ยวตามอัตลักษณ์และการท่องเที่ยวคุณภาพ (4) ส่งเสริมการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ เขตเศรษฐกิจพิเศษและการค้าชายแดน

นอกจากนี้จังหวัดกาญจนบุรีเป็น “เมืองประวัติศาสตร์ ธรรมชาติอัศจรรย์ สวรรค์นักผจญภัย” มีศักยภาพในการท่องเที่ยวระดับสูง เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของภูมิภาคตะวันตก อุดมด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สวยงามและหลากหลาย ทั้งสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ แหล่งโบราณสถาน และแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ มีการส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ การท่องเที่ยวที่ครบครันการเดินทางสะดวกและรวดเร็วใช้ระยะเวลาเพียง 1-3 ชั่วโมง เท่านั้นจากกรุงเทพฯ ทั้งทางรถยนต์และรถไฟ แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เช่น น้ำตกเอราวัณ น้ำตกห้วยแม่ขมิ้น น้ำตกไทรโยคน้อย น้ำตกไทรโยคใหญ่ น้ำตกนางครวญ น้ำตกเกริงกระเวีย น้ำตกผาตาด ถ้ำธารลอด ถ้ำดาวดิงส์ ถ้ำพระธาตุ ถ้ำเสาหิน ถ้ำสวรรค์บันดาล น้ำพุร้อนหินดาด เขาช้างเผือก แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เช่น สะพานข้ามแม่น้ำแคว อุทยานประวัติศาสตร์เมืองสิงห์ สุสานทหารสัมพันธมิตร โบราณสถานเจดีย์ยุทธหัตถี โบราณสถานพงตีก อนุสรณ์สถานช่องเขาขาด แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น สะพานอุตตมานุสรณ์ ด่านเจดีย์สามองค์ เขื่อนศรีนครินทร์ เขื่อนวชิราลงกรณ์แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น หมู่บ้านวัฒนธรรมบ้านหนองขาว วัดถ้ำเสือ วัดเขาน้อย วัดทิพย์สุคนธาราม หอพระประวัติสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช วัดวังแก้วเวการาม หมู่บ้านไทยทรงดำและวัฒนธรรมชาวมอญอำเภอด่านมะขามเตี้ย

สังขละบุรี โดยในปี 2566 จังหวัดกาญจนบุรี เป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือน จำนวน แบ่งออกเป็นคนไทย จำนวน 1,297,024 คน ชาวต่างชาติ จำนวน 15,806 คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยว จำนวน 15,265.04 ล้านบาท ส่วนใหญ่ทั้งชาวไทยและต่างชาติจะเดินทางเข้ามาเที่ยวในวันเดียวโดยไม่ค้างคืน มากกว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักแรม ทั้งนี้นักท่องเที่ยวจะใช้ระยะเวลาในการพำนักอยู่ในจังหวัดเฉลี่ย 2.38 วันซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะใช้เวลาในการพำนักอยู่ในจังหวัดมากกว่า นักท่องเที่ยวคนไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี 5 อันดับแรก คือ ชาวสห- ราชอาณาจักรกับชาวรัสเซีย ชาวเกาหลี ชาวยุโรปตะวันออก และชาวอเมริกัน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดกาญจนบุรี, 2566)

สำหรับข้อมูลทุนทางสังคมที่เอื้อต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรีมีศักยภาพสูง แต่ต้องมีการพัฒนาด้านการจัดการเพื่อให้สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนได้อย่างยั่งยืน ดังแผนภาพ ต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 : ทุนทางสังคมด้านคติความเชื่อของจังหวัดกาญจนบุรี ที่มา (สำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี, 2560)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าจังหวัดกาญจนบุรีนั้น มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวชุมชนสูง แต่ขณะเดียวกันต้องการการบริหารจัดการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยจากการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติจากการสัมภาษณ์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสนใจที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนที่มีความเป็นเลิศ ด้านต่างๆ ทั้งในมิติวัฒนธรรม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และด้านสังคม มากขึ้น แต่อุปสรรคในการสื่อสารและการ เรียนรู้ร่วมกัน คือ ภาษาอังกฤษซึ่งถือเป็นภาษาสากล และเป็นภาษากลางในประชาคมอาเซียน ดังนั้นการพัฒนา ภาษาอังกฤษให้แก่ชุมชนท่องเที่ยวจึงเป็นความจำเป็นอย่างเร่งด่วน

จากมูลค่าเศรษฐกิจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกาญจนบุรีที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ประกอบกับในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยได้เข้าร่วมประชาคมอาเซียนกับประเทศในอาเซียนอีก 9 ประเทศ จาก

ข้อตกลงกฎบัตรอาเซียนข้อที่ 34 ได้ระบุให้ภาษาอังกฤษ เป็นภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสารของอาเซียน ซึ่งการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ การจัดการด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการในชุมชนแหล่งท่องเที่ยวต้องตระหนักและหาวิธีการเพื่อลดช่องว่างของการสื่อสาร ซึ่งภาษาเป็นเรื่องที่ทำให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Host and guests) รู้สึกอึดอัดคับข้องใจได้ ดังนั้นผู้ประกอบการการท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อตอบรับความสำคัญ ความจำเป็นและความต้องการดังกล่าว

จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรม/สัมมนา เป็นวิธีการที่นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใช้เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะ Up-skill Re-skill และ New skill ให้กับผู้เข้ารับการอบรมที่ได้ผลดีในเรื่องของการนำการจดจำและนำไปใช้ได้อย่างเห็นผลในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามหลักสูตรที่น่าสนใจ สนุก ฟังแล้วไม่น่าเบื่อโดยเฉพาะหลักสูตรภาษาอังกฤษต้องมีหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในการจะนำไปใช้ในการแนะนำตนเอง การทักทาย การบริการ เป็นต้น ต้องได้หลักสูตรที่มีคุณภาพ ที่จะส่งเสริมและพัฒนาให้คนในชุมชนได้สามารถสื่อสารอย่างง่ายและใช้งานได้จริงด้วย

นอกจากนั้นการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการดูแลนักท่องเที่ยวหลากหลายเชื้อชาติหลากหลายแบบพหุวัฒนธรรม การพูดด้วยภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมประทับใจและกลับมาเที่ยวอีกครั้ง การพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษให้กับชาวบ้านจึงเป็นเรื่องสำคัญเร่งด่วนที่สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ที่มีอาจารย์ นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาที่จะได้มีส่วนในการพัฒนาหลักสูตรให้พวกเขาเหล่านั้นได้นำไปใช้ทำมาหากิน เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับคนในครอบครัวต่อไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี ได้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการสื่อสารในชุมชนและสังคม ประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดกาญจนบุรีเหมาะสมกับบริบทพื้นที่
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดกาญจนบุรีเหมาะสมกับบริบทพื้นที่

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดกาญจนบุรีในครั้งนี้ได้ศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้ศึกษาข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยว ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Document Research) และศึกษาข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี ศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.1 ศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

1.2 สำรวจความต้องการในการพัฒนาความสามารถการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี

2.1 ร่างโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี

2.2 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรีที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินร่างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี โดยผู้วิจัยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและภาษาอังกฤษ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ประเมิน มีตำแหน่งทางวิชาการระดับอาจารย์ จบการศึกษาระดับปริญญาเอกด้านภาษาอังกฤษ 1 คน การท่องเที่ยว 1 คน และด้านหลักสูตร 1 คน และมีประสบการณ์การทำงานตรงสาขาไม่น้อยกว่า 10 ปี

ขั้นตอนที่ 4 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 100 คน เป็นกลุ่มสมัครจากหลายอาชีพ

4.1 ประเมินความสามารถของผู้ฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม

4.2 สังเกตพฤติกรรมผู้ฝึกอบรมระหว่างการฝึกอบรม

4.3 ประเมินความสามารถของผู้ฝึกอบรมหลังการฝึกอบรม

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 21-50 ปี เป็นพนักงานโรงแรมและผู้ประกอบการร้านอาหาร และเป็นนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปริญญาตรี มัธยมศึกษาตอนปลาย ตามลำดับ ส่วนความต้องการในการฝึกอบรมส่วนมากต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการร้านอาหาร ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ ภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์แผนไทย ภาษาอังกฤษสำหรับการโรงแรม ภาษาอังกฤษสำหรับชาวเรือชาวแพ ภาษาอังกฤษสำหรับรถรับจ้าง และภาษาอังกฤษสำหรับศูนย์เรียนรู้ ตามลำดับ และความต้องการด้านเนื้อหาหรือหัวข้อสนทนาที่สามารถสนทนากับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นความต้องการด้านเนื้อหาหรือหัวข้อสนทนาที่สามารถสนทนากับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) การทักทายอย่างง่ายเพื่อใช้รู้จักกัน เช่น แนะนำตัวและผู้อื่น การกล่าวต้อนรับและอำลา 2) การพูดเรื่องอาหารแนะนำอาหารขึ้นชื่อหรือเมนูแนะนำ การบอกทิศทาง/เส้นทาง หากนักท่องเที่ยวจะไปสถานที่ใดสามารถบอกทางเป็นภาษาอังกฤษได้ 3) การแนะนำกิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อบรรยายแบบมัคคุเทศก์น้อยได้โดยใช้ภาษาอังกฤษบอกถึงประวัติศาสตร์และความสำคัญ ที่มาของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ 4) การแสดงไมตรีจิต ให้การช่วยเหลือการแนะนำ เชิญให้ซื้อสินค้า 5) การพูดขอบคุณ การกล่าวขอโทษ การฝึกพูดรับโทรศัพท์เวลาที่ต้องรับสายนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 6) การพูดเรื่องวันเวลา เช่น หากนักท่องเที่ยวถามว่าขณะนี้เป็นเวลาเท่าไรแล้ว 7) การรักษาปฐมพยาบาลให้กับนักท่องเที่ยวหากเกิดปวดหัวตัวร้อนสามารถถามอาการได้

วัตถุประสงค์ที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยออกแบบใช้เวลาในการฝึกอบรม จำนวน 24 ชั่วโมง ผู้วิจัยร่างโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี ร่างโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากข้อมูลความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและนำมาयरร่างหลักสูตรและพัฒนาหลักสูตร โดยให้ความสำคัญกับ การทักทายแนะนำตัวและผู้อื่น การกล่าวต้อนรับและอำลา การบอกทิศทาง/เส้นทาง การพูดเรื่องอาหาร เป็นอันดับแรก และการแนะนำกิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยว การแสดงไมตรีจิต ให้การช่วยเหลือการขอบคุณ ขอโทษ การแนะนำ เชิญให้ซื้อสินค้า การพูดเรื่องวันเวลา การพูดโทรศัพท์ และการรักษาปฐมพยาบาล เป็นลำดับรอง

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรีที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

หลักสูตรฝึกอบรม	กลุ่มเป้าหมาย
1) English for Tour Guide	มัคคุเทศก์ ผู้นำชุมชน
2) English for Traffic Police	ตำรวจจราจร รถรับจ้าง
3) English for Service Workers	พนักงานร้านอาหาร ของฝาก ของที่ระลึก โรงแรม
4) English for Boats and Raft Operation	ชาวเรือชาวแพ
5) English for Restaurant	ผู้ประกอบการ พนักงานร้านอาหาร
6) English for Thai Massage	นวดแผนไทย
7) English for Driver	คนขับรถรับจ้าง

ผู้วิจัยได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรีที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ จำนวน 6 หลักสูตร ตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1) English for Tour Guide สำหรับมัคคุเทศก์ ผู้นำชุมชน 2) English for Traffic Police สำหรับตำรวจจราจร รถรับจ้าง 3) English for Service Workers สำหรับพนักงานร้านอาหาร ของฝาก ของที่ระลึกโรงแรม 4) English for Boats and Raft Operation สำหรับชาวเรือชาวแพ 5) English for Restaurant พนักงานร้านอาหาร ของฝาก ของที่ระลึก โรงแรม 6) English for Thai Massage 7) English for Driver ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาใช้ฝึกอบรม 5 หลักสูตร โดยปรับหลักสูตร English for Traffic Police รวมกับหลักสูตร English for Driver เนื่องจากมีเนื้อหาใกล้เคียงกัน โดยแต่ละหลักสูตรได้จำแนกเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงจำแนกเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

หลักสูตรฝึกอบรม	วัตถุประสงค์การเรียนรู้	สาระสำคัญ
หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในโรงแรม/มัคคุเทศก์ (English For Tour Guides)	1. สามารถออกเสียงที่เกี่ยวกับคำและวลีที่จำเป็นเกี่ยวกับงานมัคคุเทศก์ 2. สามารถพูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว 3. สื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ 4. มีทัศนคติและบุคลิกภาพที่ดีในการสื่อสาร	Introduction Greeting/ Opening the conversation Giving Direction Explaining Thai Dishes Talking about Thai Culture In case of Emergency, Explaining Safety, Rules, Etiquette

ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ (English for Service Workers)	1. พูดสื่อสารเบื้องต้นได้ 2. พูดให้ข้อมูลด้านต่างๆได้ 3. เรียนรู้และใช้ทักษะการพูดในการให้บริการอย่างสุภาพได้ 4. มีทัศนคติและบุคลิกภาพที่ดีในการสื่อสาร	Hello Guys Can I give you a hand Social Language Asking for Information expression for making and receiving phone calls at
ภาษาอังกฤษสำหรับชาวเรือชาวแพ (English for English for Boats and Raft Operation.	1. พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับชาวเรือชาวแพ 2. เพื่อเสริมสร้างค่านิยมในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง 3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของประเทศไทยในระดับนานาชาติ	1. คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับวัสดุอุปกรณ์การล่องแพ 2. การทักทายและสนทนาเบื้องต้น3. การแนะนำความปลอดภัย 4. การแนะนำแหล่งท่องเที่ยว 5. การร้องทุกข์และแก้ปัญหา
ภาษาอังกฤษสำหรับหมอนวด แผนไทย (English for Thai Massage)	1. พูดสื่อสารเบื้องต้นได้ 2. พูดแนะนำการนวดดูแลตนเองได้ 3. พูดถึงประโยชน์ของการนวดแบบต่างๆได้แบบง่ายๆ	1. รู้จักอวัยวะในร่างกายได้ 2. รู้คำศัพท์วิธีการนวดได้ 3. กล่าวต้อนรับ แนะนำตนเอง 4. กล่าวอำลา แสดงความคาดหวังว่าจะได้พบกันอีก
ภาษาอังกฤษสำหรับรถรับจ้าง (English for Drivers)	1. พูดทักทาย ต้อนรับ แสดงไมตรีจิต 2. ถามความประสงค์ได้ 3. แนะนำเส้นทางได้ 4. บอกข้อห้าม ข้อให้ปฏิบัติได้	1. การใช้ประโยคสุภาพ 2. การบอกทิศทาง 3. การแนะนำเส้นทางท่องเที่ยว 4. กฎระเบียบการท่องเที่ยว 5. แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่
ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ (English for Tour Guide)	1. พูดทักทาย ต้อนรับ แสดงไมตรีจิต 2. ถามความประสงค์ได้ 3. แนะนำเส้นทางได้ 4. บอกข้อห้าม ข้อให้ปฏิบัติได้ 5. แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวได้	1. การใช้ประโยคสุภาพ 2. การบอกทิศทาง 3. การแนะนำเส้นทางท่องเที่ยว 4. กฎระเบียบการท่องเที่ยว 5. แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่

หลังจากวิเคราะห์วัตถุประสงค์การเรียนรู้และออกแบบสาระสำคัญแล้ว ผู้วิจัยนำมาสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งมีองค์ประกอบของสาระสำคัญ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล

วัตถุประสงค์ที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพจากการพัฒนาหลักสูตรจำนวน 10 ประเด็นที่สำคัญ พบว่า หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความเหมาะสมของหลักสูตร

ประเด็นการประเมิน	ความคิดเห็น (N=3)			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1) บทนำ แนวคิดในการพัฒนาหลักสูตร	5.00	100.00	0.00	มากที่สุด
2) วัตถุประสงค์ของหลักสูตร	5.00	100.00	0.00	มากที่สุด
3) การเรียงลำดับเนื้อหา	4.61	92.20	0.58	มากที่สุด
4) ปริมาณของเนื้อหาเหมาะสมกับเวลา	4.00	80.00	0.51	มาก
5) ความยากง่ายของเนื้อหา มีความเหมาะสม	4.61	92.20	0.58	มากที่สุด
6) เนื้อหา มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	5.00	100	0.00	มากที่สุด
7) กิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม	5.00	100.00	0.00	มากที่สุด
8) จำนวนผู้ฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.00	80.00	0.51	มาก
9) การวัดและประเมินผลสอดคล้องกับเนื้อหา	4.61	92.20	0.58	มากที่สุด
10) สามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้	4.61	92.20	0.58	มากที่สุด
รวม	4.64	92.88	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 1.3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับคุณภาพของหลักสูตรอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด แปลความได้ว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้อยู่ในระดับมากที่สุด

หากพิจารณารายข้อ บทนำ แนวคิดในการพัฒนาหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตร เนื้อหา มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาการเรียงลำดับเนื้อหา การวัดและประเมินผลสอดคล้องกับเนื้อหา สามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ มีค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด และ จำนวนผู้ฝึกอบรมมีความเหมาะสม และปริมาณของเนื้อหาเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาหลักสูตรโดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ 21-50 ปี เป็นพนักงานโรงแรมและผู้ประกอบการร้านอาหาร และเป็นนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปริญญาตรี และมัธยมศึกษา

ตอนปลาย โดยต้องการในการฝึกอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการร้านอาหาร มักคุเทศก์ แพทย์ แผนไทย การโรงแรม ชาวเรือชาวแพ เนื่องด้วยจังหวัดกาญจนบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายทั้งในเชิงวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ธรรมชาติ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสนใจ โดยเฉพาะการนวดแผนไทยในบางชุมชน มีการตั้ง ชมรม กลุ่มนวดแผนไทย ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่นิยมมาพักผ่อนพัก เช่นที่ทองผาภูมิ เป็นต้น ผู้ประกอบวิชาชีพเหล่านี้จึงให้ความสนใจในการพัฒนาตนเองด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ และโรงแรม รีสอร์ท ส่วนใหญ่จะรับพนักงานในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และปริญญาตรีบางส่วน รวมทั้งรับจากผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เนื่องด้วยจังหวัดกาญจนบุรี มีสถานศึกษาในระดับอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ทั้งที่วิทยาลัยอาชีวศึกษา และมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ส่วนความสนใจฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับรถรับจ้าง และภาษาอังกฤษสำหรับศูนย์เรียนรู้ มีจำนวนไม่มากนัก เนื่องจากจำนวนรถรับจ้างยังมีไม่มากนัก ส่วนศูนย์เรียนรู้ในจังหวัดกาญจนบุรีที่สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่มีชื่อเสียงนั้น ส่วนมากจะได้รับการมาเยือนจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยการนำของภาคส่วนราชการ บทบาทการนำเที่ยวจึงขึ้นกับส่วนราชการนั้น ๆ และจะมีล่ามมาแปลเป็นภาษาอังกฤษอยู่แล้ว ผู้ประกอบการจึงยังไม่ได้เน้นการสื่อสารภาษาอังกฤษมากนัก และศูนย์เรียนรู้หลายแห่งมักจะใช้สื่อวิดิทัศน์ ภาษาต่างประเทศในการนำชมศูนย์เรียนรู้ ยกตัวอย่าง เช่น ศูนย์เรียนรู้ภูมิปัญญาวัฒนธรรมชาติท่ามะขาม อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งพัฒนามาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร

สำหรับความต้องการหัวข้อสนทนาภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เป็นอย่างดี โดยเริ่มตั้งแต่การ ทักทาย แนะนำตัว และผู้อื่น การกล่าวต้อนรับและอำลา การพูดเรื่องอาหาร การบอกทิศทาง/เส้นทาง การแนะนำ กิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยว การแสดงไมตรีจิตให้การช่วยเหลือการแนะนำ เชิญให้ซื้อสินค้า การขอบคุณ ขอโทษ การพูดโทรศัพท์ การพูดเรื่องวันเวลา และ การรักษาปฐมพยาบาลนั้น เนื่องด้วยบทสนทนาเหล่านี้เป็นบท สนทนาเบื้องต้นที่จำเป็นในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งทุกสาขาอาชีพจำเป็นต้องใช้ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของปวันรัตน์ นิกะกิตติโกศล (2559) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาวัตรกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการคือ คำศัพท์และบทสนทนา เฉพาะในการค้าขาย ที่มีหัวข้อเกี่ยวกับการทักทายและ การต้อนรับและการสอบถามความต้องการของลูกค้า เป็นต้น โดยเป็นการฝึกทักษะง่ายๆ สามารถกล้าสื่อสารได้ อย่างเป็นธรรมชาติซึ่งอาจจะไม่ต้องคำนึงถึงไวยากรณ์ที่ถูกต้องมากนัก ส่วนหัวข้อการรักษาปฐมพยาบาลนั้น ผู้มีความต้องการฝึกทักษะเรื่องนี้เฉพาะกลุ่มนวดแผนไทยที่ต้องการอธิบายให้ชาวต่างชาติเข้าใจเอกลักษณ์ของ ชุมชนเพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวต่างชาตินกลับมาเยือนในชุมชนในครั้งต่อไป

2. ผลการตรวจสอบความเหมาะสมและการรับรองของผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้ความสำคัญกับการทักทาย แนะนำตัวเองและผู้อื่น การกล่าวต้อนรับและอำลา การบอกทิศทาง/เส้นทาง การพูดเรื่องอาหาร เป็นอันดับแรก นั้น สืบเนื่องมาจากจังหวัดกาญจนบุรี มีชื่อเสียงด้านอาหารพื้นเมือง เช่น ห่อหมก ปลาเฝือก และอาหารของกลุ่ม

ชาติพันธุ์ที่เป็นพื้นที่ของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่นอาหารพื้นบ้านของชาวมอญ กะเหรี่ยง ลาวโซ่ง เป็นต้น ดังนั้นทุกสาขาอาชีพ ควรมีทักษะด้านการเล่าเรื่องให้ชาวต่างชาติประทับใจได้ ดังงานวิจัยของผะอบ พวงน้อย และคณะ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยววิถีวัฒนธรรม อาหารการกินของชุมชน และคาดการณ์ว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะเป็นที่สนใจของชาวต่างชาติ ดังนั้นการสนทนาเรื่องอาหารไทย สมุนไพรไทยต่างๆ จึงเป็นความจำเป็นของทุกอาชีพทั้งพนักงานบริการ มัคคุเทศก์ นวดแผนไทย ชาวเรือชาวแพ แม้กระทั่งผู้ขับรถรับจ้างนำเที่ยว ซึ่งอาจจะเป็นรถสองแถว รถตุ๊กๆ แม้กระทั่งรถสามล้อ เป็นต้น รวมถึงตรุณี โยธิมาศ (2558) ที่ได้ให้ความสำคัญกับการฝึกทักษะ ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกเท่ากับบทสนทนาเฉพาะสำหรับการค้าขายซึ่งเป็นหลักสูตรที่น่าสนใจ และถือว่าเป็นหัวใจหลักเรื่องการค้าขายกับชาวต่างชาติที่จะนำมาซึ่งเงินรายได้เข้าประเทศเพิ่มขึ้นด้วย

สำหรับการประเมินร่างหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาเห็นว่าร่างหลักสูตรฝึกอบรมมีประเด็นสาระสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และมีความเหมาะสมในระดับมากถึงมากที่สุด สามารถนำไปใช้ได้ คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 แสดงว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้นั้นสืบเนื่องมาจากผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในเชิงระบบ คือเริ่มจาก การศึกษาสำรวจข้อมูลพื้นฐานและความต้องการของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความต้องการมาร่างหลักสูตรเชิญผู้เชี่ยวชาญมาพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมเพื่อประเมินร่างหลักสูตรฝึกอบรม แล้วจึงนำมาทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง และประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรของ จุฑามาส เฟิงโคนา และคณะ (2560) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดชุมพร ซึ่งเป็นหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Bartow (1991) ที่พบว่าการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานในโรงแรม มีความสำคัญและเป็นกิจกรรมแรกหรือเป็นกิจกรรมเริ่มต้นของกระบวนการพัฒนาหลักสูตร

ทางด้านผลของการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 5 หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นและทดลองใช้ ซึ่งเปรียบเทียบกับคะแนนทดสอบก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมโดยภาพรวมทั้ง 5 กลุ่มเป้าหมาย/หลักสูตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนทั้ง 5 หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นนี้มีประสิทธิภาพช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้ทุกหลักสูตร สืบเนื่องมาจากกระบวนการของการพัฒนาหลักสูตรที่ต้องวิเคราะห์สถานการณ์ในพื้นที่ ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ออกแบบโครงสร้างเนื้อหาให้เหมาะสม สอดคล้อง และมีระดับความยากง่ายที่

เหมาะสมกับคุณสมบัติพื้นฐานของผู้เข้าฝึกอบรม และยังเป็นความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม และชุมชนในจังหวัดกาญจนบุรีมีทุนทางสังคม วัฒนธรรม ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ที่สูงมาก ผู้เรียนจึงมีความตั้งใจฝึกทักษะตนเอง อีกทั้งการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่สนุกสนาน เป็นธรรมชาติ ผู้ฝึกอบรมมีส่วนร่วม และมีการให้เกียรติเป็นกันเองในบรรยากาศการเรียนรู้ ซึ่ง Brown & Lewis (2003) ได้ใช้กระบวนการเดียวกันนี้ คือ ทำการศึกษา ลักษณะของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจที่ใช้ในการสนทนาในสถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นโรงงานแห่งหนึ่งในประเทศนิวซีแลนด์ โดยการใช้วิธีการสังเกตและบันทึกการสนทนาของคนงานในโรงงานเป็นเวลา 10 ชั่วโมง เพื่อรวบรวมข้อมูลการใช้ภาษาในการสื่อสารในสถานการณ์จริง หลังจากนั้นก็นำมาแยกแยะหน่วยความรู้ทางภาษา ศัพท์สำนวน และหน้าที่ของภาษาที่ใช้เพื่อการสื่อสาร แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาหลักสูตรการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพุทธวัฒนธรรมให้กับพนักงาน ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมเป็นอย่างดี

องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพุทธวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดกาญจนบุรี ถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลักซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายจากหลากหลายอาชีพในชุมชน โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการรวมเข้ากับหลักสูตรหรือเนื้อหาการเรียนที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การทักทาย, การแนะนำตัว, การให้ทิศทาง, และการพูดถึงอาหาร นอกจากนี้ยังรวมถึงการแนะนำกิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยว, การแสดงความช่วยเหลือ, และสื่อสารเรื่องปฐมพยาบาลแบบง่ายได้

องค์ความรู้ใหม่คือ หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นจำนวน 5 หลักสูตร ประกอบด้วย English for Tour Guide, English for Traffic Police ที่รวมกับ English for Driver, English for Service Workers, English for Boats and Raft Operation, และ English for Restaurant โดยหลักสูตรแต่ละชุดถูกกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงได้อย่างถูกต้องและมีความมั่นใจ ตั้งแต่การสื่อสารเบื้องต้นไปจนถึงการให้ข้อมูลและอธิบายเรื่องราวต่างๆ ซึ่งทุกหลักสูตรถูกออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ส่วนผลการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมดังกล่าวจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านแสดงให้เห็นว่าหลักสูตรนั้นมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้จริงในชุมชนกับบริบทชุมชน โดยมีความพึงพอใจในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพและประโยชน์ที่แท้จริงของหลักสูตรซึ่งมั่นใจได้ว่าจะช่วยเสริมสร้างทักษะทางภาษาอังกฤษและเพิ่มพูนความรู้เฉพาะทางในแง่มุมต่างๆ สำหรับผู้เรียนที่เข้าอบรมในหลักสูตรดังกล่าว

สรุป

ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากข้อมูลความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมาจากหลายอาชีพ เพื่อนำความต้องการมาสร้างโครงสร้างหลักสูตร โดยให้ความสำคัญกับการทักทาย แนะนำตัวเองและผู้อื่น การกล่าวต้อนรับและอำลา การบอกทิศทาง/เส้นทาง การพูดเรื่องอาหารเป็นอันดับแรก และการแนะนำกิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยว การแสดงไมตรีจิต ให้การช่วยเหลือ การขอบคุณ ขอโทษ การแนะนำ เชิญให้ซื้อสินค้า การพูดเรื่องวันเวลา การพูดโทรศัพท์ และการรักษาปฐมพยาบาล

ผู้วิจัยได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดกาญจนบุรีที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ จำนวน 6 หลักสูตร ตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1) English for Tour Guide สำหรับ มัคคุเทศก์ ผู้นำชุมชน 2) English for Traffic Police สำหรับตำรวจจราจร รถรับจ้าง 3) English for Service Workers สำหรับพนักงานร้านอาหาร ของฝาก ของที่ระลึก โรงแรม 4) English for Boats and Raft Operation สำหรับชาวเรือชาวแพ 5) English for Restaurant พนักงานร้านอาหาร ของฝาก ของที่ระลึก โรงแรม 6) English for Driver ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาใช้ฝึกอบรม 5 หลักสูตร โดยปรับหลักสูตร English for Traffic Police หลอมรวมกับหลักสูตร English for Driver ซึ่งหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในโรงแรม/มัคคุเทศก์ (English For Tour Guides) กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้เพื่อ 1) สามารถออกเสียงที่เกี่ยวกับคำและวลีที่จำเป็นเกี่ยวกับงานมัคคุเทศก์ 2) สามารถพูดให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว 3) สื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) มีทัศนคติและบุคลิกภาพที่ดีในการสื่อสาร ประกอบด้วยสาระการเรียนรู้ คือ Introduction Greeting/ Opening the conversation, Giving Direction, Explaining Thai Dishes, Talking about Thai Culture, In case of Emergency, Explaining Safety, Rules, Etiquette ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ (English for Service Workers) กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้เพื่อ 1) พูดสื่อสารเบื้องต้นได้ 2) พูดให้ข้อมูลด้านต่างๆได้ 3) เรียนรู้และใช้ทักษะการพูดในการให้บริการอย่างสุภาพได้ 4) มีทัศนคติและบุคลิกภาพที่ดีในการสื่อสาร สาระการเรียนรู้ ประกอบด้วย Hello Guys, Can I give you a hand, Social Language, Asking for Information, Expression for making and receiving phone calls at ภาษาอังกฤษสำหรับชาวเรือชาวแพ (English for English for Boats and Raft Operation.) กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้เพื่อ 1) พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับชาวเรือชาวแพ 2) เพื่อเสริมสร้างค่านิยมในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง 3) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของประเทศไทยในระดับนานาชาติ สาระการเรียนรู้ประกอบด้วยคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับวัสดุอุปกรณ์การล่องแพ การทักทายและสนทนาเบื้องต้น การแนะนำความปลอดภัยการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวการร้องทุกข์และแก้ปัญหา ภาษาอังกฤษสำหรับหมอนวดแผนไทย (English for Thai Massage) กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้เพื่อ 1) พูดสื่อสารเบื้องต้นได้ 2) พูดแนะนำการนวดดูแลตนเองได้ 3) พูดถึงประโยชน์ของการนวดแบบต่างๆได้แบบง่ายๆ สาระการเรียนรู้ ประกอบด้วย รู้จักคำศัพท์

อวัยวะในร่างกายได้ รู้คำศัพท์วิธีการนวด กล่าวต้อนรับ แนะนำตนเอง กล่าวอำลา แสดงความคาดหวังว่าจะได้พบกันอีก ภาษาอังกฤษสำหรับรถรับจ้าง (English for Drivers) กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้เพื่อ 1) พูดทักทายต้อนรับ แสดงไมตรีจิต 2) ถามความประสงค์ได้ 3) แนะนำเส้นทางได้ 4) บอกข้อห้าม ขอให้ปฏิบัติได้ สาระการเรียนรู้ ประกอบด้วย การใช้ประโยคสุภาพ การบอกทิศทาง การแนะนำเส้นทางท่องเที่ยว กฎระเบียบการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ (English for Tour Guide) กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้เพื่อ 1) พูดทักทาย ต้อนรับ แสดงไมตรีจิต 2) ถามความประสงค์ได้ 3) แนะนำเส้นทางได้ 4) บอกข้อห้าม ขอให้ปฏิบัติได้ 5) แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวได้ สาระการเรียนรู้ ประกอบด้วย การใช้ประโยคสุภาพ การบอกทิศทาง การแนะนำเส้นทางท่องเที่ยว กฎระเบียบการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่

ผลการประเมินประสิทธิภาพของของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินจำนวน 3 ท่าน จากการพัฒนาหลักสูตรจำนวน 10 ประเด็นที่สำคัญพบว่าหลักสูตรฯ ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้คุณภาพของหลักสูตรอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 การนำหลักสูตรไปใช้ควรปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ในด้านการแนะนำแหล่งท่องเที่ยว

1.2 การฝึกอบรมอาจเพิ่มจำนวนชั่วโมงในหลักสูตร ซึ่งสามารถพิจารณาตามความยากง่ายของเนื้อหาที่เหมาะสมกับวัยวุฒิและคุณวุฒิของผู้ฝึกอบรม

1.3 การฝึกอบรมถ้ามีผู้เข้าฝึกอบรมเป็นจำนวนมาก ควรมีวิทยากรเป็นทีมและมีอาจารย์เจ้าของภาษาที่เป็น Native Speaker ด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงพหุวัฒนธรรมการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่สำหรับมัคคุเทศก์น้อย

2.2 ควรศึกษาถึงศักยภาพของชุมชนในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรีในการเรียนรู้ต่อหลักสูตรใหม่ๆ เช่น หลักสูตรการสร้างนักร้องเพลงวัฒนธรรมพื้นบ้าน มัคคุเทศก์น้อยอาสาพาเที่ยวในหมู่บ้าน/ชุมชนของตนเองได้

บรรณานุกรม

- กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง. (2566). *ทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองหมายเลข 81*. สืบค้น 2 ธันวาคม 2566 จาก <https://www.motorway.go.th/>
- จุฑามาส เพ็งโคณา และคณะ. (2560). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเชิงวัฒนธรรม สำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน จังหวัดชุมพร. *วารสารวิจัยเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่*. 9(1), 38-51.
- ดร.ณิ โยธิมาศ. (2558). *ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์*. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล. (2559). การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วารสารสมาคมนักวิจัย*. 21(2), 110-122.
- ผะอบ พวงน้อย และคณะ. (2545). *การวิจัยและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเทคนิคเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกาญจนบุรี. (2566). *แผนยุทธศาสตร์จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2561-2564*. สืบค้น 2 สิงหาคม 2566 จาก https://province.mots.go.th/ewtadmin/ewt/Kanchanaburi/more_news.php?page=13&cid=60
- สำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี. (2560). *ทุนทางสังคมด้านคติความเชื่อ*. สืบค้น 20 สิงหาคม 2560 จาก <https://ww2.kanchanaburi.go.th/frontpage>
- Bartow, FL. (1991). *Workforce Education: hotel and motel workers a section 35 demonstration project*. Retrieved 3 July 2004 from www.elsevier.com/locate/esp.
- Brown, T & Lewis, M. (2003). The ESP project: analysis of an authentic workplace conversatio. *English for Specific Purposes*. 22(1), 93-98.