

**การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
ของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
DEVELOPMENT OF SELF-ACCESS LEARNING PACKAGE TO DEVELOP
COMMUNICATIVE ENGLISH SKILLS OF RESTAURANT WORKERS
IN DOISAKET HOT SPRING AREA, CHIANG MAI**

รณวีร์ พามผล

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Ranavi Papol

Lecturer, English Program, Chiang Mai Rajabhat University

*Corresponding author E-mail : ranavi_papol@cmru.ac.th

(วันที่รับบทความ : กันยายน 28, 2565 ; วันที่แก้ไขบทความ : ตุลาคม 19, 2565 ; วันที่ตอบรับบทความ : ตุลาคม 21, 2565)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในเขตนํ้าพุร้อน ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 35 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป การสำรวจความต้องการพัฒนาด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง 2) ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง 3) แบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังเรียนชุดสื่อการเรียนรู้ และ 4) แบบประเมินความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองได้รับการออกแบบตามการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างมีขอบเขตด้านเนื้อหา 5 หน่วย ดังนี้ (1) การต้อนรับลูกค้าเบื้องต้น (2) การรับรายการอาหาร (3) รายละเอียดเกี่ยวกับรายการอาหาร/ส่วนประกอบอาหาร (4) การปรุงอาหาร/ประกอบอาหาร และ (5) การรับเงิน ผลการทดสอบความรู้ก่อนและหลังเรียนด้วยการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) ในทุก ๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.03$) ด้านเนื้อหา ($\bar{X} = 3.84$) ด้านภาษา ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการออกแบบ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านกิจกรรมฝึกฝนการใช้ภาษา ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง, ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร

Abstract

The research has its objectives as to 1) to construct a self- access learning package and 2) to study the satisfactions of restaurant workers in Doi Saket Hot Spring Area, Chiang Mai towards the self-access learning package. The samples of the study are 35 restaurant workers. The research instruments consist of 1) the questionnaire for collecting general data, surveying needs in developing restaurant workers' communicative English skills, 2) the self- access learning package, 3) pretest and posttest and 4) the form for evaluating restaurant workers' opinion and satisfaction towards self-access learning package. The statistics used in the research is Mean, Percentage and Standard Deviation.

The research results were found as follows :

1) The self- access learning package designed according to restaurant workers' needs analysis consists of (1) Welcoming Customers (2) Taking an Order and Food Recommendation (3) Detailing menu and ingredients (4) Cooking and (5) Receiving Money. Followed by pretest and posttest before and after learning by using the self- access learning package, the results were found that the restaurant workers have their communicative English skills after learning higher than before learning with statistically significant point at .01.

2) The results show that the opinion and satisfaction of restaurant workers toward the self-access learning package were at high level ($\bar{X} = 3.82$) in average, arranged from most to least as beneficial use ($\bar{X} = 4.03$), contents ($\bar{X} = 3.84$), language ($\bar{X} = 3.80$), design ($\bar{X} = 3.77$) activities and exercise ($\bar{X} = 3.66$) respectively.

Keywords : Self-Access Learning Package, Communicative English Skills, Restaurant Workers

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ม.ป.ป. : 1) กล่าวว่า ในปี พ.ศ.2573 องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติได้คาดการณ์ว่า จะมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากประมาณ 1.8 พันล้านคนเดินทางทั่วโลก นับว่าเป็นโอกาสที่ดีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยในการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั่วโลก โดยการแสวงหาสินค้าและบริการท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่ไทยมีศักยภาพ มีความหลากหลาย และกระจายอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศ รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อนำมาส่งเสริมพัฒนาให้เต็มตามศักยภาพ และสร้างสรรค์คุณค่าให้สอดคล้องกับทิศทางและแนวโน้มของตลาดยุคใหม่ ตลอดจนยกระดับมาตรฐาน ความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ระบบนิเวศ และทรัพยากรที่เอื้อต่อการเติบโตของการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ เพื่อกระจายโอกาสในการสร้างรายได้ไปสู่ชุมชน และเมืองอย่างทั่วถึงและยั่งยืน บรรลุเป้าหมายด้านรายได้และการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย การท่องเที่ยวอาเซียนก็มีการปรับแผนยุทธศาสตร์ โดยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวอาเซียน (พ.ศ.2559-2568) ที่มุ่งเน้นการผลักดันการบูรณาการของอาเซียนในทุกมิติอย่างสมบูรณ์ โดยมุ่งพัฒนาการตลาดมาตรฐานคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ความเชื่อมโยงการลงทุนและการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมระหว่างประเทศ ในภูมิภาคทั้งนี้เพื่อพัฒนาอาเซียนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนโดยมีเป้าหมายการพัฒนาคือการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของการท่องเที่ยวของอาเซียนและเสริมสร้างความยั่งยืนและการกระจายรายได้สู่ทุกภาคส่วนของการท่องเที่ยว ดังนั้น จึงควรเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อีกทั้งแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งเป็นแผนแม่บทระดับชาติที่วางรากฐานการพัฒนาของประเทศไทยที่มุ่งพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความมั่นคงมั่งคั่งยั่งยืน โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง มีรายได้สูงอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว คนไทยมีความสุข อยู่ดี กินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและเป็นธรรม

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ต่อยอดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาระยะยาวตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะมุ่งพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงบูรณาการให้เติบโตอย่างสมดุล และยั่งยืนโดยมีแนวทางการส่งเสริมการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวโดยส่งเสริมการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ พัฒนาทักษะ ฝีมือบุคลากรและพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งให้เกิดความเชื่อมโยงกันเป็นโครงข่าย การปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยวให้มีความทันสมัยเอื้อต่อการพัฒนาสำหรับอนาคตสอดคล้องกับสถานการณ์และส่งเสริมให้คนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการท่องเที่ยวได้ และการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว

อนึ่ง ในแผนพัฒนาภาคเหนือ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ระบุว่า ภาคเหนือของประเทศไทย มีความพร้อมต่อการพัฒนาเชื่อมโยงด้านการค้าและบริการกับนานาชาติและกลุ่มประเทศในอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง โดยมีโครงข่ายคมนาคมเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจภาคกลางของประเทศและเส้นทางตามแนว North-South Economic Corridor (จินตอนใต้ เมียนมาร์ ลาว ไทย) และ East-West Economic Corridor (เวียดนาม กัมพูชา ลาว ไทย เมียนมาร์) และมีเมืองสำคัญที่เป็นฐานการพัฒนาที่เชื่อมโยงกับนานาชาติ อาทิ เชียงใหม่

เชียงราย และตาก เป็นฐานการผลิตหัตถอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยใช้ฐานความรู้ด้านเทคโนโลยี ศิลปวัฒนธรรม และการออกแบบร่วมสมัย เป็นฐานทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย รายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้สำคัญของภาค และสภาพภูมิเศรษฐกิจ-สังคมเอื้อต่อการพัฒนาภาคธุรกิจบริการ มีโอกาสในการเชื่อมโยงโครงข่ายเส้นทางคมนาคม ส่งผลให้เกิดโอกาสในการขยายตลาดการค้าการท่องเที่ยว และบริการการศึกษานานาชาติ ธุรกิจบริการสุขภาพและการแพทย์ มีนโยบายภาครัฐในการจัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ และมียุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม การท่องเที่ยวของภาคเหนือมีความโดดเด่นด้านวัฒนธรรมและธรรมชาติ โดยมีจุดแข็งอยู่ที่สภาพภูมิสังคมซึ่งเป็นภูเขาสูง ทัศนียภาพสวยงาม อากาศเย็นสบาย มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ โดยเฉพาะวัฒนธรรมที่งดงามเป็นเอกลักษณ์ ผู้คนมีความเป็นมิตร รวมทั้งเป็นประตูเชื่อมโยงการท่องเที่ยวสู่ประเทศเพื่อนบ้าน และยังมีแหล่งมรดกโลกทั้งด้านประวัติศาสตร์และเชิงนิเวศน์ จึงดึงดูดให้นักท่องเที่ยว หลังไหลเข้ามาอย่างต่อเนื่อง และเริ่มขยายตลาดท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มมากขึ้น เช่น MICE การท่องเที่ยว เพื่อสุขภาพ การท่องเที่ยวชุมชน กีฬา การผจญภัย พำนักระยะยาว และการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง โดยมีเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลักที่มีชื่อเสียงระดับโลก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

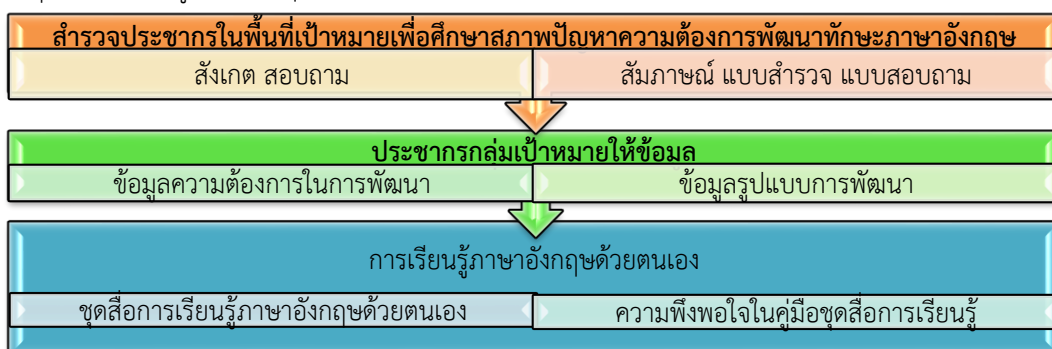
ดอยสะเก็ด เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ทางตอนกลางและเป็นอำเภอที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจในลำดับต้น ๆ ของจังหวัด เนื่องจากเป็นเส้นทางสำคัญที่ผ่านจากจังหวัดเชียงใหม่ไปยังจังหวัดเชียงราย เป็นพื้นที่ที่มีความน่าสนใจ กล่าวคือ เป็นพื้นที่ที่รองรับการขยายตัวของเมืองเชียงใหม่ ด้วยเส้นทางคมนาคมและความเจริญทางด้านเศรษฐกิจจากองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เข้ามามีการลงทุนเพิ่มขึ้น มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความหลากหลาย อาทิเช่น โป่งน้ำร้อนธรรมชาติ เขื่อนแม่กวงอุดมธารา ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยฮ่องไคร้ และน้ำตกสำคัญต่าง ๆ สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ก็ตั้งอยู่ไม่ไกลกัน มีความสะดวกในการคมนาคม และจากการลงพื้นที่ทำการศึกษ การสังเกต และการสัมภาษณ์เบื้องต้นจากผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารพบว่า ทักษะการสื่อสารทางภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการประกอบธุรกิจร้านอาหาร เนื่องจากต้องติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ผู้วิจัยจึงมองเห็นโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการร้านอาหารซึ่งเป็นอาชีพที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเองซึ่งถือเป็นคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับประชาชนทุกคน และเป็นการสร้างพฤติกรรมการเรียนรู้แบบตลอดชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการร้านอาหารในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการร้านอาหารในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มอาชีพผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร เพื่อใช้ในการสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองที่มีบริบทที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย และประเมินความพึงพอใจการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองที่มีบริบทที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารมีความพึงพอใจในชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองอยู่มาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ใน ปีพุทธศักราช 2561
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเลือกเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นตัวแทนจากผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 35 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) ความพึงพอใจของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยนำมาจัดทำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการสร้างสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้แก่ หน่วยที่ 1 การต้อนรับลูกค้าเบื้องต้น หน่วยที่ 2 การรับรายการอาหาร หน่วยที่ 3 รายละเอียดเกี่ยวกับรายการอาหาร/ส่วนประกอบอาหาร หน่วยที่ 4 ขั้นตอนการปรุงอาหาร/ประกอบอาหาร และ หน่วยที่ 5 การเก็บเงิน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลทั่วไป ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและความต้องการการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาบริบทความต้องการ โดยการสังเกต การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับผู้นำชุมชนและตัวแทนกลุ่มประชากร และแบบสอบถาม เพื่อนำมาประกอบในการจัดทำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งมีอัตลักษณ์เฉพาะในเขตน้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน 2561 และได้ลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องเพื่อสังเกตการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองและพัฒนาการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป การสำรวจความต้องการพัฒนาด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง 2) ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง 3) แบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังเรียนชุดสื่อการเรียนรู้ และ 4) แบบประเมินความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

1. แบบสอบถาม

- 1) ศึกษาข้อมูลจากการลงพื้นที่วิจัยพื้นฐานจาก เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผู้ให้ข้อมูล และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร

2) คัดเลือกประเด็นคำถามที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของเนื้อหาการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ในเขตน่านน้ำพุดอง ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

3) จัดทำร่างแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามมีลักษณะสอดคล้องกับแบบสอบถามความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างโดยมีประเด็นที่ต้องการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 2 การสำรวจทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น่านน้ำพุดอง ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และ ประเด็นที่ 3 ความต้องการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษประเด็นต่าง ๆ ของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น่านน้ำพุดอง ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบวัดประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคำตอบการให้คะแนนตามวิธี Arbitrary Weighting ของ Likert (ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ, 2558 : 15) และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ขึ้นไปและนำไปรวมทดลองใช้กับผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน นำผลที่ได้มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75

4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความครอบคลุมเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยอีกครั้ง แล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ก่อนนำแบบสอบถามฉบับปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ

2. ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

1) นำผลวิเคราะห์จากแบบสอบถามความคิดเห็นในประเด็นด้านความรู้ที่ต้องการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการ รวมถึงผลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์มาจัดทำเป็นร่างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง จำนวน 5 บท โดยออกแบบให้มีเนื้อหาครอบคลุมกับความต้องการและเอื้อให้เกิดการพัฒนาทั้งทักษะการพูดและทักษะการฟัง

2) นำร่างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารทั้ง 5 บทเสนอพร้อมสื่อเสียงซีดีต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้มาซึ่งชุดสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมและครอบคลุม สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง

3) ปรับแก้ไขชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

4) นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน เพื่อหาข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างนั้นและนำไปปรับปรุงให้สัมพันธ์กับความต้องการเฉพาะบริบท ก่อนนำไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 คน

5) นำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองพร้อมสื่อซีดีไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเป็นเวลา 2 เดือน โดยผู้วิจัยมีการติดตามและเฝ้าสังเกตการณ์เพื่อคอยแก้ไขปัญหา และข้อข้องใจที่เกิดขึ้น

3. แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

1) ศึกษาเนื้อหาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างละเอียด รวมทั้งจุดมุ่งหมายของชุดสื่อการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ จำนวน 5 ด้าน ที่ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารต้องการพัฒนา

2) สร้างแบบทดสอบทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษครอบคลุมเนื้อหาและจุดมุ่งหมายของคู่มือทั้ง 5 ด้าน ชนิดจำกัดคำตอบ (Restricted-respond type) จำนวน 50 ข้อ

3) นำแบบทดสอบทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ขึ้นไป และนำไปรวมทดลองใช้กับผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน นำผลที่ได้มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85

4) นำข้อเสนอแนะและคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบทดสอบทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง

4. แบบประเมินความคิดเห็นต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

1) วางแผนการสร้างแบบประเมินความคิดเห็นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยแบ่งแบบประเมินความพึงพอใจเป็นประเด็นดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1 ด้านเนื้อหา ประเด็นที่ 2 ด้านภาษา ประเด็นที่ 3 ด้านกิจกรรมฝึกฝนการใช้ภาษา ประเด็นที่ 4 ด้านการออกแบบ ประเด็นที่ 5 ด้านการใช้ประโยชน์ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบวัดประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคำตอบการให้คะแนนตามวิธี Arbitrary Weighting ของ Likert (ธรรมพฤษภูมิ, 2558 : 15)

2) นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ขึ้นไป และนำไปร่วมทดลองใช้กับผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน นำผลที่ได้มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80

3) ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

4) นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน เพื่อหาข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างนั้นและนำไปปรับปรุงให้สัมพันธ์กับความต้องการเฉพาะบริบท ก่อนนำไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับโครงการวิจัย โดยมีวิธีการดำเนินการแบ่งเป็น 4 ระยะ ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 ขั้นเตรียมการ : ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวทางในการศึกษาและเตรียมการวิจัย ตลอดจนสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้

1) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการฟังและพูดที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับบุคคลผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารทั่วไปและภัตตาคาร

2) ประสานงานกับผู้นำชุมชนถึงความเป็นไปในการจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย และเข้าร่วมประชุมกับผู้นำชุมชนและตัวแทนเพื่อสร้างความเข้าใจ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย เพื่อการสร้างเครื่องมือวิจัย

ระยะที่ 2 ขั้นศึกษาบริบทชุมชนและถอดบทเรียน : ระยะที่ 2 เป็นการศึกษาบริบทชุมชนและเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย โดยมีกิจกรรม ดังนี้

1) การสำรวจพื้นที่เป้าหมายเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของพื้นที่เป้าหมาย ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ความต้องการในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง และร่วมสังเกตการณ์ในการปฏิบัติงานจริงของกลุ่มตัวอย่าง

2) การศึกษาข้อมูลทฤษฎีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการทำบทวนวรรณกรรม ตำราและวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียง เพื่อหาข้อมูลที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มีลักษณะเฉพาะและเหมาะสมกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง

3) รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับผู้นำชุมชน และตัวแทนกลุ่มประชากร แบบสอบถาม และศึกษาข้อมูลทุติยภูมิเพิ่มเติม และสร้างชุดสื่อการเรียนรู้จำนวน 5 บท พร้อมสื่อเสียงตามแผนงานวิจัยที่กำหนดไว้

ระยะที่ 3 ขั้นปฏิบัติการ : ระยะที่ 3 เป็นการนำผลจากการศึกษาข้อมูล บริบท และองค์ความรู้มาตรวจสอบความถูกต้อง เพิ่มเติมข้อมูลให้สมบูรณ์และนำไปใช้ โดยประกอบด้วยกิจกรรม ดังต่อไปนี้

1) เมื่อชุดสื่อการเรียนรู้เสร็จสมบูรณ์แล้วผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 ท่าน ในระยะเวลาทดลอง 1 เดือน โดยผู้วิจัยติดตามลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลองใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2) ผู้วิจัยประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองด้วยการออกแบบเครื่องมือแบบสอบถามและทำการเก็บข้อมูลดังกล่าวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 ท่าน

ระยะที่ 4 สรุปผลการวิจัย : ระยะนี้เป็นขั้นตอนการประเมินโครงการ และสรุปผลการวิจัย ประกอบด้วยกิจกรรม ดังต่อไปนี้

1) ทำการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง สรุปผล และเขียนรายงานการวิจัย

2) ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลในเครื่องมือวิจัยทั้งหมด แล้วนำเสนอผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วเขียนรายงานด้วยการพรรณนาประกอบตัวอย่าง
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการจัดเนื้อหาประเด็นต่าง ๆ เป็นหมวดหมู่
- 3) วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
- 4) เปรียบเทียบความสามารถทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษก่อนและหลังการเรียนรู้โดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการหาค่าที (t-test)
- 5) นำผลจากการวิเคราะห์มาจัดหมวดหมู่ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองได้รับการออกแบบตามการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง มีขอบเขตด้านเนื้อหาเนื้อหา 5 หน่วย ดังนี้ (1) การต้อนรับลูกค้าเบื้องต้น (2) การรับรายการอาหาร (3) รายละเอียดเกี่ยวกับรายการอาหาร/ส่วนประกอบอาหาร (4) การปรุงอาหาร/ประกอบอาหาร และ (5) การรับเงิน ผลการทดสอบความรู้อีกก่อนและหลังเรียนด้วยการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยการเรียนรู้ของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีลักษณะเฉพาะสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของของกลุ่มตัวอย่างอย่างแท้จริง และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพกับกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.82) ในทุก ๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (4.03) ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.84) ด้านภาษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.80) ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.77) และด้านกิจกรรมฝึกฝนการใช้ภาษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.66) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารมีความต้องการพัฒนาทักษะ (การฟังและพูด) ภาษาอังกฤษ

ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนมากเป็นเพศหญิง ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยอาชีพแล้ว ในสังคมชนบทผู้หญิงส่วนใหญ่ทำหน้าที่เป็นแม่บ้าน ทำอาหารให้สมาชิกในครอบครัวรับประทาน และส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีเวลาในการศึกษาภาษาอังกฤษในระบบโรงเรียน 5-7 ปีขึ้นไป อย่างไรก็ตาม ระดับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ (การฟัง-พูด) ของประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับควรปรับปรุง และพอใช้ ซึ่งไม่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาเรื่องจำคำศัพท์ไม่ได้ อายุ ไม่กล้าพูดคุยหรือสนทนากับชาวต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษ แม้ว่าผ่านการศึกษาภาษาอังกฤษในระบบโรงเรียนมาแล้วก็ตาม อีกทั้งส่วนมาก ก็ไม่ได้ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม เนื่องจากมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ เมื่อมีความจำเป็นต้องเรียนรู้ ส่วนมากศึกษาด้วยตนเองผ่านตำราหรือคู่มือเป็นครั้งคราวไป ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมในประเด็นด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพร้านอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตา ภูทอง (2553 : 89) ที่พบว่า ผู้นำและสมาชิกชุมชนในเขตจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย ที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารได้คิดเป็นร้อยละ 32 ในขณะที่มีผู้ที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 68 ประชากรกลุ่มตัวอย่างสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้มีความสามารถในการสื่อสารด้านทักษะการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสามารถในการอ่านและการเขียนอยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของภูริวัจน์ วงศ์เลย (2554 : 150-151) ที่พบว่า บุคลากรคนไทยที่ทำงานอยู่ในโรงเรียนนานาชาตินครพาศมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้แต่มีปัญหาจากการฟังฟังแล้วไม่เข้าใจในสิ่งที่ชาวต่างชาติต้องการจะสื่อสาร ทั้งนี้เนื่องจากสำเนียงการพูดของชาวต่างชาติแต่ละคนมีความแตกต่างกัน การใช้คำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคยและคำศัพท์ยาก ทำให้เกิดความสับสน และชาวต่างชาติพูดเร็ว ฟังไม่ทัน

และมีปัญหาทักษะการพูด ขาดความชำนาญในการเรียบเรียงประโยคในการพูด การใช้ประโยคซับซ้อน ไม่สามารถพูดตอบโต้ชาวต่างชาติได้ และพูดภาษาอังกฤษติดสำเนียงไทย ทำให้ชาวต่างชาติเกิด ความสับสน บุคลากรคนไทยในโรงเรียนจึงมีความต้องการและมีความจำเป็นต้องเรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มเติมในประเด็นการพูดและการฟัง โดยการพูดคุยกับชาวต่างชาติมากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล (2559 : 116-118) แสดงให้เห็นชัดว่าผู้ประกอบการรายย่อยของที่ระลึก ร้านอาหาร และเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีความต้องการเรียนรู้อะไรทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการเกี่ยวกับเนื้อหา ได้แก่ คำศัพท์และบทสนทนาเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุด และมีความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด สอดคล้องกับอัญชลี อติแพทย์ (2553 : 44) ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ ขาดความจำเป็นในการใช้ภาษาและคำศัพท์ ขาดทักษะในการพูด ทำให้ไม่กล้า หรืออายที่จะสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษ เหล่านี้สามารถยืนยันได้ตามที่ Prachanant (2555 : 117-125) ที่เห็นว่า ทักษะการพูดและการฟังมีความจำเป็นในการทำงานสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวที่ทำงานในบริษัททัวร์ 5 แห่ง คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต สมุย และพัทยา รองลงมา คือ ทักษะการอ่านและการเขียน ทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ตามที่สุนิดา ปานดำรงสถิตย์ (2556 : 37) กล่าวว่า การใช้ทักษะภาษาอังกฤษ ด้านการพูด การอ่าน การฟัง การเขียน ส่วนใหญ่ใช้ ทักษะในด้านการพูดมากที่สุดและใช้ในด้านเขียนน้อยที่สุด มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับลูกค้ามากที่สุด และใช้การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานน้อยที่สุด อย่างไรก็ตาม ยุพารณ พิริยศิลป์ (2557 : 24) เห็นว่า ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษที่จำเป็นและสำคัญในสาขาอาชีพจากกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ทักษะ ฟัง พูด อ่าน เขียน มีความจำเป็นเท่า ๆ กันในสาขาอาชีพทางด้านการท่องเที่ยว

2. ชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร

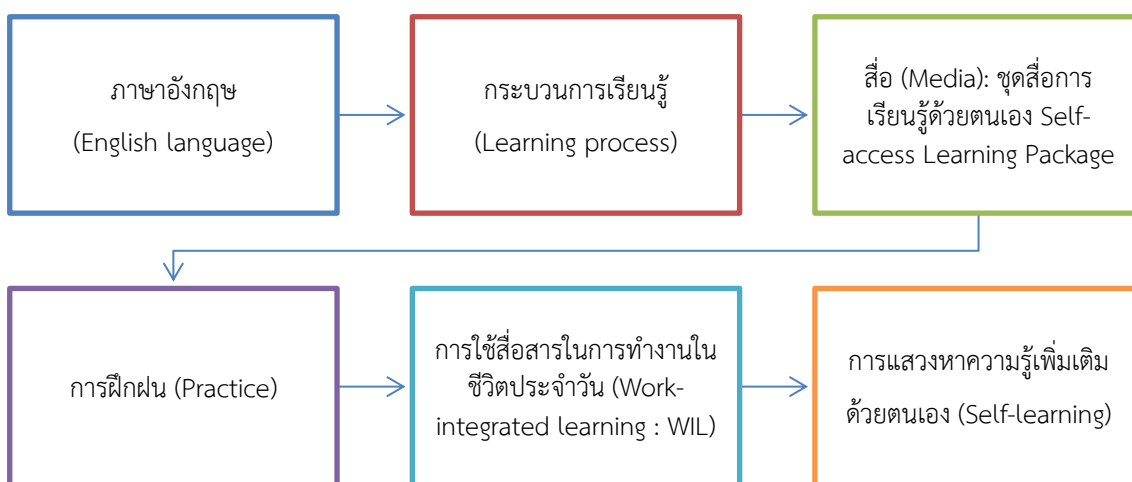
ชุดสื่อการเรียนรู้กำหนดโดยความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร โดยเป็นการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ได้ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารส่วนใหญ่มีความเห็นว่า แหล่งศึกษาภาษาอังกฤษหรือค้นคว้าเพิ่มเติมควรเป็นการศึกษาด้วยตนเองด้วยการใช้ตำราหรือคู่มือเป็นหลัก เนื่องจากมีช่วงเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ไม่มีความสันทัดในการใช้สื่อ เทคโนโลยี ชุดสื่อการเรียนรู้ มีเนื้อหาและรูปแบบกำหนดโดยความต้องการของผู้เรียนที่เน้นบริบทด้านการประกอบธุรกิจร้านอาหาร เช่น การต้อนรับลูกค้าเบื้องต้น การรับรายการอาหาร รายละเอียดเกี่ยวกับรายการอาหาร/ส่วนประกอบอาหาร ขั้นตอนการปรุงอาหาร/ประกอบอาหาร และการเก็บเงิน เนื้อหาทั้งหมดจึงมีความเหมาะสม สอดคล้องกับระดับของผู้เรียน สอดคล้องกับฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 2010) ซึ่งกล่าวว่า ในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีความแตกต่างจากการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไปทั้งในด้านผู้เรียนซึ่งส่วนมากเป็นผู้ใหญ่และในแง่เวลาที่มีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน แน่นนอน และกล่าวว่า กระบวนการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีกระบวนการเริ่มต้นจากการพิจารณาถึงความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นปัจจัยสำคัญ และนูนาน (Nunan, 1998) ที่ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนเป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการออกแบบหลักสูตรที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จากการเปรียบเทียบความรู้ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารมีความรู้ก่อนการเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 32.23 และมีความรู้หลังการเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 41.29 เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test มีค่าเท่ากับ 10.415 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้เรียนได้เรียนรู้ชุดสื่อการเรียนรู้ไปพร้อมกับการทำงานสลับกัน เมื่อมีลูกค้า ผู้เรียนก็ทำงาน เมื่อว่างจากลูกค้าก็เรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ ซึ่งเป็นลักษณะการเรียนรู้ซึ่งผสม แยม์นูน (2552 : 11-18) กล่าวว่า เป็นการเรียนแบบบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (Work Integrated Learning : WIL) ในรูปแบบของการเรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course) มีลักษณะการกำหนดระยะเวลาทำงานสลับกับการเรียน การเรียนรู้เชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work Integrated Learning) ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) ที่เน้นประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ (Work-based Learning) ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนซึ่งเป็นผู้ทำงานในสถานประกอบการธุรกิจร้านอาหารมีโอกาสประยุกต์ความรู้ที่ได้เรียนรู้จากชุดสื่อการเรียนรู้กับทักษะการทำงาน และทักษะวิชาชีพ ได้เรียนรู้ชีวิตการทำงานจริง ฉะนั้น ประชากรกลุ่มตัวอย่างจึงสามารถเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษจากชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารมีความคิดเห็นต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ในระดับชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองได้รับการออกแบบเป็นแบบคู่มือสำหรับพกพาและมีซีดีไฟล์เสียงสำหรับดาวน์โหลดประกอบการเรียนทักษะการฟังและการพูด โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น คำศัพท์ ประโยค บทสนทนา ตัวอย่างการใช้ แบบฝึกหัดท้ายหน่วยเรียน และเฉลย เพื่อความเหมาะสมสำหรับผู้เรียนซึ่งมีความสูงวัยและสะดวกในการพกพาติดตัวและสามารถใช้ศึกษาได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งสัมพันธ์กับผลการวิเคราะห์แหล่งศึกษาภาษาอังกฤษหรือค้นคว้าเพิ่มเติมที่ประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้ ได้แก่ ตำราหรือคู่มือ (ร้อยละ 51.35) และสอดคล้องกับสุนันทา แก้วพันธ์ช่วง (2553 : 70) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้กิจกรรมทางภาษาเพื่อการสื่อสาร พบว่า บุคลากรด้านการท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด คือ สื่อหรืออุปกรณ์ในการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษที่มีขนาดเล็ก ประเภทหนังสือเล่มเล็กหรือหนังสือพกพาฉบับกระเป๋ามีขนาดกะทัดรัด สะดวกต่อการพกพา และอัญชลี อดิแพทย์ (2553 : 55-58) กล่าวรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว เจียงอนรุักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ผู้ให้บริการต้องการ พบว่า ผู้ให้บริการสนใจการใช้สมุดภาพคำศัพท์ คำศัพท์บทสนทนา เทปบันทึกเสียง ซีดี/วีซีดี ฝึกพูดด้วยตนเอง และโครงการเรียนรู้รายบุคคล โดยผู้ใช้บริการต้องการสมุดภาพคำศัพท์สนทนามากที่สุด โดยสมุดภาพนั้น มีคำศัพท์หรือคำอธิบายทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษประกอบ และจัดทำเป็นเล่มแยกตามกลุ่มอาชีพ

องค์ความรู้จากการวิจัย

ภาษาอังกฤษ (English language) เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ กระบวนการเรียนรู้ (Learning process) และสื่อ (Media) ที่เหมาะสมเป็นองค์ประกอบช่วยให้เกิดการเรียนรู้ การฝึกฝน (Practice) การใช้สื่อสื่อสารในการทำงานในชีวิตประจำวัน (Work-integrated learning : WIL) และการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง (Self-learning) อยู่เสมอส่วนมีส่วนในการพัฒนาทักษะภาษา ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหาร เป็นสื่อที่ได้รับการออกแบบที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างและสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน
2. ชุดสื่อมีหน่วยการเรียนรู้ที่ได้รับการออกแบบขึ้นจากการศึกษาบริบทชุมชนเฉพาะ ทำให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ได้เร็วและมีประสิทธิภาพ และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
3. กลุ่มตัวอย่างได้รับการพัฒนาในด้านที่ตรงกับความต้องการของตนเอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยต่อยอดในรูปแบบสื่อที่น่าสนใจยิ่งขึ้นและสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา เช่น การพัฒนาชุดสื่อเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาในรูปแบบของแอนิเมชัน ออนไลน์
2. การสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดเชียงใหม่ ในรูปแบบแอปพลิเคชัน พากินพาเที่ยวแบบออนไลน์
3. ควรสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่สามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารของภาษามากกว่า 1 ภาษา โดยเลือกภาษาที่นิยมหรือใช้เป็นภาษาที่ 2 นอกจากภาษาอังกฤษ

เอกสารอ้างอิง

- ธรรมพุดม แสงประเสริฐ. (2558). การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค กรณีศึกษา : บริษัท เทส汀 อินสทริวเมนต์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล. (2559). การพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารสมาคมนักวิจัย, 21 (2), 110-122.
- ภูริวัจน์ วงศ์เลย. (2554). กลวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรคนไทย ในโรงเรียนนานาชาตินครพายัพ จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุพารณ พิริยศิลป์. (2557). ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขต จังหวัดขอนแก่น. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 9 (2), 16-30.
- ลลิตา ภูทอง. (2553). การศึกษาสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้นำและสมาชิกชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวชุมชน ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุนันทา แก้วพันธ์ช่วง. (2553). การพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้กิจกรรมทางภาษาเพื่อการสื่อสาร (รายงานการวิจัย). เลย : โรงเรียนเซนต์โยเซฟคอนเวนต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2.
- สุนิดา ปานดำรงสถิตย์. (2556). ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 5 (1), 29-38.
- สุเมธ แยมมุ่น. (2552). สหกิจศึกษา : รูปแบบการจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ. วารสารสหกิจศึกษาไทย, 1(1), 11-18.
- สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). โครงการการพัฒนาระบบสถิติข้อมูลและตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินตามยุทธศาสตร์ชาติ : ประเด็นที่ 5 การท่องเที่ยวไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- อัญชลี อติแพทย์. (2553). รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอดำรงวิทยาราม จังหวัดสมุทรสงคราม (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Hutchinson and Waters. (2010). English for Specific Purpose A learning-centered approach.

Cambridge University Press.

Nunan, D. (1998). **The learner Centered curriculum**. Cambridge University Press.

Prachanan, Nawamin. (2012). Needs Analysis on English Language Use in Tourism Industry. In the 8th International Language for Specific Purposes (LSP) Seminar-Aligning Theoretical Knowledge with Professional Practice. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 66, 117–125.