

บทที่ 1

บทนำ

ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาในบทนำนี้ออกเป็น 5 หัวข้อคือ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
2. วัตถุประสงค์การวิจัย
3. ขอบเขตการวิจัย
4. นิยามศัพท์เฉพาะ
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีคนทั่วโลกประมาณ 375 ล้านคนใช้พูดสื่อสารในฐานะเป็นภาษาที่สอง (Second language) ประมาณ 750 ล้านคนใช้สื่อสารในฐานะเป็นภาษาต่างประเทศ (Foreign language) และยังมีอีกประมาณ 2 พันล้านคนจาก 75 ประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษาที่ใช้เป็นทางการ (Official language) (Naunton, 2005: 7) นอกจากนั้น ประชาชนของประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อาเซียน) ก็ใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานตามที่ระบุไว้ในกฎบัตรอาเซียน (ASEAN charter) ข้อที่ 34 ว่า ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียนคือภาษาอังกฤษ (The working language of ASEAN shall be English.) สุรินทร์ พิศสุวรรณ (2557) กล่าวว่า “คนไทยควรเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เพราะเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารกันทั่วโลก อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจทักษะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยพบว่ายังรั้งท้าย ทั้งที่ภาษาคือเครื่องมือสำหรับการแข่งขันบนเวทีภูมิภาคอาเซียนและในตลาดโลก ในขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี และเมื่อเด็กไทยมีปัญหาเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษก็ทำให้เราขาดองค์ความรู้มากมาย ยิ่งถ้าเราเข้าสู่โลกออนไลน์ ข้อมูลส่วนใหญ่จากทั่วโลกจะสื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษ เราต้องแก้ไขจุดนี้ให้ได้ แต่ถ้าคนไทยสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีก็ทำให้เกิดผลดีต่ออาชีพและสร้างรายได้มากมาย” (ยานูมาศ แสงใส, 2547: 1) ประเทศไทยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (Second language) และมีการใช้ภาษาอังกฤษอย่างแพร่หลายในหลายๆ วงการ เช่น ธุรกิจการโรงแรม การท่องเที่ยว หรือวงวิชาการ เป็นต้น โดยเฉพาะด้านธุรกิจโรงแรมและภัตตาคารมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษมากที่สุดคือ ร้อยละ 80.84 รองลงมาคือภาษาจีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เกาหลี และ เยอรมัน ในธุรกิจการผลิต ขนส่งและการท่องเที่ยวก็มีความต้องการภาษาอังกฤษสูงสุด จึงสรุปได้ว่าความต้องการบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษนั้นยังสูงมากเหนือบุคลากรที่ใช้ภาษาอื่น (ปราณี กุลละวณิช และสุวณี สุรเสียงสังข์, 2549: 14) เมื่อมีการเปิดประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป ประชาชนในภูมิภาคนี้ก็สามารถเดินทางเพื่อติดต่อทำธุรกิจการค้าและเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างเสรีมากขึ้น สภาหอการค้าไทยประมาณการว่า เมื่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเปิดอย่างเป็นทางการ จะทำให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้าบริการ ตลอดจนแรงงานฝีมือ นอกจากนี้ ภาคการท่องเที่ยวก็ต้องมีการเตรียมตัวรองรับนักท่องเที่ยวจากอาเซียนที่จะมาเที่ยวประเทศไทย ซึ่งคาดว่าจะมีมากกว่า 4 ล้านคน ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 26 ของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด นักท่องเที่ยวเหล่านี้จะนำรายได้เข้าประเทศปีละกว่า 150,000 ล้านบาท (สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, 2555)

วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงเดิมเป็นที่ดินสาธารณประโยชน์ชื่อว่า “ท่าเล่เสียงสัตว์โคกเขากระโดง” ต่อมาจังหวัดบุรีรัมย์ได้เสนอนกรมป่าไม้ ให้จัดตั้งเขากระโดงเป็นวนอุทยาน เมื่อวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2521

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ได้เปลี่ยนชื่อ "วนอุทยานเขากระโดง" เป็น "วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง" เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2553 เพื่อการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ของวนอุทยานเป็นที่ราบสูงและเนินเขา สภาพป่าเป็นป่าแดงหรือป่าเต็งรัง มีเนินเขาขนาดเล็ก 2 ลูกติดกัน สูงจากพื้นที่โดยรอบประมาณ 60 เมตร เนินทางทิศใต้เรียกว่า "เขาใหญ่" ส่วนเนินทางด้านทิศเหนือเรียกว่า "เขากระโดง" วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและเป็นที่ตั้งของภูเขาไฟโบราณซึ่งยังคงปรากฏร่องรอยปากปล่องให้เห็นได้ชัดเจน มีลักษณะเป็นแอ่งลึกสามารถเดินชมศึกษาหินภูเขาไฟ ยอดสูงสุดประมาณ 265 เมตรจากระดับน้ำทะเล เป็นที่ประดิษฐาน "พระสุภัทรบทพิตร" และมีปราสาทภูเขาโบราณ มีพันธุ์ไม้พื้นเมืองนำศึกษาหลายชนิด ตัวอย่างเช่น ผลของต้นไยปีศาจซึ่งเป็นพันธุ์ไม้หายากที่มักพบในบริเวณเขตภูเขาไฟ มีอ่างเก็บน้ำวุฒิสวัสดิ์ มีนกน้ำประจำถิ่น และนกอพยพหนีหนาวจากต่างถิ่นมาอาศัยอยู่โดยรอบ เช่น นกยางโทนน้อย นกเป็ดผี นกคืบแค นกอีแจว นกกาบน้ำเล็ก นกพริก นกเป็ดแดง เป็นต้น รอบอ่างอุดมไปด้วยพันธุ์ไม้เต็ง-รัง เป็นที่เหมาะสำหรับกางเต็นท์และพักผ่อนหย่อนใจที่ดีแห่งหนึ่งของจังหวัดบุรีรัมย์ การขึ้นไปยังเขากระโดงสามารถทำได้สองวิธี คือ เดินขึ้นบันได 297 ขั้น หรือ ขับรถขึ้นไปถึงยอดเขา (วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง, 2558)

จากรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 พบว่าตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนกันยายน 2556 มีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศทั้งชาวเอเชียและยุโรปไปเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงจำนวน 3,009 และจากการสัมภาษณ์นายรณภพ ณรงค์ หัวหน้าวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2556 ก็ได้รับข้อมูลว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไปเที่ยววนอุทยานภูเขาไฟกระโดงเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และจะเพิ่มมากยิ่งขึ้นเมื่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) รวมกันอย่างเป็นทางการในปี 2558 อย่างไรก็ตาม บุคลากรการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงทั้งเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการขายของที่ระลึกและอาหาร/เครื่องดื่มยังไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ เพราะยังไม่มีโอกาสได้รับการฝึกฝนและไม่มีสื่อการเรียนรู้ที่ดี ข้อมูลเบื้องต้นนี้ได้จากการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องคือเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ โดยในวันที่ 2 พฤศจิกายน 2556 ได้สัมภาษณ์นายรณภพ ณรงค์ หัวหน้าวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง ที่บอกว่าเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงจำนวน 13 คนยังไม่มีโอกาสเข้ารับการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ ไม่เคยมีสื่อภาษาอังกฤษใช้เพื่อเรียนรู้และฝึกฝน อีกทั้ง แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ และรายการสินค้าก็มีเฉพาะภาษาไทย ซึ่งไม่สามารถสื่อให้ชาวต่างชาติเข้าใจได้ จึงทำให้เสียโอกาสในการที่จะเผยแพร่และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และในวันเดียวกันก็ได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหาร/เครื่องดื่มรายหนึ่ง ซึ่งบอกคณะผู้วิจัยว่าพูดภาษาอังกฤษได้เป็นคำๆ สื่อสารกับชาวต่างชาติไม่ค่อยเข้าใจ จึงใช้ภาษามือและเครื่องคิดเลขในการบอกราคาสินค้า บางครั้งก็ทำให้เสียโอกาสในการที่จะขายสินค้าและบริการ นอกจากนี้ ยังอยากได้ป้ายแสดงสินค้าต่างๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษด้วย

จากปัญหาดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความต้องการด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ พัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ และจัดทำป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษ เพื่อให้เกิดความร่วมมือสู่ประชาคมอาเซียนสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์ เพราะการท่องเที่ยวจัดว่าเป็น 1 ใน 8 อาชีพที่กำหนดไว้ในกรอบของการตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบัณฑิตวิชาชีพในอาเซียน (the Mutual Recognition Agreement: MRAs) คือ แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี พยาบาล ทันตแพทย์ นักสำรวจ และบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึง พนักงานต้อนรับ มัคคุเทศก์ และ พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น

การวิจัยนี้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดบุรีรัมย์ และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติราชการของจังหวัดบุรีรัมย์ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการท่องเที่ยว 3 ข้อคือ 1) พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว 2) พัฒนาเครือข่ายการเชื่อมโยงการท่องเที่ยว และ 3) พัฒนาสินค้าและบริการการท่องเที่ยว (สรุปแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดบุรีรัมย์, 2558) และสอดคล้องกับโครงการวิจัยในกลุ่มเรื่องที่มีความมุ่งเน้น (พ.ศ. 2555-2559) ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือคือ ยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 2 ได้แก่การสร้างศักยภาพและความสามารถในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ในประเด็นกลยุทธ์การวิจัยที่ 6 คือพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจทางด้านการท่องเที่ยว และข้อย่อยที่ 7) คือการวิจัยด้านนวัตกรรมและสื่อสร้างสรรค์เพื่อการท่องเที่ยว (ร่างยุทธศาสตร์การวิจัย (พ.ศ. 2555-2559) : ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2558) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับโครงการวิจัยกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ใน 2 ประเด็นยุทธศาสตร์คือยุทธศาสตร์ที่ 6 และ 7 ดังรายละเอียดดังนี้คือ ยุทธศาสตร์ที่ 6 (5.1.2) คือเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการที่มีศักยภาพสู่ธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ โดยสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมให้กับธุรกิจ ส่งเสริมการใช้องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการพัฒนาสินค้าและบริการ และส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจบริการที่มีศักยภาพ โดยอาศัยความได้เปรียบของทำเลที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของประเทศ ความหลากหลายทางชีวภาพและวัฒนธรรม และเอกลักษณ์ความเป็นไทย ตลอดจนสามารถรองรับการเปิดเสรีทางการค้าและกระแสความต้องการของตลาดโลก ได้แก่ ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจบริการสุขภาพ ธุรกิจบริการโลจิสติกส์ ธุรกิจภาพยนตร์ ธุรกิจการจัดประชุมและแสดงนิทรรศการนานาชาติ เป็นต้น และยุทธศาสตร์ที่ 7 (1.2.1) คือการเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) จะส่งผลให้เกิดความร่วมมือทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและความมั่นคงในภูมิภาคอาเซียนที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น โดยที่การจัดตั้งประชาคมอาเซียนภายในปี 2558 มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน กล่าวคือ ประชาคมความมั่นคงอาเซียน ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน และประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งถือเป็น 3 เสาหลัก ที่จะส่งผลให้เกิดความร่วมมือทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและความมั่นคง โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจที่จะมีการพัฒนาห่วงโซ่มูลค่าเพิ่มในภูมิภาค การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน การเพิ่มอำนาจในการต่อรอง และการขยายตลาดอาเซียนที่มีประชากรประมาณ 600 ล้านคน เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนที่มีความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนทางเศรษฐกิจโดยมีสังคมแห่งสันติภาพและภราดรภาพ (ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11. (พ.ศ. 2555-2559, 2558)

คณะผู้วิจัยจึงหวังว่าผลของการวิจัยครั้งนี้จะช่วยพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านอาหารของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ อันจะช่วยให้เกิดการเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง และเพิ่มขีดความสามารถด้านการบริการ ด้านการจำหน่ายสินค้าและบริการที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และสามารถสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ตลอดจนทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับความสะดวกสบาย ความเข้าใจ และเกิดความประทับใจ แล้วกลับมาเที่ยวเมืองไทยอีก

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านอาหารของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2. เพื่อพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

3. เพื่อพัฒนาป้าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และรายการสินค้าเป็นภาษาอังกฤษที่
วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษและป้าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และรายการสินค้าภาษาอังกฤษ

3. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเชิงปริมาณคือเจ้าหน้าที่ของวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จำนวน 13 คน ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก จำนวน 15 คน และผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จำนวน 7 คน รวมเป็น 35 คน

ขอบเขตเชิงคุณภาพคือ ได้ทราบความต้องการด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ได้แนวทางในการพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง และได้นวัตกรรม ตลอดถึงป้าย แผ่นพับ และรายการสินค้าเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษที่นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากรด้านการท่องเที่ยว หมายถึง เจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ซึ่งผู้ประกอบการในบริบทนี้หมายถึงเจ้าของกิจการและพนักงานในร้านด้วย

นวัตกรรมที่ส่งเสริมความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง หนังสือเล่มเล็กและซีดีภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ของวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และรวมหมายถึงป้ายและแผ่นพับภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง และรายการสินค้าและอาหารที่เป็นภาษาอังกฤษด้วย

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความต้องการจำเป็น (Needs) ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง
2. ได้นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ตรงตามความต้องการจำเป็นของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
3. ได้ป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ และรายการสินค้าและอาหารภาษาอังกฤษที่สื่อสารได้ถูกต้อง
4. ได้ใช้สื่อเพื่อสร้างความเข้าใจและเผยแพร่วัฒนธรรมไทยและวิถีชุมชนที่ถูกต้องให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
5. บุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีความพร้อมด้านภาษาอังกฤษเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ด้วยความมั่นใจ
6. ชุมชนและท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อขายสินค้าให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ