

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษ ถือว่าเป็นภาษาที่มีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นภาษาที่ใช้เป็นภาษาสากลที่มีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการค้าขาย ด้านการศึกษา และด้านการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม อีกทั้งการเจริญเติบโตทางด้านการคมนาคมและเทคโนโลยี ยิ่งเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษมากขึ้น (ปานดำรงสถิตย์, 2556) ดังนั้น ภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญจำเป็น และมีบทบาทสำคัญในหลายแง่มุม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสารและต้อนรับชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยว เพื่อให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้นได้มีการเติบโต และพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ไทย รัฐบาลจึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวโลก ประเทศไทยได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายเพื่อดึงนักท่องเที่ยวทั่วโลกมาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น เพราะประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยอาศัยข้อได้เปรียบของทำเลที่ตั้ง ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยว และความหลากหลายของวัฒนธรรม แต่น่าเสียดายที่ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยยังอยู่ในระดับต่ำกว่าประเทศคู่แข่ง และยังมีปัญหาในเรื่องการกระจายรายได้และการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้จัดทำโครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาด ซึ่งเป็นการลดการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยว โครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาดนี้ มีมาตรการสำคัญคือ ส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดรองที่มีศักยภาพเป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ 12 เมือง ประกอบด้วย ลำปาง น่าน เพชรบูรณ์ เลย บุรีรัมย์ สมุทรสงคราม ราชบุรี จันทบุรี ตรัง ชุมพร นครศรีธรรมราช และตรัง โดยมีแนวทางในการพัฒนา พื้นฟู และเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ยกกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว คงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของแต่ละพื้นที่ รวมทั้งส่งเสริมการท่องเที่ยวเชื่อมโยงการท่องเที่ยวในพื้นที่เขตพัฒนาการท่องเที่ยว (Cluster) และพื้นที่จังหวัดเมืองรอง ส่งเสริมการสร้างสรรคสินค้าและบริการชุมชน OTOP ให้โดดเด่นและมีคุณค่า (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

จังหวัดบุรีรัมย์เป็นเมืองหนึ่งที่อยู่ในแผน 12 เมืองต้องห้ามพลาด จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ

ผู้ประกอบการท่องเที่ยว ในช่วงเดือนสิงหาคม 2559 ที่ผ่านมามีการเปิดตัวหมู่บ้านท่องเที่ยวไหมเพื่อการท่องเที่ยวและกิจกรรมบ้านพักโฮมสเตย์ถึง 4 แห่งคือ บ้านหนองตาไก่ อำเภอนางรอง บ้านห้วยสะพาน อำเภอพุทไธสง บ้านสนวนนอก อำเภอห้วยราช และบ้านชุมชนสายตำบลลุงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ (บุรีรัมย์บูมท่องเที่ยววัฒนธรรมพื้นบ้านเดินทางเปิดหมู่บ้านไหม, MCOT.net) เพื่อเป็นทางเลือกเพิ่มเติมให้นักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบวัฒนธรรมพื้นบ้าน

บ้านชุมชนสายยาว ตำบลลุงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นหมู่บ้านหนึ่งทางสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดได้ให้ความสำคัญเข้าไปช่วยจัดอบรมเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ได้แก่ สมาชิกกลุ่มสหกรณ์ผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมบ้านชุมชนสายยาวและบุคลากรทางการท่องเที่ยวประจำฐานการเรียนรู้ในชุมชน ตำบลลุงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งทางด้านการจัดการท่องเที่ยวกำหนดฐาน/แหล่งเรียนรู้ การออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าและที่ขาดเสียมิได้คือการอบรมภาษาอังกฤษให้แก่สมาชิกของสมาชิกกลุ่มสหกรณ์ผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและบุคคลที่สนใจที่จะได้ใช้ความรู้จากการอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน และต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่จะมาเยือน คณะผู้วิจัยได้เข้าไปสังเกตการณ์ตลอดการอบรมภาษาอังกฤษที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดบุรีรัมย์ ได้จัดขึ้นในช่วงเดือนมีนาคม 2559 ที่ผ่านมา และได้รับทราบปัญหาและความต้องการของผู้เข้าอบรมหลายประการในการใช้ภาษาอังกฤษ และได้ลงพื้นที่เพื่อสังเกตการณ์ สอบถาม พูดคุยอีกครั้งในช่วงการอบรมภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นโดยสาขาวิชาภาษาอังกฤษและสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นหลักสูตรปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวในเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ที่ผ่านมา ปัญหาที่พบเบื้องต้น คือ เมื่อมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาในพื้นที่ บุคลากรทางการท่องเที่ยวของชุมชนไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจ เนื่องจากติดขัดเรื่องภาษา ไม่รู้คำศัพท์ที่ใช้ในอาชีพ ไม่กล้าชวนนักท่องเที่ยวสนทนาเพราะไม่ทราบว่า จะสนทนาในหัวข้ออะไร เป็นต้น ส่วนความต้องการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวของชุมชนเบื้องต้นคือ มีความต้องการรายการคำศัพท์ สำนวน บทสนทนาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับอาชีพทอผ้าไหมและฐานการเรียนรู้ต่างๆ ในชุมชนที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวของชุมชนจะสามารถอ่าน ฟังพูด และทบทวนเองได้ และต้องการให้มีการฝึกอบรมการออกเสียง คำศัพท์ สำนวน และบทสนทนานั้น หากมีแผ่นบันทึกเสียงหรือคลิปเสียงประกอบกับเอกสารก็จะช่วยให้สมาชิกที่อ่านหนังสือไม่ออกก็สามารถฝึกพูดตามได้

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิจัยจำนวนไม่น้อยที่สร้างนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในการสื่อสารของบุคลากรทางการท่องเที่ยวของชุมชนกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เช่น ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาโครงการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ดจังหวัดนนทบุรีซึ่งนวัตกรรมที่ได้ประกอบด้วยคำศัพท์และบทสนทนาเฉพาะในการค้าขายที่มีบทแปลและคำอ่านภาษาไทยในรูปของหนังสือเล่มเล็กและซีดีคลอบคลุมหัวข้อเกี่ยวกับการทักทาย

และการต้อนรับและการสอบถามความต้องการของลูกค้าเป็นต้น อัครพนธ์ เนื้อไม้หอมและพุทธรักษา ศรีพัฒนสกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนานวัตกรรมที่ส่งเสริมความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขไฟ กระจโดง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นก็ได้แก่ หนังสือเล่มเล็กที่มีบทสนทนาที่มีบทแปลและ คำอ่านภาษาไทยและซีดี และอัครพนธ์ เนื้อไม้หอม (2558) ได้ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ปราสาทพนมรุ้ง อำเภอเฉลิมพระ เกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นก็ได้แก่ หนังสือเล่มเล็กที่มีบทสนทนาที่มีบทแปลและคำ อ่านภาษาไทยและซีดีเช่นเดียวกัน นวัตกรรมเหล่านี้มีความสำคัญต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวของ ชุมชนอย่างยิ่งเนื่องจากบุคลากรทางการท่องเที่ยวของชุมชนนั้นสามารถฝึกฝนภาษาอังกฤษได้ด้วย ตนเองซึ่งการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถทำได้ตลอดชีวิตในเวลาที่ผู้เรียนเป็นผู้กำหนดเอง เมื่อฝึกฝนจน คล่องแคล่วแล้วบุคลากรทางการท่องเที่ยวก็จะสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ดียิ่งขึ้น ตามลำดับไปด้วย (ปวันรัตน์ นิกิริติโกศล, 2559)

ด้วยเหตุข้างต้น คณะผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว หมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาวตำบลลุงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ตามความต้องการของผู้ที่ จะใช้นวัตกรรม พร้อมทั้งมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้นวัตกรรม โดยเริ่มต้นที่หมู่บ้านใหม่ บ้านชุมชนสายยาวก่อนเป็นที่แรก จากนั้นจะพัฒนาปรับปรุงนวัตกรรมเพื่อถ่ายทอดนวัตกรรมขึ้น ให้แก่หมู่บ้านท่องเที่ยวใหม่อื่นๆ ในโอกาสต่อไปในอนาคต เพื่อช่วยให้บุคลากรการท่องเที่ยวสามารถ สื่อสารกับนักท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างมั่นใจ เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขันให้แก่บุคลากรการท่องเที่ยว เพื่อให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น และเพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศดี ขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มีอยู่ในปัจจุบัน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษและความต้องการนวัตกรรมการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว ตำบลลุงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการ ท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ตำบลลุงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการ ท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่ชุมชนสาย ยาว ตำบลลุงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2.3 เพื่อหาดัชนีประสิทธิผลของนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่ชุมชนสายยาว ตำบลลูงเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์ที่พัฒนาขึ้น

2.4 เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังใช้นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่ชุมชนสายยาว ตำบลลูงเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์ที่พัฒนาขึ้น

2.5 เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว ตำบลลูงเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่ที่พัฒนาขึ้น

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ตำบลลูงเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 34 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่อยู่ในพื้นที่ศึกษาวิจัย มีโอกาสได้พบปะนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อีกทั้งยังเป็นผู้ให้ความรู้และต้อนรับนักท่องเที่ยวประจำฐานเรียนรู้ต่างๆของหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ตำบลลูงเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างนี้ได้รับการคัดเลือกโดยการใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อมาตอบแบบสอบถาม เนื่องจากประชากรมีไม่มากจึงใช้ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาวทั้ง 34 คนนี้จะมีการเลือกแบบเจาะจงอีกครั้งเพื่อให้ได้ผู้สนทนาในการสนทนากลุ่ม 11 คน คุณสมบัติของผู้ร่วมสนทนากลุ่มคือเป็นผู้ที่มีความรู้และต้อนรับนักท่องเที่ยวประจำฐาน อีกทั้งยังมีความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษที่จะสามารถให้ข้อมูล รายละเอียดที่นักท่องเที่ยวต่างชาติสนใจแก่คณะผู้วิจัยได้ การสนทนากลุ่มเป็นการยืนยันคำตอบที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ชุมชนสายยาว ตำบลลูงเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2561

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 บุคลากรการท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ซึ่งเป็นบุคลากรที่อยู่ในพื้นที่ศึกษาวิจัย มีโอกาสได้พบปะนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อีกทั้งยังเป็นผู้ให้ความรู้และต้อนรับนักท่องเที่ยวประจำฐานเรียนรู้ต่างๆของหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ตำบลลูงเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์

4.2 ชุมชนสายยาว หมายถึง หมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ตำบลลูงเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์

4.3 นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ หมายถึง นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาสำหรับใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ตำบลลูงเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 การวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ทราบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและความต้องการนวัตกรรม การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว ตำบล ถลึงเหล็ก อำเภอมะนัง จังหวัดบุรีรัมย์

5.2 การวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้วิธีการวิจัยและพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร การท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ตำบลถลึงเหล็ก อำเภอมะนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งจะเป็น ประโยชน์และแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่ ในในจังหวัดบุรีรัมย์ที่มีประสิทธิภาพต่อไป

5.3 การวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับ บุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ตำบลถลึง เหล็ก อำเภอมะนัง จังหวัดบุรีรัมย์

5.4 ได้ใช้นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว หมู่บ้านใหม่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ตำบลถลึงเหล็ก อำเภอมะนัง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการสื่อสารสร้างความเข้าใจและเผยแพร่วัฒนธรรมและวิถีชุมชนให้ชาวต่างประเทศ

5.5 ได้ทราบความพึงพอใจของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว ตำบลถลึง เหล็ก อำเภอมะนัง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อนวัตกรรมนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการ ท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่ที่พัฒนาขึ้น

5.6 ผลการวิจัยที่ได้จะนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลวิจัยของประเทศไทย

5.7 ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการใช้นวัตกรรมและมีเศรษฐกิจดีขึ้น