



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

ผลการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชน
The Enhancement of English Communication Skills for Hospitality and Tourism
in Local Community

อาจารย์อาทิตย์ ศรีจันทร์¹, อาจารย์ ดร. รักคุณ ปัญญาภูธาไกร²

อาจารย์อัมพวรรณ อิมเอมทรัพย์³, อาจารย์ปรวิศา นำบุญจิตร⁴

Corresponding Author Email: arthit_sri@g.cmru.ac.th

สังกัดสาขาวิชาภาษาอังกฤษ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน^{1,2,3}

สังกัดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่⁴

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชนและประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับอบรมให้กับประชาชนในชุมชนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือกลุ่มผู้เข้าร่วมอบรมกิจกรรมจำนวน 25 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้คือ แบบทดสอบ และแบบวัดความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ t-test dependent สำหรับการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังอบรม และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการทดลองพบว่า 1. ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชน หลังเข้าอบรมสูงกว่าก่อนเข้าอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2. ความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับอบรมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.15$)

คำสำคัญ ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, การท่องเที่ยวในชุมชน, หลักสูตรอบรม

Abstract

This research paper aims to enhance English communication skills for hospitality and travel within the community and evaluate the satisfaction of trainees who participated in training programs to develop their English communication skills for service-oriented work and community tourism in the Mae La Noi, Mae Hong Son, Thailand. The study population and purposive sample consisted of a group of 25 participants. The data were analyzed using a t-



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

test dependent on pre- and post-training scores for comparison and descriptive statistics for participants' satisfaction as percentages, means, and standard deviations. The experimental results revealed the following: 1. The effectiveness of English communication skills for hospitality and tourism work within the community was statistically significant at the 0.05 level. 2. The participants' satisfaction in engaging in the training program designed to enhance English communication skills for hospitality and tourism within the community was found to be satisfactory (mean = 4.39, SD = 0.15).

Keywords: English for Communication Skills, Community Tourism, Training Courses

บทนำ

ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นเป็นสื่อกลางสำหรับสื่อสารและเพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยวต่างประเทศ ช่วยให้ผู้บริการด้านการท่องเที่ยวเข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวและให้คำแนะนำที่เหมาะสม และจัดการกับข้อกังวลหรือปัญหาต่างๆ ได้ทันที และช่วยเพิ่มความพึงพอใจและสร้างเจตคติเชิงบวกให้นักท่องเที่ยว อนึ่ง รายได้หลักของประเทศไทย ซึ่งจากการประมาณการรายได้ด้านท่องเที่ยวประเทศไทยปี พ.ศ. 2565 อยู่ที่ระดับ 1.25 ล้านล้านบาท และคาดการณ์รายได้ในปี 2566 จะเติบโตในอัตราเร่งอีก 1 ล้านล้านบาท พุ่งแตะ 2.25 ล้านล้านบาท ส่งผลให้การท่องเที่ยวกลับมาคึกคักสูงขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มจังหวัดเมืองหลักท่องเที่ยว แต่ในขณะที่เมืองรองซึ่งมีศักยภาพในการท่องเที่ยวต่างๆ มีโอกาสเติบโตมากขึ้นด้วยภายในอีก 2 ปีข้างหน้า (ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี, 2566. Online) แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษา พิชัย สดภิบาล (2553. Online) กล่าวว่า “นักท่องเที่ยวส่วนมากเห็นว่าคนไทยยังไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดีพอ ขาดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษโดยทั่วไป ซึ่งไม่เพียงพอสำหรับระดับของการเป็นเมืองท่องเที่ยวคุณภาพ ถึงแม้ว่าคนไทยมีจุดแข็ง คือความสุภาพ ความมีน้ำใจ ความเป็นมิตร ความสนุกสนาน ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพยายามที่จะสื่อสารถึงแม้ว่ามีข้อจำกัดทางภาษาก็ตาม”

ในช่วงที่ผ่านมา เกิดอุบัติการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ก่อให้เกิดภาวะการว่างงานและเศรษฐกิจท่องเที่ยวถดถอย ดังนั้นกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) ได้ขับเคลื่อนโครงการมหาวิทยาลัยสู่ตำบล สร้างงาน สร้างรายได้ให้ชุมชน (U2T) โดยส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับตำบล โดยใช้องค์ความรู้ งานวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระยะเวลา 6 ปี (พ.ศ.2565-2570) คือ ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อการพัฒนา



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

ท้องถิ่น โดยมีเป้าหมาย 3 ข้อได้แก่ 1)ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืนในทุกมิติด้วยการพัฒนาบนพื้นฐานศาสตร์พระราชา 2) มีระบบการจัดการวิจัยและบริการวิชาการแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัย 3)เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้แบบครบวงจร ด้านศิลปวัฒนธรรมและด้านสิ่งแวดล้อม (มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2565, หน้า 20)

ตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นตำบลเล็กๆที่อยู่ท่ามกลางความสงบ เรียบง่ายที่เต็มไปด้วยวัฒนธรรมที่หลากหลายและเต็มไปด้วยมนต์เสน่ห์ของป่าเขาเขียวขจีและทุ่งข้าว ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร ผู้คนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่จะเป็นชาวพื้นเมือง คือ คนเมือง ไทใหญ่ ชนเผ่าละว้า และชนเผ่ากะเหรี่ยงอาศัยอยู่ร่วมกันด้วยความปรองดองที่เรียบง่ายและเรียบง่าย และมีสถานที่ท่องเที่ยวและบริการนักท่องเที่ยวตลอดปี คือ วนอุทยานถ้ำแก้วโกมล น้ำตกนทิวาชั้นย กาดไทใหญ่ จุดชมวิวแม่ลาน้อย พิพิธภัณฑ์เครื่องเงินบ้านละออบ หมู่บ้านห้วยหอม และเฮินไตรีสอร์ท เป็นต้น ซึ่งเป็นหนึ่งในพื้นที่เป้าหมายของโครงการ U2T ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่รับผิดชอบดูแลอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยและคณะในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบพื้นที่ได้เก็บข้อมูลในขณะจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งกิจกรรมนี้จะเป็นการเตรียมความพร้อมด้านทักษะภาษาอังกฤษให้แก่ชุมชนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยอาศัยบริบทของชุมชน อาทิ สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ความเชื่อ วัฒนธรรม อาหาร และประเพณีของชุมชน โดยที่ทางคณะผู้วิจัยได้ทำการจัดอบรมเพื่อส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการบริการและการท่องเที่ยวแก่ชาวบ้านในตำบลแม่ลาน้อย โดยได้ออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมเพื่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Learning Teaching :CLT) ซึ่งแนวคิดการสอนนี้จะส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในสถานการณ์ภาษาในชีวิตจริง พัฒนาทักษะการใช้ภาษา ปฏิสัมพันธ์ในกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารอย่างแท้จริง เพิ่มความสามารถในการพูดและการฟัง เน้นที่ความคล่องแคล่วและความแม่นยำเพื่อช่วยเพิ่มความมั่นใจของผู้เรียน เป็นการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความเป็นอิสระ และ ผสมผสานองค์ประกอบทางวัฒนธรรมจะส่งเสริมความสามารถทางภาษาระหว่างวัฒนธรรมและความเข้าใจภาษาที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น (Jack C Richard, 2006, page 3-4). ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาทักษะและส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนในชุมชนท่องเที่ยวสามารถประยุกต์ใช้ทักษะเพื่อการสร้างรายได้และสามารถนำเที่ยวและให้บริการนักท่องเที่ยวได้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชนให้กับประชาชนในชุมชนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงาน



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

บริการและท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับอบรม

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบการวิจัยเชิงทดลองเบื้องต้น (Pre-Experimental Designs) แบบกลุ่มเดียววัดครั้งเดียว (Single group post-test design) สำหรับพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชน โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เน้นการศึกษาใน 2 ประเด็น คือ 1) ทักษะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชน 2) ความพึงพอใจความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชน
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนทั้งสิ้น 25 คน ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ผู้ว่างงานและชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในตำบลแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เลือกโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
3. ขอบเขตด้านสถานที่ สถานที่ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้นอกระบบและตามอัธยาศัย หมู่บ้านวังคัน ตำบลแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย มีดังนี้

1. สัมภาษณ์ผู้นำชุมชน ชาวบ้านและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว เช่น ผู้ประกอบการ ด้านที่พัก ด้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน ในประเด็นเกี่ยวข้องกับความต้องการในการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้าน การท่องเที่ยว ปัญหา อุปสรรค ต่างๆ
2. คณะผู้วิจัยและวิทยากร ประชุมวางแผนเพื่อคัดเลือกเนื้อหาและกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสม โดยแบ่งหมวดหมู่ภาษาตามหน้าที่ภาษา ได้แก่ ภาษาที่ใช้ในการทักทาย การบอกทาง อธิบายสถานที่ท่องเที่ยว การซื้อของที่ระลึก การบรรยายผลิตภัณฑ์ การสั่งและรับเมนูอาหาร และการให้บริการด้านที่พักและโฮมสเตย์
3. สังเคราะห์รูปแบบสำนวนภาษาที่ใช้บ่อยในแต่ละหมวดหมู่ เพื่อการจัดทำเอกสารในการอบรมนำเสนอสำนวนภาษาที่ใช้จริงในแต่ละด้านการบริการและการท่องเที่ยว
- 4) จัดทำเอกสารอบรม และแบบทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการและท่องเที่ยว



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

5. ทดสอบก่อนเรียน ด้วยแบบทดสอบวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษเพื่อจำนวน 40 ข้อ ในเวลา 1 ชั่วโมง
6. ดำเนินการอบรมภาษาอังกฤษให้แก่กลุ่มตัวอย่าง 25 คน จำนวน 3 วัน รวม 18 ชั่วโมง
7. ทดสอบหลังเรียน ด้วยแบบทดสอบเพื่อการบริการและท่องเที่ยวในเวลา 1 ชั่วโมง
8. ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม ที่มีต่อการอบรม
9. สรุป และวิเคราะห์ผล

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย เอกสารประกอบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการและท่องเที่ยว แบบทดสอบก่อนและหลังเข้าร่วมอบรม และแบบวัดความพึงพอใจที่ที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น บนพื้นฐานของรูปแบบสำนวน เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว เช่น ผู้ประกอบการ ด้านที่พัก ด้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน ที่ประกอบด้วย ภาษาที่ใช้ในการทักทาย การบอกทาง อธิบายสถานที่ท่องเที่ยว การซื้อของที่ระลึก การบรรยายผลิตภัณฑ์ การสั่งและรับเมนูอาหาร และการให้บริการด้านที่พักและโฮมสเตย์

ผลการวิจัย

1. ผลการเปรียบเทียบทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยว ในชุมชน ก่อนและหลัง เข้าร่วมกิจกรรมอบรม

คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ และเปรียบเทียบทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและการท่องเที่ยวในชุมชน ก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมอบรม

ตาราง 1 ผลการเปรียบเทียบทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและการท่องเที่ยวในชุมชน ก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมอบรม

ทักษะ ภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสาร	ก่อนทดลอง			หลังทดลอง			t	p
	n	\bar{X}	S.D.	n	\bar{X}	S.D.		
	25	26.08	4.32	25	33.24	4.11	11.15*	0.000

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 พบว่า การทดสอบทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและการท่องเที่ยวในชุมชน ก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมอบรม มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 26.08 คะแนน และ 33.24



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

คะแนน ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการ และการท่องเที่ยวในชุมชน ก่อนและหลังเรียน พบว่า คะแนนหลังเข้าอบรมของผู้เข้าอบรมสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้าอบรม

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมอบรมตอบแบบประเมินกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 18 คน (ร้อยละ 72.00) เพศชาย 7 คน (ร้อยละ 28.00) ส่วนใหญ่มีอาชีพนักศึกษาการศึกษานอกระบบ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 56.00) ชาวบ้านในตำบลแม่ลาน้อย จำนวน 6 คน (ร้อยละ 24.00) และ ผู้ว่างงาน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 20)

2.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.15$)

ตาราง 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้าอบรม

ข้อ	รายการประเมิน	ผลการประเมินความพึงพอใจ		
		\bar{X}	<i>S. D.</i>	ระดับความเหมาะสม
ด้านวิทยากร				
1	วิทยากรมีความรู้และเชี่ยวชาญในหัวข้ออบรม	4.68	0.63	มาก
2	วิทยากรแจ้งจุดประสงค์ก่อนการอบรม	4.36	0.70	มาก
3	วิทยากรจัดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.24	0.66	มาก
ด้านเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้				
4	เนื้อหาอบรมมีความน่าสนใจ	4.52	0.4	มาก
5	เนื้อหา มีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	4.08	0.47	มาก
6	เนื้อหาและกิจกรรมการอบรมมีความเหมาะสมกับผู้เข้าอบรม	4.56	0.50	มาก
7	คำศัพท์และสำนวนมีความง่ายและเหมาะสมกับผู้เข้าอบรม	4.04	0.84	มาก



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

ข้อ	รายการประเมิน	ผลการประเมินความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S. D.	ระดับความเหมาะสม
8	กิจกรรมการอบรมเน้นการออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยว	4.16	0.62	มาก
9	กิจกรรมสนุกสนานและทำให้กล้าที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษ	4.44	0.58	มาก
10	กิจกรรมเน้นให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียน	4.32	0.55	มาก
11	เนื้อหาและกิจกรรมมีความสอดคล้องกับบริบทการท่องเที่ยวในชุมชน	4.24	0.77	มาก
12	กิจกรรมสามารถส่งเสริมให้เกิดการฝึกปฏิบัติทักษะภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง	4.44	0.65	มาก
13	สำนวนและโครงสร้างสอดคล้องกับบริบทการท่องเที่ยวในชุมชน	4.00	0.58	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	เวลาของการจัดอบรมมีความเหมาะสม	4.56	0.58	มาก
15	เอกสารอบรมมีความเหมาะสม	4.56	0.50	มาก
16	สถานที่อบรมมีความเหมาะสม	4.32	0.74	มาก
17	อาหารและอาหารว่างมีความเหมาะสม	4.24	0.83	มาก
ด้านความพึงพอใจในตนเอง				
18	ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจกับการเข้าร่วมกิจกรรมอบรมครั้งนี้	4.56	0.58	มาก
19	ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในบริบทการท่องเที่ยวในชุมชน	4.92	0.27	มาก
20	ผู้เข้าร่วมอบรมมีความมั่นใจในทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมากขึ้น	4.88	0.43	มาก
รวม		4.39	0.14	มาก

ผลการศึกษาดารง 2 ด้านความพึงพอใจในการเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชนของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในประเด็นมากที่สุด คือ ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในบริบทการท่องเที่ยวในชุมชน ($\bar{X} = 4.92$, SD =



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

0.27), ผู้เข้าร่วมอบรมมีความมั่นใจในทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมากขึ้น ($\bar{X} = 4.88$, $SD = 0.43$), วิทยากรมีความรู้และเชี่ยวชาญในหัวข้ออบรม ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.63$), เนื้อหาและกิจกรรมการอบรมมีความเหมาะสมกับผู้เข้าอบรม ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.50$), และสำนวนและโครงสร้างสอดคล้องกับบริบทการท่องเที่ยวในชุมชน ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.58$) ตามลำดับ

และคณะผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เข้าอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจเชิงบวกจากกิจกรรมอบรมในครั้งนี้ คือ วิทยากรใจดี อธิบายชัดเจน และเสริมกำลังใจเวลาฝึกปฏิบัติ (5 คน) ,กิจกรรมหลากหลายสนุกไม่น่าเบื่อ (1 คน) ,ชอบกิจกรรมเล่าและอธิบายสถานที่ (1 คน) ,มีกิจกรรมนอกห้องเรียน ได้เรียนรู้คำศัพท์จากสถานที่ท่องเที่ยวจริงในชุมชน (4 คน) ,มีกิจกรรมที่เรียนรู้คำศัพท์โดยไม่ต้องท่องจำ (2 คน) ,กิจกรรมกระตุ้นการมีส่วนร่วม และฝึกภาษาพร้อมกับผู้อบรมท่านอื่น (3 คน) , กิจกรรมสนุก ได้ความรู้ไม่น่าเบื่อ (2 คน) ,มีความมั่นใจและกล้าใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น และมีประโยชน์ในอนาคต (1 คน) และมีของรางวัลและขนมแจกมากมาย (1 คน)

อภิปรายผลการวิจัย

1. การดำเนินการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชน โดยได้พัฒนาหลักสูตรอบรมโดยได้เน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันกับชุมชน มีการสอดแทรกทักษะการเป็นมัคคุเทศก์กับทักษะภาษาอังกฤษควบคู่กับการปฏิบัติจริงในสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชน ฝึกฝนโครงสร้างภาษาและสำนวนที่ใช้บ่อยในบริบทการท่องเที่ยวและการบริการ ฝึกการสื่อสารทางภาษาระหว่างวิทยากรกับผู้เรียนอย่างเต็มที่และเน้นย้ำจนเกิดความคุ้นชิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มธรส ศีลาคม และศุภิตา บุญจันทร์ (2566, หน้า 1500-1501) และ วราพร พูลเกษ และคณะ (2555, หน้า 51) ว่า ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้เข้าอบรมมีพัฒนาการสูงขึ้นเนื่องจากกิจกรรมและเนื้อหาที่มุ่งเน้นให้ผู้อบรมฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษผ่านการมีปฏิสัมพันธ์จากการจัดกิจกรรมการโดยกำหนดสถานการณ์ที่มีความหมายและมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ เนื้อหาสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น เช่น ด้านทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ประเพณีและวัฒนธรรม อาหารในท้องถิ่น รวมทั้ง เนื้อหาสาระต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับต้อนรับและให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่ง ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเรียนรู้ได้ง่าย จดจำได้ ง่าย ได้ผลการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในระดับดี

2. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ต่ออบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะ การอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในครั้งนี้มีประโยชน์ต่อชุมชนและการประยุกต์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันและการท่องเที่ยวในชุมชน สอดคล้องกับ วราพร พูลเกษ และคณะ (2555, หน้า 51) ผู้อบรมเจตคติที่ดีต่อความรู้ที่



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

ได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษไปซึ่งสามารถไปปรับใช้กับสถานการณ์จริงและสอดคล้องกับบริบทของชุมชนได้เป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป การอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับงานบริการและท่องเที่ยวในชุมชน ช่วยให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารดีขึ้น และด้านเจตคติเกี่ยวกับภาษาดีขึ้นเช่นกัน เนื่องจากเนื้อหาและรูปแบบที่เข้าใจง่าย เกี่ยวข้องกับบริบทและสถานการณ์ที่สามารถปฏิบัติได้จริง มีเนื้อหาโครงสร้าง สำนวน และคำศัพท์ที่เกี่ยวกับสถานที่จริงในชุมชน และกิจกรรมที่เน้นปฏิบัติจริงเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมอบรมมีทักษะภาษามากขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นใจและความพึงพอใจต่อการอบรมเสร็จสิ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. ควรพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application) สำหรับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองเพื่อให้ผู้สนใจนำไปเรียนรู้ และทบทวนด้วยตนเอง
2. ควรดำเนินการพัฒนาชาวบ้านและชุมชนที่สนใจอย่างต่อเนื่องและเปิดอบรมได้ทั้งปี โดยเปิดโอกาสให้บุคคลที่สนใจ สามารถเลือกในการฝึกอบรมได้ตามความสะดวกและความสนใจ
3. ผู้เข้าอบรมมีความแตกต่างกันในเรื่องของวัย เพศ และการศึกษา ผู้วิจัยควรเลือกใช้เนื้อหาและกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้เรียน เน้นการมีส่วนร่วม สร้างบรรยากาศที่ไม่ตึงเครียดเกินไป และสนับสนุนการเรียนรู้ในรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรพัฒนาเกมส์เป็นสื่อเพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้อบรมให้มากขึ้นและเปิดโอกาสให้เยาวชนสามารถฝึกทักษะภาษาอังกฤษ
2. ควรศึกษาวิจัยถึงการพัฒนาความสามารถด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านอาชีพเฉพาะเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรด้านอื่นๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- พิชัย สดภิบาล. (2553). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม: ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 21, 2566, จาก <http://www.thaiblogonline.com/sodpichai.blog/>
- มธุรส ศิลาคม และศุภิดา บุญจรรย์. (2566). การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้สถานการณ์เป็นฐานการเรียนรู้ สำหรับพนักงานขายของกลุ่มทอผ้าพื้นเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู. (1491-1502). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2565). แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ระยะ 6 ปี (พ.ศ.2565-2570). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- วราพร พูลเกษ และคณะ (2555). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี. คาดรายได้การท่องเที่ยวไทยปี 2566 เพิ่มขึ้น 1 ล้านล้านบาทจากปีก่อนสืบค้นเมื่อ มิถุนายน 21, 2566, <https://www.ttbbank.com/th/newsroom/detail/travel-thailand-2566>
- Richards, Jack C. (2006). Communicative Language Teaching Today. New York: Cambridge University Press