



**การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว :
ของนิสิต ชั้นปี 4 เอกภาษาอังกฤษ สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
THE COMMUNICATION OF ENGLISH TO TOURISTS OF
THE FOURTH YEAR STUDENTS MAJOR IN ENGLISH,
FOREINER LANGUAGE DEPARTMENT, MAHACHULALONGKORN
RAJAVIDYALAYA UNIVERSITY, KHONKAEN CAMPUS.**

พระมหาประกาศ อากาศโร^๑

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของนิสิตที่สื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ วิธีการแก้ปัญหา และแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย นิสิต 18 รูป/คน จากทำardtโดยสาร 2 แห่ง ได้แก่ วัดหนองแวงพระอารามหลวง วัดโพธิ์ (โนนทัน) ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถามกึ่งสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์สภาพปัญหาโดยการอภิปราย เปรียบเทียบผลการวิจัยพบว่า

1. นิสิตประสบปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในบางทักษะ คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ทั้งนี้เนื่องมาจากภาษาอังกฤษที่ใช้ขึ้นั้นเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างไม่เป็นทางการ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนิสิตอยู่ในระดับมาก
2. นิสิตส่วนมากแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารด้วยการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่พูดภาษาอังกฤษได้ และส่วนมากจะใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ช่วยแก้ปัญหาในการสื่อสารแทนการใช้ภาษา เช่น แผนที่ รูปภาพสถานที่ท่องเที่ยว และแผ่นพับแนะนำการท่องเที่ยว

^๑ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ/หัวหน้าสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น



3. นิสิตส่วนใหญ่ต้องการการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้วยวิธีการเข้าอบรมระยะสั้น จากการอบรมในชั้นเรียน

โดยสรุปการวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอปัญหา และวิธีพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษตามความจำเป็นของผู้ขับรถตุ๊กตุ๊ก ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน และการช่วยเหลือผู้มีการศึกษาน้อยและด้อยโอกาสในสังคม การศึกษาครั้งนี้สนับสนุนนโยบายของยูเนสโก (UNESCO) และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในเรื่องการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อปวงชน (Lifelong learning for all) การศึกษานอกระบบ (Non-formal education) และการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) ได้รับการสนับสนุน เพื่อนำมาใช้พัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนิสิต งานวิจัยฉบับนี้ยังได้แสดงถึงความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีการศึกษาน้อยและด้อยโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง การพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษแก่นิสิตที่บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติเหล่านี้ จะนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของประเทศไทยโดยรวม

ABSTRACT

This study was a qualitative research. It aimed to study the problems happened when the students used English to foreign tourists, the ways they solved the problems and the guidelines to develop their English competency. The samples included 18 students at 2 famous places. There are Wat Nongwaeng Phra Aramluang and Wat Bhothi (Nonthan). The instrument was an interview questionnaire constructed by the researcher. The data were collected with in-depth interviews and analyzed by frequency, percentage and mean. The problem conditions were analyzed in terms of contrast and similarity. The results are as follows:

1. The students had problems using English to foreign tourists in some of four macro skills : listening, speaking, reading and writing due to the fact that they learned English by themselves. Their English competency was at the novice level.

2. When problems in English communication happened, they seek other people who know English for help and most of them used some aids in accompany with the communication, for example maps, pictures of tourist sites, and brochures for tourism.

3. Most students would like to develop their English competency by attending short courses, learning from tape cassettes, CDs or stickers with English for tourism.



In conclusion this study has presented the problems and suggested ways to develop English competency to meet the needs of students in order to improve the tourism industry and assist the students themselves who struggle to earn their lives as poor and low educated citizens. This study has supported UNESCO and Thailand's National Education Act 1999 in the pursuit of lifelong learning for all. Non-formal and Informal Education have been promoted as a way for education to meet the needs of students. It has emphasized the necessary cooperation between government educational institutions and local communities if local people are to benefit from meaningful educational opportunities. Such endeavors will assist the development of the students English communication competency, so necessary in the sustainable tourism industry in Thailand.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ ที่หลายประเทศในโลก ได้พยายามร่วมมือกันทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา และพยายามไต่หาความสงบและความเข้าใจอันดีต่อกัน เครื่องมือที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายดังกล่าวได้ คือการศึกษา องค์การยูเนสโก^๒ ได้พยายามผลักดันให้เกิด “การเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อปวงชน (Lifelong Learning for All) และ ได้เน้นให้เกิดความเท่าเทียมกันในหมู่ประชากรโลก ในการได้รับการศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษาตามหลักสิทธิมนุษยชนที่ประกาศไว้เป็นที่ยอมรับของ ประเทศสมาชิกทุกประเทศรวมถึงประเทศไทย ด้วย องค์การยูเนสโกประกาศว่า “ประชาชนทุกคน สามารถศึกษาถึงระดับอุดมศึกษา โดยไม่มีการแบ่งแยกเผ่าพันธุ์ เพศ ภาษา ศาสนา เศรษฐกิจ ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคม หรือ ความหย่อนสมรรถภาพทางกาย” ยูเนสโกได้

ระบุพันธกิจทางการศึกษาไว้ว่า การศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ “ให้การศึกษาและฝึกอบรม ทำการวิจัยและให้บริการต่อชุมชน” ยิ่งกว่านั้นในเอกสารที่มีถึงนานาชาติ ยูเนสโกได้ชี้ไว้ชัดเจนว่า สถาบันศึกษาจะต้องส่งเสริมสนับสนุนความเป็นประชาธิปไตยต่อปวงชนทุกคน ยูเนสโกเน้นให้ประชากรโลกทุกคนเกิดความเท่าเทียมกันทางการศึกษา และเพื่อให้เกิดคุณภาพทางการศึกษา จึงควรเน้นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนที่สถานศึกษาแห่งนั้นตั้งอยู่ เพื่อสนับสนุนนโยบายของ ยูเนสโก ประเทศไทยได้ปฏิรูปการศึกษาโดยออกพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อสนับสนุน “การเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อปวงชน” (Lifelong learning for all) พ.ร.บ. ฉบับนี้เน้นความเท่าเทียมทางการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาภายในสถาบันการศึกษาหรือนอกสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะการให้ความรู้แก่บุคคลที่มี

^๒ UNESCO, 2002:1



งานมาแล้ว พ.ร.บ. ฉบับนี้ ยังสนับสนุนให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ (A knowledge-based society) โดยให้โอกาสประชาชนได้เรียนรู้หลายรูปแบบ ความรู้สามารถเข้าถึงได้หลายวิธี เช่น การศึกษาในระบบ (Formal education) ซึ่งต้องศึกษาตามสถานศึกษาต่าง ๆ การศึกษานอกระบบ (Non-Formal education) เป็นการเรียนรู้นอกระบบ อาจจะเป็นในหรือนอกสถานศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผ่านสื่อต่างๆ การศึกษาดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนไทยทุกคนได้มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและวิชาชีพของตนเองโดยเท่าเทียมกัน เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตามกระแสโลกาภิวัตน์รัฐบาลไทยได้เปิดโอกาสและสนับสนุนให้มีการค้าเสรีทางด้านอุตสาหกรรมบริการ รัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังที่รายงานประจำปีขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รายงานไว้เมื่อปี พ.ศ. 2544 วิธีการหลายอย่างได้ถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามแผนพัฒนา 5 ปี ขององค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย^๑ อ.ส.ท.ได้วางเป้าหมายเพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางแห่งการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนเพื่อรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของความเป็นไทย ให้เกิดความสมดุลทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมพันธกิจของ อ.ส.ท. ก็คือการผลักดันนโยบายดังกล่าว

โดยถือว่าเป็นแม่บทในการพัฒนาและสนับสนุนการท่องเที่ยวรวมถึงความร่วมมือในการบริหารจัดการ โดยยึดนโยบายเป็นสำคัญ จากนโยบายดังกล่าว อ.ส.ท.ได้ร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานของเอกชนต่างๆ เพื่อผลักดันนโยบายให้สำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนั้นนโยบายนี้ยังได้สนับสนุนให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่ประชาชนไทยจะได้ทำมาหากินเลี้ยงชีพ และเกิดการจ้างงานจากการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จังหวัดขอนแก่นเป็นอีกจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นผลผลิตอันหนึ่งที่น่ารายได้มาสู่ประชากรของจังหวัด ขอนแก่นมีเสน่ห์ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเพราะเป็นเมืองที่ถือได้ว่าเป็นดินแดนที่มีการคมนาคมติดต่อได้กับหลายๆจังหวัดทั้งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคกลางได้ ขอนแก่นยังมีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงพุทธอยู่หลายแห่งทั้งในตัวเมือง คือวัดหนองแวง พระอารามหลวง วัดโพธิ์บ้านโนนทัน วัดพระธาตุขามแก่น เป็นต้น ซึ่งแต่ละสถานที่ที่กล่าวมานั้นล้วนมีความสวยงามไว้พร้อมกับประวัติศาสตร์อันน่าสนใจที่ซ่อนไว้เบื้องหลัง ด้วยเหตุดังกล่าวการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Eco-tourism) จึงได้รับการสนับสนุน นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกจำนวนมากเดินทางมาเยี่ยมชมเมืองแห่งนี้ในทุกๆฤดูกาลอย่างไม่ขาดสาย

^๑ อ.ส.ท., 2545 -2549.



ตั้งนั้นนิสิต และนิสิตบรรพชิตที่จำพรรษา อยู่ในสถานที่สำคัญต่างๆดังกล่าวถือว่ามีความ สำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัด ขอนแก่น เนื่องจากเป็นบุคคลกลุ่มนี้ที่ต้องต้อนรับ นักท่องเที่ยว มักประสบปัญหาในการสื่อสารกับ นักท่องเที่ยว เพราะพูดภาษาอังกฤษไม่คล่อง อันเนื่องมาจากความไม่กล้า และไม่มีพื้นฐานใน การใช้ภาษาอังกฤษ บางคนอาจพูดภาษาอังกฤษ ได้บ้าง แต่ก็ถือว่ายังต่ำกว่ามาตรฐานของความ สามารถในการสื่อสาร บางครั้งปัญหาก็เกิดขึ้น จากความเข้าใจผิด และความแตกต่างกันทาง ด้านวัฒนธรรมระหว่างพระนิสิตบรรพชิตกับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอันเนื่องมาจากความรู้ ภาษาอังกฤษที่จำกัด บุคคลเหล่านี้มีความเชื่อว่า ถ้าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพวก เขาดีกว่าที่เป็นอยู่ เขาคงจะบริการนักท่องเที่ยว ได้มากขึ้นและมีชีวิตที่ดีขึ้น นักการศึกษาและ อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา ต่างสนับสนุนนโยบายของยูเนสโก และพระ ราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ของ ประเทศไทย ในแง่ของการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) ตามข้อตกลงระหว่างสมาชิก ของยูเนสโก ในการประชุมที่เมืองบูดาเปสต์ เมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2542 เห็นพ้องกันที่ จะให้ประเทศสมาชิกใช้งานวิจัยเพื่อหาแนวทาง ในการสนับสนุนให้ประชากรโลกเกิดการเรียนรู้ ตลอดชีวิตตามนโยบายที่วางไว้ งานวิจัยฉบับ นี้จึงสนับสนุนแนวคิดของยูเนสโก ที่ได้ระบุว่ การพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาควรเป็นไป โดยเน้น:

1. ความต้องการของประชากรที่กำลัง ทำงาน
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบ ยั่งยืน
3. การพัฒนาระดับชาติและระดับ ท้องถิ่น
4. การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา โดยให้ถือว่าเป็นพันธกิจที่ต้องทำต่อเนื่อง

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าพระนิสิตมีบทบาท สำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พวกเขา เหล่านี้เปรียบดั่งมัคคุเทศก์ แม้ว่าจะพูดคล่อง เพียงภาษาแม่ คือ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ได้อีกนิดหน่อย พวกเขาเหล่านี้ก็ให้บริการ แก่นักท่องเที่ยว เป็นตัวแทนของคนไทยทั้งชาติ แม้ว่าจะพูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ พวกเขาเหล่านี้ มักพบปัญหาในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ และพยายามหาทางเรียนรู้ภาษาอังกฤษอยู่ตลอดเวลา ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเรียนรู้นอกห้องเรียน (Non-Formal education) อย่างแท้จริง ท่าน คงไม่ปฏิเสธความจริงที่ว่า การพัฒนาที่ยั่งยืน นั้นเกี่ยวข้องกับประชาชนไทยทุกคนไม่เว้นแม้แต่ พระนิสิต การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลัง พัฒนาจึงหมายถึงประชากรของประเทศนั้น ๆ ต้องพัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนาด้วย แดเนียล⁴ กล่าวไว้ว่า“การให้การศึกษาต่อประชาชน คือ กุญแจที่นำไปสู่เป้าหมายดังกล่าว... ชาวนาที่มีการ ศึกษาจะผลิตอาหารได้มากกว่า... แม่ที่มีการ ศึกษาจะมีลูกน้อยและลูกจะมีอนามัยที่ดีกว่า... ประชากรที่มีการศึกษาจะทำงานมีประสิทธิภาพ มากกว่าไม่ว่าจะในฐานะนายจ้างหรือลูกจ้าง” จุด

⁴ Daniel, 2002: 1.



สำคัญที่ควรกล่าวก็คือบรรพชนไม่ได้รับการศึกษาตามระบบ เนื่องจากขาดทั้งเวลาและเงิน เมื่อเป็นแบบนี้ ถ้าต้องการจะพัฒนาบุคคลเหล่านี้จึงจำเป็นต้องใช้การศึกษานอกระบบ (Non-Formal education) หรือการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) เท่านั้น การศึกษาและวิจัยครั้งนี้มีความจำเป็น เนื่องจากส่งเสริมการเรียนรู้และการหาแนวทางในการจัดการเรียนรู้ตามความจำเป็นและตามศักยภาพของมนุษยชน การศึกษาวิจัยควรมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาประชากรที่ด้อยโอกาสในสังคม รวมทั้งบุคคลที่ยากจน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้สภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมเช่นกัน การศึกษาครั้งนี้ จะนำไปสู่การทำหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ด้อยโอกาสเหล่านี้ได้พัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความรู้และพึ่งตนเองได้ สตรอมควิสต์^๕ เน้นว่า “เรากำลังพยายามเปลี่ยนปัจเจกบุคคลโดยการให้ความรู้ให้ข้อมูลให้ทักษะ และคุณค่าของชีวิต สิ่งนี้ถือว่าเป็นงานสำคัญเพราะสถาบันและองค์กรโดยรวมเกิดจากการรวมตัวกันของปัจเจกบุคคลนั่นเอง” สตรอมควิสต์ยังชี้ให้เห็นว่า งานวิจัยควรประกอบด้วยบุคคลจากหลายสาขาวิชา ไม่ใช่จากสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งดังที่เคยทำมาในอดีต งานวิจัยควรเกิดจากทีมที่สร้างสรรค์ประกอบด้วยนักวิจัยจากหลากหลายสาขาวิชาร่วมมือกันทำผลการวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอปัญหาที่บรรพชนเผชิญเมื่อต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่พวกเขาใช้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาเขตขอนแก่น จะได้นำผลวิจัยไปแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนต่อไป นอกจากนั้นผลการวิจัยจะนำไปสู่การผลิตหลักสูตรที่เหมาะสมในการให้ความรู้ภาษาอังกฤษแก่บุคคลเหล่านี้ความสำเร็จจะบังเกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมแดเนี่ยล^๖ ย้ำว่าการศึกษาและการฝึกอบรมนั้น “โดยพื้นฐานแล้วมีความสำคัญและเป็นของคู่กัน เพราะงานเป็นตัวบ่งชี้ความสามารถและความรับผิดชอบของมนุษย์ในฐานะพลเมืองที่ดี ดังนั้นการศึกษาและการฝึกอบรมจึงต้องควบคู่กันไปเสมอ” การฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลาจะส่งเสริมให้บุคคลเกิดทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต แดเนี่ยล ยังเน้นอีกว่า ขณะนี้มีการเรียนรู้ทักษะชีวิต (Life skills) ตามกระแสโลกาภิวัตน์ โดยจะเห็นได้จากการส่งผ่านข้อมูลและการสื่อสารถึงกันและกันซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจน ว่ากันตามจริงแล้วการศึกษาทางด้านอาชีพและเทคโนโลยีนั้นน่าจะเป็นเรื่องของท้องถิ่น ไม่ใช่เรื่องของโลกาภิวัตน์เพียงอย่างเดียว การศึกษาทางด้านเทคโนโลยีและอาชีพจะมีความจำเป็น เพื่อส่งผ่านการเรียนรู้และทักษะชีวิตที่เหมาะสมไปยังประชาชนในถิ่นที่ห่างไกล เพื่อที่บุคคลเหล่านี้จะได้เกิดความเท่าเทียมกันทางด้านความรู้ เมื่อเปรียบเทียบกับคนในเมือง บุคคลในถิ่นห่างไกลเหล่านี้จะได้ไม่ต้องอพยพเข้าไปเผชิญชีวิตที่มีดมนเพราะด้อยความรู้ในเมืองหลวงหรือเมืองใหญ่ต่างๆ

^๕ Stromquist, 2002: 5.

^๖ Daniel, 2545: 5.



2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษของนิสิตบรรพชิต เมื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาวิธีการแก้ปัญหาอันเกิดจากการใช้ภาษาอังกฤษของนิสิตบรรพชิต
3. เพื่อหาแนวทางและวิธีการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนิสิตบรรพชิตเช่น การจัดฝึกอบรมระยะสั้น หรือการเรียนรู้นอกห้องเรียนโดยผ่าน วิดีโอ การออกอากาศทางวิทยุ แผ่นพับ ฯลฯ

3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกึ่งสัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์เชิงลึกระยะเวลาในการทำการวิจัย 2 เดือน เริ่มตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2556 ถึง 1 กุมภาพันธ์ 2557 การจัดเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือนิสิตชั้นปีที่ 4 เอกภาษาอังกฤษ สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ที่จัดโครงการ English Camp เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวที่สถานที่สำคัญต่างๆ 2 แห่ง ในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ วัดหนองแวงพระอารามหลวง วัดโพธิ์บ้านโนนทัน
2. ข้อมูลที่จัดเก็บ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล : เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา และการใช้ภาษาอังกฤษจากแต่ละทักษะ คือการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

3. การสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามกึ่งสัมภาษณ์ (Semi-Interviewed questionnaire)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ สรุปผล และอภิปรายผล รวมทั้งข้อเสนอแนะ เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยให้ประโยชน์ ดังต่อไปนี้คือ

1. ชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่นิสิตบรรพชิตประสบเมื่อใช้ภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว
2. ชี้ให้เห็นความต้องการ และแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลเหล่านี้
3. เตรียมการเพื่อนำเสนอรูปแบบหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษที่จะใช้กับนิสิต
4. ช่วยมหาวิทาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ในการหาแนวทางจัดการเรียนรู้ โดยผ่านสื่อ เช่น ตลับเทป วิดีโอ วิทยุกระจายเสียง จดหมายข่าวและหนังสือพกพา (Pocket book), ฯลฯ
5. นำเสนอแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศไทยโดยรวม

โดยสรุป ความสำคัญของงานวิจัยฉบับนี้คือ การให้ความสำคัญและการสนับสนุน“การเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อปวงชน (Lifelong learning



for all)” งานวิจัยฉบับนี้สนับสนุนสิทธิมนุษยชน ตามที่องค์การยูเนสโกได้พยายามผลักดันให้เกิด ขึ้นกับประชากรโลก ยิ่งกว่านั้นงานวิจัยฉบับนี้จะ เปิดโอกาสให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ได้แสดงบทบาท ของมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่นในการให้ความ ช่วยเหลือชุมชนในท้องถิ่น และการแก้ปัญหา เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในสังคม

6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยฉบับนี้ได้นำเสนอความสำคัญ ของการศึกษาเพื่อพัฒนาชีวิตต่อประชาชนใน ประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทย โดยเฉพาะการศึกษานอกระบบ พร้อมทั้งสนับสนุน นโยบายด้านการศึกษาของ ยูเนสโก (UNESCO) และการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทย ตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่ง ให้การสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและ การกระจาย รายได้ไปยังผู้ที่ด้อยโอกาสในสังคม “การศึกษาตลอดชีวิตเพื่อปวงชน (Lifelong education for all)” ได้ถูกนำมาเป็นแนวคิดหลัก เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะชีวิต (Life skills) และการฝึกอบรม คนยากจนและผู้ด้อยโอกาส ในสังคมให้พึ่งพาตนเองได้ ข้อคิดดังกล่าวเผยให้เห็นความคิดที่ว่า การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องเกิด ภายใต้อาคารเรียนเพียงอย่างเดียว การเรียนรู้ อาจ เกิดขึ้นนอกห้องเรียนได้ การทำงานและการเรียนรู้ สามารถเกิดขึ้นได้ควบคู่กันไป อาจจะเป็นหรือนอก สถานที่ทำงาน การเรียนและการสอนสามารถ ปรับได้ตามศักยภาพและสิ่งแวดล้อมของผู้เรียน

การพัฒนาศักยภาพทางภาษาอังกฤษดังกล่าว จะ นำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ ประเทศไทยแบบยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยฉบับนี้ คือ การศึกษาระดับความสามารถในทักษะการ สื่อสารภาษาอังกฤษนิสิตชั้นปีที่ 4 เอกภาษา อังกฤษ สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ โดยมุ่ง ไปที่วิธีการที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น จะก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงในทางการปฏิบัติ และให้โอกาส ในการศึกษาและการฝึกอบรมแก่บุคคลเหล่านี้ ทั้งนี้เพื่อการแก้ปัญหาและการพัฒนาความรู้ ความสามารถแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม การ ศึกษาครั้งนี้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย เนื่องจากการค้นพบสามารถตอบคำถามที่ตั้งไว้ และยังได้นำเสนอวิธีการในการพัฒนาการสอน ภาษาอังกฤษและการศึกษานอกระบบเพื่อให้เกิด การพัฒนาที่ยั่งยืนและการกระจายรายได้ไปสู่คน ยากจนและด้อยโอกาสและต่อไปนี้จะเป็นการสรุป ผลการวิจัยตามหัวข้อคำถามที่ได้ตั้งไว้ในตอนแรก ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว ต่างชาติได้ถูกเปิดเผยในแต่ละทักษะ เช่น การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน จากผลการวิจัย พบว่า ด้านทักษะการเขียนให้ชาวต่างชาติเข้าใจ ในสิ่งที่เขียนนั้นให้อยู่ในระดับความเร็วปกติได้ อีกปัญหาหนึ่งคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติมักชอบ พูดในลำคอซึ่งทำให้เข้าใจยาก นอกจากนั้น นัก ท่องเที่ยวต่างชาติมักใช้คำต่างกันในความหมาย เดียวกัน ทำให้นิสิตไม่เข้าใจ ด้านการพูด นิสิต ส่วนมากพูดภาษาอังกฤษไม่คล่อง ขณะเดียวกัน



บางคนพูดได้แต่การออกเสียงไม่ถูกต้อง และบางคนก็ประสบความสำเร็จในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เนื่องจากใช้สำเนียงไทยและท่วงทำนองของภาษาไทยในการพูดภาษาอังกฤษ ด้านการอ่านนิสิตส่วนมากอ่านภาษาอังกฤษได้แบบคล่อง บางคนสามารถอ่านภาษาอังกฤษแบบง่ายๆ ได้เพียงสองสามประโยค ขณะที่บางคนอ่านเป็นคำๆ ได้เพียงสองสามคำ ส่วนมากประสบความสำเร็จในการเขียนภาษาอังกฤษเพราะพวกเขาเขียนไม่ได้แม้ว่าบางคนจะบอกว่าเขียนได้ถ้ามีตัวอย่างประโยคให้ดูก็ตามตอนที่สอง นำเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่นิสิตประสบในการสนทนาภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวดังกล่าว โดยนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาในแต่ละทักษะ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อปัญหาในการฟังเกิดขึ้น ส่วนมากพวกเขาจะหาคนมาช่วยแปลให้ฟัง มีสองสามคนบอกว่าให้นักท่องเที่ยวพูดช้าๆ และให้พูดซ้ำๆ เพื่อให้เข้าใจ บางคนใช้แผนที่ประกอบคำอธิบาย หรือใช้ภาษากายประกอบในการสื่อสาร เมื่อปัญหาในการพูดเกิดขึ้น เกือบทุกคนใช้แผนที่และรูปภาพประกอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน มีสองสามคนที่ใช้รูปภาพประกอบคำอธิบายช่วยในการอ่านเอกสารภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวนำมาให้อ่าน หรือไม่ก็ใช้ท่าทางและภาษากายแทนการอ่าน การเขียนเป็นปัญหาใหญ่ส่วนมากพวกเขาแก้ปัญหาด้วยการใช้แผนที่เพื่ออธิบายแทนการเขียน มีหลายคนพยายามหาเพื่อนที่พอเขียนภาษาอังกฤษได้ให้ช่วย แล้วให้เพื่อนที่พออ่านภาษาอังกฤษได้ช่วยแปลให้ฟัง งานวิจัยชิ้น

นี้ได้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสามารถตอบคำถามในการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ ปัญหาที่ผู้ขั้บรถตู้กั้กประสบในการสนทนาภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวดังกล่าว วิธีการที่พวกเขาใช้แก้ปัญหาและวิธีการที่พวกเขาต้องการในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้นำเสนอวิธีการที่เหมาะสมที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ในฐานะของมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น ควรทำเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมและเพื่อช่วยเหลือบุคคลในชุมชนรอบมหาวิทยาลัย ยิ่งกว่านั้น ผลการวิจัยครั้งนี้ ยังได้แนะนำถึงวิธีการสอนภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน โดยผ่านการจัดอบรมหรือโดยการผลิตสื่อเพื่อช่วยในการสอนเช่น หนังสื้บทปวีดีโอ การกระจายเสียงทางวิทยุ การผลิตแผ่นพับช่วยสอน และหนังสือพกพา การวิจัยครั้งนี้ยังสนับสนุนนโยบายของยูเนสโก (UNESCO) เกี่ยวกับการศึกษานอกระบบ (Non-formaleducation) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) นอกจากนั้น การศึกษาครั้งนี้ ยังสนับสนุนความคิดขององค์การสหประชาชาติ (UN) เกี่ยวกับการพัฒนาแบบยั่งยืน ทางด้านการท่องเที่ยว และการกระจายรายได้ไปยังคนยากจนและบุคคลที่ด้อยโอกาสในสังคม ท้ายที่สุดผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นแนวทางในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยการให้ความรู้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย



ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนักการศึกษา

ในเรื่องการจัดการศึกษา การเรียนรู้ที่ดีกว่าย่อมมาจากการสอนที่ดีกว่า เพราะฉะนั้นวิธีการสอนและการฝึกอบรมครูผู้สอน จึงจำเป็นที่จะต้องเน้นถึงวิธีการถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้เรียน ถ้าประเทศต้องการความเจริญก้าวหน้าด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ประชาชนจำเป็นต้องได้รับการศึกษาที่ดีเป็นอันดับแรก เพราะประชาชนเป็นหัวใจของการพัฒนาในทุกๆ เรื่อง ประเทศใดประเทศหนึ่งจะไม่ได้มีการพัฒนาถ้าประชากรในประเทศนั้นๆ ถูกปล่อยให้ล้าหลังและขาดความรู้ที่ทันสมัย ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าประชาชนนั้นแหละที่ เป็นผู้สร้างสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและการเมือง ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องพัฒนาประชาชนเป็นอันดับแรก และการศึกษาเท่านั้นที่เป็นเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาดังกล่าว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ในฐานะของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมีพันธกิจในการจัดการศึกษาให้กับประชาชนชนในหลายรูปแบบ เช่น การศึกษาในระบบ (Formaleducation) การศึกษานอกระบบ (Non-formal education) รวมไปถึงการพัฒนาและการฝึกอบรมทางด้านวิชาชีพสาขาต่างๆ ซึ่งมีความจำเป็นต่อการพัฒนาท้องถิ่น ชุมชน และประเทศชาติโดยรวม การศึกษาดังที่กล่าวมาถือว่าเป็นวิธีที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการพัฒนา

ตามหลักสิทธิมนุษยชน การศึกษาด้วยการวิจัยถือว่าเป็นวิธีหนึ่งที่จะก่อให้เกิดชุมชนแห่งความรู้ (Knowledge-based community) ซึ่งจะนำไปสู่ระบบเศรษฐกิจบนพื้นฐานของความรู้ (Knowledge-based economy) ต่อไป งานวิจัยฉบับนี้สนับสนุนการเรียนรู้และการฝึกอบรมตลอดชีวิต (Lifelong learning and training) ซึ่งจะทำให้คนไทยได้เข้าถึงความรู้เป็นทุนสำรอง เพื่อการกระจายรายได้ที่ดีขึ้น อันจะช่วยให้เกิดผลกำไรในระยะยาวต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยจากแนวคิดในการพัฒนาการเรียนรู้และวิธีการสอนที่ได้จากผลการวิจัยฉบับนี้ในที่สุด ทุกวันนี้ นอกจากคณะมนุษยศาสตร์ซึ่งรับผิดชอบในการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแล้ว มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ยังได้เปิดสอนในระดับปริญญาตรีหลายสาขาวิชา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้เปิดการศึกษาถึงระดับปริญญาโทและบางแห่งถึงระดับปริญญาเอก แต่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยยังคงไว้ซึ่งหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตที่มีทั้งความรู้ความสามารถและเต็มไปด้วยความมีคุณธรรม จริยธรรมสู่สังคมส่วนรวม ผลการวิจัยครั้งนี้จะสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ในการพัฒนาและการผลิตหลักสูตรเพื่อใช้ฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้กับนิสิตระยะเวลาในการฝึกอบรม จากการค้นพบควรเป็นระยะเวลาสั้นๆ หลักสูตรดังกล่าว จะก่อให้เกิดทักษะชีวิต (Life skills) แก่บุคคลในท้องถิ่น ผลการค้นพบจะได้พิมพ์เผยแพร่ในวารสารทาง



วิชาการ เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์ ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อไป

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นโดยนัยว่า ในการจัดการฝึกอบรมนั้น สถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคน (Individual differences) ขบวนการเรียนรู้และการจัดการการเรียนรู้ควรเกิดจากกิจกรรมที่น่าสนใจ

และเหมาะสมกับผู้เรียน การฝึกอบรมภาษาควรเน้นให้ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหาที่ตนเองประสบในสถานการณ์ต่างๆ ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงโดยผ่านขบวนการคิด วิธีการสอนควรปรับเปลี่ยนไปตามศักยภาพของผู้เรียน การเรียนรู้ไม่ควรเน้นให้เกิดเฉพาะภายในห้องเรียนเท่านั้น แต่ควรจะเน้นการเรียนรู้นอกห้องเรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถเรียนรู้และทำงานไปพร้อมๆ กันได้

เอกสารอ้างอิง

- องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2540). บทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- Daniel, J. (2002). Education and Training in an Age of Globalization : What's New? (Online). Available: <http://www.unesco.org/educa/education/html/speeches/bonn.shtml>.
- Stromquist, N. P. Assoc. Ed. (2002). Preface. (Online). Available : <http://www.journals.unchicago.edu/CER/journal/issues/v46n1/460401/460101.text.htm>
- UNESCO. (1972). Learning to Be. (prepared by Faure, E. et al). Paris: UNESCO.