

แนวทางสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติของผู้ให้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร

The Guideline for Self - Directed Learning to enable local vendors to
communicate with foreign tourists at Khlong Lat Mayom Floating Market,
Taling Chan District, Bangkok

ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล¹

Pawanrat Nikornkittikosol

Received January 29, 2023 & Revise March 31, 2023 & Accepted March 31, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม 2) สำรวจความต้องการภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยมและ 3) ศึกษาแนวทางในการสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ให้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 60 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเฉพาะผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในการติดต่อกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 1 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 8 กลุ่ม คือ อาหาร ผักผลไม้สด ขนมไทย เครื่องดื่ม เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย ของใช้ของเล่น ของตกแต่งบ้านและสวน และสินค้าเบ็ดเตล็ด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) การแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษมีดังนี้ 1.การขาดทักษะทางภาษา 2. การขาดความต่อเนื่องในการเรียนรู้ 3. ขาดความมั่นใจในการพูด และ 4 ข้อจำกัดด้านอายุ ความจำ 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังและพูดเพื่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการพัฒนาทักษะการอ่านและการเขียนในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการคำศัพท์ที่สัมพันธ์กับกลุ่มอาชีพของตนเป็นหลัก หัวข้อที่เป็นที่ต้องการคือ ชื่อสินค้า/ชื่ออาหาร/สอบถามความต้องการของลูกค้า การบอกคุณประโยชน์ของสินค้า การบอกราคาและการทอนเงิน และการแนะนำเส้นทาง/

¹ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

RAJAPRUK UNIVERSITY

Email :pawanik@hotmail.com



สถานที่ท่องเที่ยว 3) ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการมากที่สุดคือ การใช้สมุดภาพคำศัพท์ บทสนทนา รองลงมา คือ การทำสมุดบันทึกส่วนตัว โครงการเรียนรู้รายบุคคล และเทปบันทึกเสียงหรือ CD/DVD ฟังพูดด้วยตนเอง ตามลำดับ

คำสำคัญ: รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้ให้บริการ ตลาดน้ำ

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the English communication problems of local vendors at Khlong Lat Mayom Floating Market , 2) to explore the needs of local vendors for English Development , and 3) to study the guideline for Self- Directed Learning for Tourism English Communication of local vendors at Khlong Lat Mayom Floating Market. A total of 60 samples of this research were used by purposive sampling, especially for local vendors who had experience in trading with foreign tourists for at least 1 year. The sample consisted of 8 groups; food, fresh fruits and vegetables, Thai desserts, beverages, clothes, toys, home and garden decorations and miscellaneous goods. Data were analyzed using descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation. The result revealed that 1) The problems in English communication were Lack of language skills, Lack of continuity in learning, Lack of confidence in speaking, and Age and memory limitation, respectively. 2. The respondents wanted to improved their English listening and speaking skills for communication with foreign tourists at a high level and need to develop reading and writing skills at a moderated level. The respondents mainly needed vocabulary related to their occupational groups. The desired topic is product name/food name, asking for customer needs, telling the benefits of the products, telling prices and changing money and suggesting routes/tourist attractions. 3) The most wanted respondents were The use of a picture- book contained of illustrations and its vocabulary and dialogue, a personal diary, an individual learning project and audio tapes or CDs/DVDs to practice self-speaking, respectively.

Key words: Self-directed Learning, foreign tourists, floating markets, local vendors



บทนำ

ปัจจุบันภาษาอังกฤษมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในฐานะภาษาสากล (International language) ผู้คนทั่วโลกนิยมใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อการค้าขาย บริการ การเดินทางท่องเที่ยว การศึกษา และแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เป็นต้น ในธุรกิจการผลิต ขนส่งและการท่องเที่ยวมีความต้องการภาษาอังกฤษสูงสุด

(ปราณี กุลละวณิช และสุวณี สุรเสียงสังข์.2549) (Pranee Kullawanich and Suwanee Surasiengsang. 2006) นอกจากนี้ภาษาอังกฤษยังเป็นภาษาทำงาน (working language) ในกลุ่มประเทศอาเซียนอีกด้วย จากการสำรวจความต้องการของบุคลากรในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี พบว่าทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงานมากที่สุดคือทักษะการฟัง และทักษะที่ใช้น้อยที่สุดคือการเขียน (สุนิดา ปานดำรงสถิต 2556) (Sunida Pandamrongsathit 2013) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแก่ประเทศ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นภาคบริการที่สร้างรายได้จำนวนมากให้แก่ประเทศและยังกระจายรายได้ที่เกิดขึ้นไปยังภาคธุรกิจต่างๆ อย่างกว้างขวางทั้งธุรกิจทางตรงเช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และบันเทิง ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ธุรกิจพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจการสื่อสาร ธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ธุรกิจธนาคาร (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา,2554) (Boonlert Jittangwattana, 2011)

นอกจากนี้ ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้และสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลารวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2555) ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากในแต่ละปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย 2557) ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 1,447.16 พันล้านบาท จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 29.88 ล้านคน (www.mots.go.thewt) การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีมาโดยตลอดและมีแนวโน้มที่ดีในอนาคต จากการพยากรณ์ขององค์การท่องเที่ยวโลกคาดว่าเมื่อถึงปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเป็นจำนวน 1,600 ล้านคน และภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยว ยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออก และแปซิฟิก และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จะเป็นจุดหมายการท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางเข้ามาอย่างต่อเนื่อง โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวถึง 1 ใน 3 ของนักท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (World Tourism Organization: UNWTO)

อนึ่งประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก และหนึ่งในนั้นคือแหล่งท่องเที่ยวทางแม่น้ำลำคลอง/วิถีชาวบ้านที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำรงชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนที่แตกต่างจากที่อื่น ได้แก่รูปแบบการท่องเที่ยวตลาดน้ำซึ่งเป็นที่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่นิยมกัน



เพราะนักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมดั้งเดิมของชุมชนที่อยู่ริมน้ำ หนึ่งในตลาดน้ำที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวคือ “ตลาดน้ำคลองลัดมะยม” ซึ่งเป็นชุมชนตลาดน้ำที่ตั้งอยู่บริเวณ 30 หมู่ 15 ถนนบางระมาด แขวงบางระมาด เขตตลิ่งชัน ซึ่งถือกำเนิดขึ้นมาเพื่ออนุรักษ์พื้นที่ปลูกอง และวิถีแบบดั้งเดิมของชุมชน ตลาดน้ำแห่งนี้ได้รับรางวัลชุมชนดีเด่น จากกรุงเทพมหานคร ในปี 2550 จากงานวิจัยของดวงรัตน์ ศุขนิล พบว่าผู้ประกอบการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยมจะพูดภาษาอังกฤษได้ไม่มาก แต่ประโยชน์พื้นฐาน แต่ทว่ามีความพยายามที่จะสื่อสาร และจากงานดังกล่าวจนถึงปัจจุบัน ผู้วิจัยพบปัญหาเดิมในการสื่อสาร ด้วยเหตุนี้เองทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องแนวทางการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของผู้ให้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม เพื่อศึกษาความต้องการภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม เพราะต้องการส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษให้กับผู้บริการตลาดน้ำคลองลัดมะยม เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชนและครอบครัวอีกทั้งยังเป็นการรักษาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ซึ่งเป็นการรักษารูปแบบการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เป็นการสานต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการตลาดน้ำคลองลัดมะยม
2. เพื่อสำรวจความต้องการภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการตลาดน้ำคลองลัดมะยม
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ให้บริการตลาดน้ำคลองลัดมะยม

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเชิงปริมาณคือ ทราบความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและแนวทางการสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ให้บริการชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ให้บริการชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม 8 กลุ่ม จำนวน 60 คน

ขอบเขตเชิงคุณภาพคือ ได้ทราบปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและแนวทางการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ให้บริการชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน



แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม

ตลาดน้ำคลองลัดมะยม เป็นตลาดน้ำที่เกิดจากรวมตัวของชาวบ้านชุมชนริมคลองลัดมะยม แขวงบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ แต่เดิมก็เป็นตลาดริมน้ำเล็กๆ พอให้ชาวบ้านได้จับจ่ายใช้สอยหรือแลกเปลี่ยนข้าวของกัน มายุคหนึ่งที่มีการคมนาคมทางถนนมีมากขึ้น มีรถยนต์วิ่งผ่านไปมา ทำให้การค้าที่ตลาดริมน้ำแห่งนี้หมดความสำคัญลงจนเลิกราไปในที่สุด ต่อมา ลุงชวน ชูจันทร์ เห็นว่า เพื่อให้ชุมชนได้มีแหล่งจำหน่ายสินค้าที่ผลิตในชุมชน ไม่ว่าจะเป็ผัก ผลไม้ ขนมหวานที่สืบทอดกันมาหลายชั่วอายุคน และชุมชนยังได้มีกิจกรรมร่วมกันอย่างอบอุ่น เหมาะที่จะเป็นที่พักผ่อนที่มีระยะทางใกล้ๆ กรุงเทพฯ เมื่อชุมชนต้องการนำเสนอกิจกรรมในคลอง ก็ต้องอนุรักษ์แม่น้ำลำคลอง เพื่อให้คูคลองสะอาดอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นผลทางอ้อมที่ได้จากกิจกรรมนี้ เมื่อปลายปี 2547 ชาวบ้านกลุ่มเล็กๆ ประมาณ 20 ราย ของคลองลัดมะยมจึงเปิดตลาดน้ำคลองลัดมะยมสู่สาธารณชน และนักท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้นเรื่อย จนในปี 2550 ชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยมได้รับรางวัลชุมชนท่องเที่ยวดีเด่น จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และในปี 2554 ได้รับรางวัลชมเชยการบริหารจัดการน้ำโดยชุมชนตามแนวพระราชดำริ จากสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน กระทรวงวิทยาศาสตร์)



www.klongladmayom.wordpress

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้

2.1 ความหมายของการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed learning)

การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed learning) คือการเรียนรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจของแต่ละบุคคล เหมาะสมกับสภาพการณ์ของสังคมปัจจุบัน ความสำเร็จของการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นมีเงื่อนไขและปัจจัยหลักอยู่ที่ตัวผู้เรียน ที่ต้องมีวินัย ความมุ่งมั่นและนิสัยใฝ่เรียน ใฝ่รู้ ดังนั้น การเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยสถาบันทางสังคมทุกภาคส่วน โดยเฉพาะครอบครัวและสถานศึกษาที่ส่งเสริมหรือจูง



40th Anniversary

ใจให้เกิดการเรียนรู้ การเรียนรู้ได้ด้วยตนเองถือว่าสุดยอดของการเรียนรู้ การจะสร้างกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ โดยมากมักจะเริ่มต้นการเรียนรู้จากสิ่งที่คุณเองรักและชอบก่อน ซึ่งจะเป็นตัวปลุกเร้าให้เกิดความสนใจ ที่จะศึกษาเรียนรู้ในรายละเอียดต่อไป (หัชชัย สิทธิรักษ์, 2557) (Haschai Sitthirak, 2014)

Candy (1991) ได้กล่าวว่า SDL สามารถนำไปใช้ในการศึกษาผู้ใหญ่ และมีความเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) โดยมีแนวคิดที่ว่า ผู้ที่เรียนรู้ด้วยตนเองจะมีลักษณะเฉพาะที่เรียนรู้ได้ในบริบทที่แตกต่างกัน และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมทำให้เกิดกระบวนการในการขึ้นาตนเองเพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียน กระบวนการเรียนรู้ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ความเป็นอิสระของผู้เรียน (Personal autonomy) การจัดการตนเอง (Self-management) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถ (Capacity) และ ความเต็มใจ (Willingness) ของผู้เรียน การควบคุมตนเอง (Self-control) ให้สามารถเรียนรู้ตามระบบการศึกษาได้ และการเรียนรู้ที่นอกระบบการศึกษา (Autodidaxy) ซึ่งผู้เรียนเป็นผู้สอนตนเอง (อ้างถึงใน อมรินทร์ เทวตา เอกกฤต เลิศวิทยาประดิษฐ์ ชวนชื่น อัครกะวณิชชา ฐิติพร สารานุกรศาสตร์ และ รชกร วชิรสิโรดม , 2557: 10-11) (Quoted in Amarin Thewata Ekkrit Lertwittayapradit Chuanchuen Akkawanicha Thitiporn Saransart and Rachakon Wachirasirodom, 2014: 10-11)

2.2 กระบวนการการเรียนรู้ด้วยตนเอง

กระบวนการการเรียนรู้ด้วยตนเองเริ่มจากการ ประเมินความต้องการของตนเอง (Assessing Needs) แล้ว กำหนดจุดมุ่งหมาย (Setting goals) กำหนดสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ (Specifying learning content) โดยกำหนดระดับความยากง่าย ชนิดของสิ่งที่ต้องการเรียน พิจารณาเกี่ยวกับ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการเรียน ความต้องการความช่วยเหลือ แหล่งทรัพยากร ประสบการณ์ที่จำเป็นในการเรียน รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมีหลายลักษณะ เช่น การทำสมุดบันทึกส่วนตัว เพื่อใช้บันทึกข้อมูล ความคิดเรื่องราวต่างๆ ที่เราได้เรียนรู้หรือเกิดขึ้นในสมองของเรา เป็นการเก็บสะสมเพิ่มพูนความคิดเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยไว้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมต่อยอดให้กว้างไกลออกไปโดยกำหนดวางแผนโครงการเรียนรู้รายบุคคล

การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เพราะจะทำให้กลายเป็นคนที่ขยันแสวงหาความรู้ใส่ตัวเอง และความรู้ที่ได้มาอาจจะนำมาใช้ประโยชน์ได้เมื่อมีความจำเป็น เพราะการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสิ่งที่ไม่ยากถ้ามีความขยันหมั่นเพียร การเรียนรู้ด้วยตนเองมีหลากหลายวิธีการขึ้นอยู่กับความสามารถและความสนใจของแต่ละบุคคล (อัญชลี อติแพทย์, 2553: 21-22) (Anchalee Attiphath, 2010: 21-22)

สรุปได้ว่าการเรียนรู้ต่างจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง กล่าวคือ การเรียนรู้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ความคิด ความรู้ อารมณ์ และความชำนาญซึ่งมีประกอบด้วยองค์ประกอบหลายอย่างเช่น ความพร้อมของผู้เรียน สถานการณ์ การแปลความหมายและผลที่เกิดตามมา เป็นต้น ส่วนการเรียนรู้ด้วย



ตนเองนั้นเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจของปัจเจกบุคคล มีการกำหนดจุดมุ่งหมายและสิ่งที่ต้องการเรียนรู้วิธีการอย่างชัดเจนล่วงหน้า

2.3 ลักษณะรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมีหลายลักษณะด้วยกัน เช่น การทำสมุดบันทึกส่วนตัว เพื่อใช้บันทึกข้อมูล ความคิดเรื่องราวต่างๆ ที่เราได้เรียนรู้หรือเกิดขึ้นในสมองของเรา สมุดนี้จะช่วยเก็บสะสมความคิดที่ละน้อยเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมให้กว้างไกลออกไปโดยกำหนดโครงการเรียนรู้รายบุคคล ที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าว่าจะเรียนรู้อย่างไร โดยพิจารณาว่าความรู้ที่เราจะแสวงหานั้นช่วยให้เราถึงจุดประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ทำให้เกิดความพึงพอใจ ความสนุกสนานที่จะเรียนหรือไม่ ประหยัดเงินและเวลา มากน้อยเพียงใด มีการทำสัญญาการเรียนเป็นข้อตกลงระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน โดยอยู่บนพื้นฐานความต้องการของผู้เรียนที่สอดคล้องกับเป้าหมายและหลักการของสถาบันการศึกษา โดยกำหนดกิจกรรมการเรียนที่เหมาะสม มีการสร้างห้องสมุดของตนเอง หมายถึง การรวบรวมรายชื่อ ข้อมูล แหล่งความรู้ต่างๆ ที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ตรงกับความสนใจเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป การหาแหล่งความรู้ในชุมชน เช่น ผู้รู้ ผู้ชำนาญในอาชีพต่างๆ ห้องสมุด สมาคม สถานที่ราชการ ฯลฯ ซึ่งแหล่งความรู้เหล่านี้จะเป็นแหล่งสำคัญในการค้นคว้า การหาเพื่อนร่วมเรียน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ก็เป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนรู้ด้วยตนเอง

3. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

3.1 ความหมายของการสื่อสาร

มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ปรมะ สตะเวทิน (2537 : 7)Parama Satavetin (1994 : 7) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือ ความรู้สึกซึ่งอาจเป็นรูปของ ก ำ ตัวอักษร สัญลักษณ์ เรียกว่า ข่าวสาร บุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร ส่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เรียก ผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการ และช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันและกันอีกด้วย (ราตรี พัฒนรังสรรค์ 2542 : 165) (Ratree Phatthanarangsana 1999 : 165)

การสื่อสาร คือ กระบวนการในการส่งผ่านหรือ สื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนสื่อ ความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ



ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง (วิรัช ภิรัตน์กุล (2546 : 159) (Wirat Laphirattanakul (2003 : 159)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และความรู้สึกระหว่างบุคคล เพื่อสร้างสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ตามที่ต้องการผ่านสื่อต่างๆ

3.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ 5 ประการ สรุปได้ดังนี้

3.2.1 การสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อชีวิตประจำวัน ในวันหนึ่งเราใช้การสื่อสาร ตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารกับตนเอง การสื่อสารกับผู้อื่น ตั้งแต่บุคคลในครอบครัว กลุ่มเพื่อน ผู้ร่วมงาน และทุกกิจกรรมในการดำรงชีวิต ก็ต้องใช้การสื่อสารทั้งสิ้น จึงสรุปได้ดังนี้

- 1 การสื่อสารทำให้เราสามารถรับรู้ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของบุคคลอื่น ได้
- 2 การสื่อสารทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งใน การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตั้งแต่การสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว และบุคคลต่าง ๆ ใน สังคม

- 3 การสื่อสารทำให้เกิดการพักผ่อนหย่อนใจ ความสุนทรีย์ การผ่อนคลายอารมณ์ และเกิดความเพลิดเพลินทางจิตใจ และความสุขในชีวิต

- 4 การสื่อสารช่วยในการสร้างเอกลักษณ์ของบุคคล ท าให้เข้าใจตนเองและผู้อื่น รู้จักแสดงออกพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งทำให้รู้จักบทบาทของตนเองและผู้อื่น

- 5 การสื่อสารทำให้เกิดการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ ส่งผลต่อการพัฒนา ด้านสติปัญญา ความถนัด ความสนใจ ทักษะต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต และมีโลกทัศน์มากขึ้น

- 6 การสื่อสารช่วยให้เกิดแรงจูงใจ ทำให้เกิดความหวัง การสร้างกำลังใจและการ สร้างเป้าหมายในชีวิต

- 7 การสื่อสารช่วยสอดส่องดูแลสิ่งแวดล้อมและให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลหรือข่าวสาร แล้วมีการนำมาเผยแพร่หรือแลกเปลี่ยนกัน มีการรับรู้ข้อมูล และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งยังเป็นการร่วมช่วยกัน ดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วย

3.2.2 ความสำคัญต่อความเป็นสังคม มนุษย์รวมตัวกันเป็นกลุ่มสังคมได้ตั้งแต่สังคมเล็กระดับครอบครัว จนถึงสังคม ที่ใหญ่ระดับประเทศและระดับโลกได้ ก็เพราะอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน เมื่อมนุษย์อยู่รวมกัน ย่อมต้องมีข้อตกลงกัน

โดยกำหนดเป็นระเบียบ กติกาต่าง ๆ เพื่อใช้เป็น กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม ทำให้ให้สังคมนั้น ๆ ดำรงอยู่ต่อไปได้ และมนุษย์ก็ใช้การสื่อสารทำให้เกิดความ เข้าใจกันอันดีต่อกัน และการที่สังคมมนุษย์ได้รับการพัฒนามาตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง ก็เพราะ ใช้การสื่อสารเป็นสายใยแห่งการสืบทอดวัฒนธรรม ประเพณี ความรู้สึกนึกคิดของคนรุ่นหนึ่งมาสู่ คนอีกรุ่นหนึ่งอย่าง



3.2.3 ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจ ซึ่งมีกระบวนการครอบคลุม การตลาด การขาย การจัดหา วัตถุดิบ การวางแผนการผลิต การผลิต การเงิน การบัญชี และการบริหารงานบุคคล ต้องใช้ การสื่อสารทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การสื่อสารกันระหว่างบุคคล จนกระทั่งถึงการสื่อสารกับมวลชน เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในปัจจุบันการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและจำเป็นมากด้านธุรกิจ รวมทั้งได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการสื่อสาร มากมาย

3.2.4 ความสำคัญต่อการปกครอง การปกครองในทุกระดับ และทุกระบบ ผู้ปกครองและผู้ถูกปกครอง จะต้องมีการตกลงร่วมกันในกฎเกณฑ์หรือระเบียบต่าง ๆ ผู้ปกครองต้อง เผยแพร่ข่าวสารเหล่านี้ให้ผู้ถูกปกครองทราบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งประชาชนหรือผู้ถูก ปกครองก็จะต้องสื่อสารเรื่องต่าง ๆ ไปยังผู้ปกครองด้วย เพื่อความสงบสุขของบ้านเมืองเป็นสำคัญ

3.2.5 ความสำคัญต่อการเมืองและเศรษฐกิจ ทุกประเทศมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งทางด้านการเมือง และเศรษฐกิจ และปัจจุบันมีหน่วยงานหรือองค์กรของแต่ละประเทศ ที่ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารข่าวการเมืองและเศรษฐกิจทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อการสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตร ซึ่งการ สื่อสารมวลชนก็เข้ามา มีบทบาทเช่นกัน

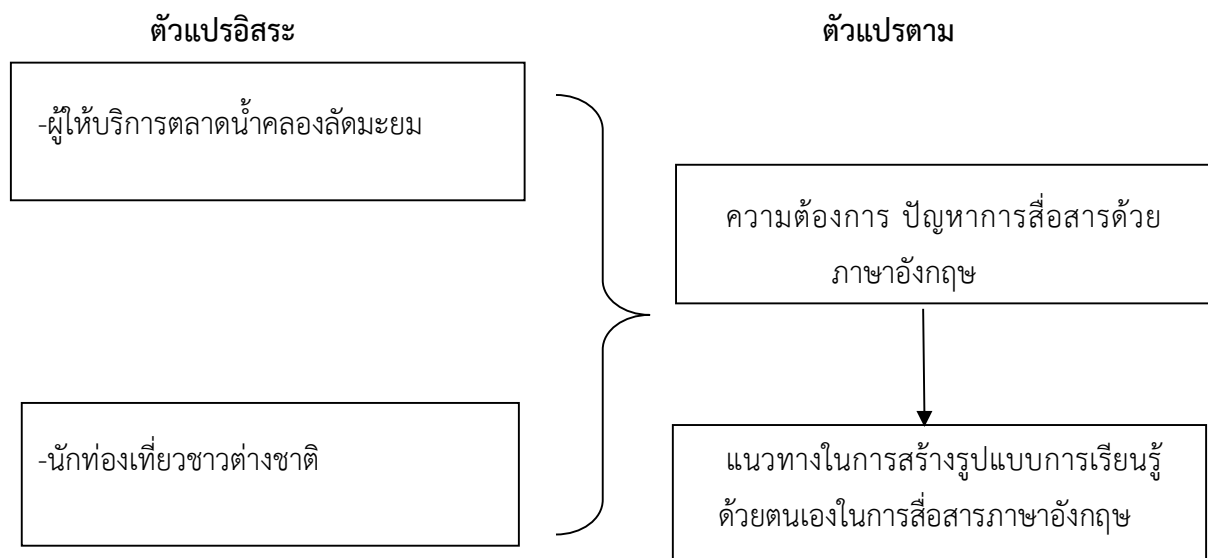
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีงานวิจัยเกี่ยวข้องกับความจำเป็นในการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรในภาคการท่องเที่ยวได้แก่ งานวิจัยเรื่อง การพัฒนานวัตกรรมที่ส่งเสริมความสามารถการใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน สำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ด้านทักษะภาษาอังกฤษ สองทักษะมีความจำเป็นมากที่สุดคือทักษะฟังและการพูด ด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษ พบว่า ทั้งคำศัพท์และบทสนทนาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการมีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุด (อัครพนธ์, เนื้อไม้หอม และ พุทธชาติ ศรีพัฒนสกุล (2555) และงานวิจัยของสุภิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี เรื่องความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยว ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต อำเภอสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจำนวน 875 แห่ง พบว่า ทักษะภาษาอังกฤษทั้งการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน มีความจำเป็นในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การฟัง ค่าเฉลี่ย 3.78 การพูดมีค่าเฉลี่ย 3.76 การเขียนมีค่าเฉลี่ย 3.43 และการอ่านมีค่าเฉลี่ย 3.37 โดยความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการฟัง (สุภิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี, 2558) Supita Kalasin and Nisakorn Jarumane (2015) สำหรับเนื้อหาที่ต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษนั้น คำศัพท์และ



บทสนทนาที่มีเนื้อหาเฉพาะเกี่ยวกับหน้าที่หรืองานในหัวข้อที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ วราพร พูลเกษ วนุชชิตา สุภักควนิช และ ธิติพล วิมุกตานนท์(2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์ เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้าอำเภอฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์มีความต้องการให้บทเรียนมีเนื้อหาเกี่ยวกับหมู่บ้านโฮมสเตย์เรียงตามลำดับคือ การต้อนรับนักท่องเที่ยว การแนะนำเกี่ยวกับที่พักโฮมสเตย์ แหล่งท่องเที่ยวในหมู่บ้านโฮมสเตย์ การแสดงพื้นบ้าน ประเพณีและวัฒนธรรม และอาหารพื้นบ้าน (วราพร พูลเกษ วนุชชิตา สุภักควนิช และ ธิติพล วิมุกตานนท์, 2555) Waraporn Pulket Wanuchida Supakavanich and Thitipon Wimuktanon, 2014)

กรอบดำเนินงานวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ให้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน จำนวน 300 คน (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ขั้นต้นกับหัวหน้าในแต่ละโซน) ส่วนกลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ให้บริการชุมชนตลาดน้ำคลอง



ลัดมะยม 8 กลุ่ม จำนวน 60 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเจาะจงเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์ในการให้ติดต่อค้าขายกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ตลาดน้ำชุมชนคลองลัดมะยม 1 ปีขึ้นไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ 1) แบบสอบถาม (questionnaire) 2) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและ 3) การสัมภาษณ์เชิงลึก การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์หาค่าหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ความครอบคลุมของโครงสร้างและความสอดคล้องตามจุดมุ่งหมาย และได้รับข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไข นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ข้อคำถามนี้คือถ้าข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้ แต่ถ้าข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง ในการวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามมีค่า IOC =0.70

3. การสร้างและตรวจเครื่องมือคุณภาพวิจัย

3.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Questions)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีรวมถึงเอกสารต่างๆ เพื่อออกแบบคำถามใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Questions) ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open end) ในการสัมภาษณ์เดียว โดยมีสาระตรงกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อสอบถามผู้ที่มีประสบการณ์ตรงและเกี่ยวข้องกับสภาพการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร โดยสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ 1. ลักษณะประชากรศาสตร์ 2. ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยว 3. วิธีการแก้ปัญหาในการสื่อสาร และ 4. การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้คือ

1. ทำหนังสือถึงผู้นำชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม สมาชิกคณะกรรมการตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อขอลงพื้นที่แจกแบบสอบถามให้ผู้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม รวมทั้งการขอสัมภาษณ์และขออนุญาตบันทึกข้อมูลในการสัมภาษณ์ 2. ดำเนินการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการชุมชนตลาดน้ำคลองลัดมะยม



3. ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามให้กับผู้บริการ 8 กลุ่ม 4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามและสรุปรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกถ้อยคำ หรือข้อความที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น แล้วนำมาตีความ วิเคราะห์ และสังเคราะห์สร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction Analysis) อภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบตามสภาพการณ์ และประเด็นสำคัญ

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. วิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ของผู้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้

ให้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความต้องการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความต้องการมาก ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความต้องการปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความต้องการน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความต้องการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิด



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 60 คน แบ่งออกเป็นนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.66 นักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.48 และผู้ให้บริการจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.66 โดยเป็น เพศชาย 38 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 เพศหญิง 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22 อายุ 35 ปีขึ้นไป 44 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีลงมา 56 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 และสูงกว่าปริญญาตรี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

4.2. ปัญหาด้านการสื่อสาร

4.2.1 ปัญหาที่เกิดกับผู้ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ พบว่า ปัญหาด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือฟังไม่เข้าใจ ในสิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินักท่องเที่ยวถามมา เพราะบางคนพูดเร็วมาก ฟังไม่ทัน และในการโต้ตอบก็ไม่สามารถนึกคำศัพท์ได้ ผู้ให้บริการบางคนให้คนแก้ปัญหาด้วยการขอร้องผู้ให้บริการที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติช่วยพูดให้ หรือบางครั้งจำเป็นต้องใช้ภาษาท่าทาง

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่รับผิดชอบในการให้บริหารการให้บริการในคลาสน้ำคลองลัดมะยม พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทั้งยุโรป เอเชีย อเมริกา เป็นต้น นักท่องเที่ยวที่เป็นชาวเอเชียส่วนใหญ่มาจากประเทศจีน และเกาหลีเป็นส่วนมาก รองลงมาเป็นชาวฝรั่งเศส และเป็นประเทศทางแถบสแกนดิเนเวียซึ่งมักจะมากับบริษัททัวร์ นอกจากนี้มีบ้างที่ผู้ให้บริการที่มีข้อจำกัดในเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษ คือพูดได้บ้างหรือพูดไม่ได้เลย

ในส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม ปัญหาด้านการสื่อสารคือเช่น ผู้ให้บริการไม่เข้าใจในสิ่งที่ตนถาม บางครั้งมีการพูดซ้ำก็ไม่เข้าใจ และในการฟัง นักท่องเที่ยวบางคนไม่เข้าใจสำเนียงที่ผู้บริการพูดทำให้จับใจความไม่ได้



4.2.2 การแก้ไขปัญหาในการสื่อสารทางการท่องเที่ยวด้วยภาษาอังกฤษ

ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า วิธีการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารทางการท่องเที่ยวด้วยภาษาอังกฤษนั้นควรใช้การฝึกอบรม หรือสอนด้วยสื่อออนไลน์ ส่วนใหญ่เห็นว่าการเรียนรู้คำศัพท์เกี่ยวกับสินค้าเป็นสิ่งสำคัญ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการพบว่า บางครั้งชาวต่างชาติไม่กล้าที่จะลองชิมสินค้า จึงต้องให้ทดลองชิม นักท่องเที่ยวจึงตัดสินใจซื้อสินค้า นอกจากนี้ผู้ให้บริการบางคนใช้ภาษามือในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ผู้ให้บริการอีกส่วนหนึ่งจะขอร้องผู้ให้บริการที่พอฟุดและฟังภาษาอังกฤษได้มาช่วยสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติแทน

4.2.3 การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจากสถานการณ์จริง จะมีประโยชน์มาก บางคนเคยได้รับการฝึกอบรมมาก่อนแต่เวลาใช้งานคิดคำศัพท์ไม่ออก บางคนที่สามารถสื่อสารได้จากการสังเกต สำเนียง โทนเสียงจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ และมีบางคนมีความเห็นว่าการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจากผู้ให้บริการด้วยกัน ช่วยพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน

ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษ รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง คำศัพท์ที่ต้องการใช้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้ให้บริการจำนวน 8 กลุ่ม คือ อาหาร ผักผลไม้สด ขนมไทย เครื่องดื่ม เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย ของใช้ของเล่น ของตกแต่งบ้าน และเบ็ดเตล็ด ทั้งหมด 60 คน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.44 เป็นเพศชายร้อยละ 43.16 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับการศึกษาระดับปวช ปวส และปริญญาตรี

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษ รูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง คำศัพท์ที่ต้องการใช้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้ให้บริการจำนวน 8 กลุ่ม คือ อาหาร ผักผลไม้สด ขนมไทย เครื่องดื่ม เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย ของใช้ของเล่น ของตกแต่งบ้าน และเบ็ดเตล็ด ทั้งหมด 60 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น



เพศหญิงร้อยละ 56.44 เป็นเพศชายร้อยละ 43.16 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับการศึกษาระดับปวช ปวส และปริญญาตรี

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละด้านประชากรศาสตร์ แบ่งตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพและข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	26	43.16
หญิง	34	56.44
อายุ		
26 – 35 ปี	16	26.67
36- 45 ปี	20	33.33
46-55 ปี	15	25.00
56 ปีขึ้นไป	9	15.00
สถานภาพและข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	4	6.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	5.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	8	13.33
ปวช	18	30.00
ปวส	10	16.67
ระดับปริญญาตรี	15	25.00
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	2	3.33
รวม	60	100.00



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยสาเหตุปัญหาของการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สาเหตุปัญหาของการเรียนรู้	X	SD	ระดับของปัญหา
1.การขาดทักษะภาษา	3.22	0.85	ปานกลาง
2.การเรียนรู้ขาดความต่อเนื่อง	3.18	0.71	ปานกลาง
3.ข้อจำกัดด้านอายุ ความจำ	2.68	0.73	ปานกลาง
4.ไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าพูด	2.04	0.64	น้อย
รวม	2.78	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าการขาดทักษะทางภาษามีมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.22 รองลงมาคือ การขาดความต่อเนื่องในการเรียนรู้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.18 ความอายไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงออก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.68 และสาเหตุที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดคือ ข้อจำกัดด้านอายุ ความจำคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.04นำเสนอเป็นตาราง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	X	SD	ระดับความต้องการ
1.ทักษะการฟังเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสอบถามข้อมูลสินค้าหรือบริการ	3.65	0.72	มาก
2.ทักษะการพูดเพื่อให้สามารถโต้ตอบตอบคำถามให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติ	3.53	0.79	มาก
3.ทักษะการอ่านเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสอบถามข้อมูลสินค้าหรือบริการ	3.27	0.74	ปานกลาง
4.ทักษะการเขียนเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถเขียนชื่อสินค้าหรือบอกข้อมูลสินค้าให้นักท่องเที่ยว	2.58	0.82	ปานกลาง
รวม	3.26	0.5	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทักษะการฟังเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสอบถามข้อมูลสินค้าหรือบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมาคือ ทักษะการพูด เพื่อให้สามารถโต้ตอบและกับให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.53 ทักษะการอ่านเพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสอบถามข้อมูล



หรือบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.27 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะการเขียนเพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถเขียนซื้อสินค้าหรือบอกข้อมูลสินค้าหรือบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.58 นำเสนอเป็นตาราง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยระดับความต้องการรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

รูปแบบการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความ
			ต้องการ
1. การทำสมุดบันทึกส่วนตัว	3.12	0.66	ปานกลาง
2. การใช้สมุดภาพคำศัพท์ บทสนทนา	3.26	0.78	ปานกลาง
3. เทปบันทึกเสียงหรือ CD/DVD ฟังพูดด้วยตนเอง	2.87	0.81	ปานกลาง
4. โครงการเรียนรู้รายบุคคล	3.03	0.73	ปานกลาง
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)	2.11	0.62	น้อย
รวม	2.88	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการมากที่สุดคือ การใช้สมุดภาพคำศัพท์ บทสนทนา ค่าเฉลี่ย 3.26 รองลงมาคือ การทำสมุดบันทึกส่วนตัว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 โครงการเรียนรู้รายบุคคล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.03 และเทปบันทึกเสียงหรือ C D/DVD ฟังพูดด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.87 ตามลำดับ

5. การอภิปรายผล

จุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษและความต้องการภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการตลาดน้ำคลองลัดมะยมและเพื่อสำรวจความต้องการภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการตลาดน้ำคลองลัดมะยม รวมทั้งศึกษาแนวทางในการสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ให้บริการตลาดน้ำคลอง ผู้วิจัยมีประเด็นที่สำคัญที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ

1.1 ปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

จากผลการวิจัย พบว่าตลาดน้ำคลองลัดมะยม ทั้งผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยวพบปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่มาจากการขาดทักษะด้านการใช้ภาษา ผู้ให้บริการบางคนขาดความต่อเนื่องในการเรียนรู้ นอกจากนี้บางคนมีข้อจำกัดในเรื่องของอายุความจำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง สำหรับนักท่องเที่ยว



เที่ยวชาวต่างชาติที่พบปัญหาที่พบคือ ไม่สามารถจับใจความได้ ไม่คุ้นสำเนียงภาษาของผู้บริการ รวมทั้งโทนเสียง โดยทั้งนี้ สอดคล้องกับ งานวิจัยของนวมินทร์ ประชานันท์(2555) ที่พบปัญหาในกลุ่มพนักงานบริษัททัวร์ที่มีปัญหาการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเช่นเดียวกัน โดยงานวิจัยของนวมินทร์ พบว่า กลุ่มพนักงานพบปัญหาว่าพนักงานยังขาดทักษะการฟังภาษาอังกฤษจากนักท่องเที่ยว ปัญหาไม่รู้คำศัพท์ ทำให้ไม่สามารถพูดสำเนียงได้อย่างถูกต้อง จากประเด็นดังกล่าวสะท้อนได้ถึง ความต้องการของผู้ให้บริการในสายวิชาชีพงานบริการท่องเที่ยวว่ามีความต้องการในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อการให้บริการที่ประทับใจ เช่นเดียวกับงานวิจัยของวรพร พูลเกษ วนุชชิตา สุภักควนิช และธิดิพล วิมุขตานนท์ (มปป.) ที่สะท้อนถึงความต้องการของชุมชนบ้านโคกโก่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีความต้องการส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยว การแนะนำเกี่ยวกับที่พักโฮมสเตย์ การแสดงพื้นบ้าน ประเพณี และวัฒนธรรม และอาหารพื้นบ้าน

1.2 วิธีการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการแก้ปัญหาในการสื่อสารโดยการใช้คำศัพท์หลัก และภาษากาย ภาษามือประกอบในการสื่อสาร หากต้องการสื่อสารเกี่ยวกับราคา หรือจำนวนเงินจะใช้เครื่องคิดช่วย รวมทั้งขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการที่รู้จักกันช่วยเป็นล่ามให้ การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น ควรมีการพัฒนาด้านการฟังและพูดภาษาอังกฤษ ควรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการติดตามผลการสื่อสารต่างๆไป ผู้ให้บริการฝึกฟังสำเนียงจากนักท่องเที่ยวซึ่งแตกต่างกันทั้งนักท่องเที่ยวที่เป็นเจ้าของภาษา และนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา ซึ่งความชัดเจนและสำเนียงในการพูดแตกต่างกันด้วย

2. ความต้องการทักษะภาษาอังกฤษ

ผลการวิจัยพบว่าทักษะการฟังและการพูดมีความต้องการในอันดับต้น ๆ ของผู้ให้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยมเพื่อติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ

สุภิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี Supita Kalasin and Nisakorn Jarumani ซึ่งพบว่าทักษะภาษาอังกฤษทั้งการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน มีความจำเป็นในระดับมาก เรียงตามลำดับคือการฟัง ค่าเฉลี่ย 3.78 การพูดมีค่าเฉลี่ย 3.76 การเขียนมีค่าเฉลี่ย 3.43 และการอ่านมีค่าเฉลี่ย 3 จากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและผู้จัดการต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 3 พื้นที่ จากการวิจัยเรื่องความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2558



3. รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ความต้องการฝึกฝนภาษาอังกฤษโดยการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ให้บริการที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม เป็นการส่งเสริมและการพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะจำเป็นสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ในการเตรียมความพร้อมด้านทักษะความรับผิดชอบและพึ่งพาตนเองในการเรียนรู้ (Autonomous Learning) และด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากลของโลกนั้น เป็นคุณลักษณะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (ถนอมพร เสหาแสง) และสอดคล้องกับการพัฒนาผู้เรียนตามรูปแบบของ Macro Model (ดิเรก วรรณเศียร) ซึ่งไม่เพียงแต่ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่เท่านั้น แต่รวมถึงผู้ที่อยู่ในวัยทำงานด้วย นอกจากนี้การเรียนรู้ด้วยตนเอง (individual study) ยังเป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามกรอบของสถาบันระดับอุดมศึกษา

วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ควรออกแบบบทสนทนาที่ครอบคลุมเนื้อหา และหัวข้อและเนื้อหาให้เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้เรียน โดยแบ่งบทสนทนาออกตามหัวข้อความต้องการ เช่นการทักทาย การเชิญชวนลูกค้าเข้าร้าน บอกชื่อสินค้า บอกรายละเอียดของสินค้า รวมทั้งอธิบายประวัติความเป็นมาของตลาดน้ำคลองลัดมะยม

2. ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 นั้นควรออกแบบสื่อที่เอื้อต่อผู้ใช้ โดยคำนึงถึง การเข้าถึงสื่อ ความสะดวกในการพกพาและ ระยะเวลาในการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนติดตามความก้าวหน้าของตนเองได้ เพื่อฝึกฝนให้ผู้เรียนเกิดความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากล ตามกรอบการเรียนรู้ของคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1 ผู้นำ หน่วยงาน และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับตลาดน้ำคลองลัดมะยม ได้ตระหนักถึงการเตรียมพร้อมและพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อควบคู่ไปกับการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของตลาดน้ำคลองลัดมะยม หน่วยงานราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ควรให้การสนับสนุนในเรื่องการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ



โดยแบ่งตามกลุ่มสินค้า เพื่อให้เนื้อหาไปในทางทิศทางเดียวกัน ซึ่งตรงกับลักษณะการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ที่มีความชัดเจนในการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1.2 การวางเนื้อหาที่เน้นพื้นฐานทางทักษะภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน รวมทั้งแบ่งกลุ่มผู้เรียนเป็นกลุ่มย่อย จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ ไปขยายผลและเปรียบเทียบกับกลุ่มตลาดน้ำที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

2.2 ควรศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบหรือสื่อเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองสำหรับผู้ให้บริการตลาดน้ำ

2.3 ควรศึกษาความสำเร็จของรูปแบบแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่ตลาดน้ำคลองลัดมะยม กรุงเทพมหานคร

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ได้เข้าถึงความต้องการทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการ ซึ่งต้องการพัฒนาการฟังและพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวมทั้งปัญหาในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ การขาดทักษะภาษา การเรียนรู้ขาดความต่อเนื่อง ข้อจำกัดด้านอายุ ความจำ รวมถึงความไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าพูด เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างสื่อที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนซึ่งมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติจากเนื้อหาที่ตรงความต้องการของผู้เรียน ตามหลักการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง(Self-directed learning) นั้น ความสำเร็จของการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นมีเงื่อนไขและปัจจัยหลักอยู่ที่ตัวผู้เรียน ที่ต้องมีวินัย ความมุ่งมั่นและนิสัยใฝ่เรียน ใฝ่รู้ และถือว่าสุดยอดของการเรียนรู้ การจะสร้างกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ โดยมากมักจะเริ่มต้นการเรียนรู้จากสิ่งที่คุณเองรักและชอบก่อน ซึ่งจะเป็นตัวปลุกเร้าให้เกิดความสนใจ และสามารถนำไปใช้ในการศึกษาผู้ใหญ่ และมีความเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) ตามแนวคิดที่ว่า ผู้ที่เรียนรู้ด้วยตนเองจะมีลักษณะเฉพาะที่เรียนรู้ได้ในบริบทที่แตกต่างกัน และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมทำให้เกิดกระบวนการในการชี้แนะตนเองเพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียน



กระบวนการเรียนรู้ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ความเป็นอิสระของผู้เรียน (Personal autonomy) การจัดการตนเอง (Self-management) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถ (Capacity) และ ความเต็มใจ (Willingness) ของผู้เรียน การควบคุมตนเอง (Self-control) ให้สามารถเรียนรู้ตามระบบการศึกษาได้ และการเรียนรู้ที่นอกระบบการศึกษา (Autodidaxy) และท้ายสุดการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสิ่งสำคัญและเอื้อประโยชน์ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวซึ่งนารายได้ให้กับชุมชน

เอกสารอ้างอิง

การเรียนรู้ตลอดชีวิต .(Online). วันที่สืบค้น 27 พฤศจิกายน 2557 จาก <https://sites.google.com/site/natawatc/reiynj-ru/reiyn-ru-cak-sangkham/sangkham-haengkar-peliynpaelng>

ความหมายของการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว. (Online). วันที่สืบค้น 3 มกราคม 2557 จาก <http://tourismatbuu.wordpress.com>

ความหมายของการเรียนรู้. (Online). วันที่สืบค้น 22 กุมภาพันธ์ 2557 จาก <http://gotoknow.org/blog/useit/44534>

ความหมายความสำคัญและทฤษฎีการจัดการการเรียนรู้.เอกสารประกอบการจัดการเรียนรู้.(Online). วันที่สืบค้น 10 มีนาคม 2557 จาก <http://www.google.co.th/url?url=http://www.edubkkthon.com/blog/thanapun/wp-content/uploads/2014/01/%25E0%>

ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. 2543. คู่มือการบริหารและการจัดการ ท่องเที่ยว (2543) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). บทความเรื่องบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม (Online) วันที่สืบค้น 12 พฤษภาคม 2557 จาก <http://tourismatbuu.wordpress.com>

ทศนา แคมณี (2557) พลุกโลกแห่งการสอนให้มีชีวิตสู่ห้องเรียนแห่งศตวรรษใหม่ เอกสารประกอบการประชุมวิชาการอภิวัดการเรียนรู้สู่จุดเปลี่ยน



ประเทศไทย 6-8 พฤษภาคม 2557 สหมิตรพรินทร์ติ้งแอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (Tourism Industry) พิมพ์ครั้งที่ 1 ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทวิเคราะห์ทาง เศรษฐกิจ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (online) วันที่สืบค้น 12 มิถุนายน 2560 จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/Pages/Default.aspx>

ปราณี กุลละวณิชย์ และสุภาณี สุรเสียงสังข์. (2549). การศึกษาการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศและความต้องการภาษาต่างประเทศ ในภาค

ในภาคกลาง ภาคตะวันตก และภาคตะวันออก (รายงานวิจัย ฉบับสมบูรณ์ ชุดโครงการนโยบายการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศของไทย). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

พิมพ์จินดา อากาส ระพีพร ฐิตตะคุโน และศุภรัตน์ ทักษิณิลพร: 2556) วิทยานิพนธ์เรื่องการสำรวจปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการฟัง-การ

พูดภาษาอังกฤษของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพขับเรือโดยสาร บริเวณหาดอ่าวนาง จ.กระบี่ ศิลปศาสตรบัณฑิต หลักสูตรสาขาวิชา : ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล

มณฑาวดี คุณารักษ์ (2546) วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2557)

ยุพภรณ์ พิริยศิลป์ ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น วารสารการบริการและการท่องเที่ยว

ไทยปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2557)

รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 2 (online) วันที่สืบค้น 15 เมษายน 2560 จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8265

รชกร วชิรสิโรตม.(2557) วิจัยเรื่องการจัดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (SDL) โดยการทาแผนธุรกิจเพื่อพัฒนา SDL ตามแนวคิดคุณลักษณะส่วนบุคคล



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

สุภาพร มากแจ้ง. (2554). หลักมัดคูกุเทศก์: โอเดียนสโตร์

พิมพ์พรรณ สุจารินพงค์. (2549). หลักมัดคูกุเทศก์. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต ศรีราชา

ราพร พูลเกษ วนุชชิตา สุภัทควนิช และ อธิพล วิมุกตานนท์, 2558 วิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์

เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้าอำเภอภูพานรายณ์ จังหวัด กาฬสินธุ์ วารสารสังคมศาสตร์ ปีที่ 4

ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2558

สุนิดา ปานดำรงสถิต ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัด ปทุมธานี วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี 29 ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2556

สุภิตา กาฬสินธุ์ และ นิสากร จารุมณี (2558) ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วน หน้าของโรงแรม ในพื้นที่ท่องเที่ยว ภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน 2558 วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2558

หัสชัย สิทธิรักษ์. การเรียนรู้ด้วยตนเอง. (Online). วันที่สืบค้น 15 เมษายน 2557 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/168844>

อัครพนธ์, เนื้อไม้หอม และ พุทธชาติ ศรีพัฒนสกุล (2557-2558) การพัฒนานวัตกรรมที่ส่งเสริม ความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความ

พร้อมสู่ ประชาคมอาเซียน สำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัด บุรีรัมย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



อัญชลี อติแพทย์. (2553). รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม

Translate in Thai Reference จัดรูปแบบ APA6

Akkarapon, Nuemaihom and Puttachat Sripattanasakul (2014-2015). Innovation Development of Tourism Personnel's English Ability Improvement for Preparation to ASEAN Community at Khao Kradong Volcano Forest Park in Buriram Province, Faculty of Humanities and Social Sciences. Buriram Rajabhat University. (in Thai).

Aksara, Pimjinda. Thittakuno, Rapeeporn and Tassanalelaporn , Suparat: 2013) Thesis on Surveying Problems and Needs for English Listening-Speaking Development Skills among Passenger Boat Drivers Ao Nang Beach, Krabi Province Bachelor of Arts Major Program : English for International Communication. (in Thai).

Atiphat., Anchalee. (2010). A model for self-learning in the use of English for communication .Ecotourism in Tha Kha Subdistrict, Amphawa District, Samut Songkhram Province. (in Thai).

Jittangwattana , Boonlert. (2005). The tourism industry. (Tourism Industry, 1st edition, Thammasat University Book Center. Economic analysis Kasikorn Research Center (online), Retrieved 12 June 2017 from <https://www.kasikornresearch.com/en/Pages/Default.aspx> .(in Thai).

Kalasin , Supita and Jarumanee , Nisakorn. (2015). Necessity of using English for hotel front desk staff in the southern tourist area of Thailand in entering the ASEAN Economic Community 2015 Liberal Arts Journal Prince of Songkhla University Hat Yai Campus, Year 7, Issue 2, July - December 2015.(in Thai).

Khaemani, Thitana . (2014). Bringing the world of teaching to life in the classroom of the new century. documentation Academic Conference on Learning to Turning Point Thailand, 6-8 May 2014, Sahamit Printing and Publishing Co., Ltd. (in Thai).



Pulket ,Waraporn. Supakavanich, Wanuchida and Vimooktanon , Thitipon. (2015). Research on the development of English communication skills of homestay village communities To increase tourism potential : Ban Khok Kong case study Kutwa Subdistrict, Kuchinarai District Kalasin Province, Journal of Social Sciences, Year 4, Issue 2, July - December 2015. (in Thai).

Sittirak, Haschai. Self-learning.(Online). Retrieved 15 April 2014 from <https://www.gotoknow.org/posts/168844>. (in Thai).

Sujarinphong, Phimpan. (2006). Tourist guide. Faculty of Management Sciences. Kasetsart University Sriracha Campus. (in Thai).

The meaning of learning. (Online). Retrieved 22 February 2014. from <http://gotoknow.org/blog/useit/44534> (in Thai)

The meaning of tourism, Department of Tourism. (Online). Retrieved 3 January 2014, from <http://tourismatbuu.wordpress.com>. (in Thai).

Thewata, Amarin. Lertwittayapradit , Chuanchuen , Ekkrit Akkavanicha. Saransar, Thitiporn and Wachirasirodom, Rachakorn.(2014) Research on self-learning (SDL) by making a business plan to develop SDL based on the concept of personal attributes. Faculty of Management Sciences Silpakorn University .(in Thai).

Tourism Economics Report, Volume 2 (online), dated April 15, 2017, from http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8265.(in Thai).

Wannasian , Direk. teaching document MACRO model : learning management model for the 21st century, Suan Dusit Rajabhat University Pages 6-9.(Online).Retrieved 17 March2017 from <http://regis.dusit.ac.th/images/new> .(in Thai).

Wantanom , Chantouch. (2009). Article on the role and importance of the tourism industry to the economy, society, culture, nature and surroundings (online). Retrieved May 12, 2014 from <http://tourismatbuu.wordpress.com>.(in Thai).

