

งานวิจัย การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับชุมชนกลุ่มธนบุรี

กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธัญวรรณ กำคำ

สาขาวิชาที่ทำการศึกษา สาขาการศึกษา

คำสำคัญ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, การท่องเที่ยว, ชุมชนกลุ่มธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบและสำนวนภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้บ่อย เมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทย 2) เพื่อสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ของประชาชน ในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อสร้างชุดการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว ที่สะท้อนบริบทของชุมชน กลุ่มธนบุรี 4) เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว ให้กับประชาชน ในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี และ 5) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในสถานการณ์จริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนกลุ่มธนบุรีจำนวน 150 คน ใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience sampling) และเป็นตัวแทนประชาชนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรีกรุงเทพมหานคร ที่จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 32 คน โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย ชุดฝึกอบรม แบบทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อวัดระดับความสามารถก่อนและหลังอบรม และแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในสถานการณ์จริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบและสำนวนภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้บ่อย เมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้แก่การทักทาย การถามทาง ถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่ไปเยี่ยมชมและการสั่งอาหาร และจะใช้รูปแบบภาษาง่าย สั้น กระชับ และไม่เป็นทางการ 2) ประชาชน ในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านการทักทาย การบอกทางการบรรยายผลิตภัณฑ์ และการรับการสั่งอาหาร 3) ได้ชุดการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว ที่สะท้อนบริบทของชุมชน กลุ่มธนบุรี ประกอบด้วยเอกสารการอบรม ซีดีเสียง สื่อการเรียนการสอน แผนการจัดการเรียนรู้ และคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรม 4) ผู้เข้ารับการอบรมมีพัฒนาการในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ โดยมีผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง ด้านชุดฝึกอบรมในระดับมากที่สุด การนำไปใช้ประโยชน์ในระดับมาก และด้านอื่นๆ อาทิ การใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน ความกล้าแสดงออก และการนำความรู้ไปถ่ายทอดต่อ อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษของคนในชุมชนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว หลังเข้ารับการอบรมในด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารด้านการทักทาย การบอกทาง การซื้อของ การบรรยายผลิตภัณฑ์ และการสั่งอาหารในระดับมาก และมีความพึงพอใจในภาพรวมของทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนในชุมชน ในระดับปานกลาง

Research Title The Development of English Communication Skills in Tourism for Thonburi Area Community, Bangkok

Researcher Asst. Prof. Dr. Tayawan Kakham

Field of Study Education

Keyword English for Communication, Tourism, Thonburi Area Community

Abstract

The purposes of the study were to 1) investigate the English expressions the foreign tourists frequently used when visiting Thailand 2) survey needs for studying English for Tourism of people in tourist destination communities 3) construct a training package for developing English Communication Skills in Tourism based on Thonburi Area Community context 4) develop English Communication Skills in Tourism for people tourist destination communities 5) evaluate the trainees' satisfaction on using English communication for tourism in real life situations including foreign tourists' satisfaction on English communication skills of people in tourists destination communities. The samples of the study were 150 foreign tourists who visit the communities selected by convenience sampling and 32 people from the communities in Thonburi Area selected by purposive sampling. The instruments of the study consisted of a training package, an English proficiency test to be used as pre and posttest, and questionnaires for evaluating the trainees' and foreign tourists' satisfaction on English communication skills of people in the communities.

The results revealed that 1) English expressions that the foreign tourists frequently used when visiting Thailand were greetings and introductions, asking directions, buying things, asking information about places and ordering food 2) people in tourist destination communities need to study English expressions about greetings and introductions, giving directions, describing products, and ordering food 3) an English for tourism training package which consisted of a training document, a CD, teaching aids, lesson plans, and a training manual was constructed 4) the trainees' posttest scores were significantly higher than pretest scores at .05

level which meant that their English communication skills were developed 5) the trainees' satisfaction towards the training package and its utilization were at the highest level whereas

the satisfactions towards using English in daily life, self-confidence, and knowledge transfer were at a high level. The foreign tourists' satisfaction towards English used on greetings and introductions, giving directions, buying things, describing products and ordering food were at a high level whereas the satisfactions towards overall English communication skills of the people were at a moderate level.