

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักของการพัฒนา เป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ฉบับที่ 10 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2549 : 117) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพราะว่าการเสริมสร้างและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถสมรรถนะและมีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ย่อมนำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนและมั่นคง เดลาเฮย์ (Delahaye. 2005 : 2-3) ได้กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ทักษะและความสามารถทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ สอดคล้องกับ อาชัญญา รัตนอุบล(2554 : 2) ได้กล่าวว่า การอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น ถ้าพิจารณาการพัฒนาค้นกับการพัฒนาประเทศ น่าจะกล่าวได้ว่า การอบรมเป็นเครื่องมือเบื้องต้นสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จกับการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ

การพัฒนาประเทศมีมากหรือน้อยนั้น รายได้มวลรวมของประเทศเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญเกี่ยวกับความสำเร็จของการพัฒนาประเทศและ คนที่มีคุณภาพของประเทศเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศที่มั่นคง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่กำลังเติบโตและสร้างรายได้อย่างมากมาให้กับประเทศไทย ในปี 2550 รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีมูลค่ามากที่สุด ประมาณ 43 พันล้านบาท (Thailand Executive Diary. 2551: Thailand Executive Deary 2008 อ้างจาก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2551) ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนช่วยกันดำเนิน โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ

ภาคเอกชนก็เป็นบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ซึ่งเป็นผู้ที่ให้ความรู้ ให้ความสนุกสนานและความประทับใจ

ตลอดจนการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม และเอกลักษณ์เฉพาะตัวของไทย ไปสู่นักท่องเที่ยวจากทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ดังนั้นการพัฒนาความรู้ ทักษะการถ่ายทอด ตลอดจนการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศแก่ภาคธุรกิจจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพื่อรองรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต จากรายงานจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในประเทศไทย ปี 2549 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาจากทวีปยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย และ ประเทศอื่นๆที่ใช้ภาษาอังกฤษมาเที่ยวประเทศไทยมีจำนวนมากที่สุด

พาราโดว์สกี (Paradowski, B. M. 2008 :93) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่ใช้สำหรับการสื่อสารกันทั่วโลกมากที่สุดภาษาหนึ่ง (International Communication) เพื่อประโยชน์ทางด้าน การศึกษา เศรษฐกิจ สังคม และ การเมือง ในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคที่มีการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย ไม่ว่าจะอยู่ในส่วนใดของโลก ผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารจึงเป็นส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากของสังคมโลก ปัจจุบัน ซึ่งเป็นสังคมโลกที่มีการแข่งขันกันสูงมาก ทั้งทางการศึกษา การค้า อุตสาหกรรม และการเมือง สังคมที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพย่อมจะนำพาสังคมนั้นๆไปสู่ความสำเร็จได้ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งรายได้ของประชาชนในชาติ จะเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญเกี่ยวกับความสำเร็จของการพัฒนาประเทศและคุณภาพของคนในประเทศด้วย

ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยกำลังเติบโตและสร้างรายได้อย่างมากมายให้กับประเทศและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ในแง่เศรษฐกิจนั้น การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ ในรูปเงินตราต่างประเทศ การท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่นยังก่อให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ต่างๆ เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ชุมชนและท้องถิ่น สอดคล้องกับนโยบายของประเทศไทย ที่ให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจเป็นการสร้างงานให้กับประชาชนและเพิ่มรายได้ให้กับประเทศ ตลอดจนต้องการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาค

นโยบายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ปี 2550 - 2554 ได้กำหนด นโยบายที่สำคัญข้อหนึ่ง คือ การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้กระจายตัวสู่แหล่งท่องเที่ยวรองมากขึ้น เพื่อสร้างสมดุลระหว่างพื้นที่ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการท่องเที่ยวเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มจังหวัดและข้ามภูมิภาค โดยเฉพาะประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ซึ่งประกอบด้วย จีน พม่า เวียดนาม ลาว กัมพูชา และไทย ซึ่งรัฐบาลของประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ได้ร่วมมือกันเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมสำหรับการขนส่ง ระหว่างประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ที่เรียกว่า เส้นทางเศรษฐกิจแนวตะวันออก-ตก (East - West Economic Corridor: EWEC) โดยเริ่ม

จาก เมืองคานัง ประเทศเวียดนาม ผู้ แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้ มุกดาหาร ภาพลีนธุ์ ขอนแก่น เพชรบูรณ์ พิษณุโลก และตาก ผู้เมืองเมาะละหม่ง ประเทศพม่า (ภัทรธิดา ผลงาม, 2549 :1-2) มีผลโดยตรงต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในภูมิภาคนี้ โดยเฉพาะรายได้ที่ได้จากการท่องเที่ยว เนื่องจากประเทศเหล่านี้มีจุดเด่นมากมายเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์และโบราณคดี ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนทางธรรมชาติ เพื่อเป็นการสนองตอบนโยบายดังกล่าว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กำหนดเป้าหมายทางด้านยุทธศาสตร์ของการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือการพัฒนาการท่องเที่ยวให้อยู่ในระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวสากลโดยรักษาเอกลักษณ์ของตนเองไว้และส่งเสริมให้เป็นจุดเด่นสำหรับการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นการทำตลาดเชิงรุกต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มาเยือนอีสานมากขึ้น ดังนั้นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้วางนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือปี 2550-2553 โดยกำหนดโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ Amazing Isan Mega Fam Trip, โครงการส่งเสริมการขายตลาดสิงคโปร์ โครงการเทศกาลเที่ยวเมืองไทย ปี 2552 โครงการส่งเสริมนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เช่น เส้นทางไดโนเสาร์ เส้นทางอารยธรรมขอม เส้นทางอารยธรรมโบราณ เส้นทางเลียบบึงโขง และมหัศจรรย์แดนศาสนา : เส้นทางตามรอยพระพุทธเจ้า เส้นทางตามรอยบูรพาจารย์ เส้นทางตามรอยอาจารย์ใหญ่สายวิปัสณา เส้นทางเยือนถิ่นคาทอลิก 2

สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 3 ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น ภาพลีนธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด ได้ชูจุดขายเกี่ยวกับการท่องเที่ยว คือ เส้นทางท่องเที่ยวตามรอยเท้าไดโนเสาร์ เพื่อ ดึงนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศที่สนใจ โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและครอบครัวมาเที่ยวอีสานมากขึ้น เส้นทางไดโนเสาร์ ประกอบด้วย แหล่งรอยไดโนเสาร์ที่ภูเก้าขาว และ ภูแฝก ในจังหวัดกาฬสินธุ์ แหล่งรอยเท้าไดโนเสาร์ภูเวียง และ ไดโนเสาร์ศรีเวียงจังหวัดขอนแก่น

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย เป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้สู่ประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่ง และมีศักยภาพนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมนี้ เนื่องจากต้องมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยตรง ดังนั้นความสามารถในการสื่อสารของมัคคุเทศก์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้มัคคุเทศก์ยังเปรียบเสมือนทูตวัฒนธรรมในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรมที่สวยงาม และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของไทย ไปสู่นักท่องเที่ยวจากทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ตลอดจนการสร้างประทับใจในอภยศัยไมตรี การต้อนรับและการบริการที่ดีแก่นักท่องเที่ยว สำนัก

ทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร (2551:5) ได้สรุปข้อมูลการจดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาต จากวันที่ 19 พ.ย. 2535 - 30 พ.ย. 2550 ดังตารางต่อไปนี้

รายละเอียด	รวม	สำนักงานทะเบียนฯ				
		กรุงเทพฯ	ภาคเหนือ	ภาคใต้ เขต 1	ภาคใต้ เขต 2	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
จำนวนมัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตคงเหลือ	31,548	19,299	6,883	1,131	3,113	1,122

จำนวนผู้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ จำแนกตามประเภทใบอนุญาต

ประเภทใบอนุญาต	รวม	สำนักงานทะเบียนฯ				
		กรุงเทพฯ	ภาคเหนือ	ภาคใต้ เขต 1	ภาคใต้ เขต 2	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
1. มัคคุเทศก์ทั่วไป	24,454	17,384	4,411	590	1,214	855
1.1 ต่างประเทศ (บัตรสีบรอนซ์เงิน)	23,462	16,470	4,351	587	1,210	844
1.2 ไทย (บัตรสี บรอนซ์ทอง)	992	914	60	3	4	11
2. มัคคุเทศก์เฉพาะ	7,094	1,915	2,472	541	1,899	267
2.1 ต่างประเทศ- เฉพาะพื้นที่ (บัตรสีเขียว)	4,224	1,163	1,712	217	967	165
2.2 ไทย-เฉพาะพื้นที่ (บัตรสีฟ้า)	845	421	259	20	86	59
2.3 เดินป่า (บัตรสีเขียว)	407	12	362	20	10	3
2.4 ศิลปวัฒนธรรม (บัตรสีแดง)	2	2	0	0	0	0
2.5 ทางทะเล (บัตรสีส้ม)	31	1	0	18	12	0
2.6 ทางชายฝั่งทะเล (บัตรสีเหลือง)	1,192	177	15	265	731	4
2.7 แหล่งท่องเที่ยวทาง	297	99	114	1	47	36

ธรรมชาติ (บัตรสีม่วง)						
2.8 วัฒนธรรมท้องถิ่น (บัตรสีน้ำตาล)	96	40	10	0	46	0
ยอดรวม	31,548	19,299	6,883	1,131	3,113	1,122

ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2550

จากตารางข้อมูล แสดงให้เห็นว่า จำนวนมัคคุเทศก์ทั้งหมด 31,548 คน โดยเป็นมัคคุเทศก์ทั่วไป 24,454 คน และมัคคุเทศก์เฉพาะ จำนวน 7094 คน มีมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) จำนวน 4,224 คน ซึ่งเป็นจำนวนของมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ (ต่างประเทศ) ที่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือรวมทั้งสิ้นจำนวน 165 คน นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเฉพาะที่ เช่น ทางธรรมชาติ ทางธรณีวิทยา ทางวัฒนธรรม ทางทะเล ฯลฯ จากข้อมูลจำนวนมัคคุเทศก์ พบว่า จำนวนมัคคุเทศก์เฉพาะเฉพาะพื้นที่สำหรับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ มีจำนวนน้อยมากในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดได้ ร้อยละ 3.90 ของจำนวนมัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ทั้งหมดในประเทศไทย

ณรงค์ฤทธิ์ โสภา (2550: 30-31) ได้สำรวจความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัด ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ และร้อยเอ็ด จำนวน 148 คน จากการสำรวจและสรุปอภิปรายตามหัวข้อต่อไปนี้

ข้อ	คำถาม	$\bar{X}$	S.D
1	ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นสำหรับงานและหน้าที่ที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน และอนาคต	4.48	0.91
2	ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษ		
	2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประเทศไทย	3.81	0.99
	2.2 ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในภาคต่างๆของประเทศไทย	3.84	1.00
	2.3 ความรู้เกี่ยวกับวิถีชีวิต วัฒนธรรม และ ประเพณี ในภาคต่างๆของประเทศไทย	3.83	0.99
	รวม	3.82	0.96
3	หัวข้อและทักษะทางด้านภาษาที่ต้องการพัฒนา		
	3.1 การทักทายและการกล่าวอำลา	3.72	1.12
	3.2 การแนะนำตัว	3.76	1.05
	3.3 การบรรยายลักษณะของคน	3.47	1.10
	3.4 การบรรยายสถานที่	3.79	1.14
	3.5 บรรยายลักษณะของสิ่งของ	3.66	1.17

	3.6 การบรรยายเกี่ยวกับอาชีพ	3.68	1.08
	3.7 การถามทางและการบอกทาง	3.90	1.16
	3.8 การซื้อและขายของ	3.58	1.15
	3.9 การสื่อสารทางโทรศัพท์และทาง E-mail	3.72	1.12
	3.10 การแสดงความรู้สึกรู้สึก	3.64	1.11
	-การกล่าวแสดงคำขอบคุณ- ขอโทษ	3.73	1.09
	-การตอบรับ – ปฏิเสธคำเชิญ	3.62	1.12
	-การกล่าวแสดงความชื่นชม	3.66	1.10
	-การกล่าวแสดงความเสียใจ	3.58	1.16
	3.12 การกรอกแบบฟอร์ม	3.47	1.13
	รวม	3.65	1.03
4	รูปแบบการเรียน		
	4.1 เรียนตัวต่อตัวกับอาจารย์ชาวไทย	3.58	1.13
	4.2 เรียนตัวต่อตัวกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ	3.69	1.18
	4.3 เรียนกลุ่มย่อยกับอาจารย์ชาวไทย	3.55	1.05
	4.4 เรียนกลุ่มย่อยกับอาจารย์ชาวต่างประเทศ	3.65	1.14
	4.5 เรียนกลุ่มย่อยกับอาจารย์ชาวไทยและชาวต่างประเทศ	3.71	1.12
	4.6 เรียนโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning)	3.35	1.13
	4.7 เรียนด้วยตนเอง โดยมีแบบฝึกหัดและสื่อการเรียน (Tape Cassette, Video, CD, etc)	3.43	1.24
	รวม	3.56	1.14
5	การฝึกปฏิบัติ		
	5.1 ในห้องปฏิบัติการภาษา (Language Lab)	3.41	1.17
	5.2 สนทนา-โต้ตอบกับอาจารย์และเพื่อนๆในห้องเรียน	3.69	1.02
	5.3 ปฏิบัติจริงในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	3.63	1.18
	5.4 เรียนรู้ในห้องเรียนเหมือนจริง	3.62	1.10
	รวม	3.58	1.11
6	สถานที่เรียน		
	6.1 ศูนย์พัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เช่น ศูนย์ภาษา, ERIC	3.52	1.17
	6.2 หน่วยงานที่กำลังทำงานอยู่	3.51	1.19

	รวม	3.51	1.18
--	-----	------	------

จากข้อมูล แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัด ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ มีความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากซึ่งเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นสำหรับงานและหน้าที่ที่ทำอยู่ทั้งในปัจจุบันและอนาคต มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในภาคต่าง ๆ ของประเทศโดยใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนหัวข้อและทักษะภาษาอังกฤษ ต้องการฝึกทักษะฟัง และพูดเกี่ยวกับ ภาษาที่ต้องใช้ในการมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว (Social Interaction) การให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว (Giving Information) และการพานักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ท่องเที่ยว (Exploring and Visiting Tourist Attractions) ส่วนรูปแบบการเรียนต้องการเรียนกับทั้งอาจารย์ไทย และต่างประเทศเป็นกลุ่มย่อย และมีการปฏิบัติจริงด้วย สอดคล้องกับ ผาณิต บุญยะวรรณนะ (2542 : 7-12) ได้ศึกษาความต้องการภาษาอังกฤษธุรกิจการท่องเที่ยว ใน จังหวัดเชียงใหม่ ภูเก็ต และ พัทยา พบว่า บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว ร้อยละ 91.25 เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นสำหรับ ธุรกิจท่องเที่ยว ทักษะฟังและทักษะพูดเป็นทักษะที่มีความสำคัญ และมีปัญหามากที่สุดสำหรับ บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นนักศึกษาปริญญา เอก สาขายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาคและหัวหน้าศูนย์ภาษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ร่วมกับศูนย์พัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ (ศสข.) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ฝ่ายพัฒนาบุคลากร พิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ภูมู่่มข้าว และสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 3 เห็นความสำคัญการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ใน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศในประเทศ และประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง และการพัฒนามัคคุเทศก์ใน ครั้งนี้ยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลของประเทศไทยที่ต้องการยกระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการพัฒนาและการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและให้มีความพร้อมและมีศักยภาพเพื่อการแข่งขันในเวทีโลกเนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่ใช้สำหรับการสื่อสารกันทั่วโลกมากที่สุด ณรงค์ฤทธิ์ โสภา (2550 :39) ได้สำรวจความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยว ในจังหวัด ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ พบว่า บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเหล่านี้ เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากสำหรับงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบันและอนาคต อรุณี วิริยะจิตรา

(2001: 1) ได้ศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในสถานที่ทำงาน พบว่า ภาษาอังกฤษที่เรียนในระดับอุดมศึกษาไม่สอดคล้องหรือไม่เพียงพอกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานที่ทำงานต่าง ๆ โดยเฉพาะทักษะฟังและพูด ภราเดช พยุขวิเชียร (2544) ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แจ้งให้ทราบว่า ผู้สมัครเข้าอบรมการเป็นมัคคุเทศก์อาชีพ ซึ่งจัดอบรมโดยความร่วมมือระหว่าง สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสถาบันอุดมศึกษา มีผู้สมัครที่สอบผ่านภาษาอังกฤษตามเกณฑ์กลางเพียง 30 คน จากผู้สมัครจำนวนทั้งสิ้น 600 คน ดังนั้นการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ในการวิจัยครั้งนี้จึงมีความจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะภาษาที่ต้องใช้ในการมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว (Social Interaction) การให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว (Giving Information) และการพานักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ท่องเที่ยว (Exploring and Visiting Tourist Attractions) โดยเน้นทักษะการฟังและการพูด ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) เตรียมความพร้อมและสำรวจความต้องการ 2) สร้างหลักสูตรอบรมภาษาต่างประเทศ 3) วางแผนดำเนินการใช้หลักสูตร 4) ดำเนินการบริหารหลักสูตร 5) ติดตามประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงาน

### คำถามการวิจัย

1. หลักสูตรฝึกอบรมภาษาต่างประเทศเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 หรือไม่
2. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของยุวมัคคุเทศก์ที่เข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์และมัคคุเทศก์อิสระในภาคตะวันออกเฉียงเหนือหลังการอบรม มากกว่าก่อนการอบรมหรือไม่
3. ความพึงพอใจของยุวมัคคุเทศก์ ต่อการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศสำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านโบราณคดีและซากดึกดำบรรพ์เป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศสำหรับมัคคุเทศก์ที่ทำงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80



2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถการใช้ภาษาต่างประเทศของยุวมัคคุเทศก์ที่เข้ารับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนและหลังการอบรม

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของยุวมัคคุเทศก์ต่อการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศสำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านโบราณคดีและซากดึกดำบรรพ์

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของยุวมัคคุเทศก์ที่เข้ารับการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศสำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม

2. ความพึงพอใจของยุวมัคคุเทศก์ที่เข้ารับการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศสำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนและหลังการอบรม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

### ขอบเขตการวิจัย

1. แบบของการวิจัย เป็นงานวิจัยกึ่งทดลอง ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และเชิงคุณภาพ โดยการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) เกี่ยวกับการ พัฒนาความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ สำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะเวลาดำเนินการวิจัย 1 ปีการศึกษา ภาคเรียนที่ 3/2551 – ภาคเรียนที่ 1/2552

2. ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนในชมรมยุวมัคคุเทศก์ โรงเรียนบัวขาว อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 29 คน โดยสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

- หลักสูตรอบรมภาษาต่างประเทศสำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์

### 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของยุวมัคคุเทศก์ เน้นที่ทักษะฟัง และพูด

- ความพึงพอใจของยุวมัคคุเทศก์ ต่อการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ สำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ บทเรียน (Units of Work) แบบประเมินทักษะฟัง แบบประเมินทักษะพูด แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการอบรม และแผนจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

5. การวิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ระยะ คือ 1) เตรียมความพร้อม 2) สร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม 3) วางแผนดำเนินการใช้หลักสูตรฝึกอบรม 4) ดำเนินการบริหารหลักสูตรการฝึกอบรม 5) นิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงาน

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. การพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศให้ก้าวหน้าขึ้นด้วยการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ (Foreign Language Competencies) หมายถึง ความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะความสามารถในการฟัง และพูด เน้นความถูกต้องในการออกเสียง ในระดับกลาง (Intermediate) ของมาตรฐานภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ (ต่างประเทศ) ของศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ (2548: ii-iii)

3. หลักสูตรอบรมภาษาต่างประเทศเพื่อการท่องเที่ยว (English for Tourism) หมายถึง แผนการเรียนรู้ หรือกิจกรรมที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการเกี่ยวกับการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ภายใต้โครงการ เส้นทางไคโนเสาร์ ของ สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 3 ปี 2551-2552 และ ปรับเนื้อหาบางส่วนเพื่อความเหมาะสม ของหนังสือ English for Tour Guides ของ ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยเน้นพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศให้เพียงพอต่อการให้บริการที่ดีและเหมาะสม หลักสูตรนี้ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ระยะเวลาการ

อบรม สถานที่อบรม จำนวนผู้เข้าอบรม คุณสมบัติผู้เข้าอบรม หัวข้อเรื่อง เนื้อหาที่เป็นทั้งทฤษฎี และปฏิบัติ ในห้องเรียนและนอกห้องเรียน และการวัดผลประเมินผล

4. ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม (Efficiency of Training Curriculum) หมายถึง กระบวนการตรวจสอบเพื่อตัดสินคุณค่าหรือคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมว่าสามารถนำไปใช้ ฝึกอบรม ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยการประเมิน ประสิทธิภาพของกระบวนการและประสิทธิภาพของผลลัพธ์ เพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม พิจารณาตามเกณฑ์ 80/80

80 ตัวแรก หมายถึง ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของผู้เข้าอบรมทุกคนที่ได้จากการทำ แบบฝึกหัดระหว่างเรียน ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยร้อยละ 80 ขึ้นไป

80 ตัวหลัง หมายถึง ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของผู้เข้าอบรมทุกคนที่ได้จากการทำ แบบทดสอบวัดความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษหลังเรียน ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยร้อยละ 80 ขึ้น ไป

6. มัคคุเทศก์ (Tour Guides) หมายถึง นักเรียนในชมรมยุวมัคคุเทศก์ โรงเรียนบัวขาว อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 29 คน

8. สถานที่ท่องเที่ยวทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ (Geological and Fossil Tourism Attractions) หมายถึง พิพิธภัณฑ์ไดโนเสาร์ภูคุ้มข้าว หรือ พิพิธภัณฑ์สิรินธร แหล่งขุดค้น รอยเท้าไดโนเสาร์ภูแฝก จังหวัดกาฬสินธุ์ แหล่งขุดค้นรอยเท้าไดโนเสาร์ภูเวียง พิพิธภัณฑ์ ไดโนเสาร์ภูเวียง และอุทยานไดโนเสาร์ศรีเวียง จังหวัดขอนแก่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ศูนย์ภาษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาต่างประเทศที่มี ประสิทธิภาพ สำหรับมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อนำไปพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซาก ดึกดำบรรพ์และผู้สนใจ ตลอดจน นำไปใช้สอนในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และ ระดับอุดมศึกษา

2. ศูนย์ภาษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการใช้ ภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ทางด้านธรณีวิทยาและซากดึกดำบรรพ์ เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทาง ในการใช้ในรูปแบบการพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ ด้านอื่น ๆ ต่อไป