

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

5.1 ความนำ

5.1.1 สรุปการอภิปรายผลการวิจัย ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

5.1.1.1 ปัญหาในการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวด้วยภาษาอังกฤษ

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัญหาในการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวด้วยภาษาอังกฤษที่พบในเขตพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม นั้นเป็นปัญหาที่พบทั้งในผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ปัญหาหลักมีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุมาก ขาดความจำเป็นในเรื่องของภาษา บางคนเกิดจากการขาดความต่อเนื่องในการฝึกฝนตนเองในการพูดหรือใช้ภาษาอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้ให้บริการขาดทักษะการฟังและการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ ซึ่งเป็นอุปสรรคในการสื่อสารเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ส่วนปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากผู้ให้บริการ คือผู้ให้บริการพูดเร็วและเร็วเกินไป ออกเสียงไม่ชัดเจนบ้าง ใช้โทนเสียงที่ไม่ถูกต้องบ้าง ทำให้เข้าใจยาก จับใจความไม่ได้ ต้องพยายามจับความจากคำบางคำ และผู้บริการบางคนพูดแต่ภาษาไทยขณะให้บริการ

5.1.1.2 วิธีการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวด้วยภาษาอังกฤษ

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการแก้ปัญหาในการสื่อสารด้วยการใช้คำหลัก (Key word) โดยไม่ต้องพูดทั้งประโยค พร้อมการใช้ภาษากาย / ภาษาใบ้ / ภาษามือ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ หรืออาจใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ช่วย เช่น เครื่องคิดเลข ป้ายบอกชื่อสินค้าและราคาสินค้า

5.1.1.3 การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ผลจากการวิจัยพบว่า การพัฒนาทักษะเพื่อการสื่อสารให้กับผู้ให้บริการ ควรจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบโดยตรงเข้ามาจัดการ โดยส่งบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการถ่ายทอดทักษะทางภาษาเข้ามาเป็นวิทยากรในการจัดการฝึกอบรม

นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรจะจัดฝึกอบรมภาษาอื่น เช่น ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้บริการยังสามารถเรียนรู้และพัฒนาจากผู้อื่น เช่น ไกด์ หรือผู้นำเที่ยว และจากนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นเจ้าของภาษาโดยตรง โดยการบอกเลิกการใช้คำ สำเนียง และ โทนเสียง ของนักท่องเที่ยว หรืออาจเรียนรู้จากผู้ให้บริการด้วยตนเอง และการหมั่นฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาด้วยตนเอง โดยต้องใช้ภาษาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

5.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ แบ่งออกเป็น ด้านการจัดฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้การสนับสนุน และด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังนี้

ด้านการจัดฝึกอบรมทักษะทางภาษา ควรแบ่งกลุ่มเล็ก ๆ หากมีสมาชิกหรือผู้ที่สนใจเข้ารับการฝึกอบรมมากเกินไปทำให้การสอน หรือการเรียนรู้จากวิทยากร ไม่ทั่วถึง การจัดอบรมเป็นกลุ่มตามความสนใจในแต่ละภาษา หรือแบ่งกลุ่มตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ไม่ควรเป็นกลุ่มใหญ่เพื่อความสะดวกและการดูแลให้คำแนะนำอย่างทั่วถึงจากวิทยากร การใช้สื่อและใช้เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องประวัติความเป็นมาของชุมชนในการอบรม ฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จริง และควรนำความรู้จากการอบรมไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการจัดทำป้าย หรือสื่อสารสนเทศ เพื่อบอกทาง รายการสินค้า ราคา แผนที่สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร หรือเป็น เทป ซีดี วีซีดี วิดีโอหรือคู่มือแนะนำประวัติความเป็นมาของชุมชน พร้อมทั้งบอกและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญและน่าสนใจ เป็นภาษาอังกฤษไว้บริการนักท่องเที่ยวหรือสำหรับผู้ให้บริการเพื่อเป็นประโยชน์ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

ด้านการให้การสนับสนุน เนื่องจากการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับอาชีพผู้ให้บริการ ไกด์และอาชีพอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เห็นควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว การเตรียมความพร้อมด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ จะเป็นพื้นฐานในการรองรับนักท่องเที่ยว เมื่อเตรียมความพร้อมด้านภาษาแล้ว ควรมีการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ให้มากขึ้น

5.1.2 สรุปการอภิปรายผลการวิจัย ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

5.1.2.1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการวิจัยพบว่าอัตราส่วนของผู้ให้บริการเพศหญิงกับเพศชายเท่ากับ 3 ต่อ 1 ส่วนอายุพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุสูงกว่า 55 ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 46-55 ปี และผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีเพียงร้อยละ 10.7 เท่านั้น เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลายมีเพียงร้อยละ 17.9 และร้อยละ 13.4

กลุ่มผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่ม เรือพายรองลงมาเป็นกลุ่มชมรมไทยและกลุ่มประเพณีวัฒนธรรมตามลำดับ

5.1.2.2 ระดับความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

เมื่อสอบถามถึง ระดับความต้องการ ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของผู้ให้บริการแล้วพบว่า มีความต้องการโดยภาพรวมมาก โดยเฉพาะมีความต้องการด้าน ทักษะการฟังเพื่อให้นักท่องเที่ยวต่างชาติสอบถามข้อมูลสินค้าหรือบริการ มาก รองลงมาคือ ความต้องการด้านทักษะการพูดเพื่อให้สามารถโต้ตอบ ตอบคำถาม ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้ ส่วนทักษะการเขียนเพื่อให้สามารถเขียนชื่อสินค้า หรือบอกข้อมูลสินค้าหรืออื่นๆ ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ และการอ่านเพื่อให้สามารถอ่านเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าหรือบริการ ผู้ให้บริการตอบว่ามีความต้องการมากเช่นกัน แต่ยังคงต้องการน้อยกว่า 2 ทักษะแรก

5.1.2.3 ระดับปัญหาของผู้ให้บริการจำแนกตามสาเหตุสำคัญของปัญหาในการเรียนรู้

จากข้อมูลระดับปัญหาของผู้ให้บริการที่มีต่อการเรียนรู้พบว่า มีปัญหาหลัก ซึ่งสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากการขาดทักษะทางภาษา มีมากที่สุด ตามด้วย การขาดความต่อเนื่องในการเรียนรู้ และความอายุไม่กล้าพูด ไม่กล้าแสดงออก มีจำนวนเล็กน้อยที่มีสาเหตุมาจากอายุมาก ความจำลดลง ไม่สามารถจำคำศัพท์ได้

5.1.2.4 รูปแบบการเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ผู้ให้บริการต้องการ

จากการสอบถามถึงรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ม ที่ผู้ให้บริการต้องการ พบว่าผู้ให้บริการสนใจ การใช้สมุดภาพคำศัพท์/บทสนทนา มากที่สุด ส่วน การทำสมุดบันทึกส่วนตัว และการจัดโครงการเรียนรู้รายบุคคล มีจำนวนน้อย

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

สถานศึกษาในจังหวัดสมุทรสงครามควรเพิ่มความสำคัญกับการเรียนภาษาต่างประเทศ

โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา ปรับหลักสูตรที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน เน้นเรื่องการสื่อสาร เช่น การทักทาย การซื้อเชิญ การสนทนาสั้นๆ การบรรยายสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การบอกทิศทาง การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว การอธิบายวัฒนธรรม และประเพณีไทย และการกล่าวคำขอบคุณ ออลาหน่วยงานราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ควรให้การสนับสนุน เช่น จัดหาส่งบุคลากรด้านภาษา ให้ความรู้เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง การจัดโครงการเยาวชนผู้นำการท่องเที่ยวก็เป็นแนวทางที่จะกระตุ้นให้เยาวชนในพื้นที่เห็นความสำคัญของการท่องเที่ยว และนำไปสู่การเตรียมพร้อมในอาชีพของผู้ปกครองในการจัดฝึกอบรมทักษะทางภาษา ควรจัดเป็นกลุ่มย่อย และแบ่งเนื้อหาตาม ลักษณะของอาชีพ จะทำให้มีความเข้มข้นในเนื้อหามากกว่าการจัดอบรมกลุ่มใหญ่ แล้วไม่สามารถนำกลับไปใช้ได้จริง ชุมชนควรให้ความสำคัญกับการจัดทำป้ายบอกทาง ชื่อสถานที่ ชื่อสินค้า รายการสินค้า ราคา แผนที่สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร เพื่อการประชาสัมพันธ์ หรืออาจใช้สื่ออื่นก็ได้ เนื่องจากว่าในพื้นที่ท่าคายังมีป้ายประชาสัมพันธ์ไม่มากพอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ และนำไปทดลองใช้ในพื้นที่บริการการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามหรือพื้นที่การท่องเที่ยวที่มีลักษณะใกล้เคียง และนำผลไปพัฒนา โดยอาจทำวิจัยเปรียบเทียบการใช้รูปแบบดังกล่าว กับการฝึกอบรมระยะสั้น เพื่อหาประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ให้บริการในการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษของตนเองจากสื่อการเรียนรู้กับการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้กับการสื่อสารด้วยภาษาอื่นๆ ได้อีกเช่นกัน