

# แบบฟอร์มการเขียนแบบถอดประสบการณ์การเรียนรู้ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและ สิ่งแวดล้อม

1. ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง อาจารย์ สุพิศรา ผู้จินดา คณะวิชา/หน่วยงาน สถาบันภาษาอังกฤษ

2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก ดร.กาญจนา ชีวาสุขถาวร คณะวิชา/หน่วยงาน สถาบันภาษาอังกฤษ

3. บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ สถาบันภาษาอังกฤษ

ผู้เชี่ยวชาญและวิทยากรประจำโครงการหลักสูตรอบรมพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ และการจัดการด้านการท่องเที่ยวให้แก่ชุมชนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

4. เรื่องที่เล่า

“จากห้องเรียนสู่ชุมชน” หลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษให้แก่ชุมชนด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัด นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ สมุทรสงคราม และจันทบุรี

5. ความเป็นมาของเรื่องที่เล่า

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมหาศาลและทำให้เกิดการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่าง ๆ ภายในประเทศด้วยอัตรานักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ส่งผลให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและการจัดการด้านการท่องเที่ยวของบุคลากรและผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวยังเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยเสียโอกาสในการแข่งขันกับประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียน ทั้งนี้ ตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ กำหนดให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้สามารถแข่งขันได้ตามมาตรฐานสากลและเพียงพอต่อความต้องการของตลาด โดยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะในการทำงานให้ครอบคลุมและเหมาะสม

เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความชำนาญและประสบการณ์ในการจัดทำหลักสูตร การสอน และการฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับสาขาอาชีพต่างๆ จึงได้เสนอโครงการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษและการจัดการด้านการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โครงการดังกล่าวประกอบด้วยกิจกรรมการจัดทำหลักสูตร กิจกรรมการจัดอบรม และกิจกรรมการประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาทักษะด้านภาษาและการจัดการด้านการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะด้านภาษาอังกฤษของชุมชนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว รวมถึงเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานของชุมชนและบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยว

## 6. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ใช้ ผู้มีส่วนร่วม อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน และแนวทางการแก้ไข

ในการเสนอ โครงการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษและการจัดการด้านการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรและ ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวต่อกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สถาบันภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยรังสิต ได้ออกแบบหลักสูตรและจัดการอบรมภาษาอังกฤษให้มีลักษณะ โดดเด่นและแตกต่างจากหลักสูตร อบรมภาษาอังกฤษที่พบเห็นได้ทั่วไป โดยมุ่งให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อภาษาอังกฤษและพัฒนาการด้าน ภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. จัดทำหลักสูตรระยะสั้นที่มีประสิทธิภาพและใช้ระยะเวลาฝึกอบรมเพียง 10 ชั่วโมงเพื่อให้สอดคล้องกับ วิถีชีวิตของชุมชนที่ต้องดำรงชีพและไม่สามารถเข้าร่วมการอบรมที่มีระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานได้
2. จัดทำบทเรียนเป็นบทเรียนสองภาษา (ไทย-อังกฤษ) เพื่อให้ผู้เรียนในชุมชนท่องเที่ยวที่ไม่มีพื้นฐาน ภาษาอังกฤษ ทุกเพศ ทุกวัยสามารถเรียนรู้ร่วมกันได้
3. คัดเลือกเฉพาะคำศัพท์และสำนวน/ประโยคสำเร็จรูปภาษาอังกฤษประมาณ 10 ประโยคที่ใช้บ่อยในการ สื่อสารด้านการท่องเที่ยวภายในชุมชนและภายใต้สถานการณ์ที่คาดว่าผู้เรียนสามารถพบเจอได้ใน ชีวิตประจำวันเพื่อช่วยให้ผู้เรียนสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้จะใช้เวลาเรียนรู้ในช่วงสั้นๆ
4. มีภาพประกอบการ์ตูนที่น่าสนใจประกอบบทสนทนา พร้อมคำอ่านออกเสียงจากผู้พูดเจ้าของภาษา เพื่อให้ผู้เรียนฝึกออกเสียงตามได้
5. จัดการอบรมแบบใช้กิจกรรมเป็นหลัก (Activity-based training) เพื่อสร้างความสนใจและความ สนุกสนานในการเรียน
6. จัดทำแผ่นพับพิมพ์สี่สีสรุปคำศัพท์และสำนวน/ประโยคภาษาอังกฤษที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ มักใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวพร้อมคำอ่านออกเสียงและความหมาย ภาษาไทยเพื่อให้ผู้เรียนนำไปฝึกฝนเพิ่มเติมหรือนำไปคิดในสถานประกอบการของตนเอง
7. จัดทำไฟล์เสียงคำอ่านของคำศัพท์และสำนวน/ประโยคภาษาอังกฤษในแผ่นพับเพื่อให้ผู้เรียนสามารถ นำไปฝึกออกเสียงด้วยตนเองในยามว่าง
8. จัดทำบันทึกการพัฒนาตนเอง (Log Book) เพื่อให้ผู้เรียนบันทึกสิ่งที่เรียนรู้ในแต่ละวันและทบทวนว่า ตนควรจะต้องปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดเพิ่มเติมบ้าง
9. สอนวิธีใช้แอปพลิเคชันแปลภาษาเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือในสถานการณ์คับขัน

โครงการนี้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี โดยในช่วงแรก กรมการท่องเที่ยว ต้องการให้สถาบันภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยรังสิตออกแบบหลักสูตรและจัดทำบทเรียนของแต่ละหลักสูตรเพียงเท่านั้น แต่หลังจากได้เห็นรายละเอียด ของหลักสูตรและบทเรียนที่สถาบันภาษาอังกฤษจัดทำขึ้น กรมการท่องเที่ยวก็รู้สึกพึงพอใจเป็นอย่างมากและได้เชิญ อาจารย์ผู้ออกแบบหลักสูตรและบทเรียนเป็นวิทยากรอบรมภาษาอังกฤษในหลายจังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา สุรินทร์ บุรีรัมย์ สมุทรสงครามและจันทบุรี รวมจำนวนผู้เข้าอบรมทั้งสิ้นประมาณ 1,000 คน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ จัดการอบรมในจังหวัดบุรีรัมย์ถือได้ว่าเป็นการอบรมภาษาอังกฤษในระดับนานาชาติเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ชุมชน และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในท้องถิ่นดังกล่าวในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกประมาณ 100,000 –

200,000 คนที่เดินทางเข้ามาชมการแข่งขันจักรยานยนต์ทางเรียบชิงแชมป์โลก (Moto GP) ประจำปี 2018 ณ สนามช้าง อินเตอร์เนชั่นแนลเซอร์กิต จังหวัดบุรีรัมย์ โดยทางกรมการท่องเที่ยวได้กล่าวชื่นชมอาจารย์ที่ทำหน้าที่วิทยากร และผู้เข้าอบรมเองต่างก็ชื่นชมและแสดงความขอบคุณวิทยากรพร้อมทั้งขอให้จัดการอบรมเพิ่มเติมอีกในปีต่อไป ความสำเร็จดังกล่าวนี้เกิดจากผู้มีส่วนร่วมในหลาย ๆ ส่วนไม่ว่าจะเป็นที่ปรึกษาการจัดทำหลักสูตรและบทเรียน อาจารย์ผู้จัดทำหลักสูตรและบทเรียน อาจารย์ที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากร เจ้าหน้าที่ที่ช่วยจัดทำสื่อการเรียนการสอนและเอกสารต่าง ๆ รวมถึงศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยรังสิตที่ให้คำปรึกษาและการสนับสนุนในด้านการจัดจ้าง หากขาดบุคคลใดบุคคลหนึ่ง งานนี้คงไม่ประสบความสำเร็จได้เช่นนี้

อย่างไรก็ดี อุปสรรคสำคัญในการทำโครงการนี้ คือ ระยะเวลาที่ค่อนข้างจำกัดในการดำเนินงานและการแก้ไขงานให้ได้ตามกำหนดเวลาส่งมอบงานที่ตกลงกันไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นลักษณะเฉพาะของงานราชการ ซึ่งผู้ที่ไม่เคยทำงานกับส่วนราชการมาก่อน อาจรู้สึกอึดอัดกับระบบระเบียบและกำหนดการส่งมอบงานที่ค่อนข้างตายตัว แนวทางการแก้ไขคือ ให้แรงกระตุ้น กำลังใจและเพิ่มค่าตอบแทนให้สูงขึ้นสำหรับบุคลากรในโครงการสำหรับงานที่ต้องทำเพิ่มเติมหรือแก้ไขหลายครั้ง และหากบุคลากรใดไม่คุ้นชินหรืออึดอัดกับระบบเช่นนี้จริง ๆ ก็แก้ไขโดยมอบหมายให้บุคลากรอื่นในโครงการที่สามารถรับระบบงานราชการได้ช่วยทำงานในส่วนนั้นแทน

## 7. ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้น และสิ่งที่ผู้เล่าเรื่องที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ดังกล่าว

ความสำเร็จที่เกิดขึ้น คือ การได้เห็นผู้เข้าอบรมในชุมชนท่องเที่ยวในต่างจังหวัดมีทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษ ไม่กลัวและกล้าที่จะใช้ภาษาอังกฤษ และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นกับนักท่องเที่ยวได้ (ซึ่งผู้เข้าอบรมในบางกลุ่มเป็นเพียงชาวบ้าน ผู้สูงอายุและเกษตรกรที่จบการศึกษาเพียงชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่ไม่เคยเรียนรู้แม้กระทั่ง A, B, C มาก่อน) นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยรังสิตยังได้รับคำชื่นชมทั้งจากในระดับผู้บริหารจังหวัด อาทิ รองผู้ว่าราชการจังหวัด กรมการท่องเที่ยวจังหวัด รวมถึงกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และจากผู้เข้ารับการอบรม

ผู้เล่าเรื่องได้เรียนรู้จากการทำโครงการนี้ว่า ความรู้และประสบการณ์การทำงานที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยรังสิตมีอยู่นั้นสามารถนำมาบริการชุมชนและสร้างคุณค่าให้แก่ชุมชนท่องเที่ยวในต่างจังหวัดได้มากมายอย่างไม่เคยคาดคิดมาก่อน การได้มีโอกาสพบปะชาวบ้านที่มีความสนใจใฝ่รู้อยากเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ถือเป็นการเปิดประสบการณ์ของอาจารย์ที่เข้าร่วมโครงการนี้ทุกคน นอกเหนือจากการสอนนักศึกษามหาวิทยาลัยในชั้นเรียนตามปกติ นอกจากนี้ การทำโครงการนี้ยังทำให้ผู้เล่าเรื่องมีความรู้ความเข้าใจในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการมากขึ้น ซึ่งเป็นประสบการณ์ใหม่ในชีวิตของผู้เล่าเรื่องที่เคยทำงานแต่กับภาคเอกชนมาตลอด