

การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ
กรณีศึกษาสวนหมื่นบุปผา อำเภอเบตง จังหวัดยะลา*

THE DEVELOPMENT OF ENGLISH COMMUNICATON GUIDE BOOK
FOR SERVICE PROFESSIONS: A CASE STUDY OF WINTER FLOWER
GARDEN IN BETONG DISTRICT, YALA PROVINCE

ลาวันย์ พงษ์สุวรรณศิริ¹, ซูซัน หามะ², เจนตา แก้วไผ³, สุไรดา กาชอ⁴, ภาณุวัฒน์ ศรีมาฆะ⁵,
ชฎาภรณ์ สวนแสน⁶ และ แวซ่าชูดิน แวดอกกอ⁷

Lawan Pongsuwansiri¹, Susan Hama², Jenta Kaewfai³, Suraida Kasor⁴, Panuwat Srimaca⁵,

Chadaporn Suansaen⁶ and Waesomesudin Waedorkor⁷

¹⁻⁷คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

¹⁻⁷Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author's Email: lawan.t@yru.ac.th

วันที่รับบทความ : 14 กันยายน 2568; วันที่แก้ไขบทความ 20 กันยายน 2568; วันที่ตอบรับบทความ : 22 กันยายน 2568

Received 14 September 2025; Revised 20 September 2025; Accepted 22 September 2025

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการของบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอเบตง จังหวัดยะลา 2) เพื่อพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษ และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษ โดยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพใช้การสนทนากลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์สนทนากลุ่ม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และเชิง

Citation:



* ลาวันย์ พงษ์สุวรรณศิริ, ซูซัน หามะ, เจนตา แก้วไผ, สุไรดา กาชอ, ภาณุวัฒน์ ศรีมาฆะ, ชฎาภรณ์ สวนแสน และ แวซ่าชูดิน แวดอกกอ. (2568). การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการกรณีศึกษาสวนหมื่นบุปผา อำเภอเบตง จังหวัดยะลา. วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 3(5), 313-330.

Lawan Pongsuwansiri, Susan Hama, Jenta Kaewfai, Suraida Kasor, Panuwat Srimaca, Chadaporn Suansaen and Waesomesudin Waedorkor. (2025). The Development Of English Communicaton Guide Book For Service Professions: A Case Study Of Winter Flower Garden In Betong District, Yala Province.

Journal of Interdisciplinary Social Development, 3(5), 313-330.;

DOI: <https://doi.org/10.>

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JISDIADP/>

ปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแผนกบริการของสวนหมื่นบุปผา คัดเลือกจำนวน 53 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การหาสถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งเป็นการบรรยายเชิงสรุปของประเด็นเนื้อหาต่าง ๆ

ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรสวนหมื่นบุปผามีความต้องการให้จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบไปด้วย 4 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในปัจจุบันของสวนหมื่นบุปผา ได้แก่ คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการในกิจกรรม DIY ทำเทียน ดอกไม้ คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับร้านอาหาร คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการที่พัก และคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับบริการนวดเพื่อสุขภาพ 2) โครงสร้างและองค์ประกอบของคู่มือที่พัฒนา มีการออกแบบโดยเน้นการใช้งานจริงและง่ายต่อการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดโครงสร้าง ได้แก่ ด้านคำศัพท์และสำนวน เป็นการรวบรวมคำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การให้บริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในสวนหมื่นบุปผา ด้านบทสนทนา ได้มีการนำเสนอตัวอย่างบทสนทนาที่ใช้ในการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในสถานการณ์ต่าง ๆ มีภาพประกอบ โดยใช้ภาพถ่ายจริงของงานบริการภายในสวนหมื่นบุปผา เพื่อช่วยให้ผู้ใช้คู่มือเห็นภาพและเข้าใจบริบทของบทสนทนาและคำศัพท์ได้ชัดเจนขึ้น และ 3) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

คำสำคัญ: คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, งานบริการ, อำเภอเบตง

Abstract

This study aimed to 1) to study the needs for using English for communication in service professions of Winter Flower Garden staff, Betong District, Yala Province; 2) to develop an English communication guide book; and 3) to assess user satisfaction with the English communication guide book. This study used qualitative and quantitative methods. The qualitative method used focus group discussions with 9 key informants, with data collected using a focus group interview guide and analyzed using content analysis. The quantitative method had a sample of 53, selected by purposive sampling. Data was collected

using a questionnaire. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics which were mean and standard deviation, and qualitative data were analyzed using content analysis, which is a summary description of various content issues.

The results of the study were as follows: 1) Winter Flower Garden staff needed an English communication guide book with four sections related to their current services: an English communication guide book for DIY flower candle activities, an English communication guide book for the restaurant, an English communication guide book for accommodation services, and an English communication guide book for health massage services. 2) The structure and components of the developed English communication guide book were designed to be practical and easy to learn. The English communication guide book included sections on vocabulary and phrases, with a collection of terms and expressions relevant to actual service situations at the Winter Flower Garden. It also contained sample dialogues for interacting with foreign tourists in various scenarios. Real photographs of the services were included to help users visualize and better understand the context of the dialogues and vocabulary. 3) The sample group expressed the highest level of satisfaction with the English communication guide book for service professions, with an overall average score of 4.76.

Keywords: English communication guide book, Service professions, Betong district

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่โลกมีการเชื่อมโยงกันอย่างไร้พรมแดน ประเทศไทยได้เผชิญกับความท้าทายสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันบนเวทีโลก การปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศจากการขับเคลื่อนด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ โดยมีเป้าหมายหลักในการนำพาประเทศให้หลุดพ้นจากกับดักรายได้ปานกลาง และลดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่เป็น

อุปสรรคต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ในมิติของการปรับเปลี่ยนดังกล่าว การยกระดับศักยภาพและคุณค่าของมนุษย์ถือเป็นหัวใจสำคัญ เพราะการพัฒนาประเทศจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ หากปราศจากบุคลากรที่มีคุณภาพและทักษะที่พร้อมรับมือกับโลกยุคใหม่ (สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560) การพัฒนาทุนมนุษย์จึงต้องมุ่งเน้นการยกระดับความรู้ความสามารถ และทักษะของแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและทิศทางการพัฒนาของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้มหาศาลและเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศในหลายพื้นที่

นโยบายนี้สอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ซึ่งมีวิสัยทัศน์อันแน่วแน่ที่จะสร้างทรัพยากรมนุษย์คุณค่าสูงสู่ความยั่งยืน โดยหนึ่งในเป้าหมายสำคัญคือการวางรากฐานด้านแรงงานให้มีมาตรฐานสากล พร้อมรับมือกับการแข่งขันในเวทีโลก (กระทรวงแรงงาน, 2567) ซึ่งรวมถึงการส่งเสริมทักษะภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ ซึ่งถือเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้คนจากทั่วทุกมุมโลก การขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรในภาคบริการจึงเป็นข้อจำกัดสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อโอกาสในการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวม

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายระดับประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาของแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน ปี พ.ศ. 2566-2570 ที่ได้กำหนดไว้ว่า “ศูนย์กลางการเกษตร การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการค้าชายแดน บนสังคมพหุวัฒนธรรมเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งไว้เพื่อยกระดับการท่องเที่ยว การค้าชายแดนโดยเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจของประเทศเพื่อนบ้านและอาเซียน และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ทั้งทักษะฝีมือแรงงาน ระดับและคุณภาพการศึกษา โดยส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตพื้นที่อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ซึ่งเป็นเมืองที่มีศักยภาพสูง ได้รับการกำหนดให้เป็นหนึ่งในพื้นที่ยุทธศาสตร์สำคัญภายใต้ โครงการเมืองต้นแบบ “สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ซึ่งมีเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้การท่องเที่ยวแบบครบวงจร เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับชุมชน (กลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน, 2565) ด้วยต้นทุนทางกายภาพที่ตั้งอยู่ในหุบเขาและมีอากาศเย็นสบายตลอดทั้งปี ประกอบกับต้นทุนทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่ผสมผสาน ทำให้เบตงกลายเป็นเมืองที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ทั้งชาวไทยและ

ชาวต่างชาติ โดยมีสถิติในปี 2566 พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงถึง 1.6 ล้านคน และสามารถสร้างรายได้กว่า 5,000 ล้านบาท โดยในจำนวนนี้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติถึง 6 แสนคน ซึ่งส่วนใหญ่มาจากประเทศเพื่อนบ้านและภูมิภาคอาเซียน (อดิฉันท์ มะลิ, 2568)

หนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมและเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายคือสวนหมื่นบุปผาหรือที่นักท่องเที่ยวต่างชาตรู้จักกันในชื่อ Winter Flower Garden ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นสวนดอกไม้เมืองหนาวเพียงแห่งเดียวในภาคใต้ที่น่าเสนอประสบการณ์แปลกใหม่ให้กับนักท่องเที่ยว ภายในสวนหมื่นบุปผามีกิจกรรมและบริการที่หลากหลาย ได้แก่ การให้บริการที่พัก ร้านอาหาร คาเฟ่ กิจกรรมการนั่งรถรางชมทัศนียภาพ การทำกิจกรรม DIY ทำเทียนดอกไม้ และบริการนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งการให้บริการเหล่านี้ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารโดยตรงระหว่างบุคลากรและนักท่องเที่ยว การมีทักษะทางภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

อย่างไรก็ตาม จากการลงพื้นที่ให้บริการวิชาการด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สวนหมื่นบุปผา ยังขาดความพร้อมด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มีประสิทธิภาพ การขาดทักษะนี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว แต่ยังจำกัดโอกาสในการสร้างรายได้และขยายธุรกิจในอนาคต ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถทางด้านภาษาจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเร่งด่วนเพื่อรองรับการเติบโตของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่

แม้ว่าปัจจุบันมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษในภาคการท่องเที่ยวอยู่มาก แต่ใช้บริบทของแหล่งท่องเที่ยวในเมืองหลักเป็นฐาน ด้วยเหตุผลและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็นในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการที่เชื่อมโยงกับพื้นที่และวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยเล็งเห็นถึงประโยชน์เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยยกระดับทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ณ สวนหมื่นบุปผา คู่มือนี้จะถูกออกแบบให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงในการให้บริการ โดยคำนึงถึงบริบททางวัฒนธรรมและลักษณะเฉพาะของพื้นที่ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้และนำไปใช้ในการสื่อสารในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับภาคการท่องเที่ยวในพื้นที่เท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างโอกาสและรายได้ที่มั่นคงให้กับชุมชนและสังคมโดยรวมในระยะยาวต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการของบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอบาง จังหวัดยะลา เป็นอย่างไร
2. การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการสำหรับบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอบาง จังหวัดยะลา ควรเป็นอย่างไร
3. ความเห็นของบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอบาง จังหวัดยะลาที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการของบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอบาง จังหวัดยะลา
2. เพื่อพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการสำหรับพนักงานสวนหมื่นบุปผา อำเภอบาง จังหวัดยะลา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอบาง จังหวัดยะลาที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคู่มือ

คำว่า “คู่มือ” หมายถึง หนังสือที่บอกรายละเอียดและวิธีการปฏิบัติบางอย่าง หรือ หนังสือที่แต่งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) นอกจากนี้ เดชา ตาละนีก, พระครูปลัดณัฐพล ประชุมหะ, พระครูใบฎีกาทิพพนากรณ เลาลี และนฤกรณ์ วรายุทธโยติกุล (2564) ให้ความหมายคู่มือไว้ว่า หนังสือหรือเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ใช้อำนาจคู่มือได้ทำการศึกษา เพื่อนำไปใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยคู่มือนั้นอาจอยู่ในรูปแบบของหนังสือ ตำรา หรือเอกสารแนะนำที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้ศึกษา ทำความเข้าใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (พัชธิชา กุลสุวรรณ, 2558) ประโยชน์ของคู่มือที่จัดทำขึ้นจะมีประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กร ในหลายประเด็น ได้แก่ เป็นรูปแบบเพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด เกิดเป็นแบบ

แผนที่ดี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ลดเวลาการทำงาน ลดข้อผิดพลาด เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

2. ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะด้าน

Mackay and Mountford (1978) ได้ให้คำจำกัดความของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ว่า เป็นภาษาอังกฤษที่เน้นการใช้งานในเชิงอาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นในการนำไปใช้ฝึกอบรมด้านวิชาชีพโดยเฉพาะ โดยความสำคัญของการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จะเป็นการเรียนรู้ด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสาร เป็นการเชื่อมระหว่างทักษะทางภาษาและความสามารถในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เรียนสามารถรับและส่งสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษ มีความสำคัญต่อการใช้งานในเชิงอาชีพ และเป็นเอกสารที่ใช้เป็นแนวทางให้ผู้สามารถใช้สามารถศึกษาและนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับทั้งตัวบุคคลและองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ กรณีศึกษาสวนหมื่นบุปผา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสวนหมื่นบุปผา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 9 คน

2. การวิจัยเชิงปริมาณ: กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสวนหมื่นบุปผา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีประสบการณ์การทำงานอย่างน้อย 1 ปี ซึ่งครอบคลุมบุคลากรของทุกแผนกบริการ โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนทั้งหมด 53 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบไปด้วย 3 เครื่องมือ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และแบบประเมินความพึงพอใจ มีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ คือ แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ ในสถานการณ์ปัจจุบันของบุคลากรที่ต้องสื่อสารโดยตรงกับลูกค้าชาวต่างชาติ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบในงานบริการ ข้อเสนอแนะและข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ

2. คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ คือ สื่อที่ใช้ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านคำศัพท์ สำนวน และบทสนทนาที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานบริการของสวนหมื่นบุปผา อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

3. แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอเบตง จังหวัดยะลา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวทางของ ลิเคิร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านรูปเล่ม จำนวน 5 ข้อ

(2) ด้านเนื้อหา จำนวน 6 ข้อ

(3) ด้านการนำไปใช้ จำนวน 3 ข้อ

โดยกำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับต่าง ๆ (เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ, 2551) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การท่องเที่ยว การบริการ และการประเมินความพึงพอใจ

2. สร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) นำเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษและการท่องเที่ยว ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาที่ใช้และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC 0.96

3. สร้างเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ นำเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาที่ใช้และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพและหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา (Cronbach's alpha Coefficient) โดยเลือกคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปนำไปใช้ ซึ่งแสดงค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.97

4. การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ และปรับปรุงเพื่อให้สมบูรณ์เป็นไปตามข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ ในสถานการณ์ปัจจุบันของบุคลากรที่ต้องสื่อสารโดยตรงกับลูกค้าชาวต่างชาติ

2. สร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการที่ใช้ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านคำศัพท์ สำนวน และบทสนทนาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับงานบริการของสวนหมื่นบุปผา อำเภอบาง จังหวัดยะลา โดยรวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

3. นำคู่มือให้ทางบุคลากรของสวนหมื่นบุปผา อำเภอบาง จังหวัดยะลา นำไปใช้ในงานปฏิบัติจริง

4. เก็บข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาจำนวน 53 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง

5. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งเป็นการบรรยายเชิงสรุปของประเด็นเนื้อหาต่าง ๆ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการของบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอบาง จังหวัดยะลา จากการสนทนากลุ่มเพื่อจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สวนหมื่นบุปผา พบว่า บุคลากรยังขาดทักษะภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร ทั้งในด้านการให้ข้อมูลในการให้บริการ การตอบคำถาม และบทสนทนาต่าง ๆ และมีความต้องการให้จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบไปด้วย 4 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในปัจจุบันของสวนหมื่นบุปผา ได้แก่ คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการในกิจกรรม DIY ทำเทียนดอกไม้ คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับร้านอาหาร คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการที่พักและคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับบริการนวดเพื่อสุขภาพ เนื่องจากจะเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะเป็นแผนกให้บริการที่สร้างรายได้สำคัญให้แก่สวนหมื่นบุปผา

2. การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการสำหรับบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอเบตง จังหวัดยะลา จากข้อมูลที่ได้ในการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาพัฒนาเป็นคู่มือภาษาอังกฤษให้ตรงตามความต้องการของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในรูปแบบสมุดรูปเล่ม เพื่อให้บุคลากรสามารถเปิดอ่านและฝึกฝนได้สะดวกในพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงได้จัดทำในลักษณะไฟล์ดิจิทัล E-Book ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านการสแกน QR Code เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาจากสมาร์ตโฟนของตนเอง โครงสร้างและองค์ประกอบของคู่มือ มีการออกแบบโดยเน้นการใช้งานจริงและง่ายต่อการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดโครงสร้าง ได้แก่ ด้านคำศัพท์และสำนวน เป็นการรวบรวมคำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การให้บริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในสวนหมื่นบุปผา ด้านบทสนทนา ได้มีการนำเสนอตัวอย่างบทสนทนาที่ใช้ในการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การต้อนรับ การให้ข้อมูล และการตอบคำถาม ภาพประกอบ โดยใช้ภาพถ่ายจริงของงานบริการภายในสวนหมื่นบุปผา เพื่อช่วยให้ผู้ใช้คู่มือเห็นภาพและเข้าใจบริบทของบทสนทนาและคำศัพท์ได้ชัดเจนขึ้น รวมถึงทุกข้อความภาษาอังกฤษจะมีการระบุคำอ่านเป็นภาษาไทยควบคู่กัน เพื่อให้ผู้ที่ไม่มีพื้นฐานสามารถออกเสียงได้อย่างถูกต้องและง่ายต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

จากการสนทนากลุ่ม เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และได้จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ กรณีศึกษาสวนหมื่นบุปผา อำเภอเบตง จังหวัดยะลา คณะผู้วิจัยจึงขอนำเสนอภาพรวมตัวอย่างรูปเล่ม ดังนี้



ภาพที่ 1 คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ กรณีศึกษาสวนหมื่นบุปผา
อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

3. ความพึงพอใจของบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอเบตง จังหวัดยะลาที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ จากการนำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการไปใช้งานจริงของบุคลากรสวนหมื่นบุปผา ผลการประเมินความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปเล่ม ด้านเนื้อหา และด้านการนำไปใช้ ปรากฏดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลระดับความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

ประเด็นความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านรูปเล่ม			
1. ขนาดของรูปเล่มมีความเหมาะสมและสวยงาม	4.81	0.39	มากที่สุด
2. รูปแบบของคู่มือมีความน่าสนใจ	4.85	0.36	มากที่สุด
3. รูปภาพประกอบของคู่มือสื่อถึงการนำไปใช้งาน	4.87	0.34	มากที่สุด
4. รูปเล่มมีความถูกต้องในการพิมพ์	4.79	0.41	มากที่สุด
5. สีและภาพประกอบมีความชัดเจน	4.85	0.36	มากที่สุด
รวมด้านรูปเล่ม	4.83	0.37	มากที่สุด
ด้านเนื้อหา			
1. ภาษาที่ใช้มีความชัดเจนและถูกต้องเหมาะสม	4.72	0.45	มากที่สุด
2. รูปแบบและโครงสร้างประโยคง่ายต่อความเข้าใจ	4.64	0.48	มากที่สุด
3. เนื้อหามีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.74	0.44	มากที่สุด
4. การจัดเรียงลำดับขั้นตอนของเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสม	4.72	0.45	มากที่สุด
5. เนื้อหา คำศัพท์และสำนวนตรงกับความต้องการ	4.77	0.42	มากที่สุด
6. ครอบคลุมเนื้อหาที่จำเป็นและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.79	0.41	มากที่สุด
รวมด้านเนื้อหา	4.73	0.44	มากที่สุด

ตารางที่ 1 ผลระดับความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการนำไปใช้			
1. สามารถนำคู่มือไปปฏิบัติงานได้จริง	4.79	0.41	มากที่สุด
2. สามารถนำคู่มือไปใช้ได้อย่างสะดวก	4.70	0.46	มากที่สุด
3. สามารถนำคู่มือไปใช้ส่งเสริมการตลาดได้	4.68	0.47	มากที่สุด
รวมด้านการนำไปใช้	4.72	0.44	มากที่สุด
รวมทั้ง 3 ด้าน	4.76	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ผลประเมินระดับความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ โดยรวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 แสดงให้เห็นว่าคู่มือมีคุณภาพดีเยี่ยมทั้งในด้านรูปเล่ม เนื้อหา และประโยชน์ในการนำไปใช้ ซึ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านรูปเล่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการของบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอเบตง จังหวัดยะลา พบว่าบุคลากรยังขาดทักษะภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร ทั้งในด้านการให้ข้อมูลในการให้บริการ การตอบคำถาม การทักทาย และบทสนทนาต่าง ๆ บุคลากรมีความต้องการให้จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยวและสามารถต่อยอดรายได้จากการบริการได้หากมีการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ ประกอบไปด้วย 4 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในปัจจุบันของสวนหมื่นบุปผา ได้แก่ คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการในกิจกรรม DIY ทำเทียน ดอกไม้ คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับร้านอาหาร คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการที่พัก และคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับบริการนวดเพื่อสุขภาพ สอดคล้องกับพิกุล สายดวง และชญานันท์ ปิติกรพวงเพชร (2560) พบว่า สภาพการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักท่องเที่ยวที่เกิด

กับกลุ่มอาชีพท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ยังมีปัญหาในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร ขณะที่ศาตรา สหัทธศน์, ชนกกานต์ สหัทธศน์, อธิพล วิมุกตานนท์, ไพรวลัย ทารุฤทธิ์ และ นุชจรินทร์ ทรัพย์สมบัติ (2560) พบว่าการพัฒนาคู่มือสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ สามารถแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการขายสินค้าของกลุ่มวิสาหกิจท่องเที่ยวใหม่แพรวาได้ แนวทางเดียวกันกับวิภาวี บัวผัน รัตติยา โกมินทรชาติ และ David Blyler (2568) กล่าวว่าการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสามารถต่อยอดเพื่อสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวได้ และการบูรณาการคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับสนับสนุนการท่องเที่ยวให้สามารถเชื่อมโยงกับสื่อออนไลน์กับพื้นที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ให้อยู่ในบริบทที่ต่อเนื่องกันจะช่วยส่งเสริมแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนได้นานยิ่งขึ้น

2. การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการสำหรับบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า คู่มือมีรูปแบบสมดุรูปเล่ม เพื่อให้บุคลากรสามารถเปิดอ่านและฝึกฝนได้สะดวกในพื้นที่ปฏิบัติงาน โครงสร้างและองค์ประกอบของคู่มือ มีการออกแบบโดยเน้นการใช้งานจริงและง่ายต่อการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดโครงสร้าง ได้แก่ ด้านคำศัพท์และสำนวน เป็นการรวบรวมคำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การให้บริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในสวนหมื่นบุปผา ด้านบทสนทนา ได้มีการนำเสนอตัวอย่างบทสนทนาที่ใช้ในการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การต้อนรับ การให้ข้อมูล และการตอบคำถาม ภาพประกอบ โดยใช้ภาพถ่ายจริงของงานบริการภายในสวนหมื่นบุปผา เพื่อช่วยให้ผู้ใช้คู่มือเห็นภาพและเข้าใจบริบทของบทสนทนาและคำศัพท์ได้ชัดเจนขึ้น รวมถึงมีการระบุคำอ่านภาษาไทย โดยทุกข้อความภาษาอังกฤษจะมีการระบุคำอ่านเป็นภาษาไทยควบคู่กัน เพื่อให้ผู้ที่ไม่มีพื้นฐานสามารถออกเสียงได้อย่างถูกต้องและง่ายต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับเดชา ตาละนิก, สำราญ ชันสำโรง, วิสุทธิชัย ไชยสิทธิ, ปัน อะทะเทพ และพระครูใบฎีกาทิพย์พนาภรณ์ ชยาภินันโท (2563) กล่าวว่า การสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชน ชุดสื่อที่มีหน่วยการเรียนรู้ที่ได้รับการออกแบบจากการศึกษาบริบทชุมชนเฉพาะทำให้กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ได้เร็วมีประสิทธิภาพและสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ขณะที่ ชมพู อีสริยาวัฒน์ (2561) พบว่า ชุมชนท่องเที่ยวต้องการได้คู่มือภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และการอธิบายรายการสินค้าและฐานเรียนรู้ต่าง ๆ ในชุมชนท่องเที่ยว ความต้องการคู่มือภาษาอังกฤษที่ใช้ได้สะดวก อาจจะเป็นหนังสือเล่มเล็ก ๆ หรือแผ่นพับ และอยาก

ให้เขียนคำอ่านภาษาอังกฤษพร้อมแปลเป็นภาษาไทยให้ด้วยเพราะจะช่วยให้อ่านคำศัพท์ได้ และเข้าใจเนื้อหามากยิ่งขึ้น

3. ผลการประเมินผลความพึงพอใจของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ สำหรับบุคลากรสวนหมื่นบุปผา อำเภอบेतง จังหวัดยะลา ในด้านรูปเล่ม เนื้อหา และการนำไปใช้ประโยชน์ มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผลเป็นดังนี้เพราะว่า กระบวนการในการให้ได้มาซึ่งคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการนั้นเป็นไปตาม ขั้นตอนการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษที่มีการลงพื้นที่จริง แล้วจึงนำมาสังเคราะห์เป็นเนื้อหาใน คู่มือให้ตรงกับความต้องการใช้งานและสถานการณ์จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานได้ทันที (พัชธิชา กุลสุวรรณ, 2558) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บุคลากรสวน หมื่นบุปผา อำเภอบेतง จังหวัดยะลา สอดคล้องกับอารีรัตน์ บริบูรณ์ เจนตา แก้วลาย และนุชนาฏ สายทอง (2567) ที่พัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการ ธุรกิจการท่องเที่ยวชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการ ท่องเที่ยวชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เนื่องจากมีประโยชน์และ สามารถใช้ได้งานได้ตรงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ๆ โดยเน้นเนื้อหาที่ผู้ประกอบการสามารถ นำไปใช้ได้จริง ทั้งคำศัพท์และรูปประโยค ซึ่งคณะวิจัยได้ลงพื้นที่และสำรวจดูสถาน ประกอบการและแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่บริเวณชุมชน แล้วจึงนำมาสังเคราะห์เป็นเนื้อหาใน คู่มือ

องค์ความรู้ใหม่

องค์ประกอบของคู่มือการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ สำหรับ บุคลากรของสวนหมื่นบุปผา อำเภอบेतง จังหวัดยะลา ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 คำศัพท์ องค์ประกอบที่ 2 สำนวน และองค์ประกอบที่ 3 บทสนทนา โดยเล่ม คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการที่ตรงตามความต้องการ ประกอบไปด้วย 4 แผนกงานบริการ ได้แก่ 1) แผนกงานให้บริการในกิจกรรม DIY ทำเทียนดอกไม้ 2) แผนก ร้านอาหาร 3) แผนกให้บริการที่พัก และ 4) แผนกบริการนวดเพื่อสุขภาพ โดยแนวทางในการ เพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภาษาอังกฤษคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ จำเป็นต้องมีภาพประกอบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นการเข้าใจและจดจำง่าย รวมถึงคำศัพท์สำนวน

และบทสนทนาทุกคำและข้อความจำเป็นต้องระบุคำอ่านเป็นภาษาไทยเพื่อให้ผู้ที่ไม่มีพื้นฐานสามารถออกเสียงได้อย่างถูกต้องและง่ายต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

สรุป/ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ ควรประกอบไปด้วยด้านคำศัพท์และสำนวน เป็นการรวบรวมคำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การให้บริการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในสวนหมื่นบุปผา ด้านบทสนทนา มีการนำเสนอตัวอย่างบทสนทนาที่ใช้ในการโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในสถานการณ์ต่าง ๆ ด้านภาพประกอบ เป็นการถ่ายภาพจริงของงานบริการภายในสวนหมื่นบุปผา เพื่อช่วยให้ผู้ใช้คู่มือเห็นภาพและเข้าใจบริบทของบทสนทนาและคำศัพท์ได้ชัดเจนขึ้น รวมถึงมีการระบุคำอ่านภาษาไทย โดยทุกข้อความภาษาอังกฤษจะมีการระบุคำอ่านเป็นภาษาไทยควบคู่กัน เพื่อให้ผู้ที่ไม่มีพื้นฐานสามารถออกเสียงได้อย่างถูกต้องและง่ายต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่วนข้อเสนอแนะในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ประกอบด้วย

1.1 สวนหมื่นบุปผาควรส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเชิงรุกโดยใช้คู่มือที่ได้พัฒนาขึ้นแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุกแผนกบริการเพื่อเป็นการลดข้อจำกัดในการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มีประสิทธิภาพ

1.2 ควรมีการบูรณาการต่อยอดคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการให้เชื่อมโยงกับเทคโนโลยี เช่น การพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการที่บูรณาการเทคโนโลยี เช่น การพัฒนาต่อยอดบนแอปพลิเคชันมือถือให้เป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันที่รวบรวมเนื้อหาจากคู่มือ พร้อมด้วยฟีเจอร์ต่าง ๆ เช่น แบบฝึกหัดโต้ตอบระบบบันทึกเสียงเพื่อฝึกออกเสียง และบทเรียนสั้น ๆ ที่เป็นคลิปวิดีโอ เป็นต้น

2.2 ข้อจำกัดของการศึกษาครั้งนี้ คือการใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็ก และการเก็บข้อมูลจากพื้นที่เดียว การพัฒนาต่อยอดงานวิจัยนี้ในอนาคตควรพิจารณาขยายขนาดของกลุ่มตัวอย่างและครอบคลุมพื้นที่การศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงแรงงาน. (2567). นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ. เรียกใช้เมื่อ 4 สิงหาคม 2568 จาก <https://www.mol.go.th>.
- กลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน. (2565). แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน (พ.ศ. 2566-2570). เรียกใช้เมื่อ 20 สิงหาคม 2568 จาก <https://www.osmsouth-border.go.th>.
- ชมพู อิศริยาวัฒน์. (2561). การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับชุมชนท่องเที่ยว: กรณีศึกษากันต๊างบ้านหนองตาไก่ ตำบลหนองกง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. มนุษยสังขมสาร (มสส.) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 16(2), 127-146.
- เดชา ตาละนีก, พระครูปลัดณัฐพล ประชุมหะ, พระครูใบฎีกาทิพพนากรณ เลาลี และนฤภรณ์ วรายุทธโยติกุล. (2564). การบูรณาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองกับการทำงานเพื่อบริการการท่องเที่ยวชุมชน ภายใต้โครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ในจังหวัดเชียงราย. ศึกษาสาร มจร, 9(1), 173-191.
- เดชา ตาละนีก, สำราญ ชันสำโรง, วิสุทธิชัย ไชยสิทธิ, บัณ ะทะเทพ และพระครูใบฎีกาทิพพนากรณ ชยาภินันโท. (2563). ศึกษาการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชน: กรณีศึกษา อำเภอคลองเตย จังหวัดเชียงใหม่. วารสารบัณฑิตแสงโคกคำ, 5(2), 294-312.
- พัชธิชา กุลสุวรรณ. (2558). การพัฒนาคู่มือการจัดการเรียนการสอนเศรษฐศาสตร์สิ่งแวดล้อมแบบบูรณาการสำหรับนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารศึกษาสาร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 9(4), 126-141.
- พิกุล สายดวง และชญานันท์ ปติกรพวงเพชร. (2560). การศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของกลุ่มอาชีพโฮมสเตย์ในชุมชนบ้านชะขอม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 8(1), 284-300.
- เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ. (2551). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.

วิภาวี บัวผัน รัตติยา โกมินทรชาติ และ David Blyler. (2568). การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษ สำหรับแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสกลนคร. วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 9(3), 160-172.

ศาดรา สหัทธิน, ชนกกานต์ สหัทธิน, อธิพล วิมุฏตานนท์, ไพรวลัย ทารฤทธิ และนุชจรินทร์ ทรัพย์สมบัติ. (2560). การพัฒนาคู่มือสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติสำหรับวิสาหกิจท่องเที่ยวไหมแพรวาบ้านโพน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารการบริหารปกครอง มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 6(Special Issue), 105-119.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพมหานคร: สามลดา.

สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560). Thailand 4.0 ขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน. วารสารไทยคู่ฟ้า, 33, 3-17.

อดิพันธ์ มะลี. (2568). ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยะลา เผยยอดนักท่องเที่ยวและมีรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมดในปี 2566. NBT CONNEXT. เรียกใช้เมื่อ 4 สิงหาคม 2568 จาก <https://thainews.prd.go.th/thainews/news/view/97436/?bid=1>.

อารีรัตน์ บริบูรณ์ เจนตา แก้วลาย และนุชนาฏ สายทอง. (2567). การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวชุมชนย่านเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี. ใน รายงานการวิจัย. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

Mackay, R. and Mountford, A. (1978). English for Specific Purposes. London: Longman.