

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพัฒนา
ศักยภาพผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน*
THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE ENGLISH TRAINING
CURRICULUM FOR ENHANCING THE POTENTIAL OF TOURISM
SERVICE PROVIDERS IN CHA AM – HUA HIN AREAS

ศุภมาส เกตุเต็ม

Supamas Ketttem

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, ประเทศไทย

Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences

Phetchaburi Rajabhat University, Thailand

E-mail: supamas.ket@mail.pbru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน 2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน 3) เพื่อศึกษาความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน หลังการใช้หลักสูตรฝึกอบรม 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 30 คน จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การค่าประสิทธิภาพของหลักสูตร ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t- test Dependent ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเขตชะอำหัวหินมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 88.9 2) ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการ

* Received 12 August 2024; Revised 25 October 2024; Accepted 5 November 2024



ท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน มีประสิทธิภาพโดยรวม (E1/E2) 81.40/82 สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 3) ความสามารถทางภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ที่เข้ารับการอบรมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (0.01) 4) ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการอบรมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = 0.57)

คำสำคัญ: หลักสูตรฝึกอบรม, ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว, ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the communicative English needs of tourism service providers in Cha am - Hua Hin areas, 2) to develop a communicative English training curriculum, 3) to study the English communication abilities of tourism service providers, and 4) to study the satisfaction of the participants who attended the English communicative training curriculum. The sample used in the research consisted of 30 people selected through simple random sampling. The statistics used for data analysis included the efficiency of the curriculum, mean, standard deviation, and t-test dependent. The findings of the research were 1) the highest need for communicative English of the tourism service providers in Cha am – Hua Hin Areas was speaking skills, accounting for 88.9%, 2) the efficiency of the English communicative training curriculum for tourism service providers in Cha-am Hua Hin met the established criteria, with an overall efficiency (E1/E2) of 81.40/82, which was above the standard criteria, 3) the participants' English communication proficiency significantly improved after the training at a statistical significance level of 0.01, and 4) the participants had a high level of satisfaction with the training curriculum ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = 0.57).

Keywords: training curriculum, tourism service provider, communicative English

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นปัจจัยหลักที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยและทำให้เกิดการพัฒนาตามห่วงโซ่อุปทานทางการท่องเที่ยวทั่วประเทศ แม้ว่าช่วงปี พ.ศ. 2563-2564 จะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ที่ทำให้รายได้จากภาคการท่องเที่ยวลดลง (World Health



Organization (WHO), 2020) แต่หลังจากสถานการณ์โรคระบาดนี้คลี่คลาย และประเทศไทยได้เปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยไม่ต้องกักตัวตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 (กรมการท่องเที่ยว, 2566) หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องคาดว่าจะการท่องเที่ยวในประเทศทั้งจากคนไทยและชาวต่างชาติจะดีขึ้นเป็นลำดับ จะเห็นได้จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2564-2565 (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564) ที่ได้กำหนดแนวคิดในการพัฒนาเรื่องการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจว่าใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนตามแนวทางการท่องเที่ยว อีกทั้งมุ่งพัฒนาศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ สามารถสร้างรายได้และทำให้เกิดการพัฒนาทางการท่องเที่ยวทั่วประเทศ

จากการที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมที่หลากหลายจนกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงสามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในแต่ละปีได้มากมายทุกภูมิภาค จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวหลากหลายประเทศนิยมเข้ามาท่องเที่ยวและสามารถสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และในภูมิภาคเขตตะวันตกของประเทศไทย อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเพชรบุรีและอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นเขตท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กันเป็นจุดหมายปลายทางสำคัญของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากทั้งอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเพชรบุรีและอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีชายหาดทะเลฝั่งตะวันตก (Royal Coast) ที่ทอดยาวและเป็นแหล่งเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ ด้วยเหตุนี้จึงสามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการทั้งด้านธุรกิจโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ธุรกิจร้านค้าของที่ระลึกรวมทั้งขนส่งคมนาคมต่างๆ (กรมการท่องเที่ยว, 2562) ดังจะเห็นได้จากสถิตินักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศไทยว่าในปี 2565 นั้น เพชรบุรีมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากเป็นอันดับที่ 5 และประจวบคีรีขันธ์มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเป็นลำดับที่ 6 ของประเทศไทย (ผู้จัดการออนไลน์, 2565)

นอกจากทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่เขตการท่องเที่ยวอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเพชรบุรี และอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีไว้บริการนักท่องเที่ยวแล้ว สิ่งสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความประทับใจนั้นคืองานด้านการบริการ และการทำงานด้านการบริการต่าง ๆ แก่ชาวต่างชาติที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการเข้าพักอาศัยที่พักร้านอาหาร การซื้อขายสินค้าของฝากของที่ระลึก การใช้บริการร้านอาหารและอื่น ๆ จำเป็นต้องใช้การสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาที่คนทั่วไปยอมรับว่าเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างคนชาติต่าง ๆ ดังนั้น บุคลากรในภาคบริการจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เพียงพอเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (World Tourism Organization, 2019)



แต่จากการศึกษาและจัดอันดับทักษะความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยสถาบันสอนภาษา EF Education First ซึ่งเป็นบริษัทด้านการศึกษาระดับนานาชาติ ที่เก็บข้อมูลและจัดอันดับจากผลทดสอบทักษะความสามารถของผู้ร่วมทำแบบทดสอบกว่า 2 ล้านคน จาก 112 ประเทศ (Education First, 2022) พบว่าประเทศไทยได้รับการจัดให้เป็นประเทศที่มีทักษะความสามารถภาษาอังกฤษต่ำมากถึง 9 ครั้ง คือ ปี 2011-2016 และปี 2019-2021 ขณะที่ในปี 2017-2018 มีคะแนนดัชนีอยู่ในกลุ่มที่มีทักษะความสามารถภาษาอังกฤษต่ำ ดังนั้นการมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษต่ำอาจมีผลต่องานบริการด้านการท่องเที่ยวได้เนื่องจากบุคลากรที่ทำงานให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอาจสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องและขาดประสิทธิภาพ หากบุคลากรที่ทำงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีและอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติมากขึ้น จะสามารถทำงานด้านการบริการได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและจะส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวในเขตนี้ การให้บริการที่มีคุณภาพและสื่อสารได้อย่างชัดเจนเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Baker, D. A., & Crompton, J. L, 2000) นอกจากนี้ ภาษาอังกฤษยังช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคลากรจากหลายวัฒนธรรม ลดความสับสน และสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับนักท่องเที่ยว (Fang et al, 2018) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิลุบล ศรีเทพ (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดน่าน โดยเห็นว่าในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวสู่ความเป็นสากลอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ทักษะภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากรเพราะภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกประเทศ ปัจจุบันผู้คนศึกษาและสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างคนชาติต่างๆ และเป็นสื่อกลางทางธุรกิจทั้งธุรกิจภายในประเทศและระหว่างประเทศ ผู้ที่มีความสามารถในสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี ก็จะสามารถสื่อสารกับผู้มาจากหลากหลายประเทศ แสดงความคิดเห็นและความรู้สึกได้ ทำให้การสื่อสารด้านต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ สำหรับงานบริการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั้น หน่วยงานส่วนใหญ่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ทักษะทางภาษาที่ต้องใช้ ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน

นอกจากนี้งานวิจัยของระชนนธ์ ทวีผล (2560) ที่ศึกษาเรื่องการให้บริการแบบมืออาชีพของโรงแรมประเภทบูติค ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าปัจจัยหนึ่งที่มีผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเชื่อมั่นต่อระบบงานบริการในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของเขตการท่องเที่ยวทั้งชะอำและหัวหิน ได้แก่การที่ผู้ให้บริการมีทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่ดีเพื่อให้สามารถสื่อสารกับ



นักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมนั้น ๆ ด้วย ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากบุคลากรที่ทำงานในแหล่งท่องเที่ยวเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีและอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เช่น สถานประกอบการหรือโรงแรมขนาดเล็กได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติมากขึ้น จะสามารถทำงานด้านการบริการได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและจะส่งผลดีต่อการท่องเที่ยว

ด้วยภาระงานของบุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการต่าง ๆ จึงทำให้มีข้อจำกัดด้านเวลาในการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษ ดังนั้นการจัดกิจกรรมอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะสั้นที่ให้ออกาสผู้เข้าอบรมได้ฝึกทักษะทางภาษาจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนเองโดยบูรณาการทั้งทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนและเน้นเนื้อหาทางภาษาที่บุคลากรต้องใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจริงจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกใช้ภาษาอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนั้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในปัจจุบันจะเน้นทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative skills) มากกว่าการสอนที่เน้นเรื่องรูปแบบหรือโครงสร้างภาษาเพียงอย่างเดียว เพราะความรู้ในด้านไวยากรณ์ไม่เพียงพอในการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง แนวคิดในการเรียนภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นคือการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งด้านโครงสร้างและความหมาย การฝึกอบรมจึงจัดเป็นการเรียนการสอนอย่างหนึ่ง ดังนั้นการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ต้องฝึกทั้งระบบโครงสร้าง ความหมาย เสียงสำนวนภาษาตามบริบทและสถานการณ์ ฝึกทั้งทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียน ด้วยกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นในการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรมภาษาอังกฤษจึงต้องสอนให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อสาร และเทคนิคการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนใช้ภาษาได้ด้นั้นควรเป็นเทคนิคที่เน้นให้ผู้เรียนใช้ภาษาในสถานการณ์จริง ฝึกให้ผู้เรียนได้คิด แก้ปัญหา และหาข้อสรุปได้

การฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีหลายรูปแบบ อาทิหลักสูตรระยะสั้น และการอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshops) เป็นต้น โดยมีการออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของพนักงาน เช่น หลักสูตรที่พัฒนาโดยมหาวิทยาลัยร่วมกับหน่วยงานท่องเที่ยว (กัญญารัตน์ เครือรัตน์ไพบุลย์ และอังคณา อ่อนธานี, 2561) หลักสูตรเหล่านี้ส่วนใหญ่เน้นทักษะการสื่อสารในงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การทักทาย การให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และการตอบข้อสงสัยของนักท่องเที่ยว การศึกษาวิจัยพบว่า การอบรมภาษาอังกฤษช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านการบริการและส่งเสริมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ กัญญารัตน์ เครือรัตน์ไพบุลย์ และอังคณา อ่อนธานี (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัสสำหรับพนักงานโรงแรมพบว่าหลังจากการฝึกอบรมพนักงานมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น อีกทั้งสามารถ



สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ ผลการวิจัยของพัชร บุญธีรารักษ์ (2564) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาและประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนสำหรับผู้นำเที่ยวท้องถิ่น พบว่าหลักสูตรฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม เนื่องจากมีการออกแบบบทเรียนให้สอดคล้องกับประสบการณ์ของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถพัฒนาทักษะความสามารถของตนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและส่งผลดีต่อคุณภาพการบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหินที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานและตรงกับความต้องการของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาความสามารถด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหินหลังการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ และบุคลากรที่ทำงานสถานที่ท่องเที่ยวในเขตชะอำ หัวหิน ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ทขนาดเล็ก ร้านค้า สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้งหน่วยงานราชการ เช่น ตำรวจท่องเที่ยว เทศบาล จำนวน 50 หน่วยงาน หน่วยงานละ 1 คน รวมเป็น 50 คน

กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความต้องการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 44 คน จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามความต้องการในการอบรมจำนวน 44 ฉบับให้แก่กลุ่มตัวอย่าง และได้รับกลับมา จำนวน 37 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.09
2. กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 30 คน จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก โดยเป็นบุคลากรที่ทำงานด้านสถานประกอบการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหินและจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว



ชาวต่างชาติ เช่น ผู้ที่ทำงานโรงแรม รีสอร์ท พนักงานขายของที่ระลึก พนักงานขาย
อสังหาริมทรัพย์ พนักงานบริษัทรถยนต์/ร้านให้เช่ารถยนต์ รถจักรยานยนต์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามความต้องการในการอบรมภาษาอังกฤษและปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษ
ของบุคลากรที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน

2. หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน
จำนวน 10 บทเรียน

3. แบบทดสอบวัดความสามารถภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารก่อนเรียนและหลังเรียนทั้ง
4 ทักษะ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่านและการเขียน

4. แบบฝึกหัดท้ายบทจำนวน 10 บทบทละ 5 ข้อ

5. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรม
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัว
หิน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความเที่ยง (Validity) และมีความเชื่อมั่น (Reliability)
จึงได้มีการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรฝึกอบรม
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร วารสาร รวมทั้งข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ แล้วนำมาปรับปรุง
เครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยจะนำแบบสอบถามและข้อสอบ Pretest และ
Posttest เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา
(Content Validity)

3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความเที่ยงตรง
เรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจริงที่เป็นผู้ทำงานสถานประกอบการ
แหล่งท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเพชรบุรีจำนวน 30 คนซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อ
หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach,
L. J., 1990) โดยกำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ
0.7 และผลการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.85 ซึ่งมากกว่า 0.7

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1



ศึกษาข้อมูลด้านปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเขตชะอำหัวหิน (Needs analysis)

ขั้นตอนที่ 2

พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน โดยพัฒนาโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลด้านแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้อมูลด้านความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ จากนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดโครงสร้างหลักสูตรอันประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตร และการวัดผลประเมินผล

ขั้นตอนที่ 3

ประเมินหลักสูตรฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญและนำหลักสูตรไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจริงที่เป็นผู้ทำงานสถานประกอบการแหล่งท่องเที่ยวในเขตจังหวัดเพชรบุรีเพื่อหาข้อบกพร่องและปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างโดยการจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน

ขั้นตอนที่ 4

ปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมตามผลการประเมินในขั้นตอนที่ 3 และพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน ฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและความพึงพอใจต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างโดยร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. ประเมินความสอดคล้องของหลักสูตร แบบสอบถามความต้องการ แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้ค่าเฉลี่ยความสอดคล้อง (IOC)
3. เปรียบเทียบผลการประเมินก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) และหลังฝึกอบรม (Post-test) ของผู้ที่เข้ารับการอบรมโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ t - test dependent

ผลการวิจัย

1. บุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเขตชะอำหัวหินมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอันดับแรกได้แก่ ทักษะการพูด คิดเป็นร้อยละ 88.9 อันดับที่สองได้แก่ทักษะการฟังคิดเป็นร้อยละ



ละ 77.8 อันดับที่สามารถได้แก่ทักษะการอ่าน คิดเป็นร้อยละ 55.6 และอันดับสุดท้ายได้แก่ทักษะการเขียน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ส่วนปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ

2. หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว เขตชะอำ หัวหินมีเนื้อหาสอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐานและตรงกับความต้องการของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว

3. หลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหินมีประสิทธิภาพโดยรวมระดับ 81.40/82 สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานระดับ 80/80 ที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1) มีค่าเท่ากับ 81.40 ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) มีค่าเท่ากับ 82

4. บุคลากรที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหินมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการอบรมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดมี 2 ด้าน ได้แก่ด้านการสอน ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมาได้แก่ด้านวิทยากร ($\bar{X} = 4.51$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน พบว่าแม้บุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหินจะมีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเป็นบางครั้ง แต่ส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติที่มาใช้บริการในสถานประกอบการที่ตนทำงาน โดยทักษะที่เป็นปัญหามากที่สุดได้แก่ทักษะการฟังและการพูด คิดเป็นร้อยละ 88.9 ซึ่งสามารถเกิดจากปัญหาหลายประการ ได้แก่ การขาดความรู้ด้านคำศัพท์ ความสามารถในการฟังเสียงเชื่อมระหว่างคำและความเร็วของสิ่งที่ผู้เรียนฟัง (Chen, A., 2013) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญารัตน์ เครือรัตน์ไพบุลย์และอังคณา อ่อนธานี (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัสสำหรับพนักงานโรงแรมและพบว่าพนักงานโรงแรมมีความต้องการให้จัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานต้อนรับภายในโรงแรมส่วนใหญ่มักประสบปัญหาภาษาอังกฤษเช่นเดียวกัน คือ การมีข้อจำกัดทางด้านคำศัพท์ ทำให้พนักงานไม่เข้าใจและไม่



สามารถสื่อสารได้ การออกเสียงคำภาษาอังกฤษไม่ถูกต้องและชัดเจน การสื่อสารผิดพลาดหลัก
ไวยากรณ์ ส่งผลให้แขกชาวต่างชาติที่มาใช้บริการไม่เข้าใจในสิ่งที่พนักงานพูด

2. ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพัฒนาศักยภาพผู้
ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน พบว่าเป็นหลักสูตรฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ
เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร
ที่ทำงานด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ แล้วนำโครงสร้างหลักสูตรให้ผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบประเมินความสอดคล้อง ผลการตรวจสอบประเมินมีค่าเท่ากับ 1.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า
หลักสูตรตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องทุกประเด็น มีจุดเด่นด้านการ
ออกแบบบทเรียนและกิจกรรมการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของ
บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการท่องเที่ยวต่างๆ นอกจากนั้นเนื้อหาบทเรียนใน
หลักสูตรยังไม่ยากจนเกินไป บุคลากรที่ทำงานด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
สามารถศึกษาและฝึกฝนด้วยตนเองเพิ่มเติมเมื่อมีเวลาว่างได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชร
บุญธีรารักษ์ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาและประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ
เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนสำหรับผู้นำเที่ยวท้องถิ่น พบว่าการจัดเนื้อหาหลักสูตรการ
อบรมที่ดีควรให้มีเนื้อหาที่ตรงกับประสบการณ์และความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตจริง
ของผู้เรียน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนมีความก้าวหน้าและพัฒนาดตนเองได้มากขึ้น ดังเช่น
ยุพาภรณ์ พิริยศิลป์ (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของ
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น พบว่าหากมีการจัดอบรมภาษาอังกฤษแก่ผู้
ทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวและตรงตามความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของ
บุคลากรในสาขาอาชีพนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและเป็นผลดีต่อการท่องเที่ยวใน
ภูมิภาคนี้ยิ่งขึ้นเนื่องจากบุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

นอกจากนั้น ผลการประเมินกระบวนการในการนำหลักสูตรไปใช้ ผลสัมฤทธิ์การอบรมมี
ค่า E1/ E2 เท่ากับ 81.40/82 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรการอบรมนี้มี
ประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับวรรณพร รุจิพงศ์กุล (2566) ที่กล่าวว่ากระบวนการออกแบบ
หลักสูตรที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ มีการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้
เชี่ยวชาญ จึงส่งผลให้การประเมินผลประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมในขั้นตอนการนำ
หลักสูตรไปใช้จริง (Implementation) มีผลสัมฤทธิ์ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

3. ผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพัฒนาศักยภาพผู้
ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน จากการที่ผู้วิจัยนำหลักสูตรฝึกอบรมไปทดลองใช้
จัดอบรมแก่บุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเขต
ชะอำ หัวหิน พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีคะแนนสอบหลังการอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนเรียน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สรุปได้ว่าหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการ
สื่อสารสำหรับพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน นี้ส่งผลต่อความรู้



ความเข้าใจและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการอบรม ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมและนำข้อมูลมากำหนดเนื้อหาให้ได้ตรงตามกับผู้เข้ารับการอบรมต้องการ และสามารถนำไปใช้ในการทำงานจริงในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นเนื่องจากหลักสูตรการอบรมมีเนื้อหาที่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม การจัดกิจกรรมที่เน้นทักษะการพูดได้ตอบบทสนทนาช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีโอกาสฝึกทักษะภาษาอังกฤษโดยเฉพาะเมื่อผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนกับวิทยากรที่เป็นชาวต่างประเทศ นอกจากนั้นหลักสูตรการฝึกอบรมยังได้ผ่านการตรวจประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมาแล้ว ดังที่ พิชร บุญธีรารักษ์ (2564) กล่าวว่า หลังการอบรมหลักสูตรที่ใช้ module ที่ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษมีแนวโน้มที่จะมีการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษมากขึ้น นอกจากนั้น Guihang, G., & Haimei, J (2019) (2019) ยังกล่าวว่าการสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษต้องคำนึงถึงพื้นฐานความรู้เดิมของผู้เรียนและทักษะการใช้ภาษาด้วย

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการอบรมในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการสอนและด้านวิทยากร ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.61$) และ ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะบทเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นบทเรียนที่สอดคล้องกับการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ผู้เข้ารับการอบรมต้องใช้ในชีวิตประจำวัน อีกทั้งแบบฝึกหัดระหว่างเรียนสามารถช่วยให้ผู้เรียนทบทวนเนื้อหาบทเรียนที่เรียนได้ รวมทั้งสามารถนำไปใช้เรียนด้วยตนเองหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นได้อีกด้วย นอกจากนั้นในด้านความพึงพอใจต่อวิทยากร Uysal et al. (2023) กล่าวว่าพฤติกรรมครูผู้สอนสามารถมีผลต่อผู้เรียนทั้งในทางบวกและทางลบ หากผู้สอนศึกษาพฤติกรรมของผู้เรียนก่อนจัดการเรียนการสอนและพยายามสร้างความสัมพันธ์ในทางบวก จะสามารถช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนตั้งใจเรียนและรู้สึกพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนได้

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทักษะการพูดและการฟังเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของการพัฒนาทักษะภาษาในบริบทการทำงานจริง นอกจากนี้ หลักสูตรมีเนื้อหาที่เหมาะสมและสนองความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริง ส่งผลให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษได้อย่างมีนัยสำคัญ การขยายองค์ความรู้ใหม่จากผลงานวิจัยนี้สามารถส่งเสริมได้



ด้วยการพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ สำหรับการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาตามความสะดวก ตลอดจน การขยายผลการศึกษา หลักสูตรนี้ไปยังพื้นที่อื่นในประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและความต้องการในบริบทที่แตกต่างกัน

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน สรุปได้ว่าบุคลากรที่ทำงานในสถานประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหิน ยังขาดความสามารถด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยเฉพาะทักษะการพูด บุคลากรเหล่านี้จึงควรได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษมากขึ้นด้วยการเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษที่เน้นด้านการสื่อสารเพื่อรองรับการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น ดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้พบว่าสถานประกอบการแหล่งท่องเที่ยวเขตชะอำ หัวหินโดยเฉพาะสถานประกอบการขนาดเล็กมีความต้องการความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยและหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ดังนั้นหากมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวชะอำหัวหินเพื่อจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ จะสามารถมีส่วนร่วมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเหล่านี้ให้ดียิ่งขึ้น และ 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่ 2.1) ควรมีการติดตามผลผู้ที่เข้ารับการอบรมด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานหลังการอบรมเสร็จสิ้น และ 2.2) ควรมีการทำการวิจัยหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษหลักสูตรอื่นต่อไปโดยอาจเน้นสถานการณ์จำลองเพื่อพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการสถานที่ท่องเที่ยวในเขตอื่นในจังหวัดเพชรบุรีเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมนโยบายการท่องเที่ยวของจังหวัดต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2566). แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยว. เรียกใช้เมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2567 จาก www.dot.go.th
- กัญญารัตน์ เครือรัตน์ไพบูลย์ และอังคณา อ่อนธานี. (2561). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยใช้กลวิธีพหุประสาทสัมผัส สำหรับพนักงานโรงแรม. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 20(4), 1-12.



- นิลบล ศรีเทพ. (2563). ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรเขตอำเภอเมืองจังหวัดน่าน. วารสารสุทธิปริทัศน์, 34(112), 78-93.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2565). ประจวบฯ ติดอันดับ 1 ใน 10 จังหวัดนักท่องเที่ยวสูงสุดปี 65. เรียกใช้เมื่อ 20 ตุลาคม 2565 จาก <https://mgronline.com/local/detail/9650000119320>
- พัชร บุญธีรารักษ์. (2564). การพัฒนาและประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการด้านการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนสำหรับผู้นำเที่ยวท้องถิ่น. วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 18(3), 36-51.
- ยุพารมณ พิริยศิลป์. (2557). ความต้องการทางด้านภาษาอังกฤษของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดขอนแก่น. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย. 9(2), 16-30.
- ระชานนท์ ทวีผล. (2560). การให้บริการแบบมีอาชีพของโรงแรมประเภทบูติคในเขตอำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบุรี. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 20(4), 1-12.
- วรรณพร รุจิพงศ์กุล. (2566). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารสำหรับผู้รุ่นใหม่. วารสารพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม, 3(2), 70-80.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2564-2565. เรียกใช้เมื่อ 30 กันยายน 2565 จาก <https://secretary.mots.go.th/strategy>
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.
- Chen, A., (2013). EFL listeners' strategy development and listening problems: A process-based study. *The Journal of Asia TEFL*, 10(3), 81-101.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Education First. (2022). EF English proficiency index: A ranking of 111 countries and regions by English skills. Retrieved February 20, 2023 from <https://www.ef.com/wwen/epi/>



- Fang et al. (2018). Effect of Sharing Economy on Service Quality in Tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 34, 129-137.
- Guihang, G., & Haimei, J. (2019). Exploring Business English Talent Training Model under the Background of the Belt and Road Initiative. *Higher Education Studies*, 9(2), 24-130.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30 (3), 607-610.
- Uysal, D. and et al. (2023). An evaluation of the in-service training curriculum for practitioners of English for academic purposes. *International Journal of Curriculum and Instructional Studies*, 13(1), 1-29.
- World Health Organization (WHO). (2020). COVID-19 strategy update. Geneva, Switzerland. Retrieved March 5, 2023 from <https://www.who.int/publications-detail/covid-19>.
- World Tourism Organization. (2019). International Tourism Highlights 2019. UNWTO. Retrieved March 5, 2023 from <https://www.e-unwto.org>