

# การจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี

## PREPARATION OF CHINESE TOURIST GUIDES FOR MERCHANTS IN THE RIVER KWAI BRIDGE AREA IN KANCHANABURI

เหมือนใจหวัง สัจจา\*

สาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Muenjaiwung Sajja

Faculty of Humanities and Social Sciences. Kanchanaburi Rajabhat University

\*Corresponding author e-mail: baobaoka@kru.ac.th

Receive : September 22, 2021

Revised: November 25, 2021

Accepted: December 30, 2021

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) จัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี 2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ความรู้ภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการศึกษาด้วยตนเองจากคู่มือที่จัดทำขึ้น 3) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวที่จัดทำขึ้น กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสำรวจข้อมูลพื้นฐาน แบบสำรวจข้อมูลเพื่อจัดทำเนื้อหาในคู่มือ แบบประเมินประสิทธิภาพคู่มือ แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังศึกษาคู่มือ และแบบประเมินความพึงพอใจหลังจากการใช้คู่มือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอแบบพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า 1) จัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี และแจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 เล่ม 2) กลุ่มตัวอย่างมีผลสัมฤทธิ์หลังศึกษาคู่มืออยู่ในระดับสูงกว่าก่อนศึกษาคู่มือ 3) ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคู่มือโดยรวมในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจกับคู่มือเนื่องจากเหมาะสมกับการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีความพึงพอใจเนื่องจากเพิ่มความสะดวก ความเข้าใจในการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีน ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** คู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการร้านค้า สะพานข้ามแม่น้ำแคว

### ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to create a Chinese language tourism manual for merchants in the River Kwai Bridge area, Kanchanaburi province, 2) to compare the Chinese language proficiency of the sample group before and after self-study the manual, and 3) to assess the users' satisfaction after using the manual. The sample group comprised 60 merchants in the River Kwai Bridge area. The research tools consisted of a general data survey form, a content

survey form, a manual performance assessment form, an achievement test before and after studying the manual, and a satisfaction assessment form. The data were analyzed using the statistical devices of percentage, mean, standard deviation and content analysis, and presented in a descriptive format.

The findings were as follows:

1) A Chinese language tourism manual for merchants in the River Kwai Bridge area was produced, and 60 copies were distributed to the sample group.

2) The sample group's scores from the achievement test after studying the manual were higher than the scores they made before studying the manual.

3) The users' satisfaction towards the manual in overall was at the highest level, followed by their satisfaction towards the manual because they could make use of it, and by their satisfaction towards the manual because it was helpful in their communication with Chinese tourists.

**Keywords :** Chinese language tourism manual, Merchant, River Kwai Bridge

## บทนำ

ภาษาจีนเป็นภาษาต่างประเทศที่มีความสำคัญ ภาษาหนึ่ง ซึ่งมีผู้ใช้มากเกือบ 2,000 ล้านคนทั่วโลก เป็นลำดับสองรองจากภาษาอังกฤษ และเป็นภาษาหนึ่งขององค์การสหประชาชาติ ภาษาจีนเป็นภาษาต่างประเทศที่มีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสาร สร้างความร่วมมือด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง จันทนา บรรจงดิษฐ์ และคณะ (2557) อีกทั้งการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และวัฒนธรรมของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนทำให้มีบทบาทต่อภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงประเทศในแถบเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ ดังนั้นภาษาจีนจึงเข้ามามีบทบาทต่อตลาดแรงงานของไทยในทุกๆระดับ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อทำธุรกิจค้าขาย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือการร่วมลงทุนกับนักธุรกิจชาวจีนและประเทศอื่น ๆ ที่ใช้ภาษาจีนในการสื่อสาร เช่น ใต้หวัน ฮองกง มาเลเซีย และสิงคโปร์ นอกจากนี้จังหวัดกาญจนบุรี ยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีคุณค่าสวยงาม นักท่องเที่ยวชาวจีน

ได้เข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนปี พ.ศ. 2561 จำนวน 15,357 คน และในปี พ.ศ. 2562 จำนวน 15,954 คน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.89 คน นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่ นิยมมาเที่ยวชมสะพานข้ามแม่น้ำแคว น้ำตกเอราวัณ ล่องแพ นวดแผนไทย รับประทานอาหารและผลไม้ไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2562) ทำให้อาชีพด้านอุตสาหกรรมบริการ เช่น อาชีพมัคคุเทศก์ ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท ร้านอาหาร ร้านขายของฝาก ของที่ระลึก ร้านนวด ฯลฯ ต่างมีรายได้จากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น อัจฉรา สมบัตินนทนา (2555) นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยบริษัททัวร์ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อมาพักผ่อนมากที่สุด เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวและทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย ผสมกับวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวในแต่ละภาคของประเทศ อีกทั้งยังมีสินค้าพื้นเมือง สมุนไพรธรรมชาติ อาหาร และผลไม้ ที่สร้างแรงจูงใจ

ให้นักท่องเที่ยวชาวจีนตัดสินใจมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการที่ผู้วิจัยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาจีน 1 โดยมีกิจกรรมส่วนหนึ่งคือมอบหมายให้นักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี บูรณาการความรู้ภาษาจีนเพื่อจัดทำป้ายภาษาจีนอธิบายสินค้าและราคาขายให้กับผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี หลังจากที่นักศึกษาได้สำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ประกอบการร้านค้าด้วยการสัมภาษณ์ พบว่าผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจในการสื่อสารภาษาจีนที่ถูกต้องบ่อยครั้งที่สื่อสารความหมายคลาดเคลื่อนไม่ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีน และประสบปัญหาการไม่มีเวลาเดินทางไปศึกษาหาความรู้ด้านภาษาจีนเพิ่มเติมจากหน่วยงานหรือสถาบันสอนภาษาจีนในจังหวัด เนื่องจากทำงานตั้งแต่เวลาตอนเช้าจนถึงเวลาตอนค่ำจึงทำให้การสื่อสารภาษาจีนมีอุปสรรค ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาวิธีการจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี ดังกล่าว เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการร้านค้ามีความรู้และความเข้าใจในการสื่อสารภาษาจีนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถฝึกฝนด้วยตนเองพัฒนาการเรียนรู้อย่างไม่มีขีดจำกัดด้านเวลา ทรงฤทธิ์ นิคมโหมด (2557) อธิบายว่าการใช้คู่มืออบรมเสริมทักษะการสื่อสาร ทำให้ประชาชนที่รับจ้างทั่วไปมีทักษะการสื่อสารสูงขึ้น การใช้ภาษาถูกต้องเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดและภาพลักษณ์ของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 ในประเด็นที่ 1.3.3 การเตรียมพร้อมด้านกำลังคนและการเสริมสร้างศักยภาพของประชากร ในทุกช่วงวัย มุ่งเน้น

การยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ พัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงาน และทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี (2561) อีกทั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีนโยบายในการพัฒนา ส่งเสริม และยกระดับการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาและประชาชน รวมถึงพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นให้เข้มแข็ง ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นแหล่งธุรกิจและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ของจังหวัดกาญจนบุรี เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและเพิ่มศักยภาพด้านภาษาจีนให้กับผู้ประกอบการและผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สามารถนำความรู้ด้านภาษาจีนมาบูรณาการให้เกิดประโยชน์ในการประกอบอาชีพในปัจจุบันและอนาคตอย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ความรู้ภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการศึกษาด้วยตนเองจากคู่มือที่จัดทำขึ้น
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวที่จัดทำขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารภาษาจีนระหว่างผู้ประกอบการร้านค้ากับนักท่องเที่ยวชาวจีน ในแหล่งท่องเที่ยวสะพานข้ามแม่น้ำแคว ตำบลท่ามะขาม อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับ

ผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว ตำบลท่ามะขาม อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านค้าเจ้าของกิจการร้านค้า ร้านอาหาร ร้านนวด ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น จำนวน 60 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. เป็นผู้ประกอบการร้านค้าบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว
2. เป็นผู้ที่ประสบหรือพบเจอปัญหาด้านการสื่อสารภาษาจีนกับลูกค้านักท่องเที่ยวชาวจีน
3. มีความสนใจและตั้งใจจะพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนของตนเองให้ดีขึ้น
4. เป็นผู้ที่สามารถอ่านและออกเสียงภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง
5. เป็นผู้ที่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมในการวิจัยและยินดีให้ข้อมูลเชิงลึกกับผู้วิจัยได้ตลอดระยะเวลาการเก็บข้อมูลของงานวิจัย และใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. คู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรีที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ความรู้ภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการศึกษาด้วยตนเองจากคู่มือที่จัดทำขึ้น
3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวที่จัดทำขึ้น

## การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. คู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี

1.1 ลงพื้นที่สัมภาษณ์ สอบถามข้อมูลพื้นฐาน ปัญหาและความต้องการเรียนรู้ภาษาจีนของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 วิเคราะห์ข้อมูล กำหนดวัตถุประสงค์และออกแบบเนื้อหาคู่มือ โดยศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาจีน เลือกกลุ่มคำศัพท์และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ การให้บริการ การค้าขาย ร้านนวด ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ในบริบทที่สอดคล้องกับจังหวัดกาญจนบุรี และจากความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการสร้างคู่มือไว้ 3 ขั้นตอนตามแนวคิดของ คีรีบุณ จงวุฒิเวศย์และมาเรียม นิลพันธุ์. (2542) ดังนี้

1.3.1 วางแผนร่างคู่มือ

1.3.2 เตรียมข้อมูลในการจัดทำคู่มือ

1.3.3 ทดสอบคู่มือ

1.4 ดำเนินการจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี ตามขั้นตอนที่วางไว้

1.5 นำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาหาประสิทธิภาพของคู่มือ ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของเนื้อหา แล้วนำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence: IOC)

1.6 ปรับปรุงเนื้อหาในคู่มือและแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

## 2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2.1 กำหนดจุดประสงค์ของการสอบ โดยการวิเคราะห์บทเรียน เนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้

2.2 ออกแบบและเขียนแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ซึ่งเป็นชุดเดียวกัน กำหนดลักษณะแบบทดสอบเป็นแบบอัตนัย เพื่อประเมินด้านความจำคำศัพท์ การแปลประโยคและการสื่อสารด้วยสถานการณ์จำลอง

2.3 นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ โดยทั้ง 5 ท่านให้ข้อเสนอแนะในด้านการใช้ภาษาในการตั้งคำถาม เพื่อให้มีความเข้าใจตรงตามจุดประสงค์ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์

2.4 ปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

## 3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือ

3.1 สร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี และมีการจัดระดับคะแนนค่าเฉลี่ยในช่วงคะแนนตามแนวคิดของเบสท์ (Best 1981) ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.2 นำแบบประเมินความพึงพอใจเสนออาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาแก้ไข แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง

3.3 นำแบบประเมินความพึงพอใจที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. นำข้อมูลจากการสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างคู่มือ หลังจากนั้นศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว จากเอกสารตำรา และหาคุณภาพของคู่มือโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ประเมินผลและปรับปรุงคู่มือให้มีความสมบูรณ์

2. ทดสอบก่อนเรียน (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน โดยใช้แบบทดสอบก่อนเรียนจำนวน 20 ข้อ 100 คะแนน

3. กำหนดเวลาศึกษาคู่มือให้กลุ่มตัวอย่างได้เรียนรู้ภาษาจีนด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาสัปดาห์ละ 3 วัน ๆ ละ 3 ชั่วโมง รวม 9 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ผู้วิจัยติดตามการศึกษาคู่มือและให้คำแนะนำการศึกษาคู่มือกับกลุ่มตัวอย่าง สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

4. ทดสอบผลสัมฤทธิ์หลังเรียน (Posttest) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน โดยแบบทดสอบชุดเดียวกับแบบทดสอบก่อนเรียนและให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามความพึงพอใจหลังใช้คู่มือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

5. นำแบบทดสอบมาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

2. การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของคู่มือโดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา แล้วนำผลการประเมิน

ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence: IOC) ซึ่งมี ค่า คำนวณ ได้ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่ามีความสอดคล้อง อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้มีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (มาเรียม นิลพันธุ์ 2549)

3. การเปรียบเทียบคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาคู่มือก่อน และหลังศึกษาคู่มือ โดยใช้ค่าสถิติ The Wilcoxon Matched Pairs Signed – Ranks Test เพื่อหาค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  และค่าส่วนเบี่ยงมาตรฐาน S.D.

4. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจเป็นรายข้อ โดยนำค่าระดับที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  และค่าส่วนเบี่ยงมาตรฐาน S.D. แล้วนำไปแปลค่าระดับตามแนวคิดของเบสท์ (Best 1981)

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการหาคคุณภาพของคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี มีค่าคำนวณได้ 0.67 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 0.50 แสดงว่าคู่มือนี้มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2. ผลสัมฤทธิ์หลังจากศึกษาคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี มีค่าสูงกว่าก่อนศึกษาคู่มือ

3. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจมากที่สุด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็น

ร้อยละ 61.67 เพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 - 50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 รองลงมาคืออายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือประเภทร้านของที่ระลึก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และร้านขายของใช้และเสื้อผ้า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเรียนภาษาจีน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ เคยเรียนมาบ้าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33

2. ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของคู่มือ โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีประเด็นหลักในการประเมิน 3 ด้าน คือ รูปแบบและลักษณะของคู่มือ เนื้อหาของคู่มือ และการนำไปใช้ประโยชน์ แล้วนำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence: IOC) ซึ่งมีค่าคำนวณได้ 0.67 สรุปได้ว่าคู่มือมีประสิทธิภาพมีความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

3. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี หลังจากการศึกษาคู่มือด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการศึกษาคู่มือ โดยมีคะแนนสอบก่อนศึกษาคู่มือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 14.2$ , S.D. = 11.55 คะแนน และคะแนนทดสอบผลสัมฤทธิ์หลังศึกษาคู่มือด้วยตนเอง คิดเป็นค่าเฉลี่ย  $\bar{x} = 59.36$ , S.D. = 21.47 คะแนน

4. ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี มีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

ที่ผู้วิจัยจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้า มีค่าเฉลี่ยรวม  $\bar{x} = 4.60$ , S.D. = 0.39 อยู่ในเกณฑ์การประเมิน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ประกอบการร้านค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด ในภาพรวมของการจัดทำคู่มือมากที่สุด  $\bar{x} = 5.00$ , S.D. = 0.00 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจกับคู่มือ เนื่องจากเหมาะสมกับการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์  $\bar{x} = 4.98$ , S.D. = 0.13 และ มีความพึงพอใจเนื่องจากเพิ่มความสะดวก ความเข้าใจในการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีน  $\bar{x} = 4.95$ , S.D. = 0.22 ตามลำดับ

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

วิจัยเรื่อง การจัดทำคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี สามารถอภิปรายผลจากข้อค้นพบในการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพของคู่มือ พบว่า คู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ด้านภาษาจีนเพิ่มขึ้นและสามารถสื่อสารภาษาจีนกับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม กล่าวต้อนรับ แนะนำสินค้า ลักษณะสินค้า บอกราคาสินค้าเป็นภาษาจีนได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้วิจัยมีการวางแผนสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์และสร้างเนื้อหาคู่มือ โดยผู้วิจัยได้สำรวจประโยคภาษาจีนที่จำเป็นต่อการสื่อสารระหว่างกลุ่มตัวอย่างและนักท่องเที่ยวชาวจีน และให้กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อเนื้อหาและรูปแบบของคู่มือ จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์จัดทำเล่มคู่มือที่มีขนาดพกพาสะดวก สีสันสวยงาม มีภาพประกอบ เนื้อหาชัดเจนเข้าใจง่าย มีคำอ่านภาษาไทยและคำอ่าน pinyin เพื่อให้คู่มือ

มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นูดี รุ่งสว่าง (2543) อีกทั้งคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรียังมีรูปแบบที่ทันสมัย เนื้อหาเหมาะสมกับการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างง่าย มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน และบรรลุผลสำเร็จ ทำให้สามารถพัฒนาความรู้ด้านภาษาจีน และเพิ่มรายได้ให้แก่ชุมชนในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี ได้อย่างยั่งยืน

2. ด้านผลสัมฤทธิ์ พบว่า หลังจากกลุ่มตัวอย่างได้ศึกษาคู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างมีผลคะแนนสอบหลังศึกษาคู่มืออยู่ในระดับสูงกว่าก่อนศึกษาคู่มือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา บรรจงดิษฐ์ และคณะ (2557) เรื่องการพัฒนาความสามารถภาษาจีนเพื่อการสื่อสารโดยใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย วิธีการวิจัยจากผลงานวิจัยที่กล่าวมานี้ และนำวิธีการวิจัยมาใช้ในกระบวนการสร้าง ทดลองและตรวจสอบคุณภาพคู่มืออย่างมีระบบก่อนจะนำไปทดลองใช้ จึงทำให้คู่มือมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ ทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถพัฒนาความรู้ จุดจำคำศัพท์ และประโยคภาษาจีนได้มากขึ้น สามารถฝึกฝน ทบทวนภาษาจีนด้วยตนเองได้ไร้ขีดจำกัดในเรื่องของเวลา สถานที่ ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายฝึกฝนทบทวนภาษาจีนได้บ่อยครั้ง จึงทำให้สามารถพัฒนาการสื่อสารภาษาจีนได้อย่างรวดเร็ว

3. ด้านความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ร้าน นวด ใน พื้นที่ สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี หลังจากได้ศึกษาคู่มือมีความ

พึงพอใจในภาพรวมของการจัดทำคู่มือมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจกับคู่มือเนื่องจากเหมาะสมกับการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีความพึงพอใจเนื่องจากเพิ่มความสะดวก ความเข้าใจ ในการสื่อสารกับลูกค้าชาวจีน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของ สมิต สัจฉกร (2542) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้มีการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับ และสิ่งที่คาดหวังนั้นทำให้เกิดความแตกต่าง ถ้าพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการแล้ว ทุกคนมีความคาดหวังไว้สูงว่าจะต้องได้รับการบริการที่ประทับใจ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการอยากกลับมาใช้บริการอีก

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมผู้ประกอบการร้านค้า อุตสาหกรรมบริการ

#### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2561 ค้นเมื่อ สิงหาคม 23,2562.

จาก [https://www.mots.go.th/more\\_news\\_new.php?cid=531](https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=531).

ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์และมาเรียม นิลพันธุ์. (2542). รายงานการวิจัยและจัดทำคู่มือการปฏิบัติ งานอาสาสมัครท้องถิ่น ในการดูแลและรักษามรดกทางศิลปวัฒนธรรม (อส.มส.). นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จันทนา บรรจงดิษฐ์, สมาน เอกพิมพ์ และพุทธรรัตน์ ทะสา. (2558). เรื่องการพัฒนาความสามารถภาษาจีนเพื่อการสื่อสารโดยใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์. ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 6 (หน้า 65-73). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

จิตรลดา รามพันธุ์ และ สุทัศน์ นาคจัน. (2550). การพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบทแคปพลิเคชันเฟสบุ๊ค สำหรับนักศึกษาสาขางานโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ทรงฤทธิ์ ฉิมโหมด. (2558). การพัฒนาคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พุทธศักราช 2557. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์, 17(2), 17-32.

และประชาชนทั่วไปให้มีศักยภาพด้านภาษาจีนเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนจำนวนมาก ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดกาญจนบุรี ควรมีบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาจีนได้ เพื่อสร้างความประทับใจ ความน่าสนใจ และเป็นการประชาสัมพันธ์สินค้า อาหาร แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรี อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มมูลค่าให้แก่สถานที่ท่องเที่ยววันนั้น ๆ ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชนต่อไป

2. คู่มือภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำไปบูรณาการแก่ผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่อื่น ๆ ของจังหวัดกาญจนบุรี อีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ หรือขยายผลในสถานประกอบการอื่น ๆ เช่น ธุรกิจนำเที่ยวที่พัก เพื่อเป็นการขยายโอกาสทางด้านภาษาให้แก่ชุมชนอื่น ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด



- นุดี รุ่งสว่าง. (2543). การพัฒนาคู่มือการสร้างหลักสูตรระดับโรงเรียนสำหรับครูประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- แสงดาว ถิ่นहारวงษ์. (2561). การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางวัฒนธรรมอาเซียน สำหรับ  
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดเพชรบุรี.เพชรบุรี : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2561).แผนพัฒนาเศรษฐกิจ  
และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564. ค้นเมื่อ มกราคม 4, 2561,  
จาก [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_news.php?nid=6420&filename=develop\\_issue](https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=6420&filename=develop_issue).
- อัจฉรา สมบัตินนทนา. (2555). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว  
ในประเทศไทย . สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.