

การพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

English Communication Development in the Services Sector for SMEs in Nakhon Si Thammarat

คมสิทธิ สิทธิประการ, ภัชญาภา ทองใส*, วิกรม ฉันทรางกูร และกฤตพร แซ่แง๋ สายจันทร์
Komsit Sitipragan, Patchayapa Thongsai*, Vikrom Chantarangkul And Krittapom Saengae Saijun

Received: 14 March 2024, Revised: 28 June 2024, Accepted: 28 June 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อสร้างคู่มือภาษาอังกฤษ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษและเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีต่อการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการ SMEs ขนาดย่อมประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอขนอม อำเภอสิชลและอำเภอท่าศาลา จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์สนทนากลุ่ม แบบทดสอบก่อนและหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการและแบบประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า t-test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการ SMEs มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ในหัวข้อเรื่อง การต้อนรับ การรับรายการอาหารและการจ่ายเงิน การบอกทิศทาง การร้องเรียน การกล่าวขอบคุณและกล่าวลาลูกค้า ผลสัมฤทธิ์ทางการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการมีคะแนนทดสอบหลังการพัฒนาสูงกว่าคะแนนทดสอบก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) แสดงให้เห็นว่าการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการบริการช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มให้ดีขึ้นได้

คำสำคัญ : การพัฒนา, การสื่อสารภาษาอังกฤษ, ผู้ประกอบการ SMEs

Abstract

This study aims to explore the need for English language use among SME entrepreneurs, develop an English language guide, compare the effectiveness of English communication before and after its development, and assess the satisfaction of SME entrepreneurs with enhanced English communication for service purposes. The sample comprised 20 SME entrepreneurs in the restaurant and beverage sector from Khanom, Sichon, and Thasala Districts. Research tools included a group interview, pre-and post-tests on English communication development, an English communication guide for service, and a satisfaction survey. Data analysis utilized percentage, mean standard deviation, and t-test.

The findings revealed that SME entrepreneurs require development in English communication for services such as welcoming, order taking, payment processing, giving directions, handling complaints, and customer farewells. Post-development test scores were significantly higher than pre-development scores at the .05 level of statistical significance. Additionally, SME entrepreneurs reported high satisfaction with the English communication development for service, with an average satisfaction score of 4.23. The results indicate that the English service guide effectively enhances the English communication skills of SME entrepreneurs in the restaurant and beverage sector.

Keywords : Development, English communication, SMEs

บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีความสำคัญในการสื่อสารกับชาวต่างชาติอย่างมากในหลายๆ ประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทย ดังที่ สุรินทร์ พิศสุวรรณ (2557) กล่าวว่า “คนไทยควรเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เพราะเป็นภาษาที่ใช้สื่อสารกันทั่วโลก อย่างไรก็ตามผลสำรวจทักษะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยพบว่ายังรั้งท้าย ทั้งที่ภาษาคือเครื่องมือสำหรับการแข่งขันบนเวทีภูมิภาคอาเซียนและในตลาดโลก ในขณะที่ประเทศเพื่อนบ้านสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีและ

เมื่อเด็กไทยมีปัญหาเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษก็ทำให้เราขาดองค์ความรู้มากมาย ยิ่งถ้าเราเข้าสู่โลกออนไลน์ ข้อมูลส่วนใหญ่จากทั่วโลกจะสื่อสารกันด้วยภาษาอังกฤษ เราต้องแก้ไขจุดนี้ให้ได้ แต่ถ้านคนไทยสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ก็จะทำให้เกิดผลดีต่ออาชีพและสร้างรายได้มากมาย ” ภาษาอังกฤษเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยในการสร้างรายได้ให้กับอาชีพต่างๆ ในประเทศไทยได้อย่างแพร่หลาย เช่น ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พักโรงแรม ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม (ปานทิพย์ อัทธมนวานิช, 2553)

ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความเชื่อมโยงและเป็นธุรกิจที่ได้รับประโยชน์ จากภาคการท่องเที่ยวเป็นหลัก ดังนั้นธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มที่อยู่ในพื้นที่ท่องเที่ยวจึงนับว่ามีความเปราะบางและเสี่ยงต่อการเลิกกิจการหากสถานการณ์ท่องเที่ยวมีการปรับตัวลดลง นอกจากนี้จากจำนวนผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งผู้ประกอบการรายใหญ่มีการเปิดตัวแบรนด์ร้านอาหารและขยายสาขาออกไปในทุกพื้นที่ ส่งผลให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก (SMEs) ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงและถูกแย่งส่วนแบ่งจากยอดขาย (สิริทิพย์ ฉล่อง, 2562) ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กรับจำเป็นต้องปรับตัวในการเพิ่มรายได้

ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มที่อยู่ในพื้นที่ท่องเที่ยวมีทั่วทุกภาคของประเทศไทย และมีชาวต่างชาตินิยมเข้ามาท่องเที่ยวอย่างมาก และจังหวัดนครศรีธรรมราช ก็เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวสำหรับชาวต่างชาติเช่นกัน อาทิ อำเภอขนอม อำเภอลานสกา อำเภอลิขิต เป็นต้น จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560) พบว่ามีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในปี 2559 มากกว่า 80,000 คนและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายตามความนิยมของชาวต่างชาติ เช่น วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารที่เป็นมรดกโลก ทะเลขนอม วนอุทยานแห่งชาติ ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุนานาชาติ เป็นต้น จึงเห็นได้ว่าจังหวัดนครศรีธรรมราชมีจุดขายที่แตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ มีจุดขายที่เป็นทั้งระดับประเทศและระดับโลก

แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการ SMEs ประเภทธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดนครศรีธรรมราชยังมีปัญหาในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ปัญหานี้ไม่เพียงแต่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อรายได้และความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจในพื้นที่ด้วย ดังที่ ภัชญาภา ทองใส และคมสิทธ์ สิทธิประการ (2562) พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในอำเภอขนอม มีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก ทำให้บางครั้งเกิดความล้มเหลวในการสื่อสารกับชาวต่างชาติและทำให้ขาดรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับพิมพ์จินดา อากการสและคณะ (2556) พบว่า มีคนไทยประสบปัญหาทางด้านการพูดสื่อสารกับ

ชาวต่างชาติ เช่น ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์ในการบริการลูกค้า ไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า เพราะรู้คำศัพท์น้อย จากปัญหาเหล่านี้เห็นได้ว่าแม้จะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาเพียงใด แต่ถ้าผู้ประกอบการมีการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจทำให้เกิดข้อเสียเปรียบในด้านธุรกิจได้ อีกทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราชไม่นานมากนัก หากเทียบกับจังหวัดภูเก็ต กระบี่ หรือ สุราษฎร์ธานี ที่ซึ่งผู้ประกอบการมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เชี่ยวชาญและคล่องแคล่ว หากผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชไม่มีการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษให้มากขึ้น อาจทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรู้สึกอึดอัดและเบื่อหน่ายที่ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจ จึงเลือกที่จะไปท่องเที่ยวจังหวัดเหล่านั้นได้ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติน้อยลงและจะมีรายได้ลดลงเช่นกัน

ผู้วิจัยเล็งเห็นปัญหาดังกล่าว จึงสนใจที่จะพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการวิจัยนี้จะเน้นการพัฒนาการเรียนการสอนโดยใช้คู่มือภาษาอังกฤษที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการ SMEs เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการให้สื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังที่ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า เนื้อหามีความครอบคลุมตามหัวข้อที่ต้องการ และผู้ประกอบการมีคะแนนสูงขึ้นทั้งการฟังและการพูดภาษาอังกฤษหลังจากการใช้นวัตกรรมสื่อภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยจึงหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะช่วยพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดนครศรีธรรมราชให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มารับบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มได้ ซึ่งเป็นการเผยแพร่ข้อมูลการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง และเพิ่มความสามารถด้านการบริการ และสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs ตลอดจนทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้รับการบริการที่ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกต่อไปในอนาคต อีกทั้งการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการยังสามารถใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อต่อยอดหรือขยายธุรกิจประเภทต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมใช้บริการได้ เช่น ร้านอาหารของที่ระลึก ร้านสปา บริษัทนำเที่ยว เป็นต้น และจะเป็นประโยชน์แก่

องค์กรโดยการนำรูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้คู่มือภาษาอังกฤษไปประยุกต์ใช้กับนักศึกษาในรายวิชาที่เกี่ยวข้องได้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อสร้างคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีต่อการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) มีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการ SMEs ขนาดย่อมประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มในอำเภอขนอม อำเภอสิชลและอำเภอท่าศาลา โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) มีวิธีการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มเลือกขนาดผู้ประกอบการ SMEs จาก 2 เลือก 1 ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ได้วิสาหกิจขนาดย่อม หรือผู้ประกอบการ SMEs ขนาดย่อม ซึ่งจากการลงพื้นที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปรากฏว่า กลุ่มวิสาหกิจขนาดย่อมเป็นกลุ่มที่มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มฐานลูกค้าชาวต่างชาติมากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีรายได้น้อย(สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563)

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มอำเภอในจังหวัดนครศรีธรรมราช จาก 23 อำเภอ เลือก 3 อำเภอ ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้อำเภอขนอม อำเภอ สิชล และอำเภอท่า

ศาลา ซึ่งจากการลงพื้นที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปรากฏว่า ทั้ง 3 อำเภอ นั้นเป็นอำเภอที่มีสถิติของนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุดที่สุดในจังหวัด นครศรีธรรมราช และมีผู้ประกอบการรายย่อยเพิ่มขึ้นทุกปี (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม, 2563)

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มตำบลจาก 3 อำเภอ ได้ตำบลละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 22 คน ดังนี้

ลำดับ	อำเภอ	ตำบล	จำนวน
1	ขนอม	ขนอม ควนทอง ท้องเนียน	3
2	สิชล	สิชล หุ้งปริง ฉลอง เสาเภา เปลี่ยน สีขีด เพทราช เขา น้อย และหุ้งใส	9
3	ท่าศาลา	กลาย ตลิ่งชัน สระแก้ว ท่าซัน ไทบุรี ท่าศาลา หัวสะพาน โพธิ์ทอง โมคลาน และดอนตะโก	10
		รวม	22

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) คือ ผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มอำเภอขนอม อำเภอสิชล และอำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 9 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้อำเภอละ 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมี 4 อย่าง คือ แบบสัมภาษณ์ แบบทดสอบ คู่มือภาษาอังกฤษ และแบบประเมินความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แบบสัมภาษณ์ คือ แบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม (focus group) เกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 7 ข้อ เป็นการสนทนากลุ่มจากผู้ประกอบการ SMEs ในอำเภอขนอม อำเภอสิชลและอำเภอท่าศาลา จำนวน 9 คน

2. แบบทดสอบ คือ แบบทดสอบก่อนและหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ (Pre-test และ Post-test) แบ่งเป็น 2 แบบ คือ แบบทดสอบภาคทฤษฎี จำนวน 10 ข้อและ

แบบทดสอบภาคปฏิบัติ จำนวน 8 ข้อ เป็นแบบทดสอบชุดเดียวกันเพื่อเป็นการวัดการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการ SMEs ทั้งก่อนและหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งแบบทดสอบได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการสอนภาษาอังกฤษ มีค่าเท่ากับ 0.87

3. คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษ คือ สื่อที่ใช้ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม

4. แบบประเมินความพึงพอใจ คือ แบบประเมินความพึงพอใจในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

4.1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

4.2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ด้านรูปเล่มของคู่มือ จำนวน 3 ข้อ

4.2.2 ด้านเนื้อหาของคู่มือ จำนวน 5 ข้อ

4.2.3 ด้านการฝึกอบรม จำนวน 4 ข้อ

4.2.4 ด้านการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ จำนวน 5 ข้อ

4.3 ข้อเสนอแนะ : แบบประเมินความพึงพอใจในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการสอนภาษาอังกฤษ มีค่าเท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

2. เก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม

3. สร้างคู่มือภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยอ้างอิงข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม สร้างแบบทดสอบภาคทฤษฎีและออกแบบทดสอบภาคปฏิบัติ

4. ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาประเมินคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษ แบบทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

5. ชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

6. ทดสอบกลุ่มตัวอย่างก่อนการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ (Pre-test) จำนวน 22 คน

7. ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้คู่มือประกอบ

8. ทำการทดสอบกลุ่มตัวอย่างหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ (Post-test) จำนวน 20 คน เนื่องจากผู้เข้าร่วมทดลองตัวจำนวน 2 คน ก่อนสิ้นสุดโครงการ

9. เก็บข้อมูลความพึงพอใจในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของกลุ่มตัวอย่าง

10. นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 การวิเคราะห์ผลระดับความพึงพอใจในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการ SMEs นำผลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

1.2 แบบทดสอบก่อนและหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ โดยการหาค่า t-test

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์สนทนากลุ่มและข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปประเด็นเนื้อหาต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์การพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการมีการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการสนทนากลุ่ม จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับตัวแทนกลุ่มของผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 9 คน ประกอบด้วย



ภาพที่ 1 จำนวนผู้ประกอบการประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า โดยปกติจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาพักอาศัยในพื้นที่เป็นระยะเวลาหลายเดือนและจะเข้ารับบริการรายการอาหารและเครื่องดื่มจำนวนมาก แต่หลังจากเกิดสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 จะมีชาวต่างชาติเข้าน้อยกว่าปกติหลายเท่า ผู้ประกอบการประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มส่วนใหญ่มีทักษะภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน ใช้คำศัพท์และท่าทางในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติแต่ไม่สามารถสื่อสารเป็นประโยคที่ถูกต้องได้ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมสื่อสารภาษาไทยกับพนักงาน จึงทำให้สามารถสื่อสารได้เฉพาะประโยคที่จำเป็น ได้แก่ การทักทายลูกค้า การแจ้งราคารายการอาหารและเครื่องดื่ม และการขอบคุณ จึงมีความต้องการที่จะพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้มากขึ้น และสามารถใช้ประโยคในการสนทนาได้ถูกต้อง สามารถบอกรายละเอียดของรายการอาหารและเครื่องดื่มได้ แต่บางคนให้ความเห็นว่า

ไม่มีความจำเป็นต้องพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพราะทำให้เสียเวลา เสียรายได้บางส่วนและเสี่ยงติดเชื้อโรคระบาดโควิด-19 แต่หากมีการพัฒนาที่สามารถดำเนินการได้โดยไม่กระทบต่อการทำงานหรือมีความเสี่ยงติดเชื้อโควิด-19 ก็มีความต้องการที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษเช่นเดียวกัน อาทิ การพัฒนาในรูปแบบออนไลน์ การใช้คู่มือภาษาอังกฤษแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวทำให้เกิดความสะดวก ปลอดภัย ประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถพัฒนาได้ตลอดเวลา

ผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความต้องการหัวข้อและเนื้อหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการโดยสรุปได้ดังนี้

1. การต้อนรับลูกค้า (Welcoming customers) เช่น การต้อนรับและการกล่าวทักทาย
2. การรับรายการอาหารและการจ่ายเงิน (Taking orders and paying) เช่น การรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม การแนะนำเมนูพิเศษ การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม และการบอกราคา เป็นต้น
3. การบอกทิศทาง (Giving direction) เช่น การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว และการบอกทิศทาง เป็นต้น
4. การร้องเรียน (Complaining) เช่น การกล่าวคำขอโทษและการแก้ปัญหา เป็นต้น
5. การกล่าวขอบคุณและกล่าวลาลูกค้า (Thanking and saying goodbye) เช่น การกล่าวคำขอบคุณลูกค้า การอวยพรลูกค้าและการกล่าวลาลูกค้า เป็นต้น

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในภาพรวม

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านรูปแบบของคู่มือ	4.13	0.12	มาก
2. ด้านเนื้อหาของคู่มือ	4.53	0.50	มากที่สุด
รวม	4.33	0.31	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) และด้านรูปเล่มคู่มืออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการประเมินคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการค้าบริการ ด้านรูปเล่มของคู่มือ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. คู่มือมีขนาดเล็ก สามารถพกพาได้สะดวก	3.67	0.58	มาก
2. ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม	4.00	1.00	มาก
3. เนื้อหาในคู่มือครบถ้วนทุกขั้นตอน	4.67	0.58	มากที่สุด
4. มีการวางลำดับขั้นตอนก่อนหลังของเนื้อหา	4.67	0.58	มากที่สุด
5. มีการใช้คำศัพท์ สำนวนและประโยคที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย	3.67	0.58	มาก
รวม	4.13	0.12	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการค้าบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านรูปเล่มของคู่มือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เนื้อหาในคู่มือครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีการวางลำดับขั้นตอนก่อนหลังของเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67) รองลงมาคือ ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และคู่มือมีขนาดเล็ก สามารถพกพาได้สะดวก มีการใช้คำศัพท์ สำนวนและประโยคที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการประเมินคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ด้านเนื้อหา

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. หัวข้อการต้อนรับลูกค้า (Welcoming customers)	4.67	0.58	มากที่สุด
2. หัวข้อการรับรายการอาหารและการจ่ายเงิน (Taking orders and paying)	4.33	0.58	มาก
3. หัวข้อการบอกทิศทาง (Giving direction)	4.67	0.58	มากที่สุด
4. หัวข้อการร้องเรียน (Complaining)	4.33	0.58	มาก
5. หัวข้อการกล่าวขอบคุณและกล่าวลาลูกค้า (Thanking and saying goodbye)	4.67	0.58	มากที่สุด
รวม	4.53	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเนื้อหาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หัวข้อการต้อนรับลูกค้า (Welcoming customers) หัวข้อการบอกทิศทาง (Giving direction) และหัวข้อการกล่าวขอบคุณและกล่าวลาลูกค้า (Thanking and saying goodbye) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67) รองลงมาคือ หัวข้อการรับรายการอาหารและการจ่ายเงิน (Taking orders and paying) และหัวข้อการร้องเรียน (Complaining) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการภาคทฤษฎี

คะแนนทดสอบภาคทฤษฎี	N	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
คะแนนก่อนพัฒนา	20	5.15	3.71	-12.047*	0.00
คะแนนหลังพัฒนา	20	9.20	0.80		

คะแนนทดสอบ ภาคปฏิบัติ	N	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
คะแนนก่อนพัฒนา	20	3.76	1.93	-19.230*	0.00
คะแนนหลังพัฒนา	20	7.33	1.51		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผลสัมฤทธิ์ทางการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนทดสอบก่อนการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเท่ากับ 5.15 และ 3.76 และคะแนนทดสอบหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.20 และ 7.33 ตามลำดับ ซึ่งคะแนนทดสอบหลังการพัฒนาสูงกว่าคะแนนทดสอบก่อนพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีต่อการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ



ภาพที่ 2 คู่มือภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านรูปเล่มของคู่มือ	4.13	0.31	มาก
2. ด้านเนื้อหาของคู่มือ	4.63	0.31	มากที่สุด
3. ด้านการฝึกอบรม	4.11	0.24	มาก
4. ด้านการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.05	0.48	มาก
รวม	4.23	0.13	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาของคู่มืออยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) รองลงมาคือ ด้านรูปเล่มของคู่มือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) ด้านการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และด้านการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ในด้านรูปเล่มของคู่มือ

ด้านรูปเล่มของคู่มือ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. คู่มือมีขนาดเล็ก สามารถพกพาได้สะดวก	4.20	0.41	มาก
2. ปกหน้าของคู่มือมีความสวยงาม	4.00	0.73	มาก
3. ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม	4.20	0.41	มาก
รวม	4.13	0.31	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านรูปเล่มของคู่มือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่

คู่มือมีขนาดเล็ก สามารถพกพาได้สะดวก และขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ ปกหน้าของคู่มือมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ในด้านเนื้อหาของคู่มือ

ด้านเนื้อหาของคู่มือ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ภาษาที่ใช้ในคู่มือมีความถูกต้องเหมาะสม	4.50	0.51	มากที่สุด
2. คำศัพท์และประโยคเหมาะสมกับสถานการณ์	4.55	0.51	มากที่สุด
3. ประโยค/สำนวนภาษาที่ใช้อ่านเข้าใจง่าย	4.55	0.51	มากที่สุด
4. มีการวางลำดับขั้นตอนก่อนหลังของเนื้อหา	4.55	0.51	มากที่สุด
5. เนื้อหาของคู่มือตรงกับความต้องการ	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.63	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านเนื้อหาของคู่มือในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ เนื้อหาของคู่มือตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00) รองลงมาคือ คำศัพท์และประโยคเหมาะสมกับสถานการณ์ ประโยค/สำนวนภาษาที่ใช้อ่าน เข้าใจง่าย และมีการวางลำดับขั้นตอนก่อนหลังของเนื้อหา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55) และภาษาที่ใช้ในคู่มือมีความถูกต้องเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ในด้านการฝึกอบรม

ด้านการฝึกอบรม	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. คุณภาพของคู่มือการฝึกอบรม	4.30	0.47	มาก
2. รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.05	0.60	มาก
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	3.75	0.44	มาก
4. การถ่ายทอดความรู้มีความชัดเจน	4.35	0.49	มาก
รวม	4.11	0.24	มาก

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้มีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) รองลงมาคือ คุณภาพของคู่มือการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ด้านการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์

ด้านการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	(\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ก่อนการฝึกอบรม	3.20	0.77	ปานกลาง
2. ความรู้หลังการฝึกอบรม	4.85	0.37	มากที่สุด
3. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.30	0.57	มาก
4. มีความมั่นใจที่จะใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติมากขึ้น	4.15	0.59	มาก
5. สามารถนำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงานได้	3.75	0.55	มาก
รวม	4.05	0.48	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้หลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) มีความมั่นใจที่จะใช้ภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) และสามารถนำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับเพื่อนร่วมงานได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) และความรู้ก่อนการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลจากการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้คู่มือภาษาอังกฤษผลคะแนนหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการบริการช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มให้ดีขึ้นได้ อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มสามารถเรียนรู้ ชักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้จากการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ นลิน สีมะเสถียรโสภณ และบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เข้าอบรมมีคะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมมีพัฒนาการทางด้านทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

ผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารและเครื่องดื่มสามารถฝึกฝนการสื่อสารด้วยตนเองผ่านคู่มือภาษาอังกฤษได้ สามารถทบทวนเนื้อหา จดจำรูปประโยค การใช้ประโยค ขั้นตอนการสื่อสาร หรือฝึกการใช้ประโยคในการสนทนากับลูกค้าชาวต่างชาติได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จิตรลดา รามพันธุ์และสุทัศน์ นาคจัน (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก สำหรับนักศึกษาสาขางานโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี พบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังการใช้คู่มือบนแอปพลิเคชันเฟสบุ๊กสูงกว่าก่อนการใช้คู่มือ แสดงให้เห็นว่าการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองช่วยพัฒนาทักษะความสามารถทางด้านอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษให้สูงขึ้นได้

อีกทั้งจากการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราช จากการทดสอบและการสังเกต พบว่า ผู้ประกอบการมีความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษขณะให้บริการมากขึ้น สามารถแนะนำรายการอาหารพิเศษของทางร้านเพื่อเพิ่มยอดขายได้ ซึ่งสอดคล้องกับ แจ่มจันทร์ บุญโญปกรณ์ (2565) ได้ทำการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับการให้บริการการท่องเที่ยวบน

ชีวิตวิถีใหม่ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ กล่าวว่า ผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้เกิดความชำนาญและมีศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษมากขึ้น ผู้ประกอบการฝึกฝนมากเท่าไรจะยังสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการ ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติจนประสบความสำเร็จและสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้กับประเทศไทย

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีต่อการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) อาจเนื่องมาจากการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษมีการใช้รูปแบบและเนื้อหาที่มีบริบทสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs และคู่มือภาษาอังกฤษได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหา และได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ จิตรลดา รามพันธุ์และสุทัศน์ นาคจัน (2560) กล่าวว่า ผลความพึงพอใจต่อรูปแบบการใช้งานและคู่มือภาษาอังกฤษบนแอปพลิเคชันเฟสบุ๊กเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก เนื่องจากแบบสอบถามได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านเนื้อหาความสอดคล้องและครอบคลุมวัตถุประสงค์

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีชาวต่างชาติร่วมทำการทดสอบผู้เข้าร่วมด้วย เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยในสำเนียงภาษาอังกฤษ
2. ควรมีการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษในหัวข้ออื่น ๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตประจำวัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการสนทนากับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่ได้สนับสนุนงบประมาณรายได้ประจำปี 2564 และขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- จิตรลดา รามพันธุ์ และสุทัศน์ นาคจัน. (2560). การพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก สำหรับนักศึกษาสาขางานโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบุรี. *วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์*, 19(1), 29-43.
- นลิน สิมะเสถียรโสภณ และบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ. (2558). การพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ. *วารสารวิชาการ*, 7(2), 57-73.
- พิมพ์จินดา อาการส และคณะ. (2556). การสำรวจปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการฟัง-การพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพขับเรือโดยสาร บริเวณหาดอ่าวนางจ.กระบุรี. (ศิลปศาสตรบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา.
- ภัชญาภา ทองใส และคมสิทธิ์ สิทธิประการ. (2562). ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจเพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่นอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารราชพฤกษ์*, 17(3), 129-136.
- สิริทิพย์ ฉลอง. (2562). *Industry Update*. หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคบริการ ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา. ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน.
- สุรินทร์ พิศสุวรรณ. (2557). 7. *ภาษาอังกฤษคือภาษาที่ใช้ทำงานของอาเซียน*. ค้นเมื่อ พฤษภาคม 7, 2563, จาก <http://www.tesol.org/convention2014/featured-speakers>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *รายงานสถิติจังหวัดนครศรีธรรมราช*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติจังหวัดนครศรีธรรมราช.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). *โครงสร้างธุรกิจ SME*. ค้นเมื่อ มิถุนายน 14, 2563, จาก <https://www.sme.go.th/th/page.php?modulekey=4>

ผู้เขียน

คมสิทธิ์ สิทธิประการ

อาจารย์สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
เลขที่ 109 หมู่ที่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110
E-mail: komsit.s@rmutsv.ac.th

Patchayapa ทองใส*

อาจารย์สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
เลขที่ 109 หมู่ที่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110
E-mail: patchayapa.t@rmutsv.ac.th

วิกรม ฉันทรางกูร

อาจารย์สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
เลขที่ 109 หมู่ที่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110
E-mail: vikrom.c@rmutsv.ac.th

กฤตพร แซ่แง่ สายจันทร์

อาจารย์สาขาศึกษาทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
เลขที่ 109 หมู่ที่ 2 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
E-mail: Kritaporn.s@rmutsv.ac.th