

## 5SR-O14: การฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษผ่านแอปพลิเคชันบน สมาร์ทโฟน สำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี

### English Communication Skill Training for Tourism Entrepreneurs via Smartphone Applications in Nonthaburi

แจ่มจันทร์ บุญโญปกรณ์<sup>1\*</sup>

Jaemjan Boonyopakorn<sup>1\*</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว และศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 75 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ระยะเวลาในการทดลอง ไม่เกิน 4-5 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แอปพลิเคชันการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวบนสมาร์ทโฟน 2) แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว 3) แบบฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว และ 4) แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ .05 และมีความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีได้ฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวโดยใช้โปรแกรมที่ทันสมัย มีความสะดวก และสามารถฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา

**คำสำคัญ:** ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน

#### Abstract

The purposes of this research are to improve tourism service English communication ability and study tourism entrepreneurs' in Nonthaburi Province satisfaction on tourism service English communication skill training via smart phone application. A sampling of this research is 75 tourism entrepreneurs in Nonthaburi Province by simple random method. The experiment was carried out within 4-5 weeks. The research instruments were 1) a smart phone application on tourism service English communication skill training 2) tourism service English communication training pre-test and post-test 3) tourism service English communication practices 4) satisfaction evaluation form on tourism service English communication via smart phone application. The data were statistically analyzed by mean, standard deviation, and percentage. The result of the research revealed that the entrepreneurs had tourism service English communication ability increased at the level .05 significantly and had much satisfaction for tourism service English communication training via smart phone application at mean level 4.27. In conclusion, the entrepreneurs in Nonthaburi Province have trained tourism service English communication skill with modern program conveniently and have been able to practice tourism service English communication skill by themselves anywhere anytime.

**Keywords:** Tourism Service English Communication Skill, Tourism Entrepreneurs, Smart Phone Application

<sup>1</sup> คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

<sup>1</sup> Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

\* Corresponding author. E-mail: jaemjan.b@rmutsb.ac.th

## บทนำ

โลกในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีการเปลี่ยนแปลงของประชาคมโลกเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) อย่างรวดเร็ว โดยมีการใช้ความรู้และนวัตกรรม (Knowledge and Innovation) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการเปลี่ยนแปลงให้มีความร่วมมือและการแข่งขันที่เข้มข้น (Collaboration and Competition) มีความเป็นสากล และนานาชาติมากขึ้น (Internationalization) และมีการรวมกลุ่มประเทศ และกรอบความร่วมมือในระดับภูมิภาคมากขึ้น อาทิ สหภาพยุโรป (European Union: EU) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในเอเชีย-แปซิฟิก (ASIA-PACIFIC Economic Cooperation: APEC) สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations: ASEAN) เป็นต้น

ประเทศไทยนับเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวหลักที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากรายงานผลการจัดอันดับ ประเทศที่มีนักท่องเที่ยวมาเยือนมากที่สุดประจำปี 2560 ซึ่งจัดอันดับโดยองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO-United Nations World Tourism Organization) โดยรวบรวมข้อมูลการท่องเที่ยวจากทุกประเทศทั่วโลกในปี 2559 ประเทศไทยติดอันดับที่ 9 ซึ่งยังเป็นประเทศที่ติดอันดับใน 10 ประเทศแรกที่มีนักท่องเที่ยวมาเยือนมากที่สุดในโลก จากจำนวนนักท่องเที่ยวกว่า 32.6 ล้านคน และประเทศไทยยังติดอันดับที่ 3 ที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวมากที่สุด ประจำปี 2560 รวบรวมได้จาก การท่องเที่ยว จำนวน 4.99 หมื่นล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือกว่า 1.65 ล้านล้านบาท (Coconuts Bangkok: 2017)

แนวโน้มการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) อย่างโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Applications) และเทคโนโลยีของตัวเครื่องโทรศัพท์จากค่ายผู้ผลิตโทรศัพท์โดยเฉพาะการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งการพัฒนาแอปพลิเคชันแบ่งเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันระบบ (Operation System) และแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ (Software Application) ที่ตอบสนองการใช้งานบนอุปกรณ์ และด้วยแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่มีแนวโน้มใช้โปรแกรมต่างๆ เพื่อตอบสนองกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ได้แก่ ทำธุรกรรมทางการเงินเชื่อมต่อ และสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ชมภาพยนตร์ฟังเพลง หรือแม้แต่การเล่นเกม ซึ่งมีทั้งออนไลน์ (Online) และออฟไลน์ (Offline) ด้วยอัตราการขยายตัวด้านการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ ทำให้สถาบันการศึกษาหลายแห่งนำโปรแกรมประยุกต์นี้มาให้ความสำคัญกับการพัฒนาโปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือ โดยเชื่อว่าจะมีอัตราการดาวน์โหลดเพื่อใช้งานที่เติบโตอย่างเห็นได้ชัด อุปกรณ์สื่อสารที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน คือ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน โดยสัดส่วนของการใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการพัฒนาความสามารถของโทรศัพท์มือถือที่แต่เดิมมีไว้สนทนากันเท่านั้น และสิ่งสำคัญที่ทำให้อุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Device) มีมูลค่ามากขึ้นคือ ความสามารถและความหลากหลายของแอปพลิเคชันต่างๆ ในประเทศไทยมีแนวโน้มว่า จำนวนการใช้งานผ่าน แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ธุรกิจในอนาคตกำลังเคลื่อนเข้าสู่นวัตกรรมบนอุปกรณ์อัจฉริยะเหล่านี้

ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ก้าวล้ำหน้าไปกว่าธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economic Community: AEC) ทำให้มีการพัฒนาเครือข่ายการสื่อสารคมนาคมระหว่างกันเพื่อประโยชน์ด้านการค้าและการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีความร่วมมือกันและส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีความคล่องตัวมากขึ้น จากผลการสำรวจพบว่า 71% ของธุรกิจในประเทศไทยยืนยันว่าผู้ใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนทั่วไปสามารถติดต่อสื่อสารและรับบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวได้ผ่านทาง

โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน จากการผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่มีความต้องการให้ภาครัฐเข้ามาช่วยเหลือในด้านการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี เมื่อถามถึงรายละเอียดพบว่า ผู้ประกอบการเห็นว่า แนวทางความช่วยเหลือในด้านสารสนเทศที่จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจมากที่สุดคือ ระบบการจอง (ร้อยละ 36) การประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 35) การบริหารจัดการธุรกิจ (ร้อยละ 34) และการจัดทำเว็บไซต์ของธุรกิจ (ร้อยละ 33) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบนแพลตฟอร์ม (Platform) ต่างๆ โดยเฉพาะระบบที่จะช่วยสนับสนุนเรื่องของการจอง และการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ และแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง

นอกจากนั้น ยังต้องส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งในภาคเอกชน และภาคประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านธุรกิจการท่องเที่ยวควบคู่กับการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในธุรกิจของตนเองอย่างเหมาะสม จากสภาพปัญหาที่คนไทยไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เนื่องจากขาดความพร้อมทางด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ จึงทำให้นักวิจัยได้ทำการศึกษาวิธีการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนไทยให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ ในกลุ่มประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งต้องใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ จากผลการวิจัย พบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เป็นที่ต้องการพัฒนามากที่สุดในบรรดาทักษะอื่น (ปวันรัตน์ นิกะกิตติโกศล, 2559) นอกจากนี้ ในบรรดาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยว นั้น ยังขาดการอบรมด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ และไม่สามารถสื่อสารอย่างเข้าใจ การขาดนวัตกรรมที่ทันสมัยและนำไปใช้ได้จริงซึ่งเอื้อต่อการตอบโต้ข้ออุปสรรคด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ และสนองต่อการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วง 10 ปีของการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จากรายงานผลการวิจัยเกี่ยวกับศักยภาพภาษาอังกฤษ พบว่า การขาดแคลนแรงงานฝีมือในภาคการท่องเที่ยวและบริการของคนไทย ทำให้แรงงานไทยได้รับผลกระทบทางด้านการจ้างงานอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานไทยยังมีศักยภาพภาษาอังกฤษในระดับที่ยังไม่สูงมากนัก ซึ่งพนักงานยังมีระดับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง จึงควรได้รับการพัฒนาระดับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้อยู่ในระดับมากหรือมากที่สุด (นลิน สิมะเสถียรโสภณ และ บวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ 2558: บทคัดย่อ)

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้สอนภาษาอังกฤษรายวิชา ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว ได้เล็งเห็นปัญหาดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะพัฒนาแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน (Smartphone Applications) เพื่อพัฒนาความสามารถการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว และศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี อันจะนำไปสู่การยกระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และยกระดับการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีมากยิ่งขึ้น

### วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงทดลอง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

#### 1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.1 เพื่อพัฒนาความสามารถการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี
- 1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 2.1. ประชากร

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 100 คน

### 2.2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 75 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

## 3. ระยะเวลาในการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการทดลองโดยใช้ระยะเวลา ไม่เกิน 4-5 สัปดาห์

## 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

- 4.1 บทเรียนภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวที่สร้างขึ้น โดยใช้โปรแกรมแอปพลิเคชัน ด้วยระบบ Operating System (iOS และ Android Version 7 ขึ้นไป)
- 4.2 แบบฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว
- 4.3 แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว
- 4.4 แบบประเมินความพึงพอใจมีต่อการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน

## 5. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

- 5.1 การสร้างบทเรียนภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว ได้สำรวจความต้องการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี ศึกษาคู่มือ และเอกสารประชาสัมพันธ์ ถ่ายภาพ และวิดีโอ เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี แล้วนำมาสร้างบทเรียนภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวโดยใช้โปรแกรมแอปพลิเคชัน ด้วยระบบ Operating System (iOS และ Android Version ขึ้นไป) เพื่อใช้ในการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว สำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งประกอบด้วยข้อความ ภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียง และวิดีโอ
- 5.2 การสร้างแบบฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว ในรูปแบบการฝึกการใช้คำศัพท์ จำนวน บทสนทนาในสถานการณ์ต่างๆ จำนวน 14 บทเรียน ได้แก่ การแนะนำแหล่งท่องเที่ยว การแนะนำทัวร์ การแนะนำที่พัก การแนะนำแหล่งซื้อของ การแนะนำอาหาร การต้อนรับนักท่องเที่ยว การเข้าและออกที่พัก การจองทัวร์ การจองที่พัก การจองร้านอาหาร การบอกทิศทาง การซื้อของ การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม และการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ จำนวน 42 ข้อ
- 5.3 การสร้างแบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ได้ศึกษาเนื้อหาของบทเรียนภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว ทั้งหมด 14 บทเรียน และสร้างแบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ จำนวน 30 ข้อ
- 5.4 การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจ ได้ศึกษาบทเรียน แบบฝึก และแบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และสร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว โดยใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน จำนวน 10 ข้อ

- 5.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ  
ตรวจสอบคุณภาพโดยการหาค่า IOC และนำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำไปทดลอง  
กับกลุ่มตัวอย่าง

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 6.1 การเข้าถึงบทเรียนภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว โดยการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน RUS  
Tourism English จาก App Store และ Google Play Store ติดตั้งแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์  
เคลื่อนที่มีระบบปฏิบัติการ (Operating System) iOS และ Android Version 7 ขึ้นไป
- 6.2 การทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) ผู้ฝึกอบรมต้องทำแบบทดสอบก่อนการ  
ฝึกอบรม ก่อนฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว จำนวน  
30 ข้อ
- 6.3 การศึกษาบทเรียนภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว และวิดีโอ ซึ่งอยู่ภายในอุปกรณ์เคลื่อนที่  
และได้ติดตั้งพร้อมกับการติดตั้งแอปพลิเคชันด้วยระบบปฏิบัติการ จำนวน 14 บทเรียน
- 6.4 การทำแบบฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว หลังจากผู้ฝึกอบรมได้ศึกษา  
บทเรียนภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว และวิดีโอแต่ละบทเรียนแล้ว ต้องทำแบบฝึกทักษะ  
การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวของแต่ละบทเรียนที่ผู้วิจัยออกแบบให้สอดคล้อง  
กับบทเรียนภาษาอังกฤษและวิดีโอทั้งหมด 14 แบบฝึก จำนวน 42 ข้อ
- 6.5 การทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม (Post-test) เมื่อผู้ฝึกอบรมได้ศึกษาบทเรียนภาษา  
อังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวและวิดีโอ และทำแบบฝึก ทั้งหมด 14 บทเรียนแล้ว ผู้ฝึกอบรมต้อง  
ทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม จำนวน 30 ข้อ
- 6.6 การทำแบบประเมินความพึงพอใจ หลังจากผู้ฝึกอบรมได้ทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม  
แล้ว ผู้ฝึกอบรมต้องทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน จำนวน 10 ข้อ
- 6.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์  
สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล และรายงานผลในภาพรวม

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

- 7.1 การหาคุณภาพของแอปพลิเคชัน โดยใช้สูตร

$$E_1 = \frac{\sum X}{N} \times 100$$

$$E_2 = \frac{\sum Y}{N} \times 100$$

เมื่อกำหนดให้

$E_1$  คือ ประสิทธิภาพของการฝึกทักษะระหว่างการฝึกอบรม คิดจากคะแนน  
ของแบบฝึกแต่ละบทเรียนของการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ

$E_2$  คือ ประสิทธิภาพของการหลังการฝึกอบรม คิดจากคะแนนการทำแบบ

ทดสอบหลังการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ

$\Sigma X$  คือ คะแนนรวมของผู้ฝึกอบรมระหว่างการฝึกอบรม

$\Sigma Y$  คือ คะแนนรวมของผู้ฝึกอบรมหลังการฝึกอบรม

$N$  คือ จำนวนผู้ฝึกอบรม

$A$  คือ คะแนนเต็มของแบบฝึกหัดระหว่างการฝึกอบรม

$B$  คือ คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม

## 7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษา

การดำเนินการวิจัย มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

**ตารางที่ 1** ผลการสำรวจความต้องการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี

ลำดับที่	หัวข้อ	ระดับความต้องการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว		
		Mean	S.D.	แปลผล
1	การแนะนำแหล่งท่องเที่ยว	4.20	.72988	มาก
2	การแนะนำทัวร์	3.97	.73307	มาก
3	การแนะนำที่พัก	4.13	.71433	มาก
4	การแนะนำแหล่งซื้อของ	4.12	.82332	มาก
5	การแนะนำอาหาร	4.17	.83348	มาก
6	การสนทนาเกี่ยวกับการต้อนรับ	4.07	.84910	มาก
7	การสนทนาเกี่ยวกับการเข้าออกที่พัก	4.04	.81082	มาก
8	การสนทนาเกี่ยวกับการจองทัวร์	4.01	.77735	มาก
9	การสนทนาเกี่ยวกับการจองที่พัก	4.16	.75995	มาก
10	การสนทนาเกี่ยวกับการจองร้านอาหาร	4.18	.75490	มาก
11	การสนทนาเกี่ยวกับการบอกทิศทาง	4.22	.84938	มาก
12	การสนทนาเกี่ยวกับการซื้อของ	4.10	.74214	มาก
13	การสนทนาเกี่ยวกับการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	4.26	.79655	มาก
14	การให้ข้อมูลทางโทรศัพท์	4.01	.88323	มาก
15	การให้ข้อมูลทางอีเมล	3.52	1.19962	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีมีความต้องการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวในระดับมาก ยกเว้นหัวข้อการให้ข้อมูลทางอีเมล มีความต้องการฝึกทักษะในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์การหาประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันการฝึกอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีบนสมาร์ทโฟน

ประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน	E1	E2
ค่าร้อยละ	96.09	80.49

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน มีค่าเท่ากับ 96.09/80.49

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์การพัฒนาความสามารถการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน

แบบทดสอบ	N	Mean	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
Pre-test	75	21.29	4.87900	-2.452	.017
Post-test	75	22.56	3.84581		

\* p<0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า หลังการฝึกอบรมการพัฒนาความสามารถการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านทางแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ		
		Mean	S.D.	แปลผล
1	เนื้อหาในแต่ละบทเรียนของแอปพลิเคชัน มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี	4.33	.62483	มาก
2	แบบฝึกในแต่ละบทเรียนของแอปพลิเคชันเหมาะสมกับการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี	4.40	.68190	มาก
3	แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมของแอปพลิเคชันมีความยากง่าย และสอดคล้องกับบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี	4.21	.68635	มาก
4	การฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษผ่านแอปพลิเคชัน สำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี มีความทันสมัย	4.14	.88687	มาก
5	ข้อความ ภาพ เสียง และวิดีโอของแอปพลิเคชัน มีความชัดเจน สำหรับการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี	4.26	.76426	มาก

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ		
		Mean	S.D.	แปลผล
6	ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี สามารถฝึกและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน โดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่	4.36	.67433	มาก
7	ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี มีแรงจูงใจในการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น	4.15	.77587	มาก
8	ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี สามารถนำแอปพลิเคชัน ไปใช้ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านธุรกิจการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	.70279	มาก
9	ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี สามารถสร้างรายได้มากขึ้นหลังจากฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน	4.20	.71991	มาก
10	ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี สามารถนำแอปพลิเคชันไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้	4.36	.69462	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.27		มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีมีความพึงพอใจต่อการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27)

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจที่มีการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวในระดับมาก (มีเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) เนื่องจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีได้ฝึกทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวโดยใช้โปรแกรมที่ทันสมัย มีความสะดวก และสามารถฝึกทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา ดัง ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล (2559) ได้ศึกษาการพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการ ร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด พบว่า ผู้ประกอบการ ได้คะแนนก่อนและหลัง การใช้นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษสูงขึ้น และมีความพึงพอใจในระดับดี

### สรุป

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

1. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยว ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านบริการท่องเที่ยวสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



2. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรีที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน มีความพึงพอใจที่มีการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยวในระดับมาก (มีเฉลี่ยเท่ากับ 4.27)

ควรสร้างแอปพลิเคชัน (Application) ที่ใช้ในการฝึกทักษะภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน เพื่อนำทักษะไปใช้ในการประกอบอาชีพด้านบริการท่องเที่ยวแก่ชาวต่างชาติที่มาเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี

### คำขอบคุณ

การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ คณะกรรมการพิจารณาให้ทุนดำเนินการวิจัย จากงบประมาณเงินกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ประจำปี พ.ศ. 2562 ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้แก่ ผศ. ดร. ณัฐวิภา วิริยา ดร. ภรณุชนาฏ อรรถาเวช และ ดร. ทิพา ใจหลัก คณาจารย์สาขาวิชาภาษา ศูนย์นันทบุรี คณะศิลปศาสตร์ ที่ได้ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในการดำเนินการวิจัย และผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

### เอกสารอ้างอิง

- นลิน สิมะเสถียรโสภณ และบรรลักษ์ณ์ เกื้อสุวรรณ .(2558). การพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะภาษา อังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ.วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทย ปีที่ 7 ฉบับที่ 2  
กรกฎาคม -ธันวาคม 2558 ISSN 1906-7062. หน้า 57-73.
- ปวันรัตน์ นิกิตติโกศล. (2559). การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.วารสาร สมาคมนักวิจัย ปีที่ 21 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2559. หน้า 110-122.
- Coconuts Bangkok. (2017). Thailand ranked 9th for world's most visited country: United Nations.(Online Available: <https://coconuts.co/bangkok/news/thailand-ranked-9th-worlds-visited-country-united-nations>. Retrieved 29 April 2018.