

การพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอ
ผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนก๊าดซำ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่

นัยนา ครุฑเมือง¹, อนิสรา รัชมิเจริญ^{2*}, พงศ์จิตติ พัส่อง³ และ พัฒนินทร์ สุขโรจน์⁴

^{1,2,3} หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย

⁴ หลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาศิลปะการแสดง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Received 05/04/25 /Revised 11/03/26 /Accepted 11/03/26

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนก๊าดซำ อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก๊าดซำที่มีต่อการใช้คู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการฉบับชุมชนก๊าดซำ ประชากรเป็นสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก๊าดซำ จำนวน 40 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนก๊าดซำ แบบประเมินคุณภาพคู่มือฯ และแบบประเมินความพึงพอใจการใช้คู่มือฯ ผลการวิจัยพบว่า ผลการพัฒนาคู่มือฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพดีมาก ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.65$) ประเด็นที่มีผลการประเมินคุณภาพในระดับดีเยี่ยม คือ ด้านเนื้อหา และผลการประเมินความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก๊าดซำที่มีต่อคู่มือฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.57$, $\sigma = 0.57$)

คำสำคัญ: คู่มือภาษาอังกฤษ, คู่มือภาษาจีน, ชุมชนก๊าดซำ

* Corresponding author

**Developing an English and Chinese Language Guide for Presenting
Products and Services in the Kued Chang Community Kued Chang,
Mae Tang, Chiang Mai**

**Naiyana Khrutmuang¹, Anisara Rusmeecharoen^{2*}, Pongthiti Pas-Ong³ and
Pattarin Sukaroj⁴**

^{1,2,3} Bachelor of Arts Program in Thai

⁴ Bachelor of Fine and Applied Arts in Performing Arts at Faculty of Humanities and
Social Sciences, Chiang Mai Rajabhat University

Received 05/04/25 /Revised 11/03/26 /Accepted 11/03/26

Abstract

This quantitative research aimed to develop a bilingual handbook (English and Chinese) for presenting products and services tailored for the Kued Chang Community, Mae Taeng District, Chiang Mai Province. Additionally, the study investigated the satisfaction levels of the Kued Chang Community Enterprise members regarding the implementation of the handbook. The population consisted of 40 members of the Kued Chang Community Enterprise. The research instruments included the English and Chinese handbook for product and service presentation, a quality evaluation form for the handbook, and a satisfaction survey. The research findings revealed that the overall quality of the developed handbook was rated at a “Very Good” level ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.65$) with the “Content” dimension achieving an “Excellent” rating. Furthermore, the overall satisfaction of the community enterprise members towards the handbook was at the “Highest” level ($\mu = 4.57$, $\sigma = 0.57$)

Keywords: English language Handbook, Chinese language Handbook, Kued Chang Community

* Corresponding author

บทนำ

การที่ประเทศไทยให้ความสำคัญกับเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์และเชิงวัฒนธรรม (Creative and cultural economy) มาอย่างต่อเนื่อง นับเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนประเทศไทยให้บรรลุวิสัยทัศน์ของประเทศ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง” และปรากฏในยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2561) ทั้งนี้ จังหวัดเชียงใหม่ได้กำหนดแผนพัฒนาจังหวัดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ข้างต้น โดยกำหนดประเด็นการพัฒนาด้านเศรษฐกิจดี ประชากรมีรายได้ ซึ่งมีตัวชี้วัดเป็นอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด ทั้งผลิตภัณฑ์จากภาคการเกษตรและการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น

ชุมชนก๊าดช้าง ตำบลก๊าดช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นชุมชนที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายการพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (แม่แตงโมเดล) ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเป็นชุมชนที่มีผลิตภัณฑ์และการบริการ/การท่องเที่ยวของชุมชนที่สามารถสะท้อนอัตลักษณ์ความเป็นมาของชุมชน ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันได้เป็นอย่างดี มีเรื่องราวทางวัฒนธรรมของชุมชนที่ตรงกับความต้องการและอยู่ในความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

อีกทั้งผลจากการสรุปรายงานผลโครงการ “ยกระดับผลิตภัณฑ์การบริการ/การท่องเที่ยวของชุมชน โดยการสื่อความหมายทางวัฒนธรรมจากการมีส่วนร่วมด้วยการสร้างสรรค์เรื่องราว (Storytelling) ทางวัฒนธรรม เพื่อเผยแพร่บนแพลตฟอร์ม (Platform) ที่เป็นสากล” พบว่า ชุมชนต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อบรมพัฒนาด้านการใช้ภาษาต่างประเทศให้กับชุมชนเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจแก่ชุมชน

ดังนั้น เพื่อให้คนในชุมชนมีความพร้อมต้อนรับการเข้ามาของนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก สามารถเพิ่มมูลค่า และสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนก๊าดช้างได้ จึงควรมีการพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับอบรมพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศให้กับชุมชนได้นำไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และสามารถถ่ายทอดเรื่องราวทางวัฒนธรรมของชุมชนบนแพลตฟอร์มที่เป็นสากลต่าง ๆ ด้วยการใช้ภาษาที่ถูกต้อง สละสลวย ดึงดูด

ความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศให้เข้ามาศึกษาเรื่องราวและเยี่ยมชม อีกทั้งการพัฒนาคู่มือยังเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างสามารถเรียนรู้และพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ด้วยตนเอง

ทั้งนี้การที่จะพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารของคนในชุมชนและความสามารถในการผลิตสื่อสร้างสรรค์ได้นั้น จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้องและเป็นระบบ โดยใช้คู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ เนื่องจากคู่มือเป็นสื่อสำคัญที่จะช่วยให้คนในชุมชนได้เรียนรู้ภาษาที่จะใช้ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติและเหมาะสำหรับการดำเนินธุรกิจของชุมชนได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมในทุกมิติของการให้บริการ ตามที่ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายและความสำคัญของคู่มือ อาทิ ภัทรกร เพ็ญฟู (2548) กล่าวว่า คู่มือเป็นหนังสือหรือเอกสารแนะนำที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้ได้ศึกษาทำความเข้าใจและปฏิบัติตามได้ง่ายและมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน และบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่กำหนดไว้ สุรัสวดี จินดาเนตร (2553) ได้กล่าวว่าคู่มือเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการของผู้ใช้ให้สามารถดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้มีมาตรฐานใกล้เคียงกันให้มากที่สุดและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการฉบับชุมชนกีดช้างเพื่อใช้ในโครงการพัฒนาศักยภาพภูมิปัญญาท้องถิ่นชุมชนด้านภาษาและสื่อสร้างสรรค์เพื่อยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์และการบริการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนสู่สากลของชุมชนกีดช้าง อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาศักยภาพของชุมชนบ้านกีดช้างอย่างต่อเนื่องให้เป็นชุมชนที่มีความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และสามารถสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนได้อย่างยั่งยืนและงดงามต่อไป รวมทั้งสามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างสำหรับการพัฒนาในพื้นที่อื่นต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

คณะผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. คู่มือ

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556) วรรณรี ปานศิริ (2557) ได้กล่าวถึงความหมายของคู่มือ สรุปได้ว่า คู่มือเป็นหนังสือหรือเอกสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีรายละเอียดเป็นแนวทางเพื่อการปฏิบัติเรื่องนั้น ๆ อย่างเป็นขั้นตอน สามารถปฏิบัติตามให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากความหมายข้างต้น คณะผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างคู่มือฯ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีนในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชนก๊าดช้าง และได้สร้างแบบฝึกหัดเพื่อให้ผู้ใช้งานคู่มือได้ฝึกปฏิบัติตามบริบทการใช้งาน หรือรองรับการใช้งานในสถานการณ์จริงที่ผู้ใช้งานคู่มือต้องเผชิญอยู่

2. ความพึงพอใจ

มนตรี ฉะชัยแหลม (2544) และคณิต ดวงหัตถ์ (2537) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่องานที่ได้รับผลสำเร็จตามที่ได้อุทิศเวลา แรงกายแรงใจ และสติปัญญา จากแนวคิดข้างต้น คณะผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับการออกแบบแบบประเมินความพึงพอใจการใช้คู่มือฯ

3. การเรียนรู้ภาษา (Second Language Acquisition-SLA)

ดิอนา คาซา (2567) ได้กล่าวถึงความหมายของภาษาที่สองว่าเป็นภาษาที่เรียนรู้เมื่อมีการพูดภาษานั้นในชีวิตประจำวันทั่วไป เช่น เรียนภาษาไทยในประเทศไทย ภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่มีการเรียนรู้เฉพาะในห้องเรียน ไม่ได้ใช้ภาษานั้นตามปกติ เช่น เรียนภาษาไทยในประเทศจีน ส่วน Krashen (1981) ได้กล่าวถึงการรับภาษาที่สองว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้ภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาแม่อาจมีมากกว่าหนึ่งหรือสองภาษาก็ได้

4. การออกแบบสื่อตามรูปแบบ ADDIE Model

จิระนันท์ คำผาย และคณะ (2565) กล่าวว่า ADDIE Model เป็นกระบวนการพัฒนารูปแบบการสอนที่มีลำดับการพัฒนาเป็น 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การนำไปใช้ และการประเมินผล ซึ่งแต่ละขั้นตอนเป็นแนวทางที่มีลักษณะที่ยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถนำไปสร้างเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาและการออกแบบสื่อตามรูปแบบ ADDIE Model ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและสร้างคู่มือฯ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัทมาพร บุญกรต สถาพร สังข์ขาวสุทธิรักษ์ และนัฏจรี เจริญสุข (2564) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคู่มือการนิเทศการจัดการเรียนการสอนระบบทางไกลผ่านดาวเทียม (DLTV) ของโรงเรียนในเครือข่ายช้างคู่ อำเภอกาญจนดิษฐ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 พบว่า คู่มือประกอบด้วย บทนำ แนวทางการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม และกระบวนการดำเนินงานนิเทศการจัดการเรียนการสอนระบบทางไกลผ่านดาวเทียม ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของคู่มือมีค่าระหว่าง 0.80–1.00 และผลการประเมินความเหมาะสมของคู่มือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านรูปแบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการใช้ภาษา ด้านการออกแบบด้านประโยชน์จากการนำคู่มือไปใช้ ด้านเนื้อหา ด้านรูปเล่ม และด้านความเป็นไปได้

จักรพงษ์ ทองผาย (2566) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคู่มือสื่อประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษสำหรับชุมชนท่องเที่ยว ตำบลชีทวน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธานี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า คู่มือสื่อประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้นและได้รับการตรวจสอบจากเจ้าของภาษาประกอบด้วย 8 หมวดหมู่ โดยนำเสนอสำนวนแปลภาษาอังกฤษคู่กับต้นฉบับภาษาไทย และผลการประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาผลการพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนก๊าดซำ และความพึงพอใจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านก๊าดซำที่มีต่อคู่มือฯ โดยคณะผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก๊าดซำ ซึ่งเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนหมู่บ้านสมุนไพรและการท่องเที่ยว และมีการแปรรูปสมุนไพรสำหรับดูแลสุขภาพ ตั้งอยู่ที่ตำบลก๊าดซำ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 40 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการสร้างและทดลองใช้คู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนก๊าดซำ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการของชุมชนก๊าดซำ และศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านก๊าดซำที่มีต่อคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนก๊าดซำ ประกอบด้วยคำศัพท์ และประโยคต่าง ๆ สำหรับการสื่อสารในบริบทของการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการ ของชุมชนก๊าดซำกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นไปตามข้อค้นพบจากการดำเนินการโครงการ “ยกระดับผลิตภัณฑ์การบริการ/การท่องเที่ยวของชุมชน โดยการสื่อความหมายทางวัฒนธรรม จากการมีส่วนร่วมด้วยการสร้างสรรค์เรื่องราว (Storytelling) ทางวัฒนธรรม เพื่อเผยแพร่บนแพลตฟอร์มที่เป็นสากล” ที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

สำหรับเกณฑ์ในการเลือกเนื้อหาที่ใช้นำเสนอในคู่มือฯ นั้น คณะผู้วิจัยได้คัดเลือกคำศัพท์และประโยค ซึ่งเป็นคำศัพท์และประโยคพื้นฐานที่ใช้ในการสื่อสารตามบริบทการใช้งานในการดำเนินธุรกิจของชุมชน และกำหนดประเด็นของเนื้อหาตามลักษณะของธุรกิจชุมชน โดยการลงพื้นที่สังเกตการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก๊าดซำ และสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชน ทั้งจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลก๊าดซำ กลุ่มผู้นำชุมชนและผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือดังกล่าวสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ คู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการฉบับชุมชนกีดช้าง ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนกีดช้าง และความพึงพอใจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านกีดช้างที่มีต่อคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนกีดช้าง

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

4.1 คู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนกีดช้าง โดยคณะผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1) ศึกษาปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ และศึกษาความต้องการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านกีดช้าง

2) ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3) กำหนดขอบเขตของเนื้อหาเป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชน

4) ดำเนินการสร้างคู่มือฯ ตามที่กำหนด รวมทั้งออกแบบแบบฝึกหัดที่เน้นให้ผู้ใช้งานคู่มือได้ฝึกปฏิบัติตามบริบทการใช้งาน และจัดทำทั้งในรูปแบบเอกสาร ไฟล์เสียง ประกอบบรรยาย และตัวอย่างการออกเสียงภาษาอังกฤษและภาษาจีน

5) นำคู่มือฯ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม และหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคู่มือฯ โดยการหาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item - Objective Congruence: IOC) พบว่ามีค่าเท่ากับ 1.00

6) นำคู่มือฯ ไปปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้จริงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย

4.2 แบบประเมินคุณภาพคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนกีดช้าง โดยคณะผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบประเมินคุณภาพคู่มือฯ

2) กำหนดประเด็นการประเมินคุณภาพคู่มือฯ ให้เหมาะสม

3) ร่างแบบประเมินคุณภาพคู่มือฯ โดยมีประเด็นการประเมินตามที่กำหนดไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการใช้ภาษา และด้านการใช้งานคู่มือและความน่าสนใจ รวมทั้งมีการกำหนดเกณฑ์ระดับคุณภาพ 5 ระดับ คือ ดีเยี่ยม ดีมาก ดี พอใช้ ควรปรับปรุง

4) นำร่างแบบประเมินคุณภาพคู่มือฯ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม และหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) พบว่า มีค่าเท่ากับ 1.00

5) ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินคุณภาพคู่มือฯ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน ก่อนนำไปประเมินคุณภาพคู่มือฯ ต่อไป

4.3 แบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างที่มีต่อคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนกีดช้าง โดยคณะผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจฯ

2) กำหนดประเด็นรายการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านกีดที่มีต่อคู่มือฯ ให้เหมาะสม

3) ร่างแบบประเมินความพึงพอใจฯ และกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

4) นำร่างแบบประเมินความพึงพอใจฯ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม และหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) พบว่า มีค่าเท่ากับ 1.00

5) นำแบบประเมินความพึงพอใจฯ ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้จริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากได้รับหนังสือการรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย หมายเลขรับรอง IRBCMRU 2024/420.15.08 จากคณะกรรมการฯ ตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1) คณะผู้วิจัยประชุมร่วมกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้าง เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีน และลักษณะความต้องการในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชน

2) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคู่มือฯ

3) จัดทำคู่มือฯ โดยประเมินคุณภาพของคู่มือจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และด้านหลักสูตรและการสอน

4) จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างที่มีต่อคู่มือฯ

5) คณะผู้วิจัยนำเสนอคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนกีดช้าง และเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างที่มีต่อคู่มือฯ

อนึ่ง ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการนำเสนอคู่มือฯ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างที่มีต่อคู่มือฯ ด้วยตนเอง โดยก่อนเริ่มกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยจะเป็นผู้มอบ “ข้อมูลสำหรับอาสาสมัครวิจัย” และ “หนังสือแสดงความยินยอม” อย่างละ 1 ฉบับ แก่สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างที่เป็นอาสาสมัครวิจัยทุกคน เมื่อตัดสินใจเป็นอาสาสมัครวิจัยแล้วกระบวนการวิจัยจะเริ่มขึ้นจากคณะผู้วิจัยนำเสนอเนื้อหาของคู่มือฯ

6) คณะผู้วิจัยนำคู่มือฯ ไปใช้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้าง ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยนำเสนอเนื้อหาของแบบเรียนเป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ใช้เวลาครั้งละ 8 ชั่วโมง จนครบ 32 ชั่วโมง

7) คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างที่มีต่อคู่มือฯ จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ โดยหลังจากการนำเสนอเนื้อหาของคู่มือฯ เสร็จสิ้นในสัปดาห์สุดท้าย

8) นำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจฯ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก๊าดช้างที่มีต่อคู่มือฯ ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2560) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	ดีเยี่ยม
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	ดีมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	ดี
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	พอใช้
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50	หมายถึง	ปรับปรุง

ผลการวิจัย

1. การพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนก๊าดช้าง พบว่า คู่มือฯ ประกอบด้วยปก คำนำ (ซึ่งมีเนื้อหาเป็นการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการสร้างคู่มือ ส่วนประกอบของคู่มือ และวิธีการใช้งานคู่มือ) สารบัญ เนื้อหาของคู่มือที่คณะผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 8 บท ได้แก่ บทที่ 1 สถานการณ์นวด บทที่ 2 สถานการณ์นวดไทย (นวดผ่อนคลาย) บทที่ 3 สถานการณ์นวดไทย (นวดรักษาเฉพาะจุด) บทที่ 4 สถานการณ์นวดน้ำมัน บทที่ 5 สถานการณ์แช่เท้า บทที่ 6 สถานการณ์นวดฝ่าเท้า บทที่ 7 สถานการณ์นวดฝ่าเท้า สถานการณ์อย่างแคร่ และบทที่ 8 สถานการณ์จำหน่ายสินค้าวิสาหกิจชุมชน พร้อมทั้งไฟล์เสียงบรรยายเนื้อหาและตัวอย่างการออกเสียงภาษาอังกฤษและภาษาจีน หลังจากได้รับการประเมินคุณภาพของคู่มือพร้อมไฟล์เสียงจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า คู่มือฯ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากขึ้นไปทุกด้าน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1, 2, 3 และ 4

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพของคู่มือฯ โดยภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับ คุณภาพ
1. ด้านเนื้อหา	4.58	0.52	ดีเยี่ยม
2. ด้านการใช้ภาษา	4.11	0.84	ดีมาก
3. ด้านการใช้งานและความน่าสนใจ	3.89	0.84	ดีมาก
รวม	4.13	0.65	ดีมาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า คู่มือฯ มีระดับคุณภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านเนื้อหามีระดับคุณภาพดีเยี่ยม ส่วนด้านการใช้ภาษาและด้านการใช้งาน และความน่าสนใจมีระดับคุณภาพดีมากเท่ากัน

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพของคู่มือฯ ด้านเนื้อหา

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับ คุณภาพ
1. การลำดับเนื้อหาสามารถสร้างความเข้าใจ ง่ายต่อการปฏิบัติ	4.67	0.58	ดีเยี่ยม
2. เนื้อหาครอบคลุมความรู้เกี่ยวกับการ นำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการของชุมชน กิตข้าง	4.33	0.58	ดีมาก
3. เนื้อหามีความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน	4.67	0.58	ดีเยี่ยม
4. มีองค์ความรู้ที่เหมาะสมที่จะเผยแพร่ ให้กับบุคคลอื่นต่อไป	4.67	0.58	ดีเยี่ยม
รวม	4.58	0.50	ดีเยี่ยม

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า คู่มือฯ มีระดับคุณภาพด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดีเยี่ยม มีค่าเฉลี่ย 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นการลำดับเนื้อหาสามารถสร้างความเข้าใจง่ายต่อการปฏิบัติ เนื้อหามีความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน และมีองค์ความรู้ที่เหมาะสมที่จะเผยแพร่ให้บุคคลอื่นต่อไป มีระดับคุณภาพดีเยี่ยมเท่ากัน ส่วนประเด็นเนื้อหาครอบคลุมความรู้เกี่ยวกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการของชุมชนกีดช้างมีระดับคุณภาพดีมาก

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพของคู่มือฯ ด้านการใช้ภาษา

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับ คุณภาพ
1. การใช้ภาษามีความถูกต้อง	4.00	1.00	ดีมาก
2. การใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.00	1.00	ดีมาก
3. การใช้ภาษาตรงกับบริบทการใช้งาน	4.33	0.58	ดีมาก
รวม	4.11	0.84	ดีมาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า คู่มือฯ มีระดับคุณภาพด้านการใช้ภาษาอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกประเด็นการประเมินมีระดับคุณภาพดีมาก โดยประเด็นการใช้ภาษาตรงกับบริบทการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านการใช้ภาษาเข้าใจง่าย และด้านการใช้ภาษาตรงกับบริบทการใช้งาน ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพของคู่มือฯ ด้านการใช้งานและความน่าสนใจ

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับ คุณภาพ
1. ตัวอักษรมีความเหมาะสม	4.00	1.00	ดีมาก
2. คู่มือและไฟล์เสียงใช้ง่าย	4.00	1.00	ดีมาก

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับ คุณภาพ
3. สีสันสวยงาม	3.67	0.58	ดีมาก
รวม	3.38	0.84	ดีมาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า คู่มือฯ มีระดับคุณภาพด้านการใช้งาน และ ความน่าสนใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับคุณภาพดีมาก โดยตัวอักษรมีความเหมาะสม และด้านคู่มือและไฟล์เสียงใช้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมา เป็นด้านสีสันสวยงาม

2. การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างที่มีต่อการใช้คู่มือฯ พบว่า สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือฯ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้าง

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เนื้อหามีความเหมาะสม	4.65	0.80	มากที่สุด
2. สามารถนำไปประยุกต์ใช้ทำงานได้	4.68	0.92	มากที่สุด
3. มีตัวอย่างสถานการณ์ครอบคลุมกับการทำงาน	4.80	0.46	มากที่สุด
4. บทสนทนาและคำศัพท์เหมาะสมกับบริบทการทำงาน	4.80	0.46	มากที่สุด
5. คำอ่านที่อยู่ในเนื้อหาช่วยให้ออกเสียงภาษาอังกฤษได้ง่ายขึ้น	4.05	0.64	มาก

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับ ความพึง พอใจ
6. คำอ่านที่อยู่ในคู่มือช่วยให้ออกเสียง ภาษาจีนได้ง่ายขึ้น	4.65	0.83	มากที่สุด
7. แบบฝึกหัดช่วยให้มั่นใจในการใช้ ภาษาอังกฤษมากขึ้น	4.03	0.66	มาก
8. แบบฝึกหัดช่วยให้มีความมั่นใจในการใช้ ภาษาจีนมากขึ้น	4.80	0.46	มากที่สุด
9. ขนาด, สี, สันตัวอักษรเหมาะสม	4.80	0.46	มากที่สุด
10. รูปเล่มของคู่มือน่าสนใจ	4.43	0.59	มาก
รวม	4.57	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างมีผลระดับ ความพึงพอใจ ต่อคู่มือฯ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นประเด็นคำอ่านที่อยู่ในเนื้อหา แบบฝึกหัดช่วยให้มั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ และรูปเล่มของคู่มือน่าสนใจอยู่ในระดับมาก

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องนี้สรุปได้ว่า

1. การสร้างคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนสำหรับนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ฉบับชุมชนกีดช้าง พบว่า คู่มือฯ มีองค์ประกอบของคู่มือครบถ้วน พร้อมทั้งไฟล์เสียงบรรยายเนื้อหาและตัวอย่างการออกเสียงภาษาอังกฤษและภาษาจีนมีผลการประเมินคุณภาพด้วยแบบประเมินคุณภาพคู่มือฯอยู่ในระดับดีมาก ($\mu = 4.13$, $\sigma = 0.65$)

2. การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างที่มีต่อการใช้คู่มือฯ พบว่า สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างมีความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.57$, $\sigma = 0.57$)

จากผลการวิจัยดังกล่าวคณะผู้วิจัยขออภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. จากผลการพัฒนาคู่มือฯ ที่อยู่ในระดับดีมากนั้นเป็นผลมาจากคณะผู้วิจัยได้นำผลจากข้อค้นพบของโครงการ “ยกระดับผลิตภัณธ์การบริการ/การท่องเที่ยวของชุมชนโดยการสื่อความหมายทางวัฒนธรรม จากการมีส่วนร่วมด้วยการสร้างสรรค์เรื่องราว (Storytelling) ทางวัฒนธรรมเพื่อเผยแพร่บนแพลตฟอร์มที่เป็นสากล” และรายละเอียดผลการดำเนินการโครงการที่สามารถยกระดับผลิตภัณธ์การบริการ/การท่องเที่ยวของชุมชนกัตซัง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อบรมพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศให้กับชุมชนเพื่อนำไปใช้ในการนำเสนอผลิตภัณธ์และบริการข้างต้น คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกัตซังเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาในการนำเสนอผลิตภัณธ์และบริการของชุมชนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวชาวจีนและชาวตะวันตกมาใช้ในการวิจัย ไม่เพียงเท่านั้น คณะผู้วิจัยยังได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษาไทย ภาษาจีน และภาษาอังกฤษ ทำให้สามารถพัฒนาคู่มือให้มีความสมบูรณ์ มีองค์ประกอบสำคัญต่าง ๆ ครบถ้วน มีรูปแบบที่น่าสนใจ มีไฟล์เสียงประกอบการใช้งานที่มีประสิทธิภาพนำไปใช้งานจริงได้สะดวก สอดคล้องกับความเห็นของราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556) วรรณรี ปานศิริ (2557) ได้กล่าวถึงความหมายของคู่มือ สรุปได้ว่า คู่มือเป็นหนังสือหรือเอกสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มีรายละเอียดเป็นแนวทางเพื่อการปฏิบัติเรื่องนั้น ๆ อย่างเป็นขั้นตอน สามารถปฏิบัติตามให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่นเดียวกับ คัมภีร์ สุตแท้ (2553) ได้กล่าวถึงคู่มือว่า เป็นหนังสือ ตำรา เอกสารแนะนำ หรือเป็นสื่อที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติควบคู่กันไปกับการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีเนื้อหาสาระสั้น ๆ ที่ผู้อ่านสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันทีจนบรรลุ ผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ในส่วนของการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญพบว่า การลำดับเนื้อหาสามารถสร้างความเข้าใจต่อการปฏิบัติ เนื้อหามีความเหมาะสมสำหรับผู้ใช้งาน และคู่มือมีองค์ความรู้ที่เหมาะสมที่จะเผยแพร่ให้บุคคลอื่นต่อไปในระดับดีเยี่ยม เป็นเพราะกระบวนการในการจัดสร้างคู่มือของคณะผู้วิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิด ADDIE Model อีกทั้งมีการรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมครอบคลุมสำหรับการใช้งานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกัตซัง ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ มีการนำเสนอต่อ

ผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC=1.00) รวมทั้งได้รับข้อเสนอแนะสำหรับแก้ไขปรับปรุงให้คู่มือมีความสมบูรณ์ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างคู่มือของ นพดล อัคราศ และพนมพัทธ์ สมิตานนท์ (2563) ที่กล่าวว่า การสร้างและพัฒนาคู่มือควรเริ่มจากการกำหนดหัวข้อเรื่องที่จะศึกษา ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตรวจสอบและทดสอบเนื้อหา ปรับปรุงคู่มือและใช้งาน ประเมินผล รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือ และจัดทำคู่มือที่สมบูรณ์เหมาะสมต่อการใช้ปฏิบัติงาน รวมทั้ง วิยะดา ธนสรรรณิข (2558) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการดำเนินการสร้างและพัฒนาคู่มือไว้ว่า ในการเขียนเนื้อหาของคู่มือพยายามใช้ภาษาง่าย ๆ จะต้องคำนึงถึงผู้เขียนควรตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้อ่าน เนื้อหาสาระถูกต้องตามหลักวิชาทันสมัย ครอบคลุมประเด็นที่เขียน รูปแบบที่ดีต้องมีลักษณะเป็นวิชาการ แบ่งบท แบ่งตอนชัดเจน และจิระนันท์ คำผาย และคณะ (2565) กล่าวว่า ADDIE Model เป็นกระบวนการพัฒนารูปแบบการสอนที่มีลำดับการพัฒนาเป็น 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การนำไปใช้ และการประเมินผล ซึ่งแต่ละขั้นตอนเป็นแนวทางที่มีลักษณะที่ยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถนำไปสร้างเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในขณะเดียวกัน การที่คู่มือฯ มีการจัดทำแบบฝึกหัดท้ายบท และจัดทำไฟล์เสียงประกอบการใช้คู่มือ ซึ่งเป็นตัวอย่างการออกเสียงคำศัพท์และประโยคสนทนาภาษาจีนและภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งคำอธิบายภาษาไทยที่ตรงกับบริบทการใช้งานในสถานการณ์จริงที่ผู้ใช้คู่มือต้องเผชิญในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของชุมชนก๊าดซังต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สนใจเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ของชุมชน เป็นการสร้างความน่าสนใจ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานคู่มือได้อย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของเสถียรคามิศักดิ์ (2553) ที่ได้กล่าวถึงการจัดทำคู่มือให้มีความน่าสนใจว่า ข้อดีของการใช้มัลติมีเดียคือ ทำให้คู่มือมีความทันสมัย ภาพและเสียงน่าสนใจ น่าติดตามส่งผลให้มีประสิทธิภาพต่อความเข้าใจ และสามารถสะดวกต่อการจัดเก็บและเผยแพร่ และแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์ของคู่มือที่ พงศ์ฐิติ พัส่อง (2565) กล่าวว่า คู่มือมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานโดยสามารถนำคู่มือไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการนำไปปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้อย่างชัดเจน เป็นกรอบการปฏิบัติเพื่อช่วยลดความบกพร่องหรือข้อผิดพลาด และช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานอย่างรวดเร็วอีกด้วย

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างที่มีต่อการใช้คู่มือฯ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างที่มีต่อการใช้คู่มือฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.57$, $\sigma = 0.57$) แสดงว่าสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้าง ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีความพึงพอใจที่คู่มือฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และสามารถแก้ไขปัญหาการสื่อสารระหว่างสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้างและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปรากฏผลในประเด็นการประเมินเกี่ยวกับการมีสถานการณ์ครอบคลุมกับการทำงาน และบทสนทนาและคำศัพท์เหมาะสมกับบริบทการทำงาน ได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\mu=4.80$, $\sigma=0.83$) ซึ่งสูงที่สุดของประเด็นการประเมินความพึงพอใจ สอดคล้องกับเขมจิรา ใจตุ้ย (2562) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสามารถแสดงออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์เดิม หรือประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละบุคคล และยังสอดคล้องกับรัชตะสรณ์ จันทวรศิษฐ์ (2564) ที่ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ๆ

นอกจากนี้ การที่มีองค์ประกอบของคู่มือที่ครบถ้วนสมบูรณ์มีแบบฝึกหัดท้ายบท พร้อมทั้งไฟล์เสียงบรรยายเนื้อหาและตัวอย่างการออกเสียงคำศัพท์ และประโยคสนทนาในภาษาอังกฤษและภาษาจีนของคู่มือฯ การนำเสนอคู่มือแก่ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เชิญวิทยากรชาวจีนที่มีความเชี่ยวชาญในการออกเสียงภาษาจีน และยังเป็นเจ้าของภาษา มาเป็นวิทยากรผู้ถ่ายทอดเสียงทั้งในไฟล์เสียง และการนำเสนอคู่มือฯ ทำให้สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกีดช้าง ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยเกิดความรู้ความเข้าใจ และได้รับประสบการณ์ในการใช้ภาษาจากเจ้าของภาษาอย่างแท้จริง จึงส่งผลให้ผลการประเมินความพึงพอใจในประเด็นเกี่ยวกับคำอ่านที่อยู่ในเนื้อหาของคู่มือช่วยให้ออกเสียงภาษาจีนได้ง่ายขึ้น และแบบฝึกหัดท้ายบทช่วยให้มีความมั่นใจในการใช้ภาษาจีนมากขึ้น โดยได้รับผลการประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\mu=4.80$, $\sigma=0.46$) อีกทั้งยังได้รับผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\mu=4.57$, $\sigma=0.57$) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนวัฒน์ รัตนเดโช (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษา

ความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคู่มือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งได้รวบรวมกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ข้อปฏิบัติ เอกสารต่าง ๆ และข้อมูลจำเป็นที่ใช้ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยแบ่งองค์ประกอบของคู่มือออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 บทนำ ส่วนที่ 2 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และส่วนที่ 3 แนวทางการปฏิบัติและการจัดทำเอกสารเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.55$, $S.D.=.21$) และ สุเทพ ไชยวุฒิ เกตุมณี มากมี และศิริมาศ โกศลพิพัฒน์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการงานวิชาการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า คณาจารย์คณะครุศาสตร์มีความพึงพอใจต่อคู่มือการบริหารจัดการงานวิชาการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบของคู่มือ ด้านเนื้อหาของคู่มือ และด้านการนำคู่มือไปใช้

สำหรับการที่คู่มือฯ มีระดับคุณภาพดีมากและสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนกั๊ดช้าง มีระดับความพึงพอใจต่อคู่มือฯ ในระดับมากที่สุด ในประเด็นที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ทำงานได้ และการมีตัวอย่างสถานการณ์ครอบคลุมกับการทำงาน แสดงให้เห็นว่า คู่มือฯ สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยแก้ไขปัญหาในการสื่อสารได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nobukawa (2022) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพคู่มือปฏิบัติงานต่อการเรียนรู้ของพนักงานรุ่นใหม่ในโรงแรมสไตล์ญี่ปุ่น พบว่า คู่มือมีจำนวนเนื้อหาที่เหมาะสม มีเนื้อหาที่ช่วยสนับสนุนการเรียนรู้และสร้างความคิดเชิงนามธรรมในประเด็นเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า ความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก และการพัฒนาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังพบว่า คู่มือเป็นประโยชน์ต่อการฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานรุ่นใหม่ และเอื้อต่อการบริหารของอุตสาหกรรมโรงแรมสไตล์ญี่ปุ่น (เรียวกัง) และจักรพงษ์ ทองผาย (2566) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคู่มือสื่อประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษสำหรับชุมชนท่องเที่ยว ตำบลชีทวน อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า คู่มือสื่อประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้นและได้รับการตรวจสอบจากเจ้าของภาษา

ประกอบด้วย 8 หมวดหมู่ โดยนำเสนอสำนวนแปลภาษาอังกฤษคู่กับต้นฉบับภาษาไทย และผลการประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ชุมชนก๊อตช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นชุมชนที่มีต้นทุนทางวัฒนธรรมสูง และมีศักยภาพในการพัฒนาให้ก้าวสู่การแข่งขันในระดับสากลได้ หากได้รับการพัฒนาและสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เป็นระบบ และครอบคลุมตามบริบทของชุมชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านวิชาการ ดังเช่นในการวิจัยครั้งนี้ที่คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาคู่มือฯ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนก๊อตช้างได้รับการพัฒนาทักษะในการสื่อสารภาษาจีนและภาษาอังกฤษ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชนได้เป็นอย่างดี เป็นไปตามเป้าหมายของโครงการพัฒนาศักยภาพภูมิปัญญาท้องถิ่นชุมชนด้านภาษา และสื่อสร้างสรรค์ เพื่อยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์และการบริการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนสู่สากลของชุมชนก๊อตช้าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำเสนอผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการพัฒนาคู่มือสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนก๊อตช้าง ให้ครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการ ด้านการท่องเที่ยว ด้านระเบียบข้อปฏิบัติในการใช้บริการของชุมชน
2. ควรมีการเผยแพร่ตัวอย่างคู่มือฯ สู่ชุมชนอื่นในพื้นที่แม่แตงโมเดล หรือพื้นที่อื่น ๆ ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผล หรือสิ่งที่คาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการสร้างคู่มือ และการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาจีนและภาษาอังกฤษ
2. ศึกษาเปรียบเทียบผลของการใช้คู่มือระหว่างชุมชน

3. ควรมีการประเมินสมรรถนะการใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งก่อนและหลังการใช้คู่มือเพื่อประเมินประสิทธิผลของคู่มืออย่างครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

- เข็มจิรา ใจตุ้ย. (2562). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่เดินทางมาท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต].
- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น* [วิทยานิพนธ์ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น].
- คัมภีร์ สุตแท้. (2553). *การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก* [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม].
- จักรพงษ์ ทองผาย. (2566). การพัฒนาคู่มือสื่อประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษสำหรับชุมชนท่องเที่ยว ตำบลสีทวน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ. *มนุษยสังคมสาร (มสส.)*, 21(3), 83-104. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jhusoc/article/view/271151>
- จิระนันท์ คำผาย และคณะ. (2565). *รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาสื่อการเรียนรู้วิชาภาษาไทยเพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องสำนวน สุภาษิต และคำพังเพยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้รูปแบบ ADDIE Model*. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดิอนา คาชา. (2567). สถานภาพและแนวโน้มงานวิจัยในฐานะภาษาที่สอง. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 12(2), 283 - 302. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/liberalartsjournal/article/view/277211>

- ธนวัฒน์ รัตนโคข. (2563). การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว โรงเรียน การท่องเที่ยวและการบริการ. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สอนสุนันทา*, 12(1), 151–163. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/irdssru/article/view/244006/165804>
- นพดล อัคราค และพนมพัทธ์ สมิตานนท์. (2563). รายงานฉบับสมบูรณ์การพัฒนาคู่มือ การปฏิบัติงานของคณะกรรมการหมู่บ้านในการบูรณาการความร่วมมือเชิงพื้นที่ เพื่อเอาชนะปัญหายาเสพติด ในระดับชุมชนท้องถิ่น. แผนงานศูนย์ศึกษา ปัญหา ยาเสพติด (ศศก.) คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.
- ปัทมาพร บุญกรด, สถาพร สังข์ขาวสุทธิรักษ์, และนัจญรี เจริญสุข. (2564). การพัฒนาคู่มือ การนิเทศการจัดการเรียนการสอนระบบทางไกลผ่านดาวเทียม (DLTV) ของ โรงเรียนในเครือข่ายช้างคู่ อำเภอกาญจนดิษฐ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1. *เอกสารสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ การประชุมและนำเสนอผลงานวิชาการทางการศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 7 หัวข้อความท้าทายของการศึกษาไทยในความปกติใหม่ 20–21 มีนาคม 2564* (น. 750 –762). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- พงศ์ฐิติ พัส่อง. (2565). *การใช้คู่มือพลังภาษาสู่ชีวิตวิถีใหม่เสริมสร้างความตระหนักรู้สิทธิ ส่วนบุคคลและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาหลักสูตร ศิลปศาสตร บัณฑิตสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่.*
- ภัทรกร เพื่องฟู. (2548). *คู่มือปฏิบัติงานการรับงานการคำสำหรับครู-อาจารย์ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี [สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)].*
- มนตรี เฉียบแหลม. (2544). *ความพึงพอใจในภาวะหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย มหาสารคาม].*

- รัชตะสรณ์ จันทรรวงษ์. (2564). แรงจูงใจการท่องเที่ยว และประสบการณ์การท่องเที่ยว
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเดินทางมา
ท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย].
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (พิมพ์
ครั้งที่ 2). ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรรณรี ปานศิริ. (2557). การพัฒนาคู่มือการใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัย.
มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- วิยะดา ธนสรรรณิข. (2558). การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน [วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี].
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี
(พ.ศ. 2561–2580). สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุเทพ ไชยวุฒิ, เกตุมนี มากมี, และศิริมาศ โกศลพิพัฒน์. (2560). การพัฒนาคู่มือ
การบริหารจัดการงานวิชาการของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่. *พืชมเนศวร์สาร*, 13(2), 129–147. <https://libdoc.dpu.ac.th/mtext/cont/126601.pdf>
- สุรัสวดี จินดาเนตร (2553). การพัฒนาคู่มือการสอนโครงการคณิตศาสตร์สำหรับครูชั้นปีที่
4 โรงเรียนดาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ [วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- เสถียร คามิศักดิ์. (2553, มีนาคม 8). การเขียนคู่มือปฏิบัติงาน. <http://thesis.swu.ac.th/swuebook/h396806.pdf>
- Krashen, S. D. (1981). *Second language acquisition and second language learning*. Pergamon Press.
- Nobukawa, K. (2022). Effectiveness of operational manuals on education for young workers in Japanese-style hotels. *Proceedings of the 9th International Conference on Hospitality and Tourism Management*, 7(1), 43–51. <http://doi.org.10.17501/23572612.2022.7105>