

**การพัฒนาคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสาร  
เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ  
จังหวัดเพชรบุรี พุทธศักราช 2557**

**Development of a Practical Manual for Strengthening Communication  
Skills among Daily-waged Young Workers at Cha-am Beach,  
Petchaburi 2014**

ทรงฤทธิ์ ฉิมโหมด / Songrid Chimmode<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาคู่มือการฝึกอบรมส่งเสริมการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว สำหรับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พุทธศักราช 2557 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่เยาวชนที่รับจ้างทั่วไป บริเวณชายหาดชะอำ ก่อนและหลังการฝึกอบรม และ 3) เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไป บริเวณชายหาดชะอำต่อการฝึกอบรมส่งเสริมการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นการวิจัยผสม โดยใช้เครื่องมือวิจัย คือ 1) แบบสอบถาม 2) แบบสังเกตการณ์ 3) แบบวัดความสามารถในการนำไปใช้ และความพึงพอใจ ที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญแล้ว โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม 14 ชุด และข้อมูลเชิงคุณภาพ 6 คน ได้นำข้อมูลมาถูกต้องตาม Triangulation Method

ผลการวิจัยพบว่า

1. คู่มือฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ มีคุณภาพตามเกณฑ์ 80/80 คือมีค่าประสิทธิภาพระหว่างกระบวนการและหลังกระบวนการอยู่ที่ 80.52/82.14

2. ทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำก่อนการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 และหลังการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหลังการฝึกอบรม เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปมีคะแนนทักษะการสื่อสารสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

---

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

3. เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปแสดงความพึงพอใจในการเข้าโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D.= 0.73) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{x} = 4.16$ , S.D.= 0.67) รองลงมาเป็นอันดับที่ 2 ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D.= 0.66) คือ ด้านเนื้อหา ด้านเอกสารประกอบการฝึกอบรม และด้านวิทยากร รองลงมา ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D.= 0.71) คือด้านกระบวนการฝึกอบรม ส่วนอันดับสุดท้าย ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.= 0.91) คือ ด้านระยะเวลา อาคารสถานที่ และอุปกรณ์

**คำสำคัญ :** ทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว คู่มือการฝึกอบรม เยาวชนที่รับจ้างทั่วไป

### Abstract

The purposes of this research were to 1) develop a Practical Manual for Strengthening Communicative Skills of the Daily-waged Young Workers at Cha-am Beach, Petchaburi 2014 , 2) compare the Strengthening Communicative Skills of the Daily-waged Young Workers at Cha-am Beach, Petchaburi before and after being trained and 3) study the young workers' opinions about the training course. This research is a mixed method research. The instruments used in this research consisted of the questionnaires, the observation form, and the test of measuring the ability of the usage that was approved by experts. There were 14 questionnaires that had been completed. The data from 6 people was investigated by using the qualitative method and it was triangulated by the triangulation method.

The results of this research were as follows:

1. The effectiveness of the Practical Manual for Strengthening Communication Skills among Daily-waged Young Workers at Cha-am Beach, Petchaburi 2014 was 80.52/82.14

2. The communicative skills of the Daily-waged Young Workers at Cha-am Beach before having the treatment had an average at 3.88 and S.D. = 0.18. After they had been had a treatment had an average at 4.27 and S.D.=0.22. There is a significant difference between the mean scores of the pre-training course and post-training course at the .05 level.

3. The young workers' opinions about the training course were in high level ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D.= 0.73). The investigation found that the most appreciated factor of the young workers was the service ( $\bar{x} = 4.16$ , S.D.= 0.67). The second factors which had equally same rate were the content, the manual and the trainers ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D.= 0.66 ). The third factor was the training processing ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D.= 0.71). Lastly, there were 3 factors which had equally same rate were the appropriation of time, the venue and materials.

**Keywords :** communicative skill for tourism, a practical manual, daily-waged young workers

## ความสำคัญและที่มาของปัญหา ที่ทำการวิจัย

เยาวชนไทยเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศจึงมีหน้าที่สำคัญที่จะต้องเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชพระราชทานแก่คณะเยาวชนจาก 20 จังหวัด เมื่อวันที่ 6 เมษายน พ.ศ.2512 ความว่า

“ผู้ที่เป็นเยาวชนที่จะต้องทำหน้าที่สำหรับรักษาบ้านเมืองต่อไปเมื่อเป็นผู้ใหญ่เมื่ออายุถึงขั้นที่จะเรียกว่าเป็นผู้ใหญ่ ได้เล่าเรียนมาแล้วเพื่อให้ปฏิบัติงานของชาติได้ต่อไป ก็ต้องเตรียมตัวเพื่อปฏิบัติงานนั้น ในเวลานี้ก็ต้องหาความรู้ใส่ตัว ฝึกฝนจิตใจ ฝึกฝนความคิดที่ดีเพื่อให้เข้าใจ ให้มีความคิดพิจารณา ให้มีเหตุผลที่แน่นแฟ้น มีเหตุผลที่จะใช้การได้ เพื่อแยกสิ่งที่ดีที่ควรทำจากสิ่งที่ไม่ดีที่ไม่ควรทำ ฉะนั้น หน้าที่ของเยาวชนก็คือเรียนรู้ แล้วก็นอกจาก

เรียนรู้คือเมื่อเรียนแล้วก็เริ่มช่วยกันสร้างความมั่นคงแก่บ้านเมือง โดยใช้ความรู้ที่ได้มาให้เป็นประโยชน์พัฒนาบ้านเมืองให้มั่นคง”

แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559 ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคมนาคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ประเด็นที่ 2.2 ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของคนทุกช่วงวัยเพื่อให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2555-2559) ในยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 1 การสร้างศักยภาพและความสามารถเพื่อพัฒนาสังคม กลยุทธ์การวิจัยที่ 8 ส่งเสริมความเข้มแข็งและการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันของท้องถิ่นและสังคม ที่ระบุแผนการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับเยาวชน จึงจะเห็นได้ว่าการพัฒนาเยาวชนให้มีความรู้ ความสามารถ

ในด้านต่างๆ มีความสำคัญอย่างมากอันจะช่วยให้เกิดการพัฒนาประเทศชาติได้ การพัฒนาประเทศชาติประการหนึ่งคือการส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังที่มีนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับประเทศตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2555-2558 (2555, หน้า 74) นโยบายที่ 3.2 นโยบายสร้างรายได้ ที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่เน้นอาหารและการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ.2557-2560 คือ แหล่งผลิตอาหารและการท่องเที่ยวชั้นนำของ ASEAN จากนโยบายทั้งสองด้านที่เกี่ยวกับการพัฒนาเยาวชนให้มีศักยภาพในการดำรงชีวิตและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังในการประกอบอาชีพของเยาวชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว แต่ที่บริเวณชายหาดชะอำที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดเพชรบุรีกลับพบว่าเยาวชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปขาดทักษะการสื่อสารที่ดีกับนักท่องเที่ยว

เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำมีปัญหาเรื่องการใช้ภาษาสื่อสารและด้านบุคลิกภาพ ประกอบกับนักท่องเที่ยวที่บริเวณชายหาดชะอำประสบปัญหาบ่อยครั้งเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีกับเยาวชนที่รับจ้างชายหาดแล้วไม่ได้คำตอบที่น่าพอใจ ดังนั้นการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับเยาวชนดังกล่าวจะมีส่วนช่วยให้เยาวชนมีความมั่นใจที่จะสื่อสารให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวได้มากขึ้น ซึ่งกระบวนการพัฒนาทักษะการสื่อสารดังกล่าวมี

วิธีการที่น่าสนใจคือ การจัดการฝึกอบรมเนื่องจากการพัฒนาคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารที่จะใช้เป็นเครื่องมือหลักในการจัดฝึกอบรมนอกจากจะมีประโยชน์แก่เยาวชนที่เข้าร่วมกิจกรรมแล้วยังสามารถเผยแพร่สู่ชุมชนอื่นให้ได้รับความรู้ดังกล่าวด้วยผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาคู่มือกิจกรรมเสริมทักษะการสื่อสารให้แก่เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรีทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของเยาวชนและเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวอันจะเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่จังหวัดเพชรบุรี

### ปัญหาวิจัย/โจทย์วิจัย

1. คู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารของเยาวชนมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด
2. เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ดีขึ้นอยู่ในระดับใดเมื่อใช้คู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารของเยาวชน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาคู่มือการฝึกอบรมส่งเสริมการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว สำหรับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไป บริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พุทธศักราช 2557
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่เยาวชนที่รับจ้าง

ทั่วไป บริเวณชายหาดชะอำ ก่อนและหลังการฝึกอบรม

3. เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำต่อการฝึกอบรมส่งเสริมการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

### สมมติฐานการวิจัย

1. คู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

2. เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ ผ่านการฝึกอบรมแล้วมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย (Scope of Research) ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านตัวแปรหรือเนื้อหา เป็นการวิจัยเฉพาะการพัฒนาคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสาร ด้านการพูดภาษาไทย ด้านบุคลิกภาพ และการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวภายในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไป บริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เท่านั้น

2. ขอบเขตด้านประชากร

เป็นการวิจัยเฉพาะเยาวชนไทยที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป บริเวณชายหาดชะอำ โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน และเลือก

เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปเพื่อให้ข้อมูลหลัก จำนวน 6 คน

3. ขอบเขตด้านสถานที่ที่วิจัย

เป็นการวิจัยเฉพาะที่ชายหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งเขียนรายงานการวิจัยที่สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กับการวิจัยเชิงทดลอง (Quasi experimental Research) ในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น (Current Problem) ที่ไม่สามารถหาคำตอบได้จากเอกสารเล่มใดเล่มหนึ่ง จึงต้องเก็บข้อมูลจากประชาชนทั้งเชิงปริมาณและเชิงทดลอง ซึ่งจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดแจ้งและมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การเลือกพื้นที่ที่วิจัย

การเลือกพื้นที่วิจัยชายหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ถือเป็นพื้นที่รับผิดชอบของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2. ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ

3. เทคนิคและวิธีการเลือกตัวอย่าง คือ การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551, หน้า 118)

โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเยาวชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำเท่านั้น

4. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่

4.1 จำนวนเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ

4.2 อายุของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ

4.3 เพศของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ

4.4 ทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ

5. กรอบแนวความคิดของการวิจัยและการกำหนดตัวแปร

5.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

5.1.1 คู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

5.1.2 การฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

5.2.1 ประสิทธิภาพของคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยใช้การวิจัยเชิงกึ่งทดลองด้วยแบบทดลองกลุ่มเดียวสอบก่อนและสอบหลังการทดลอง

5.2.2 ทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ ดังนี้

T1	X	T2
----	---	----

เมื่อ T<sub>1</sub> = ทดสอบก่อนทดลอง

X = การทดลองด้วยคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสาร

T<sub>2</sub> = ทดสอบหลังการทดลอง

6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

6.1 แบบสอบถาม

6.2 แบบสังเกตการณ์

6.3 แบบวัดความสามารถในการนำไปใช้และความพึงพอใจ

7. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

7.1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

7.2 สร้างเครื่องมือ แบบมาตราส่วนประเมินค่า (มาเรียม นิลพันธุ์, 2549, หน้า 173) แบ่งเป็น 5 ระดับแล้วนำเสนอต่อที่ปรึกษาวิจัยพิจารณาเพื่อนำมาปรับปรุง

7.3 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ประเมินคุณภาพหาค่า IOC มีเกณฑ์การผ่านเท่ากับ 0.5

7.4 ปรับปรุง แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

7.5 นำไปใช้จริง

8. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสังเกต โดยเป็นการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant Observation) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2549, หน้า 172) คือผู้สังเกตอยู่วงนอกของผู้ถูกสังเกต และมีผู้สังเกตหลายคนสังเกตพฤติกรรมเดียวกัน แล้วนำผลการสังเกตมาหาความสอดคล้องกันของการสังเกตโดย

การหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย สูตรของ Pearson Product Moment (มาเรียม นิลพันธ์, 2549, หน้า 174)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ศึกษาได้แก่ เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ ซึ่งมีลักษณะข้อมูลทั่วไปดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 คน มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ร้อยละ 68.56 และไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว ร้อยละ 31.43 โดยพฤติกรรมที่ไม่ปรากฏมากที่สุดคือ การใช้ภาษามีน้าหนัก ร้อยละ 64.29 รองลงมาคือ การใช้สัมผัสทางกายเพื่อสื่อความหมาย ร้อยละ 50.00 และรองลงมาอันดับสาม คือ การใช้ภาษาที่บรรลุป้าหมาย และการใช้น้ำเสียง ความดังของ

เสียงที่ประทับใจผู้ฟัง มีค่าร้อยละเท่ากัน 42.86 และ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 คน มีความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 58.57 และอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 29.28

ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน เป็นเพศหญิง 3 คน เพศชาย 3 คน มีอายุต่ำสุด 17 ปี อายุสูงสุด 21 ปี

#### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพ

ตามเกณฑ์ 80/80 ของคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ ตาม

##### วัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ผู้วิจัยได้วัดความสามารถในการนำไปใช้เพื่อหาค่าประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ของคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าประสิทธิภาพของคู่มือ

การทดสอบ	จำนวน (คน)	คะแนน เต็ม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าประสิทธิภาพ
ระหว่าง กระบวนการ	14	50	40.26	2.37	80.52
หลังกระบวนการ (ผลลัพธ์)	14	50	41.07	2.55	82.14

จากตารางที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่าประสิทธิภาพระหว่างกระบวนการทดสอบ เท่ากับ 80.52 และค่าประสิทธิภาพหลังกระบวนการทดสอบ เท่ากับ 82.14

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ  
ทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว  
ให้แก่เยาวชนที่รับจ้างทั่วไป บริเวณ  
ชายหาดชะอำ ก่อนและหลังการฝึกอบรม  
ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามปิด (Close-ended question) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสาร  
เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ระหว่างก่อนและหลัง  
การฝึกอบรมของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณ  
ชายหาดชะอำ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดัง  
ตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการ  
ท่องเที่ยว ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรมของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไป บริเวณ  
ชายหาดชะอำ

การประเมิน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า t	ค่า p
ก่อนการฝึกอบรม	14	3.88	0.18	-8.39	0.000
หลังการฝึกอบรม	14	4.27	0.22		



จากตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไป บริเวณชายหาดชะอำก่อนการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 และหลังการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การศึกษาความสามารถในการนำไปใช้และความพึงพอใจในการเข้าโครงการของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปที่มีต่อการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสาร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามปิด (Close-ended question) เพื่อศึกษาความสามารถในการนำไปใช้และความพึงพอใจในการเข้าโครงการของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปแสดงความพึงพอใจในการเข้าโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.16) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.67) รองลงมาเป็นอันดับที่ 2 ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้านคือ ด้านเนื้อหา ด้านเอกสารประกอบการฝึกอบรม และด้านวิทยากร โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.14) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.66) รองลงมาคือด้านกระบวนการฝึกอบรม

โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 4.05) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.71) ส่วนอันดับสุดท้ายคือด้านระยะเวลา อาคารสถานที่ และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = 3.81) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.91)

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายบุคคล 6 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ คือ 5 คน พุดในลักษณะเดียวกันว่าโดยปกติแล้วทราบดีว่าลักษณะการสื่อสารที่ดี บทสนทนาที่ควรพูด อวัจนภาษาที่ควรใช้นั้นเป็นเช่นไร แต่ไม่ค่อยระวังในการใช้สื่อสารจริง ๆ สักเท่าใดนัก เนื่องจากใช้เป็นประจำทุกวันจนเคยชิน อีกทั้งยังไม่เห็นถึงความสำคัญว่าจะมีผลกระทบต่อการทำงาน เพราะโดยภาพรวมแล้วก็ยังคงมีนักท่องเที่ยวนำมาเที่ยวที่ชายหาดชะอำอย่างต่อเนื่อง จึงไม่ค่อยใส่ใจเรื่องการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวมากนัก แต่การที่มีการทำวิจัยครั้งนี้ขึ้นช่วยให้พวกเขาได้ตระหนัก หันมาใส่ใจ และระมัดระวังเรื่องการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษามากขึ้น และมีความคิดเห็นตรงกันว่าการสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวย่อมมีผลดีในระยะยาวต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ชายหาดชะอำและแน่นอนว่ามีผลโดยตรงต่ออาชีพของพวกเขา แต่มีข้อมูลที่น่าสนใจจากผู้ให้ข้อมูล 1 ท่านว่าก่อนหน้านี้ไม่ทราบมาก่อนว่าควรใส่ใจเรื่องอวัจนภาษา เช่น ระยะห่างระหว่างผู้พูดกับ

นักท่องเที่ยว หรือแม้แต่กลิ่นน้ำหอม เป็นต้น แต่พอได้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ทำให้เห็นแนวทางชัดเจนว่าควรใส่ใจเรื่องใดบ้าง ควรพูดข้อความใดบ้างที่จะดูดีมีมารยาท ทำให้สามารถใช้ภาษาสื่อสารได้อย่างมั่นใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้ให้ข้อมูลเชิงลึกอีก 1 ท่านกล่าวไว้อย่างประทับใจว่า ก่อนหน้านี้ต้องการพัฒนาการพูดการวางตัวของตนเองมานานแล้ว เพราะต้องการให้นักท่องเที่ยวประทับใจ แต่ไม่รู้จะทำอย่างไร พอมีโครงการวิจัยนี้มาดีใจมาก และ

ประสงค์ให้มีการให้คำแนะนำเขาต่อไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายแล้วว่าแม้ว่าโครงการวิจัยจะจบเพียงแค่นี้แต่ทุกคนที่เข้าร่วมโครงการวิจัยครั้งนี้ก็สามารถติดต่อกับผู้วิจัยได้ตลอด ทั้งทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) เพื่อเปิดโอกาสให้สอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาการสื่อสารของตนให้ดียิ่งๆ ขึ้นไปอีก หรือหากพบปัญหาใหม่ ก็สามารถสอบถามเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาได้

#### ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงการวิจัย

##### ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อเสนอแนะของประชากร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีการจัดอบรมต่อเนื่องทุกปี	2	14.28
2. โครงการนี้มีประโยชน์กับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปมาก	2	14.28
3. การจัดอบรมแบบนี้เป็นการต้อนรับ AEC ในอีกรูปแบบหนึ่ง	1	7.14
4. โครงการนี้ทำให้เยาวชนสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น	1	7.14
5. อาจทำให้มีนักท่องเที่ยวมากขึ้น	1	7.14

จากตารางที่ 5.1 พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในข้อนี้จำนวน 7 คน เป็นอันดับที่ 1 คือข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ร้อยละ 14.28 รองลงมาคือ ข้อที่ 3 ข้อที่ 4 และข้อที่ 5 ร้อยละ และอันดับที่ 3 คือ ร้อยละ 7.14

#### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.14 มีอายุระหว่าง 20-25 ปี ร้อยละ 78.57 รองลงมามีอายุระหว่าง 15-19 ปี ร้อยละ 21.43 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ การศึกษาระดับอนุปริญญา ร้อยละ 14.29 ส่วน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นเพศหญิง 3 คน เพศชาย 3 คน มีอายุต่ำสุด 12 ปี อายุสูงสุด 17 ปี

2. ผลการวิจัยพบว่า คู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 80.52/82.14 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ตามที่ตั้งไว้ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

3. ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ ก่อนการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 และหลังการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหลังการฝึกอบรมเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปมีคะแนนทักษะการสื่อสารสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิจัยพบว่า เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปแสดงความพึงพอใจในการเข้าโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D.= 0.73) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{x} = 4.16$ , S.D.= 0.67) รองลงมาเป็นอันดับที่ 2 ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D.= 0.66) คือ ด้านเนื้อหา ด้านเอกสารประกอบการฝึกอบรม และด้านวิทยากร รองลงมา ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D.=0.71) คือด้านกระบวนการฝึกอบรม ส่วนอันดับสุดท้าย ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.= 0.91) คือด้านระยะเวลา อาคารสถานที่ และอุปกรณ์

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า โครงการวิจัยการพัฒนาคู่มือการ

ฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวสำหรับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำนี้ผู้รับร่วมโครงการมีความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของผู้วิจัยมากที่สุด ทั้งที่มีการจัดกิจกรรมอบรมอย่างเป็นกันเอง การดูแลผู้เข้าฝึกอบรมเป็นอย่างดี และมีการสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ด้านเนื้อหาที่มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการทำงานในชีวิตจริงของผู้ร่วมโครงการ ด้านเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่อ่านเข้าใจง่าย รูปเล่มสวยงามน่าสนใจ และด้านวิทยากรที่ถ่ายทอดเนื้อหาให้เข้าใจง่าย

5. ผลการวิจัยพบว่า เยาวชนที่รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.28 เสนอแนะว่าควรมีการจัดอบรมต่อเนื่องทุกปี และโครงการนี้มีประโยชน์กับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปมาก ส่วนร้อยละ 7.14 เสนอแนะว่า การจัดอบรมแบบนี้เป็นการต้อนรับ AEC ในอีกรูปแบบหนึ่ง โครงการนี้ทำให้เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น และอาจทำให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องนี้ มีข้อค้นพบ (Fact Findings) ที่มีคุณค่าทางวิชาการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ จึงนำมาอภิปรายผลตามหลักตรรกวิทยา มีดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่าคู่มือฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ มีคุณภาพตาม

เกณฑ์ 80/80 คือมีค่าประสิทธิภาพระหว่างกระบวนการและหลังกระบวนการอยู่ที่ 80.52/82.14 โดยระหว่างกระบวนการมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 40.26$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 2.37) หลังกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 41.07$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 2.55) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคู่มือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ได้ผ่านการตรวจสอบและได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและพัฒนาจนน่าสนใจ อำนวยความสะดวกโดยเฉพาะเป็นการเก็บข้อมูลจริงจากเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ กล่าวคือ ช่วงแรกผู้วิจัยได้สังเกต รวบรวม และสอบถามการใช้วัจนภาษา และอวัจนภาษาของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไป แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำเป็นคู่มือแนะนำการใช้วัจนภาษา อวัจนภาษาที่ถูกต้องเหมาะสม และทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจ รวมทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาที่ไม่ควรพูดไม่ควรกระทำ หรือไม่เหมาะสมอธิบายไว้ได้อย่างชัดเจนจนทำให้คู่มือที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนี้นำไปใช้ได้จริง และสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิรพล ระวังกาล (2555, หน้า 57) ที่วิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ซึ่งพบว่าชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑ์

วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 โดย E1 มีค่าเท่ากับ 85.20 และ E2 มีค่าเท่ากับ 88.53 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอภิภู สิทธิภูมิ มงคล (2545, หน้า 79) ที่วิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมการวิจัยในชั้นเรียนเรื่อง การพัฒนาและการทดลองใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมการวิจัยในชั้นเรียนเรื่อง การพัฒนาและการทดลองใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน หน่วยที่ 1 มีประสิทธิภาพ 89.75/81.53 และหน่วยที่ 2 มีประสิทธิภาพ 88.46/81.15 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ทั้งสองหน่วย จึงสรุปได้ว่าการพัฒนาคู่มือให้มีประสิทธิภาพต้องมีกระบวนการพัฒนาคู่มือที่ดี

2. ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ ก่อนการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.18 และหลังการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหลังการฝึกอบรมเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปมีคะแนนทักษะการสื่อสารสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้ สามารถอธิบายได้ว่าการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำครั้งนี้ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารให้แก่ผู้เข้าร่วม

โครงการให้สูงขึ้นได้ เนื่องมาจากผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมการใช้ภาษาสื่อสารของผู้เข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่อง และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำเป็นคู่มือและนำมาใช้กับผู้เข้าร่วมโครงการซึ่งเป็นการสะท้อนภาพจริงของการใช้ภาษาสื่อสารของผู้เข้าร่วมโครงการทำให้เห็นข้อดีข้อด้อยของตนเองจนสามารถพัฒนาได้ตรงตามหลักการและนำความรู้ที่ได้รับไปใช้สื่อสารในชีวิตจริงเพื่อประโยชน์การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของเจมส์ (James, 1970, p. 4 อ้างถึงใน เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนากุล, 2530, หน้า 180) ที่ว่าการพัฒนาของมนุษย์จะเกิดขึ้นเมื่อการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการในชีวิตและศักยภาพของเขา และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ แนดเลอร์ (Nadler, 1980, p. 4) ที่ว่าการฝึกอบรมมีจุดเน้นอยู่ที่งานของพนักงานในขณะนั้นที่ต้องการเรียนรู้และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับความสามารถในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนันทวัฒน์ ภัทรกรนันท์ (2555, หน้า 137) ที่วิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะสำหรับอาสาชวยุวกาชาด ผลการวิจัยพบว่าภายหลังการฝึกอบรมอาสาชวยุวกาชาดมีคะแนนความรู้ ทักษะด้านพยาบาลจิตสาธารณะสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการพัฒนาทักษะต่างๆ โดยใช้การฝึกอบรมนั้นควรจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3. ผลการวิจัยพบว่า เยาวชนที่รับจ้างทั่วไปแสดงความพึงพอใจในการเข้าโครงการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D.= 0.73) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{x} = 4.16$ , S.D.=0.67) รองลงมาเป็นอันดับที่ 2 ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน ( $\bar{x} = 4.14$  S.D.=0.66) คือ ด้านเนื้อหา ด้านเอกสารประกอบการฝึกอบรม และด้านวิทยากร รองลงมา ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D.=0.71) คือด้านกระบวนการฝึกอบรม ส่วนอันดับสุดท้าย ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.= 0.91) คือด้านระยะเวลา อาคารสถานที่ และอุปกรณ์ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยได้สอบถามความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการตั้งแต่แรก และเน้นที่ความสมัครใจ ระหว่างโครงการวิจัยจึงมีความเป็นกันเองสูงมากระหว่างผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการ การเข้าร่วมโครงการในครั้งนี้จึงมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2548, หน้า 128) ที่ว่าขั้นตอนของการจัดฝึกอบรมคือต้องเตรียมความพร้อมให้ผู้รับการอบรมก่อนแล้วจะต้องอธิบายให้ผู้เรียนเห็นภาพและเกิดความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิภู สิทธิภูมิ

มงคล (2545, หน้า 79) ที่วิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมการวิจัยในชั้นเรียนเรื่อง การพัฒนาและการทดลองใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ผลการวิจัยพบว่า ครูที่เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นในระดับที่ดีมากต่อชุดฝึกอบรมการวิจัยในชั้นเรียนเรื่อง การพัฒนาและการทดลองใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน จึงสรุปได้ว่าการอบรมต่างๆ ควรอธิบายให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจให้ชัดเจนก่อนกระบวนการ

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดอบรมต่อเนื่องทุกปี และโครงการนี้มีประโยชน์กับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปมาก จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีว่า ควรสนับสนุน หรือผลักดันให้ครูอาจารย์จัดกิจกรรมการเรียนการสอนนอกห้องเรียนเน้นให้ลงในพื้นที่บริเวณชายหาดชะอำ โดยให้นักศึกษามีส่วนช่วยรณรงค์การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เพราะนักศึกษามีอายุใกล้เคียงกันกับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไป ทำให้ลดช่องว่างในเรื่องของอายุและน่าจะทำให้เกิดความน่าสนใจ โดยทางมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนเรื่องงบประมาณใน

การดำเนินงาน เรื่องการเดินทาง ซึ่งควรมอบหมายให้สถาบันวิจัยฯ เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัยทุกภาคการศึกษา

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

2.1 ผลการวิจัยพบว่าคู่มือฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ มีค่าประสิทธิภาพระหว่างกระบวนการและหลังกระบวนการอยู่ที่ 80.52/82.14 จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ทำวิจัยทำวิจัยแล้วสร้างหรือจัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคู่มือในเนื้อหาอื่นๆ ให้หลากหลายและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.2 ผลการวิจัยพบว่าทักษะการใช้ภาษาสื่อสารของเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับเยาวชนที่รับจ้างทั่วไปบริเวณชายหาดชะอำ ให้พัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง มีการรายงานผลเป็นระยะๆ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคู่มือการฝึกอบรมเสริมทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ในพื้นที่อื่นๆ ใกล้เคียง เช่น ชายหาดเจ้าสำราญ ชายหาดปึกเตียน ในจังหวัดเพชรบุรี

3.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีการอื่น

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยจากสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยมีวิทยากรที่ให้ความรู้และเป็นที่ปรึกษาวิจัย คือ อาจารย์ ดร.ธเนศ ต่วนชะเอม ผศ.ดร.ปัญญา ธีระวิทย์เลิศ และ ผศ.ดร.วัลย์ทิพย์ สาขลวิจารณ์ สำหรับผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ผศ.ดร.พวงเพ็ญ สว่างใจ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผศ.โอฬาร รัตนภักดี อาจารย์ประจำวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง อาจารย์ประภาพร ลัมจิตสมบูรณ์ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทยและภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์สมบัติ สมศรีพลอย อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และนางสาวดวงใจ บุญยะภาส นักวิชาการศึกษาคำนาฏการพิเศษ สถาบันภาษาไทย สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- จิรพล ระวังกาล. (2555). การพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบผสมผสานเรื่องการบริหารของอาสาสมัครองค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล. (2530). แนวคิดในการพัฒนามนุษย์ในองค์การ มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาลการเมืองค่านิยมและการจัดการทรัพยากรในองค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2548). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นันทวัฒน์ ภัทรกรนนท์. (2555). การพัฒนาชุดฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะสำหรับอาสาสมัครอาสาสมัคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักส์. มาเรียม นิลพันธุ์. (2549). **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วรุณี ภัคดีบุรุษ. (2552). **ศิลปะการใช้ภาษาเพื่องานนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ: ทริปเฟิลกรุ๊ป.

อภิภู สิทธิภูมิมงคล. (2545). **การพัฒนาชุดฝึกอบรมการวิจัยในชั้นเรียนเรื่องการพัฒนาและการทดลองใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Nadler. (1980). **Corporate human resource development**. New York: Van.Nostrand Reinhold.