

The Development of a Booklet on English for Small Hotels and Backpackers in an ELF Context: Focusing on Cross-Cultural Awareness in Ayutthaya

การพัฒนาหนังสือเล่มเล็ก การใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานโรงแรมขนาดเล็กและนักท่องเที่ยวสะพายเป้ ในบริบทภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางเน้นเนื้อหาความตระหนักภูมิวัฒนธรรม เมืองอยุธยา

Jaran Onkao^{1*}, Wacharapan Sansit¹, and Sompong Phipataeksakul¹

จรรย์ อ่อนขาว^{1*} วัชรพันธ์ แสนสิทธิ์¹ และสมพงษ์ พิพัฒน์เอกสกุล¹

¹ Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Suvamabhum, Phra Nakhon Si Ayutthaya, 13000, Thailand

¹ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พระนครศรีอยุธยา 13000

* Correspondence: akedee0@gmail.com

Citation:

Onkao, J.; Sansit, W.; Phipataeksakul, S. (2026). The development of a booklet on english for small hotels and backpackers in an elf context: focusing on cross-cultural awareness in ayutthaya. *Parichart J.* 39(3), 252-269. <https://doi.org/10.55164/pactj.v39i3.284514>

Article history:

Received: October 19, 2025

Revised: April 9, 2026

Accepted: 5 May, 2026

Publisher's Note:

This article is published and distributed under the terms of the Thaksin University.

Abstract

Background and Objectives: A certain number of past research studies on the development of English learning materials for tourism (such as handbooks, textbooks, or video media) typically focused on functional English used in general situations. However, the development of booklets specifically tailored to small hotels and backpackers within the context of English as a Lingua Franca (ELF) has received limited attention. Furthermore, this specific group of tourists possesses unique cultural backgrounds and behaviors distinct from conventional tourists, necessitating a thorough understanding and awareness to guide the development of book content. Therefore, this research aims to: 1) develop a booklet on English for small hotels and backpackers in an ELF context, focusing on cross-cultural awareness in Ayutthaya, and 2) examine the personnel's opinions toward the developed booklet.

Methods: The research and development (R&D) methodology was applied by employing the first three stages (ADD) of the ADDIE model: 1) Analysis, which investigated tourist behaviors as well as the problems and needs of the personnel; 2) Design, which involved structuring and planning the book's content; and 3) Development, which produced the booklet focusing on real-world situations, functional English, and cross-cultural awareness explanations. The research instruments included observation forms (field notes), semi-structured interview guidelines, and the developed booklet. Data were collected from 32 key informants and 15 observees, and subsequently analyzed using content analysis.

Results: The findings from the analysis phase revealed that the majority of backpackers were ELF users with distinct group behaviors, notably a concern about being deceived and a preference for budget-conscious spending. Meanwhile, small hotel personnel lacked understanding of certain cultural differences but expressed a need to use English in their operations for simple, comprehensible communication, as well as a need for language specific to certain topics. Regarding the developed booklet, it comprises 7 main chapters, covering from greetings to leave-taking. The functional English content was

developed alongside cross-cultural awareness grounded in actual tourist behavior. For the opinion study, the hotel personnel expressed positive opinions toward the booklet, placing a particular emphasis on content related to safety and small talk.

Application of this study: The insights gained from this study can serve as a useful guideline for the field of English for Specific Purposes (ESP), as well as for developers of English instructional materials, handbooks, and textbooks for hotel operations. However, utilizing these research findings to produce a book for widespread publication must be carefully considered, because the language used in the booklet in this research is within the context of English as a Lingua Franca (ELF).

Conclusions: Although this preliminary booklet development lacks large-scale empirical testing, it yields nuanced, ethnographic insights. This foundational study addresses backpackers' cross-cultural awareness within the ELF context, offering valuable qualitative perspectives for future research.

Keywords: English as a Lingua Franca (ELF); Cross-Culture Awareness; Backpackers

บทคัดย่อ

ที่มาและวัตถุประสงค์: การศึกษาที่ผ่านมาบางส่วนเกี่ยวกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (เช่น คู่มือ หนังสือ หรือสื่อวิดีโอ) มักมุ่งเน้นเนื้อหาภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ทั่วไป อย่างไรก็ตาม การพัฒนาหนังสือที่มีความเฉพาะเจาะจง (หนังสือเล่มเล็ก) กับบริบทงานโรงแรมขนาดเล็กและกลุ่มนักท่องเที่ยวสะพายเป้ในมิติภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (English as a Lingua Franca: ELF) กลับยังไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ยิ่งไปกว่านั้น นักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมเฉพาะที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวทั่วไป จึงจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจและความตระหนักรู้เพื่อนำมาพัฒนาเป็นเนื้อหาบทเรียน งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อพัฒนาหนังสือเล่มเล็กสำหรับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานโรงแรมขนาดเล็กและนักท่องเที่ยวสะพายเป้ในบริบท ELF ที่มุ่งเน้นเนื้อหาความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรมในพื้นที่เมืองอยุธยา และประการที่สองเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อหนังสือเล่มเล็กที่พัฒนาขึ้นดังกล่าว

ระเบียบวิธีการศึกษา: การวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) โดยประยุกต์ใช้กระบวนการ 3 ขั้นตอนแรก (ADD) จากแบบจำลอง ADDIE Model ได้แก่ 1) ขั้นการวิเคราะห์ (Analysis) มุ่งศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ตลอดจนปัญหาและความต้องการของบุคลากร 2) ขั้นการออกแบบ (Design) ดำเนินการวางโครงสร้างและกำหนดเนื้อหาภายในหนังสือ และ 3) ขั้นการพัฒนา (Development) จัดทำหนังสือเล่มเล็กที่เน้นเนื้อหาด้านสถานการณ์จริง ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และคำอธิบายเพื่อสร้างความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรม สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสังเกต (บันทึกข้อมูลภาคสนาม) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และหนังสือเล่มเล็กที่พัฒนาขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 32 คน และผู้ถูกสังเกตจำนวน 15 คน ข้อมูลทั้งหมดได้รับการประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา: ในขั้นการวิเคราะห์พบว่า นักท่องเที่ยวสะพายเป้ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (ELF) และมีลักษณะพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มคือ กังวลเรื่องการถูกหลอกลวง และใช้จ่ายอย่างประหยัด ในขณะที่บุคลากรโรงแรมขนาดเล็กยังขาดความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมบางประการ แต่มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย รวมถึงต้องการใช้ภาษาที่มีความเฉพาะเจาะจงในบางเรื่อง สำหรับหนังสือเล่มเล็กที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยเนื้อหาหลักจำนวน 7 บท ครอบคลุมตั้งแต่การทักทายไปจนถึงการอำลา โดยเนื้อหาภาษาอังกฤษถูกพัฒนาขึ้นควบคู่กับการสร้างความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรม

ที่อ้างอิงจากพฤติกรรมจริงของนักท่องเที่ยว ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นพบว่า บุคลากรโรงแรมมีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อหนังสือเล่มเล็กนี้ โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับเนื้อหา ด้านความปลอดภัยและการสนทนาทั่วไป (Small Talk)

การประยุกต์ใช้: ข้อมูลเชิงลึกจากงานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ ต่อวงการการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ตลอดจนผู้พัฒนา คู่มือ หนังสือเรียน และสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่องานโรงแรมต่อไป อย่างไรก็ตาม การนำผลงานวิจัยไปใช้เพื่อจัดทำเป็นหนังสือเพื่อการเผยแพร่ควรมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ เนื่องจากภาษาที่ใช้ในหนังสือเล่มเล็กในงานวิจัยนี้เป็นภาษาในบริบทการใช้ภาษาอังกฤษเป็น ภาษากลาง (ELF)

บทสรุป: แม้ว่าการพัฒนาหนังสือเล่มเล็กในระยะเบื้องต้นนี้จะยังไม่ได้ขยายผลไปสู่การทดลอง ในกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ แต่กลับให้ข้อมูลเชิงลึกที่ละเอียดอ่อนผ่านแนวทางเชิงชาติพันธุ์วรรณนา การศึกษาชั้นพื้นฐานนี้มุ่งเน้นการสะท้อนความตระหนักรู้ทางวัฒนธรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยว สะพายเป้ภายใต้บริบท ELF ซึ่งมอบมุมมองเชิงคุณภาพอันเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนา ต่อ ยอดในอนาคต

คำสำคัญ: ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรม นักท่องเที่ยว สะพายเป้

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยมีรายได้หลักจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยุธยาเป็นเมืองท่องเที่ยวเพราะเป็นเมืองมรดกโลก ที่มีประวัติศาสตร์ ของความเป็นราชธานีไทยนานถึง 417 ปี ด้วยจุดเด่นของการท่องเที่ยว จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากหลั่งไหลในการ เยี่ยมชมอย่างไม่เคยขาด โดยสถิติปี 2567 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 35 ล้านคน จากหลายประเทศทั่วโลก เช่น จีน มาเลเซีย อินเดีย เกาหลี รัสเซีย ... [1]

นักท่องเที่ยวต่างชาติแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) แบบหมู่คณะ (Package tour) ซื้อรายการนำเที่ยวผ่านบริษัทนำเที่ยว และ 2) แบบท่องเที่ยวอิสระ (Foreign individual tourism) เดินทางด้วยตนเอง ซึ่งเรียกกลุ่มนี้ว่า “แบ็คแพ็คเกอร์” หรือ “นักท่องเที่ยว สะพายเป้” โดยสังเกตได้ว่า เมืองอยุธยามีโรงแรมขนาดเล็กเป็นจำนวนมาก (โรงแรมขนาดเล็กในงานวิจัยนี้ หมายถึง สถานที่พัก ไม่เกิน 8 ห้อง รองรับผู้พักได้ไม่เกิน 30 คน และโรงแรมประเภท 1 คือ มีห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง อ้างอิง กฎกระทรวง กำหนด ประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551) นักท่องเที่ยวมาจากทุกมุมโลก มีทั้งเอเชีย (มากที่สุด) และยุโรป เช่น สเปน ฝรั่งเศส แคนาดา... [1] เป็นต้น ซึ่งเป็นประเทศในกลุ่มวงที่สอง “Outer circle” และ วงที่สาม “Expanding circle” [2] นัก ท่องเที่ยวเหล่านี้ มีภูมิหลังทางภาษาและวัฒนธรรมที่ต่างกัน จึงเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมและพหุภาษา ส่งผลต่อภาษาที่ใช้ในโรงแรม เป็นภาษากลางในการสื่อสาร (ELF) สอดคล้องกับ Jenkins [3] เพราะเนื่องจาก คู่สนทนาทั้งหมดแทบจะไม่ได้เป็นเจ้าของภาษา ภาษาอังกฤษ การมีภาษามีความลดทอนในความถูกต้อง มุ่งไปที่การทำความเข้าใจในวิธีการต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ Inkaew [4] กล่าวว่า ผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาอังกฤษมีปัญหาเรื่องการใช้ภาษา (เช่น การไม่รู้คำศัพท์เฉพาะ การเลือกใช้คำ ไวยากรณ์ การออกเสียง) แต่สามารถสื่อสารกันรู้เรื่อง ด้วยการใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การเลือกใช้คำหรือประโยคที่ง่ายขึ้น การกล่าวคำซ้ำ การใช้ภาษากาย เป็นต้น

จากการลงพื้นที่ในการทำงานบริการวิชาการก่อนทำงานวิจัย พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญตั้งอยู่ในเกาะเมืองอยุธยา ซึ่งเป็นแหล่งชุมชน มีนักท่องเที่ยวสะพายเป้นานาชาติ (โดยต่อไปนี้จะใช้คำว่า “นักท่องเที่ยว”) เลือกพักในโรงแรมขนาดเล็ก เช่น เกสต์เฮาส์ โฮสเทล โฮมสเตย์ (ส่งผลต่อบริบทการใช้ภาษา ELF) เพราะค่าใช้จ่ายถูกและเดินทางสะดวก (โรงแรมขนาดเล็กมัก เป็นธุรกิจครอบครัวหรือมีการจ้างงานด้วยคนจำนวนไม่มากนัก) ข้อมูลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยนักท่องเที่ยวสะพายเป้ทั่วโลก เช่น Zubair [5], Majstorovic [6], และ Adam [7] กล่าวว่านักท่องเที่ยวประเภทนี้ กลับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวเดิม นิยมเดินทาง แบบกลุ่มเล็ก ควบคุมงบประมาณค่าใช้จ่ายในการเที่ยว เลือกพักแบบโฮสเทล เป็นต้น นอกจากนี้ ในด้านการใช้ภาษาอังกฤษ บุคลากรในโรงแรมขนาดเล็ก เช่น ผู้ประกอบการ พนักงาน ลูกจ้าง (โดยต่อไปนี้จะใช้คำว่า “บุคลากร”) สามารถพูดโต้ตอบได้ เช่น การทักทาย การบอกทิศทาง การให้ข้อมูลในเรื่องทั่วไป เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี การใช้ภาษาพูดของบุคลกรดังกล่าว ในบาง สถานการณ์นั้น (การสื่อสารที่ต้องการผลเฉพาะเจาะจง) เป็นผลทำให้เกิดความไม่สะดวกหรือปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวในภายหลัง หรือบุคลากรเอง เกิดความสงสัยในความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น การแนะนำ (Suggestion) หรือการบอกทิศทาง (Giving

direction) ไปร้านอาหารห้องแอร์ซึ่งอยู่ใกล้โรงแรม แต่ความเป็นจริงแล้ว นักท่องเที่ยวเพียงแค่ต้องการซื้ออาหารง่าย ๆ จากร้านสะดวกซื้อเท่านั้นเอง หรือการที่ไม่เข้าใจว่า ทำไมนักท่องเที่ยวชาวยุโรปบางคน ต้องการไปหมู่บ้านฮอลันดาเป็นอย่างมาก แต่บุคลากรกลับคิดว่า หมู่บ้านดังกล่าวเป็นเพียงแค่อาคารเก่า ๆ และไม่มีอะไรน่าสนใจ (ชาวต่างชาติเคยเข้ามาตั้งรกรากที่หมู่บ้านแห่งนี้เมื่อ 400 ปีมาแล้ว) เป็นต้น ปัญหาเรื่องความแตกต่างด้านวัฒนธรรมดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น Smyth and Bantawtook [8] กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ไทยมีปัญหาเรื่องการตระหนักรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม จึงคาดหวังว่า ผู้ให้บริการ (ชาวต่างชาติ) ต้องปฏิบัติตามกฎด้วย Thadphoothon [9] กล่าวว่า คนขับรถแท็กซี่มากกว่า 70% เผชิญปัญหากับลูกค้าต่างชาติทุกวัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พวกเขาจะต้องมีทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม Makhmudov [10] กล่าวว่า นักเรียนอินเดียมีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมอย่างจำกัด และทักษะของพวกเขาจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการปรับปรุง และ Davitishvili [11] กล่าวว่า การสื่อสารที่ขาดเนื้อหาทางวัฒนธรรมที่เหมาะสม มักนำไปสู่สถานการณ์ที่แปลก ตลกขบขัน หรือความเข้าใจผิดพลาด

จากสิ่งที่กล่าวมา เป็นความท้าทาย สร้างคำถามให้กับผู้วิจัยว่า “หากนักวิชาการ ต้องการพัฒนา (สังเคราะห์) ภาษา เพื่อตอบโจทย์ตามที่กล่าวมา แล้วนักวิชาการจะนำผลการศึกษา ELF มาพัฒนาเป็นภาษาในบริบท ELF ได้อย่างไร ภาษาที่แสดงถึงความเข้าใจต่างวัฒนธรรมนั้น เป็นสำนวนอะไร? วัฒนธรรมนั้น มันเป็นเรื่องอะไร? มีเนื้อหา เหตุผล และคำอธิบายอย่างไร?” คำตอบต่อคำถามเหล่านี้ คือช่องว่างระหว่างความรู้ความเป็น “รูปธรรม” (เนื่องจากการพัฒนาหนังสือเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องเป็น “รูปธรรม”) ซึ่งจากที่ผ่านมา ยังมีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวไม่มากนัก และเนื่องจากผลการศึกษาที่ สามารถต่อยอดเป็นการพัฒนาหนังสือหรือสื่อ ไปใช้กับปฏิบัติงานโรงแรมและการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) นักภาษาศาสตร์ รวมทั้งมีผลต่อนโยบายการท่องเที่ยวทั่วภูมิภาค ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจในการทำการศึกษในเรื่องดังกล่าว

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. พัฒนาหนังสือเล่มเล็กสำหรับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานโรงแรมขนาดเล็กและนักท่องเที่ยวสหายเป้ในบริบท ELF ที่มุ่งเน้นเนื้อหาความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรมในพื้นที่เมืองอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อหนังสือเล่มเล็กสำหรับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานโรงแรมขนาดเล็กและนักท่องเที่ยวสหายเป้ในบริบท ELF ที่มุ่งเน้นเนื้อหาความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรมในพื้นที่เมืองอยุธยา

การทบทวนวรรณกรรม

ความเข้าใจ English as a Lingua Franca (ELF)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความ ELF ดังนี้ Seidlhofer [12] กล่าวว่า การใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง ไม่เพียงแต่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารที่ได้รับความนิยมในหมู่ผู้คนที่มีความรู้ภาษาแม่แตกต่างกันเท่านั้น แต่ยังเป็นทางเลือกเดียวที่ผู้คนเหล่านั้นสามารถใช้ในการสื่อสารได้อีกด้วย Jenkins [13] กล่าวว่า ผู้คนจากภูมิหลังภาษาแม่ที่แตกต่างกัน ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสาร และ Jenkins [14] กล่าวว่า เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน เนื่องจากมีผู้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง เป็นจำนวนมาก และผู้พูดดังกล่าวยังมีพื้นฐานทางภาษาและวัฒนธรรมที่หลากหลาย จึงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนในการนิยาม ELF นอกจากนี้ Kirkpatrick [15] กล่าวว่า ภาษากลาง หมายถึงภาษาที่ไม่เป็นทางการสำหรับการสื่อสารในวงกว้าง และมีรูปแบบที่ไม่เป็นมาตรฐานอย่างมาก ELF จึงเป็นภาษากลางที่ใช้กันทั่วไประหว่างผู้คนที่ไม่ได้ใช้ภาษาแม่เดียวกัน

จุดรวมของคำจำกัดความ คือ ELF เป็นภาษาอังกฤษที่ถูกใช้ในกลุ่มผู้คนที่มีความรู้ภาษาแม่และภูมิหลังวัฒนธรรมแตกต่างกัน และจุดนี้ นี้เองที่ทำให้เกิดการศึกษาเป็นจำนวนมากถึงการที่ภาษาอังกฤษถูกใช้เป็นภาษากลาง ELF ได้อย่างไร ซึ่งเป็นการศึกษาการปฏิสัมพันธ์การสนทนา ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ Inkaew [4] Jenkins [16], Mauranen [17], Seidlhofer [18] และยังมีงานวิจัยอื่น ๆ อีกมาก ที่กล่าวถึง การใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลายในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การใช้ภาษากาย การสื่อสารอื่นๆ ที่ไม่ใช่วาจา การประเมินคลังคำศัพท์ของผู้สนทนา การเจรจาความหมาย การตอบกลับ การถอดความ การทำความเข้าใจ การแก้ไขตนเอง การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การแสดงความไม่เข้าใจในลักษณะที่ไม่ทำให้เสียหน้า ...

จากสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมด ELF คือ ภาษาอังกฤษที่มีรูปแบบไม่เป็นมาตรฐาน ไม่ยึดบรรทัดฐานของเจ้าของภาษา แต่ใช้เป็นภาษากลางในการสื่อสารกับผู้คนที่มีความรู้ภาษาแม่และวัฒนธรรมที่ต่างกัน เน้นความเข้าใจเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ จึงยอมรับในการดัดกฎที่ซับซ้อนออก เช่น การไม่เติม -s หรือ -es สำหรับคำกริยาบุรุษที่ 3 โดยไม่ถือเป็นข้อบกพร่อง เพราะไม่กระทบต่อความเข้าใจ ผู้พูดจึงปรับภาษาให้เข้าใจง่าย ไม่ใช้คำศัพท์ที่ยากหรือวลีที่ซับซ้อน นอกจากนี้ แนวคิดของ ELF ไม่ได้มุ่งไปที่การ

ให้คำจำกัดความ (Definiton) อย่างชัดเจนในประเด็น ว่าเป็นภาษาที่ไม่ถูกต้องทางไวยากรณ์ในเรื่องอะไร มีระดับความเบี่ยงเบนออกไปจากมาตรฐานแค่ไหนถึงเป็น ELF หรือไม่ ELF? ฉะนั้น ความจริงที่แท้จริงของ ELF และ Standard English จึงยังไม่มีรูปแบบหรือระดับภาษาที่เบี่ยงเบนเป็นที่ยอมรับ และเท่าที่ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า งานวิจัย ELF เกี่ยวข้องกับการศึกษาการปฏิสัมพันธ์การสนทนา [4] [19] แม้จะมีการค้นพบการพัฒนาหนังสือ/สื่อการใช้ภาษาอังกฤษใน ELF แต่การศึกษาก็ยังมีอยู่ไม่มากนัก ฉะนั้น เพื่อเป็นการเสริม การสร้างช่องว่างระหว่างความรู้ ผู้วิจัยจึงพัฒนาหนังสือให้มีความลุ่มลึกด้วยการแสดงภาษาในการปฏิบัติงานอย่างเป็น “รูปธรรม” ถึงแม้ว่าท้ายสุด ภาษาที่ได้ในงานวิจัยนี้เป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อเป็นภาษาของตนเองได้ (สอดคล้องกับ Seidlhofer [12] ว่า ผู้พูดแต่ละคนจะนำภาษามาใช้ ทำให้เป็นภาษาของตนเอง หรือปรับเปลี่ยนให้เข้ากับความต้องการของตนเอง ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์และเงื่อนไขเฉพาะของตนเอง) แต่ผลงานวิจัยนี้ ก็ยังเป็นกรอบความคิดให้เข้าใจการใช้ภาษา ELF ด้วยคำอธิบายความเข้าใจ ELF ตามที่ได้กล่าวมา

ความตระหนักสู่ข้ามวัฒนธรรม

คำว่า “วัฒนธรรม” (Culture) มีความหมายกว้างและซับซ้อน มีนักวิชาการหลายท่านให้คำจำกัดความ Brogger [20] กล่าวว่า มนุษย์วิทยาบางกลุ่ม ให้นิยามคำนี้มุ่งไปที่ “พฤติกรรม” และคำเดียวกันนี้ ก็ยังเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของวัฒนธรรมที่ให้ความหมายโดย Tomalin และ Stempleski [21] โดย “พฤติกรรม” หรือ “Behaviors” ได้แก่ กิจกรรม ความเคยชิน นิสัย การแต่งตัว อาหาร เวลาว่าง ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับ Neuliep [22] กล่าวว่า “พฤติกรรม” หมายถึง รูปแบบหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งซึ่งมี คุณค่า พฤติกรรม ความเชื่อ เป็นที่รู้จักกันดี สรุปจากการให้ความหมายของ “วัฒนธรรม” เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในเรื่องของ “พฤติกรรม” งานโรงแรมเป็นอาชีพบริการการท่องเที่ยวและต้องเจอกับนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมอยู่แล้ว ฉะนั้น ปัญหาหรือความไม่เข้าใจจึงอาจเกิดขึ้นได้ (ดังตัวอย่างที่กล่าวในบทนำ) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่มีผลการศึกษาในทิศทางเดียวกันว่า ผู้ประกอบอาชีพคนไทยมีปัญหาเรื่องการตระหนักรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม [8-9] และสอดคล้องกับแนวคิด การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมช่วยลดความขัดแย้ง แก้ไขปัญหา และส่งเสริมความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในทิศทางที่ถูกต้อง รวมทั้งการเคารพในค่านิยมและมุมมองของผู้อื่น [23-24]

งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหนังสือ

หากย้อนดูตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน มีการศึกษาจำนวนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว (ซึ่งงานวิจัยนี้ ก็เช่นเดียวกัน) เช่น การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเอง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับคนขับรถแท็กซี่ รถสาธารณะ คู่มือชุมชนเพื่อการท่องเที่ยว การวิเคราะห์ความต้องการ (ESP) สำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว การพัฒนาคู่มือและนวัตกรรมภาษาอังกฤษ การพัฒนานวัตกรรมชุดคู่มือสำหรับพนักงานต้อนรับโรงแรม การศึกษาทั้งหมดเกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพบริการและการท่องเที่ยว [25-30] การศึกษาดังกล่าว ในส่วนสรุป มีการกล่าวถึงบทเรียน เช่น การทักทาย การบอกทิศทาง การบอกราคา การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ... ซึ่งเป็น “ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน (Functional English)” ทั้งสิ้น แต่งานวิจัยดังกล่าว ไม่ได้แสดงให้เห็น คำวลี/ประโยคในแต่ละบทอย่างชัดเจน (ซึ่งยังเป็นช่องว่างความรู้) เป็นเพียงกล่าวถึงบทเรียนเท่านั้น ในอีกด้านหนึ่ง บริบทในงานวิจัยนี้ บุคลากรมีภาระงานและครอบครัว มีประสบการณ์ มีความรู้ภาษาอังกฤษอยู่แล้ว จึงสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องเข้ารับการอบรม เพียงแต่อาจขาดความรู้เฉพาะเรื่องวัฒนธรรมเท่านั้น ในขณะที่กลุ่มโรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนมาก แต่ขาดการส่งเสริมความรู้จากองค์กร การจัดทำหนังสือเพื่อแจกจ่าย จึงเป็นช่องทางหนึ่งในการส่งเสริมการศึกษา ดังนั้น หนังสือเล่มเล็ก (Booklet) ซึ่งมีขนาดเล็กไม่ใหญ่ แต่มีเนื้อหากระชับในเรื่องเฉพาะ (โดยต่อไปนี้ ใช้คำว่า “หนังสือ”) จึงเหมาะสมกับช่องว่างดังกล่าว โดยผู้วิจัยพัฒนาเจาะจงเนื้อหา (Functional English) เพราะเนื้อหาเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของหนังสือ [31-32] เลือก “ภาษาพูด” เพราะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ในประเด็นวัฒนธรรม และผลผลิตออกมาเป็นสำนวนพูด สอดคล้องกับ Brown [33] การพูดเป็นกระบวนการเชิงโต้ตอบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการผลิต การรับ และการประมวลผล สอดคล้องกับงานวิจัยการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับนักท่องเที่ยวที่เป็นหนังสือ/คู่มือ [26-27, 30] และสอดคล้องกับ Tomlinson [34] กล่าวว่า การออกแบบสื่อเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ได้ในเวลาและสถานที่ที่ผู้เรียนต้องการได้อย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องมีครูผู้สอน

ระเบียบวิธีการศึกษา (Methodology)

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยและพัฒนา (R&D) ตอบวัตถุประสงค์ 2 ประการ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 (เพื่อพัฒนาหนังสือ ...) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน หรือ ADD ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ การออกแบบ และการพัฒนา จากแบบจำลอง ADDIE (ซึ่งมี 5 ขั้นตอน การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การนำไปใช้งาน และการประเมินผล) [35] งานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับความตระหนักสู่ข้ามวัฒนธรรม ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Tomalin และ Stempleski [21] เน้นไปที่ “พฤติกรรม”

(Behaviors: habits, foods, leisure, ...) เป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขอบเขตงานวิจัย 1) ด้านเนื้อหา: 1. สถานการณ์ (บทเรียน) 2.*ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Functional English) และ 3. คำอธิบายการสร้างภาพตระหนักภูมิวัฒนธรรม (ส่วนด้านประโยชน์ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์) 2) ด้านพื้นที่: ที่พักและโรงแรมขนาดเล็ก ในตัวเมืองอยุธยา 3) ด้านเวลา: มิถุนายน 2566 – มิถุนายน 2568 (ตรวจสอบข้อมูล 3 เล้า ด้วยการเก็บข้อมูลจากผู้วิจัย ในช่วงระยะห่างกัน High season และ Low season งานวิจัยเกือบแล้วเสร็จ แต่ไม่เสร็จสมบูรณ์ จึงต่อระยะเวลา) 4) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: เลือกใช้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพราะเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เฉพาะบุคลากร (Purposive samples) โดยมีเกณฑ์จะต้องมีคุณสมบัติทำงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี และยินดีในการวิพากษ์ วิเคราะห์ตามเนื้อหาในหนังสือ และอนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าถึงเหตุการณ์ ณ โรงแรมของตนเอง (ซึ่งมีผู้ประกอบการและผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ (ลูกจ้าง/พนักงาน) เฉลี่ย 3-8 คน) สัมภาษณ์เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม จากโรงแรมทั้งหมด 8 แห่ง รวม 25 คน ข้อมูลเริ่มซ้ำกัน และสัมภาษณ์เพิ่มเติมอีก 7 คน จนข้อมูลถึงจุดอิ่มตัว จึงหยุดการเก็บข้อมูล รวม key informants ที่สัมภาษณ์ ทั้งหมด 32 คน และสังเกตบุคลากรโรงแรมคนอื่น ๆ ที่ไม่ได้สัมภาษณ์รวมทั้งหมดอีก 15 คน

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ (Analyzing Stage): ในขั้นตอนนี้ มีการวิเคราะห์ 1. วิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว และ 2. ปัญหาและความต้องการของบุคลากร ด้วยเครื่องมือวิจัยดังนี้

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 มี 2 อย่าง คือ

1) *แบบสังเกต (แบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม/Field note) เนื่องจากข้อดี คือสามารถเห็นแง่มุมหรือได้ข้อมูลที่อาจได้มาจากการสำรวจหรือเป็นข้อมูลจากผู้เข้าร่วมวิจัยอาจไม่สะดวกคุย Creswell [36] ผู้วิจัยสังเกต ณ โรงแรม เพื่อค้นหาสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยการจดบันทึกในประเด็น การใช้ภาษาและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและบุคลากร ข้อมูลที่รวบรวมได้ นำมาวิเคราะห์เนื้อหาพร้อมกับข้อมูลสัมภาษณ์โดยการลงรหัส (Code)

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยใช้เวลาสังเกตและสัมภาษณ์ในแต่ละโรงแรม รวมประมาณ 3-6 ชม. โดยขึ้นอยู่กับว่าข้อมูลที่ได้นั้นมีปริมาณเพียงพอหรือไม่ในการระบุต่อประเด็นการสังเกต โดยแต่ละแห่งมีบุคลากรทำงานเฉลี่ย 3-8 คน

2) *แบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง (Non-structured interview) งานวิจัยนี้ใช้ 2 แบบ ได้แก่

2.1) แบบที่ 1 (ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1) สัมภาษณ์ในประเด็นหลัก (หัวข้อกว้าง ๆ /แนวคำถาม) ด้าน: 1) พฤติกรรมนักท่องเที่ยว 2) ปัญหาและความต้องการของบุคลากรในการใช้ภาษาอังกฤษ 3) ความต้องการของบุคลากรในการจัดทำหนังสือ และคำถามย่อย (คำถามเพื่อขยายละเอียด ความชัดเจน และคำถามเพื่อตามประเด็น ... เช่น นักท่องเที่ยวไปที่ไหน เชื้อชาติอะไร ไปทำอะไร เลือกการเดินทางอย่างไร เหตุผลอะไร กลับเวลาอะไร เป็นต้น) วิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ

2.2) แบบที่ 2 (ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2) ประกอบด้วยตัวอย่างคำถามหลักอย่างกว้าง ๆ 1. คุณมีความคิดเห็นทั่วไปต่อหนังสือเล่มนี้อย่างไร? 2. หนังสือเล่มนี้ มีเนื้อหาเป็นประโยชน์หรือไม่? อย่างไร?

*หมายเหตุ แบบสังเกตและแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด ผ่านการตรวจสอบค่า IOC (> 0.50) เพื่อวัดความเที่ยงตรงและความเหมาะสม โดยมีผลตรงตามความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม 2 ท่าน และนักพัฒนาชุมชน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ได้รับการคัดเลือกโดยมีเกณฑ์ในเรื่องคุณสมบัติในสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 10 ปี

1.2 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดทำหนังสือรายการไปยังผู้ประกอบการโรงแรม พนักงาน ลูกจ้าง (ในงานวิจัยนี้ ใช้คำว่า "บุคลากร") หลังจากนั้น แจงรายละเอียด และขออนุญาตเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตและสัมภาษณ์พร้อมกัน ในแต่ละโรงแรม วันละ 3-6 ชั่วโมง/โรงแรม ตั้งแต่ช่วงกลางปี 2566 - จนถึงปี 2567 ในการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม บันทึกข้อมูลโดยการจดบันทึก (Field Notes) และในการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ใช้คำถามปลายเปิดและเปิด บันทึกข้อมูลโดยการจดบันทึก [36] และสรุปข้อมูลให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตรวจสอบอีกครั้ง เนื่องจาก ผู้วิจัยอยู่โรงแรมหลายชั่วโมง การสัมภาษณ์อยู่ในบริบทไม่เป็นทางการ ลักษณะการทำงานของบุคลากรมีการเคลื่อนไหวโดยตลอดเวลา

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเชิงเนื้อหา ใช้วิธีการจำแนกประเภทข้อมูลโดยการจัดกลุ่มตามคุณลักษณะข้อมูลนั้น ๆ ทำการลงรหัสข้อมูล (Code) แล้วจำแนกตามประเภทหรือแก่นสาระข้อมูล (Theme)

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบ (Designing Stage)

ผู้วิจัยนำข้อมูลทีวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 มาออกแบบหน้าปกคร่าว ๆ และออกแบบให้เป็นจำนวนบทเรียน (สถานการณ์) ตามลำดับการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง (เช่น การกล่าวคำทักทาย การตรวจสอบการจองห้อง ...) เนื่องจากเป็นหนังสือ ที่เน้น

เนื้อหาการตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรม แต่การใช้ภาษาจำเป็นต้องเข้าใจด้านภาษาศาสตร์ เพื่อใช้ในการสร้างคำ วลี ประโยค เพื่อ บุคลากรสามารถ “ปรับใช้เอง” ในบริบท ELF ดังนั้น บทเรียนจึงประกอบด้วย คำศัพท์และไวยากรณ์ที่เกี่ยวข้องด้วย เนื้อหาที่เป็น ภาษา คำอธิบายด้านวัฒนธรรม ความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนา (Developing Stage)

ผู้วิจัยพัฒนาเป็นหนังสือ ได้แก่ 1. แผ่นหน้าปก: ชื่อเรื่อง รูปภาพ และชื่อผู้แต่ง 2. หน้าคำนำ 3. สารบัญ 4. บทเรียน 7 บท ในแต่ละบท มีองค์ประกอบแยกย่อยดังนี้ 1. หมายเลขบทเรียนและชื่อบทเรียน 2. จุดประสงค์การเรียนรู้ 3. ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (*Functional English) มีคำศัพท์ และไวยากรณ์ประกอบ 4. คำอธิบายด้านการตระหนักรู้ความแตกต่างด้าน วัฒนธรรม และความรู้เพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจาก ELF เป็นการใช้ภาษาที่ต้องเผชิญกับความรู้ และความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ระดับความสามารถภาษาแตกต่างกัน [19] ฉะนั้น ผู้วิจัยพัฒนา *Functional English ให้มีลักษณะภาษา ELF “ทั่วไป” (สอดคล้องตามที่ได้กล่าวในการทบทวนวรรณกรรม) โดยเป็น คำ วลี ประโยค ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ความหมายตรงตัวตามอักษร (ไม่มี Idioms) และที่สำคัญ มีคำศัพท์ ไวยากรณ์ และ Non-Verbal ที่บุคลากรสามารถเลือกใช้ หรือปรับให้เข้ากับการใช้ของตนเหมาะสมกับบริบท ELF นอกจากนี้ บทที่ 4 เป็นบทแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ผู้วิจัยพัฒนาสำนวนให้มีความเป็นมืออาชีพ ด้วยการใช้ผลการศึกษาของ Dubrovskaya [32] และบทที่ 5 เป็นบทเกี่ยวกับความปลอดภัย ผู้วิจัยพัฒนาด้วยการใช้กลยุทธ์ ELF ที่เฉพาะเจาะจง (นอกเหนือลักษณะภาษา ELF ทั่วไป) หลังจากนั้นผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน (กลุ่มเดียวกันกับตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในขั้นตอนที่ 1) ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของเนื้อหาในเบื้องต้น พบว่า เมืองอยุธยาไม่ได้มีแค่โบราณสถานอย่างเดียว แต่มีสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ จึงปรับเนื้อหา จนผลการประเมิน IOC มีค่ามากกว่า 0.50

เนื่องจากงบประมาณที่จำกัด และผลการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ถึงแม้จะมีการพัฒนาหนังสือ/สื่อใน ELF แต่ ELF ยังมีประเด็นในการศึกษาที่น่าสนใจอีกมาก เพราะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์การสนทนา กลยุทธ์การสื่อสาร ทักษะการปรับตัว เช่น การประเมิน คลังคำศัพท์ของผู้สนทนา การฟังอย่างตั้งใจ การถอดความ การขอให้พูดซ้ำ การแก้ไขตนเอง การตอบกลับทางอ้อม การยืนยัน ...[37] ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษาเน้นด้าน “เนื้อหา” เพื่อเอาไปสร้างปฏิสัมพันธ์ (ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ ELF) และเพื่อผลลัพธ์ (ในระยะแรก) งานวิจัยนี้จึงจบลงด้วยขั้นตอนนี้ หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง การศึกษานี้ดำเนินการเฉพาะ ADD เท่านั้น ในขณะที่ IE ไม่ได้ใช้ในการศึกษางานวิจัย

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 (เพื่อศึกษาความคิดเห็น ...) ผู้วิจัยอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับบุคลากร จำนวน 32 คน จากโรงแรมทั้งหมด ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกับสัมภาษณ์ในขั้นตอนที่ 1 ใช้เวลาประมาณ 3-4 ชั่วโมง หลังจากนั้น 2 สัปดาห์ต่อมา ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการ สัมภาษณ์ในคำถามหลักอย่างกว้าง ๆ ดังที่ได้กล่าวใน 2) แบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง บันทึกข้อมูลด้วยการจดบันทึกคำพูด และสรุปข้อมูลให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตรวจสอบอีกครั้ง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

จริยธรรมในการทำงานวิจัย

ขั้นตอนการวิจัยเป็นไปตามกระบวนการของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ โครงการ IRB-RUS-2566-V.02 ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2566 ผู้วิจัยขออนุญาต แจ้งรายละเอียดและได้รับการอนุญาตก่อนทำการวิจัย

ผลการศึกษา (Research Results)

(วัตถุประสงค์ข้อ 1)

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ (Analyzing Stage)

Table 1. Results of situaiton observations

Situations	Describing Observations
Hotel personnel's language and behaviors	- The hotel personnel could use basic English at work (welcoming, ...) , but it was Thai English. - A map was used when giving directions and suggesting tourist attractions, but the history of Ayutthaya or the importance of the tourist center was not spoken. - Not only the room services available, but actually, tour packages such as a Tuk-Tuk tour, a boat trip, bike & motorcycle rental services, and an oil massage were also presented. - The hotel personnel looked enthusiastic to serve. However, they would not speak unless necessary. So, they did not use any small talk, e.g., they did not say "How was Thai food?" in the situation that the backpackers had just come back from the restaurant they suggested.
Backpackers' language and behaviors	- Almost all Asian tourists cannot speak English much, only a few words. There were some European tourists too. They used English in an ELF context. - Western backpackers did not eat the served dessert (Grilled bananas with coconut dipping sauce) in a breakfast service.

ตารางที่ 1 (Table 1) แสดงผลสังเกตภาคสนามซึ่งจำแนกเป็นรหัสสะท้อนประเด็นสำคัญ ได้ 2 มิติ คือ 1. หน้าที่ทางภาษา ในสถานการณ์จริง: บุคลากรใช้ภาษาเพื่อบอกทิศทางและเสนอขายบริการเสริม แต่มีการละเลยข้อมูลเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม รวมถึงมีข้อจำกัดด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารเรื่องความปลอดภัย 2. การขาดปฏิสัมพันธ์เชิงสังคม: ไม่มีการสนทนาทั่วไป (Small talk) เช่น การสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวหลังจากไปเยือนสถานที่ที่แนะนำ โดยภาพรวม บุคลากรใช้ภาษาเท่าที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ Creswell [36] ที่ระบุว่า การสังเกตช่วยให้ได้ข้อเท็จจริงเชิงพฤติกรรมที่ไม่สามารถเก็บได้จากการสัมภาษณ์ ข้อค้นพบเหล่านี้จึงเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการกำหนดเนื้อหาเพื่อพัฒนาหนังสือเล่มเล็กในลำดับต่อไป

Table 2. Thematic analysis of backpackers' behaviors/cultures based on interview data

Statement Samples	Behaviors/Cultures (Codes)
Backpackers don't have much budget. They stay here because this is near the temples and the market.	Backpackers' limited budget for travelling
When backpackers check in, they leave their bags before going out for sightseeing. I need to confirm with them that our hotel has a closed-circuit camera, so they shouldn't be worried.	Safety Anxiety - Fear of losing property - Fear of being cheated by people and being aware of pick- pocketing, personal stuff, and property safety
Backpackers often ask me where to go out in the evening: buying food, drinking beer in a bar, going for a walk etc.	Backpackers' lifestyle - Enjoy nights out with friends
Some backpackers wanted to go to a church.	- Christians usually go to church on Sunday.
Backpackers are not the same. Like as breakfast time, Asian eat rice, but European have their own food: American breakfast, banana, cereal, milk etc. To give suggestion, I need to be more careful. I have ever recommended the steamed rice topped with chicken as a breakfast to Europeans, but they didn't eat.	Backpackers' food culture based on each nationality - Chinese food: Dim sum, ... - English food: Fish and chips, ... - Italian food: pasta, pizza, ... - Japanese food: Sushi, Ramen, Tempura, ... - Muslim food: meat kebabs, fruits, vegetables, ...

ตารางที่ 2 (Table 2) แสดงผลการวิเคราะห์พฤติกรรมและมุมมองทางวัฒนธรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อจำแนกเป็นรหัส (Codes) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ได้แก่ พฤติกรรมการใช้จ่ายอย่างประหยัด ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย พฤติกรรมการท่องเที่ยว ความศรัทธาและการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา และพฤติกรรมบริโภคอาหารของนักท่องเที่ยว

Table 3. Analysis of the hotel personnel's problems and needs emerging from the interviews

Statement Samples	Problems and Needs
Backpackers are international (Asian and European). Nowadays, we use English for communication. It's enough. Sometimes, foreign tourists don't speak English correctly.	The hotel personnel met a lot of tourists who were different in language backgrounds. They wanted to use only easy English.
I hardly ever use these sentences: How long will you stay? What kind of room are you looking for? ... Most of the time, the languages used are about greeting & welcoming, offering services, giving directions, tourist attractions, ...	The hotel personnel did not use much standard English in a real-life conversation because they had booked ahead on the internet.
I use some pictures of temples. I don't know much specific vocabulary. I don't know how to call the building – Chedi or Prang. How different are they?	The hotel personnel were unfamiliar with the history and some architectural vocabularies, so they wanted to know what they did not know.
When the backpackers rent a bike, I have to tell them to be wary of dogs. Dogs like to chase the backpackers while they are riding bicycles. Moreover, I'm worried about tourist accidents. I've heard of some tourist having their bags stolen or things lost. I don't want tourists to have accidents.	The old temples are located in the community area. Thai people raise dogs almost everywhere. So, the hotel personnel fear that if a tourist gets into an accident, it could be bad news for their hotel.

ตารางที่ 3 แสดงตัวอย่างประพจน์คำสัมภาษณ์สำคัญที่สะท้อนว่า บุคลากรต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงาน (Functional English) รูปแบบง่าย ๆ ในสถานการณ์ทั่วไป เช่น การทักทาย การบอกทิศทาง ... ควบคู่กับชุดภาษาเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และความสำคัญของโบราณสถาน การแจ้งเตือนและการป้องกันเรื่องอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่สอดคล้อง และยืนยันรหัสข้อมูลเดียวกันกับที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบ (Designing Stage)

Table 4. The layout of Unit 1 in the booklet

Unit 1
Greeting and Checking a Reservation
Objective :
- To use phrases and expressions for greeting backpackers and checking a reservation
Functional English
- How are you? ...
Cross Culture awareness
- In many European cultures, ...

ตารางที่ 4 (Table 4) แสดงโครงสร้างหนังสือ (Outline) ของบทที่ 1 โดยกำหนดโครงสร้างและเนื้อหา (บทเรียน) เรียบเรียงตามลำดับขั้นตอนการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ โครงสร้างประกอบด้วย ชื่อบทเรียน จุดประสงค์ สำนวน คำอธิบายในเรื่องความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรม ก่อนที่จะเลือกใช้ซอฟต์แวร์ในจัดทำหนังสือ

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาหนังสือ เน้นด้านเนื้อหา

Table 5. Development of the booklet focusing on the content

Unit	Topic/ Objectives	*Functional English	Explanation of Cross-Cultural Awareness
1	Greeting & Checking a reservation - To use phrases and expressions for greeting backpackers and checking a reservation	Hi Sir/Madam? Good morning/Good Afternoon/Good Evening Welcome to ... (Hotel Name)! How are you today? - ... Did you book a room? Can I have your name? - ... Non-verbal: shake hands, bow, hug, kiss ...	- In many European cultures, a handshake is a standard, polite greeting, especially upon first meeting. - Fist bump is a greeting used to express respect. - ... The European name typically consists of a first name, middle name, and last name, whereas the Thai name has only a first name and a surname.
2	Offering services - To inform backpackers about the services based on the custom and context	- What are your plans for the rest of the day? - Bicycle rental, 50 baht/day (photos) Tuk Tuk, 1,200 baht/day. You can go anywhere you want. Wat Chaiwatanaram, Wat Mahathat ... Boat tour around the town, start 4 pm. – 6 pm., only 200 baht/person. See beautiful temples along the river. See the big Buddha image at Wat Pananchaong, 700 years old. See sunset at Wat Chaiwatanaram, The temple style is like Angkor. - ... Non-verbal: map, pictures Grammar & Vocabulary - Use WH question to check backpackers' plan - Use compound noun: adjective + noun: beautiful temples, big Buddha image, ... - Use compound noun: noun+noun: bicycle rental, boat tour, ...	- Ask open-ended questions that stimulate interest and invite the backpackers to think, leading to a presentation of the hotel services. Presentation of the services depends on the backpackers' behaviors and contexts. - For example, suggesting a bike (not Tuk Tuk three-wheeled car or motor-bike) for sightseeing because it is inside the town, not far away from the hotel. Backpackers can exercise in the evening with low expense. - Suggesting a Tuk Tuk three-wheeled car for a group of backpackers for a one-day tour is reasonable because the tourist center is too far away. A car is very convenient and the expense is cheap for a tour group. - Suggesting a boat tour because of impressive experiences along the river. Backpackers explore other tourist destination and love new experiences. - ...

Table 5. Development of the booklet focusing on the content (continue)

Unit	Topic/ Objectives	*Functional English	Explanation of Cross-Cultural Awareness
3	Giving directions - To use words and expressions for specifying places proper for backpackers' background and giving directions	- Night market, 10-minute walk, ahead. A lot of Thai food - Lotus and Big C, over there - Starbucks, a 5- minute walk, turn left - ... - Non-verbal: map, pictures - Grammar & Vocabulary - Compound Adjective : a ten-minute walk, ... - Preposition of location: in, near, between ...	- Backpackers' budgets and food cultures are different so giving directions to the nearby food source where they can choose in their convenience is essential. - Solo (European) backpackers visit well-know chain restaurants, for examples: Starbucks, Burger King, MaDonald's because they serve western favorites. [38] - ...
*4	Tourist attractions - To describe interesting places with background information as a profession	- Wat Chaiwatanaram, outside the town, about 400 years old. Built by one of Thai kings in the past to honor his mother, in the style like Angkor Wat in Cambodia. The central prang, about 36 meter high, very big - surrounded by smaller prangs, like the center of the universe. Thai people enjoy taking photos because it's really beautiful along the river. - Wat Pananchaong, a royal temple, 700 years old, the big Buddha image, around 20 meters high, gilded. Very famous and popular for tourists. - Wat Phra Sri Sanphet, about 600 years old, is famous for its three great Chedis. It was once a royal palace. - Wat Lokayasutharam, about 600 years old, the biggest reclining, like sleeping, Buddha image in Ayutthaya, around 40 meters long. - Ayutthaya World Heritage Festival shows Lights and Sounds in middle of December every year. It presents many activities such as singing contest, cultural events- Ayutthaya history. - Saint Joseph Catholic Church is 300 years old. It was built by some missionaries. It is like a school, a center for Christianity and education. - Beer bars, coffee shops, Soi Farang, cross the street near the bank. - ... - Non-verbal: Map, pictures	- Most backpackers are the explorers, and the drifters, so they want to go to somewhere else they have never been before [39]. Some seek out activities that were participatory and informal [40]. - Backpackers enjoy party at night. - Christians pray at church on Sunday. - ... - To demonstrate the personnel's knowledge and expertise of the tourist attraction, information should include general characteristics of the architectural structure, building size, and historical background according to Dubrovskaya [32] - The use of rhetoric can persuade tourists, such as using words, adjectives according to Dubrovskaya [32]

Table 5. Development of the booklet focusing on the content (continue)

Unit	Topic/ Objectives	*Functional English	Explanation of Cross-Cultural Awareness
		Grammar & Vocabulary Nouns: proper noun, Thai architect Adjectives: size, color, numbers, shape, ... Passive voice: It was built ... Adverb of time: since, ago, now	
*5	Giving advice and instructions	- Don't forget your belongings before leaving	- Backpackers are aware of pick-pocking, personal safety. They are afraid of danger. They have a fear of being cheated by people when traveling.
	- To be alert that backpackers' background are different	- Old temples located near the community, please beware of dogs, especially at Wat Lokayasutharam. Caution! Biting dog! (repeating word)	- Backpackers have limited time to travel, so they don't want to lose their time or meet unexpected problems at the temples. So, giving advices and instructions at the beginning of the trip is needed.
	- To make sure all key advice and instructions given are done	- Normally, when you drive in your country, which lane do you drive on, the left or the right? Left or right? Where are you from? You are from ... , right? Do you drive in the right lane? ... - You will get an accident accident !(repeating word) if you drive a bike close to the right lane because we ride on the left, not the right side, maybe different from other countries. So, please be careful, be careful! (repeating words) - Before you cross the road, wait until the signal turns green. And Even when it's green, always be cautious and look carefully for the cars on your left and right before crossing. The intersection near Pridi-Thamrong Bridge is the most dangerous, be careful. Very dangerous! (repeating word). Moreover, the intersection at ..., the area infront of ... are more dangerous too. - ... Non-verbal: Map, pictures and body language Communication strategies: repeating words or statements, simplifying word choices or sentences, cross-checking [4] Grammar & Vocabulary - Use imperatives to give orders and instructions - Use "If clause" to express an instruction	- Some backpackers are confused with using different road lanes in Thailand, which may be a cause of accidents. So, using questions to ensure awareness of road safety is essential. Additional knowledge: Left-hand traffic countries: English, Japan, India, Thai, ... [41] Right-hand traffic countries: China, USA, France, ... [41] - ... - Some backpackers are not familiar with traffic lights in Thailand. Accident news: 1) Unclear traffic signals and a lack of understanding of traffic lanes led to the death of a French woman in Ayutthaya. [42] 2) ...

Table 5. Development of the booklet focusing on the content (continue)

Unit	Topic/ Objectives	*Functional English	Explanation of Cross-Cultural Awareness
6	Small talk - To use general questions to open for small talk to know backpackers' general thought and build relationship	Did you have any plans for today? How was your day? Did you sleep well last night? How was the food? How was your stay? Did you enjoy your trip? Did you have a nice day? - ... Grammar & Vocabulary Use past tense questions & structure - Question word+ was/were + Noun? - Did + subject + base form of the verb + ...?	Backpackers, who are the guests staying in a hotel, require care and attention, so small talks are very useful in many ways: starting a conversation (conversation opener) before presenting services, rechecking the backpackers' opinions on the services before leaving, following the feedback after the activities at the end of the day, and being space filler to avoid silence. - ...
7	Checking out - To use phrases for special situations for leaving backpackers	Hope you enjoyed your stay with us. Have a nice day! - ... Non-verbal: Waving hand Grammar & Vocabulary - Use an exhortational imperative, a command or wish	- The handshake or fist bump often is used for showing respect before parting ways. - A hug before leaving means feelings and relationships such as appreciation, affection, and goodbye. - Writing letters done for expressing thoughts is sometimes used. - ...

Remark: * Functional English can be adapted to individual needs and contexts because of EFL reasons

ตารางที่ 5 (Table 5) แสดงเนื้อหาในส่วนที่สำคัญของหนังสือ ประกอบด้วย 1. บทเรียน (เรียงลำดับจากการใช้ภาษาในการปฏิบัติงาน) และวัตถุประสงค์ 2. ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (เนื่องจากแสดงการสังเคราะห์ภาษา จึงมี Non-verbal ไวยากรณ์ และคำศัพท์) และ 3. คำอธิบายเพื่อความตระหนักรู้ความแตกต่างด้านวัฒนธรรม

ประเด็นความแตกต่างด้านวัฒนธรรมนั้นได้แก่ บทที่ 1: การทักทายแบบนานาชาติ บทที่ 2: การเกริ่นคำถามก่อนเสนอการบริการ การเสนอบริการให้เหมาะสมกับพฤติกรรม/วัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว และบริบทการสื่อสาร บทที่ 3: การบอกทิศทางไปยังแหล่งอาหารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรม *บทที่ 4: สถานที่ท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับวัฒนธรรม บทนี้ ผู้วิจัยพัฒนาภาษา แสดงถึงความเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ (Professional discourse) เช่น การให้ข้อมูลประวัติศาสตร์โดยสังเขป อายุโบราณสถาน ความสูงของพระพุทธรูป เป็นต้น สอดคล้องกับ Dubrovskaya [32] *บทที่ 5: การให้คำแนะนำ ข้อควรระมัดระวังในการเดินทาง บทนี้ ผู้วิจัยพัฒนาภาษาด้วยการใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่พบใน ELF เช่น การใช้คำถามเพื่อตรวจสอบข้อมูล "Where are you from? You are from ... , right? Do you drive in the right lane?" การใช้คำซ้ำเพื่อการกล่าวย้ำถึงความปลอดภัย เช่น "Please be careful, be careful!" สอดคล้อง [4] [16-18] และยังสอดคล้อง [32] ในการแสดงความรู้ ความเชี่ยวชาญในความแตกต่างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางถนน และบทที่ 6: การใช้ภาษาในการพูดคุยหรือถามในเรื่องเล็กน้อยเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับและสร้างความสัมพันธ์ และบทที่ 7: การใช้ภาษาในการอำลาจาก

ผลการสัมภาษณ์ (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

ผลการสัมภาษณ์พบว่า บุคลากรทั้งหมดมีทัศนะ (ความคิดเห็น) สอดคล้องกันจนเกิดเป็นประเด็นหลัก (Theme) ร่วมกันว่า หนังสือเล่มเล็กนี้มีเนื้อหาเป็นประโยชน์และสามารถนำภาษาอังกฤษไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง แต่อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยได้จำแนกและนำเสนอความคิดเห็นสำคัญที่มีความเฉพาะเจาะจงเพิ่มเติม ดังนี้

"ตรง "Small talk" นะดี มีประโยชน์ อย่างประโยค "Did you sleep well last night?" จะได้จำไว้ใช้ เพราะดูเป็นกันเอง ..." บุคลากรคนที่ 2 และบุคลากรคนที่ 4, 5, 8, 9, 12, 20 ให้ข้อมูลภายใต้รหัส (Code) "Small Talk" เดียวกัน

เนื่องจากการพูดคุยเรื่องเล็กน้อย ๆ เป็นการพูดในเรื่องทั่วไป แต่สามารถสร้างความสัมพันธ์ และจากที่ผ่านมา บุคลากรมักไม่ได้ใช้ภาษาดังกล่าว จึงมีความคิดเห็นถึงประโยชน์ในหน้าที่ของภาษา

“ฉันเองก็เป็นคนอยุธยาโดยกำเนิด ก็เพิ่งจะมารู้ว่า หลวงพ่อโต วัดพนัญเชิง มีอายุ 700 ปี” บุคลากรคนที่ 5

จากคำสัมภาษณ์ แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของหนังสือ ที่ทำให้บุคลากรมีความรู้ มีความเข้าใจในสถานที่ท่องเที่ยว เป็นการเฉพาะ การให้ข้อมูลด้วยตัวเลขประกอบการนำเสนอ ช่วยทำให้น่าสนใจและแสดงถึงความเชี่ยวชาญ ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มที่มีวัฒนธรรมความต้องการไปเที่ยวที่อื่น ๆ หรือยังไม่เคยไปเยี่ยมชม

“หนังสือเล่มนี้ ราคาต้องบอกให้ถูกต้อง นักท่องเที่ยวจะพาไป มักกลัวจะถูกหลอกหลวง” บุคลากรคนที่ 20

“เรื่องหมากัด ตรงนี้ มีประโยชน์มาก หากนักท่องเที่ยวโดนหมากัดที่ไร ต้องพาไปโรงพยาบาล เสียเวลาดูแลเป็นวัน แทบจะไม่ได้ทำอะไร” บุคลากรคนที่ 10 และบุคลากรคนที่ 3, 4, 5, 6, 9, 11, 14, 17, 23 ให้ข้อมูลภายใต้รหัส “Safety” เดียวกันคือเรื่องความปลอดภัย

จากคำสัมภาษณ์แสดงให้เห็นเนื้อหาในการตระหนักรู้ในความแตกต่างด้านวัฒนธรรม กลุ่มนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมกลัวการถูกหลอกหลวง การกลัวอันตราย ฉะนั้น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องในประเด็นราคา ค่าใช้จ่าย และการเตือนระวังภัยล่วงหน้าจึงเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะ

“ภาษาอังกฤษในหนังสือเล่มนี้ใช้ได้นะ แต่ถ้าจะตีพิมพ์ จัดทำเป็นคู่มือแจกจ่ายให้กับโรงแรมทั้งเกาะเมือง อาจไม่เหมาะสมเพราะภาษาอังกฤษบางประโยคไม่ถูกต้อง” คนที่ 7

จากคำสัมภาษณ์แสดงให้เห็นถึงการประเมินในภาพรวมด้านภาษาศาสตร์ ถึงแม้จะมีเนื้อหาที่จำเป็นต่อบุคลากรในการนำไปใช้ แต่ภาษา (Functional English) ที่ใช้ในหนังสือเล่มนี้ ถึงแม้เป็นการใช้ภาษาที่ง่าย สั้น กระชับ ความหมายตรงตัวตามอักษรปรับใช้ได้ เหมาะบริบท ELF แต่อีกด้านหนึ่ง ภาษาดังกล่าวนั้น มีความคลาดเคลื่อนจาก Standard English ซึ่งเป็นภาษาที่ต้องและปรากฏในหนังสือการใช้ภาษาทั่วไป

สรุปและการอภิปรายผล (Conclusion and Discussion)

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายตามวัตถุประสงค์ตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 (เพื่อพัฒนาหนังสือ ...) ประกอบด้วย ADD

1.1 การวิเคราะห์ (Analysis) จากการสังเกต สัมภาษณ์ พบว่า

1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว มีวัฒนธรรมหรือพฤติกรรมที่เป็นลักษณะเฉพาะ คือ ประหยัดงบประมาณท่องเที่ยว นิยมพักใกล้แหล่งท่องเที่ยว กังวลเรื่องเงิน/ทรัพย์สินหาย หลีกเลี่ยงอันตราย ชอบสนุกสนาน กลัวถูกหลอก และชอบเที่ยวกลางคืน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เดินทางมาเอง บางคนเดินทางมาคนเดียว ไม่ได้เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว ไม่มีไกด์คอยดูแล จึงมีความกังวลหรือความกลัวในเรื่องต่าง ๆ และมีงบประมาณจำกัด สอดคล้องกับ Batra [38] พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ มักเลือกพักในที่สะดวก นิยมพักโฮสเทล เพราะราคาถูก ใกล้แหล่งธุรกิจ ต้องการใช้จ่ายอย่างประหยัดและคุ้มค่า ชื่อของที่พักที่ราคาได้ กินอาหารที่มีความหลากหลายและอร่อย กลัวถูกหลอก กลัวถูกล้วงกระเป๋า และชอบปาร์ตี้

2) ปัญหาและความต้องการใช้ภาษา พบว่า บุคลากรต้องการใช้ภาษาในการปฏิบัติงาน (Functional English) เพื่อการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย ในเรื่อง การทักทาย/การต้อนรับ การนำเสนอการบริการ การบอกทาง การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว และการคืนห้องพัก...ซึ่งเป็นเรื่องพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานประจำวัน แต่ในความเป็นจริง บุคลากรมีปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในเนื้อหาที่เฉพาะเจาะจง ดังนี้ 1) ความรู้ด้านประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรมอยุธยา ทั้งนี้เป็นเพราะไม่ทราบประวัติความเป็นมา สอดคล้องกับ Uraisakul [43] ทำการสำรวจคนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว มีเพียงกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10.52 มีความรู้และเข้าใจในประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม 2) ข้อมูลเฉพาะในเรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า บุคลากรเป็นห่วงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอย่างมาก ซึ่งเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการใช้รถ ใช้ถนนที่แตกต่างจากไทย สอดคล้องกับ lamtrakul [44] กล่าวว่า อุบัติเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยในการเดินทาง ฉะนั้น ควรมีการจัดทำเอกสารข้อมูลด้านความปลอดภัยทางถนนแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และ 3) การพูดคุยในเรื่องเล็กน้อย หรือ “Small talk” (ข้อมูลจากการสังเกต) ทั้งนี้เป็นเพราะว่า บุคลากรอาจไม่เข้าใจวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว สรุปภาพรวมข้อค้นพบ 1) - 3) อาจเป็นเพราะว่า บุคลากร (มีประสบการณ์ทำงานมาหลายปี) สามารถใช้ภาษาทั่วไปได้ แต่ต้องการสิ่ง (เนื้อหา) ที่ไม่รู้อีกกว่า และเนื้อหาที่มีความเฉพาะเจาะจง มีประโยชน์ใช้งานได้จริง แตกต่างจาก Namtapi [28] ที่วิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรท่องเที่ยวอยุธยา โดยกล่าวถึงความต้องการ ได้แก่ การพัฒนาทักษะข้ามวัฒนธรรม การได้รับความรู้ภาษาเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน และความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์อยุธยาและศัพท์เทคนิคทางสถาปัตยกรรมพุทธศาสนา

1.2 การออกแบบและพัฒนา (Design and Development) หนังสือ มีส่วนประกอบได้แก่ หน้าปก คำนำ สารบัญ และเนื้อหา 7 บทเรียน ได้แก่ 1. ทักทาย/ต้อนรับ 2. การเสนอขายการบริการ 3. การบอกทิศทาง *4. สถานที่ท่องเที่ยว *5. การให้คำแนะนำและคำชี้แจง 6. การพูดคุยในเรื่องทั่วไป และ 7. การออกจากโรงแรม ซึ่งเหมือนกับหนังสือทั่วไป แต่เนื้อหาในแต่ละบท มีสำนวนพูดที่ผ่านการกลั่นกรองด้วยความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรม การใช้ภาษาในบริบท ELF และแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคู่มือการเรียน การสอนภาษาอังกฤษสำหรับผู้มีอาชีพบริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ และงานวิจัยอื่น ๆ ที่มีเนื้อหากล่าวถึงบทเรียนเท่านั้น [25-30] แต่ไม่ได้กล่าวในมิติของสำนวนภาษา

ผู้วิจัยพัฒนาบทที่ 4* ด้วยภาษาแสดงความเป็นผู้มีคำแนะนำเชื่อถือ ความเชี่ยวชาญ (Professional discourse) ด้วยการเลือกใช้คำอย่างถูกต้อง ในการให้ข้อมูลทางประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม คุณลักษณะเฉพาะ ขนาดของสิ่งก่อสร้าง รวมทั้งการใช้คำคุณศัพท์ในการบรรยาย เนื่องจากวัฒนธรรมนักท่องเที่ยว มักกลัวการหลงทาง มักเดินทางหาประสบการณ์ใหม่ๆ ฉะนั้น บทที่ 4 จึงพัฒนาด้วยการใช้ภาษาดังกล่าว สอดคล้องกับ Dubrovskaya [32] และบทที่ 5* พัฒนาด้วยการใช้คำที่แสดงความเอาใจใส่ต่อลูกค้า [32] และการใช้คำย้ำ การตรวจสอบข้อมูล เพราะเป็นการระวังถึงอันตราย สอดคล้อง ELF [4, 16-18]

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 (เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อหนังสือ ...) ผลการสัมภาษณ์ พบว่า บุคลากรทั้งหมดเห็น

ว่าหนังสือเล่มนี้มีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง แต่เนื้อหา (ช่องว่างความรู้ที่ได้จากข้อมูลภาคสนาม) ที่ถูกนำมาพูดทันที และให้ความสนใจมากที่สุด ได้แก่ บทที่ 5 (การให้คำแนะนำและคำชี้แจง) เรื่องการเตือนระวังอุบัติเหตุ (เช่น การระวังสุนัขกัด การโจรกรรม รถล้ม ไฟจราจร ขับรถผิดเลนสัดถนน) ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สถานที่ท่องเที่ยวอยู่ในแหล่งชุมชน (เสี่ยงต่อการถูกสุนัขกัด) วัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวหาประสบการณ์ที่แท้จริง [45] ฉะนั้นการเดินทางของนักท่องเที่ยว จึงผจญโลก ผจญภัย มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัย วัฒนธรรมการใช้รถ ใช้ถนนในบางประเทศ ใช้เลนส์ถนนแตกต่างจากไทย นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวไม่คุ้นเคยกับแผนที่และสภาพการจราจร ฉะนั้น สิ่งดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุส่วนหนึ่ง ในการขับรถแล้วเกิดอุบัติเหตุ หรือถึงขั้นเสียชีวิต โดยมีข่าวรายงาน (เหตุการณ์จริง) [42] ว่า สัญญาณไฟไม่ชัดเจน ความไม่เข้าใจของจราจร ทำให้นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสเสียชีวิตในอยุธยา และ สอดคล้องกับ lamtrakul [44] กล่าวว่าปัญหาด้านความปลอดภัยทางถนนจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน และบทที่ 6 (การพูดคุยเรื่องเล็กน้อย) หรือ “Small talk” ทั้งนี้เป็นเพราะว่า จากที่ผ่านมา บุคลากรมักใช้ภาษาอังกฤษเชิงปฏิบัติงาน (Functional English) เท่านั้น และใช้ภาษา เพราะจำเป็นต้องทำงานให้เสร็จ เช่น การเช็คการจอง การเสนอการบริการ ... การใช้ภาษาเพียงแต่ดังกล่าวจึงดูเหมือนการลิ้มขำ “การพูดคุยเรื่องเล็กน้อย” ซึ่งอาจไม่จำเป็นในการทำงาน แต่จากการสัมภาษณ์ บุคลากรกลับคิดว่า การพูดคุยดังกล่าวมีความสำคัญมาก เพราะวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว นั้น มักกลัวการถูกโกง กลัวความปลอดภัย ... ฉะนั้นการฝึกในที่รู้สึกถึงความปลอดภัย จึงเป็นสิ่งที่มองหา นอกจากนี้ บุคลากรต้องการสร้างความสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว เพื่อการกลับเข้ามาใช้ซ้ำอีกครั้ง และเพื่อส่งผลคะแนนโหวตสูงสุดหลังการบริการ เพราะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว มักจะตัดสินใจจากการบอกต่อทางอินเทอร์เน็ต [33] ความสัมพันธ์ดังกล่าว เริ่มต้นง่าย ๆ จาก “การพูดคุยเล็กน้อย” เช่น “Did you sleep well last night?”, “How was your day?” ... โดยการถาม-ตอบ นี้ เปิดเผยตนและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน [46-47] สอดคล้องกับ การศึกษาเรื่องการพูดคุยเล็กน้อย น้อยๆ สามารถสร้างความรู้สึกละบายใจให้กับแขก และช่วยให้ระบุความต้องการให้กับพนักงานโรงแรมได้ [48] แต่ก็ยังมีงานวิจัยทำการศึกษา สรุปว่า คำถามเฉพาะเจาะจงที่สร้างความใกล้ชิด เช่น “ใครในโลกนี้ คือแขกที่คุณอยากชวนมาทานอาหารเย็นด้วย?” ช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ได้ดีกว่าการถามคำถามแบบคุยเล่น (Small Talk) [49]

แต่อย่างไรก็ดี ยังมีความคิดเห็นแตกต่าง โดยบุคลากรคนหนึ่งกล่าวในเชิงว่า หนังสือเล่มนี้ไม่น่ามีความเหมาะสมหากนำไปจัดทำคู่มือเผยแพร่ เพราะภาษาอังกฤษบางสำนวน ไม่ถูกต้อง ถึงแม้ความคิดเห็นนี้ ไม่ใช่ความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ แต่เป็นที่น่าอภิปรายและนำไปสู่การถกเถียงเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ภาษาในหนังสือเล่มนี้ สร้างขึ้นในบริบท ELF เน้นการสร้าง ความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรม จึงมุ่งประโยชน์การใช้สอยเป็นหลัก ฉะนั้น จึงไม่เน้นรูปแบบ และเป็นเรื่องแน่นอนอยู่แล้วถึงความเปี่ยงเบนจาก Standard English สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม และสอดคล้องกับนักวิชาการหลายท่าน ในทิศทางเดียวกันว่า นักวิจัย ELF สนใจกระบวนการทางภาษาที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์ สนใจในวัจนปฏิบัติศาสตร์ มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม มากกว่าไวยากรณ์ มุ่งให้ความช่วยเหลือมากกว่าการหาข้อผิดพลาด มีแนวโน้มที่ไม่วิพากวิจารณ์ ที่จะยึดติดกับวิธีคิดแบบดั้งเดิม รวมทั้ง ELF แตกต่างจาก BrE และ AmE [50-52] และเนื่องจาก ผู้วิจัยเป็นคนไทย พัฒนาหนังสือ/ภาษา (Functional English) อย่างสร้างสรรค์ เพื่อจุดประสงค์งานวิจัย และเพื่อให้ บุคลากร (ซึ่งเป็นคนไทย) นำไปใช้หรือปรับใช้เพื่อจุดประสงค์ของตนในแต่ละสถานการณ์ สอดคล้องกับ Cavalheiro [53] กล่าวว่า ผู้พูดภาษาแม่ใด ๆ ก็สามารถนำ ELF ไปใช้เพื่อจุดประสงค์ของตนเองได้โดยไม่ต้องเคารพมาตรฐานของผู้พูดภาษาแม่ เพราะมันเป็นสิทธิในการสื่อสารที่เท่าเทียมกันสำหรับผู้พูดทุกคน ฉะนั้น ELF ไม่ใช่สมบัติของผู้พูดภาษาแม่ แต่ได้รับการทำให้เป็นประชาธิปไตย และเป็นสากลในกระบวนการนอกภาษา ของการนำไปใช้ในระดับสากล

ข้อค้นพบหรือองค์ความรู้ใหม่

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสังเกต การสัมภาษณ์ (ข้อมูลเชิงชาติพันธุ์วรรณา) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการออกแบบและพัฒนา เป็นหนังสือเล่มเล็กเพื่อนำไปใช้ในงานโรงแรมขนาดเล็กสำหรับนักท่องเที่ยวสายเบเกอรี่ที่มีลักษณะพฤติกรรมเฉพาะ และมีความหลากหลายด้านวัฒนธรรม งานวิจัยนี้แสดงความชัดเจนลุ่มลึกลงไปอีกว่า พฤติกรรมเฉพาะ และวัฒนธรรมดังกล่าว เป็นเรื่องอะไร ส่งผลเป็นลำดับถัดมา ถึงการเลือกใช้ภาษา Functional English ใน คำ/วลี/ ประโยค อะไร (ในบริบท ELF ภาษาสามารถปรับใช้ได้) และภาษานั้นมีความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรมอย่างไร บุคลากรให้ความสนใจในเนื้อหาอะไรมากที่สุด เพราะเหตุใด ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นผลงานที่มีความเป็นต้นฉบับ (Originality) ในอีกประการหนึ่ง ผลงานดังกล่าวเกิดมาจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ แต่ไม่ได้มาจากหนังสือหรือตำราทั่วไป ไม่ได้มาจาก AI และไม่ใช่วิธีที่ผู้วิจัยคิดขึ้นมาเองเพียงลำพัง

ข้อจำกัดของงานวิจัย

จากที่ได้ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยนี้จึงยังอยู่ในระยะแรกของการพัฒนาในขั้นตอนของ ADD เท่านั้น จะเจงเน้น เนื้อหาความตระหนักรู้ข้ามวัฒนธรรมที่นำไปใช้งานจริง ไม่ใช่ด้านรูปแบบหนังสือ ไม่ใช่ภาษาเขียน และไม่เป็นคู่มือที่ผ่านการทดลองใช้จริงกับคนจำนวนมาก นอกจากนี้ ข้อจำกัดต่อมาคือ ข้อมูลที่ได้เก็บมาจากบุคลากรเพียงด้านเดียว (ส่งผลภาษาในบริบท ELF ที่ใช้ในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับคู่สนทนาด้านเดียว) หนังสือดังกล่าวทำการศึกษาในบริบทโรงแรมขนาดเล็กที่นักท่องเที่ยวสายเบเกอรี่เข้ามาใช้ในเกาะเมืองอยุธยาเท่านั้น แต่ไม่ใช้กับโรงแรมทุกที่ และไม่ใช้กับนักท่องเที่ยวทุกประเภท

เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] Ministry of Tourism & Sports. (2025). *International Tourist Arrivals to Thailand Jan-Dec 2024*. <https://www.mots.go.th/news/category/759>
- [2] Kachru, B. B. (1985). Standards, codification and sociolinguistic realism: The English language in the outer circle. In R. Quirk & H. G. Widdowson (Eds.) *English in the World*. Cambridge University Press.
- [3] Jenkins, J. (2009). English as a Lingua Franca: Interpretations and Attitudes. *World Englishes*, 28(2), 200-201.
- [4] Inkaew, M. (2018). An exploration of English as a lingua franca communication: A case study of how English is used as a lingua franca among non-native speakers for mutual understanding in an international golf tournament operation in Thailand. *REFlections*, 25(2), 42-58. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/reflections/article/view/165340>
- [5] Zubair, F. N. I & Bouchon, F. (2014). Maldives as a Backpacker's Destination: Supply and Demand Perspectives. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 144(2014), 256-263.
- [6] Majstorovic, V., Stankov, U., & Stojanov, S. (2013). The Presence of Backpacking Tourism in Europe. *Turizum*, 17(4), 145-154.
- [7] Adam, I. & Adongo, C. A. (2016). Do Backpackers Suffer Crime? An Empirical Investigation of Crime Perpetrated Against Backpackers in Ghana. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27(2), 60-67. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.03.003>
- [8] Smyth, J., Bantawtook, P. (2016). A study of the Use of English in an Intercultural Context between Thai Immigration Officers and Visitors. *The Journal of Social Communication Innovation*, 4(2), 46-57. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jcosci/article/view/93105>
- [9] Thadphoothon, J. (2017). Taxi Drivers' Cross-Cultural Communication Problems and Challenges in Bangkok, Thailand. *Journal of Reviews on Global Economics*, 1(6), 313-320. <https://www.lifescienceglobal.com/pms/index.php/jrge/article/view/4745>
- [10] Makhmudov, K. (2023). Bridging cultures through English language education: a comprehensive model for intercultural communication competence development. *ISJ Theoretical & Applied Science*, 3(119), 204-208.

- [11] Davitishvili, N. (2017). Cross-cultural awareness and teaching English as a second language in the context of globalization. *Sino-US English Teaching*, 14(9), 549-558. <https://www.davidpublisher.com/Public/uploads/Contribute/5a41aa3a539e4.pdf>
- [12] Seidlhofer, B. (2011). *Understanding English as a Lingua Franca*. Oxford University Press.
- [13] Jenkins, J. (2009). English as a Lingua Franca: Interpretations and attitudes. *World Englishes*, 28(2), 200-207.
- [14] Jenkins, J. (2015). Repositioning English and multilingualism in English as a Lingua Franca. *Englishes in Practice*, 2(3), 49-85.
- [15] Kirkpatrick, A. (2010). English as an Asian lingua franca and the multilingual model of ELT. Hong Kong Institute of Education.
- [16] Jenkins, J. (2000). *The Phonology of English as an International Language*. Oxford University Press.
- [17] Mauranen, A. (2006). Signalling and preventing misunderstanding in English as lingua franca communication. *International Journal of the Sociology of Language*, 177, 123–150. <https://doi.org/10.1515/IJSL.2006.008>
- [18] Seidlhofer, B. (2002). Habeas corpus and divide et impera: “Global English” and applied linguistics. In K. S. Miller & P. Thompson (Eds.), *Unity and diversity in language use* (pp. 198–217). Continuum.
- [19] Cavaleiro, L. (2015). Developing intercultural communicative competence in ELF communication. *ELOPE: English Language Overseas Perspectives and Enquiries*, 12(1), 49-60.
- [20] Brøgger, F. C. (1992). The study of dominant assumptions and values: Culture studies as an anthropological discipline. In *Culture, language, text* (pp. 1–146). Scandinavian University Press.
- [21] Tomalin, B., & Stempleski, S. (1993). Introduction. In *Cultural awareness* (pp. 5–10). Oxford University Press.
- [22] Neuliep, J. W. (2015). *Intercultural communication: A contextual approach* (6th ed.). Sage.
- [23] Miller, A. S. (2024). *Cultural sensitivity and the global workplace: Bridging gaps in intercultural communication*. Springer.
- [24] Jackson, M. C. (2023). *Globalization and intercultural communication: New perspectives on theory and practice*. Palgrave Macmillan.
- [25] Jamsai, R., & Pihanthanond, N. (2019). Development of English Self-Study Material for Taxi Drivers of Sripatum International Institute of Languages and Cultures, Sripatum University. *Humanities and Social Sciences Journal, Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 10(1), 104-118. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/humanjubru/article/view/172056>
- [26] Thongsai, P., Sittipragan, K., Jantawong, L., & Thongsai, S. (2020). Development of An English Handbook for Public Transport Drivers in Khanom District Nakhon Si Thammarat Province. *Journal of Buddhist Anthropology*, 5(9), 370-380. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/244413>
- [27] Isariyawat, C. (2019). Development of English Communication Handbook for Tourism Community: A Case Study at Nongtakai Village in Nongkong Sub-district, Nangrong District, Buriram Province. *Journal of Humanities & Social Sciences (JHUSOC)*, 16(2), 127-145.
- [28] Namtapi, I. (2022). Needs Analysis of English for Specific Purposes for Tourism Personnel in Ayutthaya. *LEARN Journal: Language Education and Acquisition Research Network*, 15(1), 409-439. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/LEARN/article/view/256730>
- [29] Wongrukmitr, N. (2020). Development of English Innovation and Guidebook for Working Preparation about Hospitality Industry Concerning Tourism Services in ASEAN Community for Chomtung Industrial and Community Education College Students. *Rajabhat Chiang Mai Research Journal*, 21(1), 94-106. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/cmrrresearch/article/view/193207/164347>
- [30] Moendee, R., Kaenson, C., Boontree, J., Wongtimarat, S., & Lertcharoenwanich, P. (2024). Development of an instructional English manual for hotel receptionists in Buriram province, Thailand. *Journal of English Language and Linguistics*, 5(2), 208-221. <https://doi.org/10.62819/jel.2024.502>

- [31] Kasangke, D., Ikhsanudin, & Suhartono, L. (2025). Designing a booklet of local folktales to support junior high school students English extensive reading activity. *Journal of English Education Program*, 6(1), 33-48. <https://doi.org/10.26418/jeeep.v6i1.79024>
- [32] Dubrovskaya, T. V. (2021). The tourist booklet as a genre of professional discourse: Interaction with the customer. *Training, Language and Culture*, 5(2), 37-50. [https://rudn.tlcjournal.org/issues/5\(2\)-03.html](https://rudn.tlcjournal.org/issues/5(2)-03.html)
- [33] Brown, D. (2001). *Teaching by Principles: An Interactive approach to Language Pedagogy* (2nd ed.). Longman.
- [34] Tomlinson, B. (1998). Access self-material. In Tomlinson, B. (Ed.). *Materials Development In Language Teaching*. Cambridge University Press.
- [35] Aldoobie, N. (2015). ADDIE model. *American international journal of contemporary research*, 5(6), 68-72.
- [36] Creswell, J. W. (2009). *Research Design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (3rd ed.). SAGE. https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- [37] Jenkins, J. (2000). *The Phonology of English as an International Language*. Oxford University Press.
- [38] Batra, A. (2019). A hangout on the edge of the beaten track: backpacker enclave on Khao San Road, Bangkok, Thailand. *Dusit Thani College Journal*, 13(1), 41-59. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtc/article/view/241002>
- [39] Cohen, E. (2004). *Contemporary Tourism Diversity and Change*. Elsevier.
- [40] Pearce, P. L. (1990). *The backpacker phenomenon: Preliminary answers to basic questions*. Department of Tourism, James Cook University of North Queensland.
- [41] Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission. (2025). *Countries that drive on the left/right*. <https://lib.nbtct.go.th/news/detail/1519>
- [42] BBC News Thai. (2025, September 10). Top news. <https://www.bbc.com/thai/thailand-61591883>
- [43] Uraisakul, S., Intaraprasit, N., & Uraisakul, K. (2011). Study on character and Image of Historical City, Phranakorn Si Ayuttaya, as the one of World Heritage. *Khon Kaen University Academic Conference 2011 "Developing the Future of Rural Thailand: A Solid Foundation for Sustainable National Development" 27-29 January 2011*, 184- 188. https://cscd.kku.ac.th/uploads/proceeding/140611_110902.pdf
- [44] Iamtrakul, P., Kritayanukul, P. & Nusook, T. (2015). Travel Behavior and Tourist Satisfaction of Foreign Tourists Affected Safety Journeys in Thailand. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 10(1), 88-105.
- [45] Reichenberger, I., & Iaquinto, B. L. (2021). The Backpacker Experience: a review and future research agenda. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. <https://doi.org/10.1080/15022250.2021.1989718>
- [46] Dillon, J. T. (1982). The multidisciplinary study of questioning. *Journal of Educational Psychology*, 74(2), 147-161.
- [47] Dillon, J. T. (1988). *Questioning and teaching: A manual of practice*. Teachers College Press.
- [48] Fujita, R., Tanaka, N., & Nakai, N. (2023). Significance of small talk in hospitality communication Integrating it into education for prospective service personnel. *Journal of Global Tourism Research*, 8(2), 151-156. https://www.jstage.jst.go.jp/article/jgtr/8/2/8_151/_pdf
- [49] Techawachirakul, M., & Asawathaweewoon, B. (2025). Conversations Knit Us Closer: The Influence of Closeness-Generating Questions on Interpersonal Closeness. *Journal of Liberal Arts, Thammasat University*, 25(1), 84-111. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/liberalarts/article/view/281069>
- [50] Jenkins, J. (2009a). English as a lingua franca: interpretations and attitudes. *World Englishes* 28 (2), 200–207.
- [51] Seidlhofer, B. (2011). *Understanding English as a Lingua Franca*. Oxford University Press.
- [52] Meierkord, C. (2000). Interpreting successful lingua-franca interaction. An analysis of non-native-/non-native small talk conversation in English. *Linguistik online*, 5(1). <https://bop.unibe.ch/linguistik-online/article/download/1013/1673>
- [53] Cavaleiro, L. (2015). Developing intercultural communicative competence in ELF communication. *ELOPE: English Language Overseas Perspectives and Enquiries*, 12(1), 49-60.