



การเสริมทักษะภาษามลายูในกลุ่มผู้ประกอบการเพื่อสร้างมูลค่าการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส

Enhancing Malay Language Skills Among Entrepreneurs To Create Value For International Tourism At Phukautong, Sukirin, Narathiwat

ซาฮิดีน นิติภาค^{1*} สุไลมาน สماعيل¹ ฟิรดอซ มุหะมัด¹ กามิลียา หะยียะฮา¹ รอฮานี เต๊ะซา¹
Sahidin Nitiphak^{1*}, Sulaiman Smahae¹, Firdous Muhamat¹, Kamiliya Hayeehasa¹, Rahanee Tehsa¹

(Received: June 21, 2023; Revised: October 5, 2023; Accepted: October 20, 2023)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเสริมทักษะภาษามลายูสำหรับการยกระดับการท่องเที่ยวในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส และ 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของการเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ 3) เพื่อสังเคราะห์แนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษามลายูในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการในพื้นที่ตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส จำนวน 20 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) แบบสัมภาษณ์การอบรมเสริมทักษะการใช้ภาษามลายู 2) แบบทดสอบและแบบประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรมภาษามลายู 3) แบบสังเคราะห์เนื้อหาจากข้อค้นพบจากการจัดกิจกรรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอแบบพรรณนาความ ผลการวิจัยพบว่า 1) การเสริมทักษะการสื่อสารภาษามลายูด้านการท่องเที่ยวและบริการ ในแต่ละบทเรียนต้องนำเสนอประโยคและคำศัพท์ที่ควรรู้ การฝึกจำลองสถานการณ์ ใช้สำนวนภาษามลายูทั่วไปที่สอดคล้องกับการนำไปใช้ในการบริการกับนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย 2) ความพึงพอใจของการเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ ภาพรวมต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษามลายูอยู่ในระดับมาก 3) การจัดทำคู่มือประกอบการสื่อสารภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการให้แก่ผู้ประกอบการ ในโครงสร้างหลักสูตรต้องมียุทธศาสตร์ประกอบทุกมิติการบริการ เนื้อหาสาระควรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สื่อถึงจิตสาธารณะสำหรับการบริการและสามารถใช้ประโยชน์ได้จริงในการปฏิบัติงานได้จริง

คำสำคัญ: ทักษะภาษามลายู ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว

¹คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

¹Faculty of Liberal Arts, Princess of Naradhiwas University

*Corresponding author. E-mail: disisiku@hotmail.com



Abstract

The objective of this research were 1) to enhance Malay language skills for the improvement of tourism in the Phu Khaotong sub-district, Sukhirin District, Narathiwat Province, and 2) to synthesize guidelines for the development of Malay language communication skills in promoting tourism in the Phu Khaotong sub-district, Sukhirin District, Narathiwat Province. The sample group consisted of 20 local entrepreneurs in the Phu Khaotong sub-district, Sukhirin District, Narathiwat Province. The research tools consisted were 1) a questionnaire to assess the need for improving Malay language skills, 2) tests and evaluations was used as to measure satisfaction with language training in Malay, and 3) content synthesis based on the findings for activity planning. Statistical analysis of the data included measures such as mean and standard deviation, as well as content analysis to present a narrative summary of the research findings. The research revealed the following: 1) Language skills enhancement in Malay for tourism and service required the presentation of relevant sentences and vocabulary in each lesson, as well as simulated practice in various activities incorporating commonly used Malay language expressions for service provision to Malaysian tourists. 2) Overall satisfaction with the enhancement of Malay language skills for tourism and service was significantly high. 3) Creating a manual for communicating in the Malay for tourism and services for entrepreneurs, in the curriculum structure, there must be elements of every service dimension. The content should be consistent with the needs of service users. It conveys the public spirit for service and can actually be used in actual work.

Keywords: Malay language skill, Entrepreneur, Tourism

บทนำ

การพัฒนาการเรียนรู้เป็นหัวใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยความรู้ในเรื่องของทักษะ ประสิทธิภาพ ประกอบขึ้นมาเป็นองค์ความรู้ใหม่ และเมื่อได้เพิ่มพูนทักษะเข้าไปแล้วสิ่งที่ตามมาคือการต่อยอดการสื่อสารสู่การทำงานต้องเป็นอย่างไร เนื่องจากภูมิศาสตร์ที่ตั้งติดกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างประเทศมาเลเซีย และยังเป็นพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ (Special economic zone) การบริการด้านการจัดการสังคมจากหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายประชากรหรือนักลงทุนจำนวนมาก ภาษามลายูจึงมีความสำคัญในภูมิภาคนี้สำหรับการสร้างเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคประชาชนเกิดการสร้างเครือข่ายระหว่าง



กันมากขึ้น โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภาษามลายูจึงมีบทบาทมากขึ้นในกิจการการท่องเที่ยวในอาณาเขตนี้

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ ซึ่งต้องอาศัยทักษะทางภาษาควบคู่ และมีบทบาททวีสูงขึ้นเพราะนอกจากจะสามารถนำรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศมาให้แก่ประเทศชาติจำนวนมากแล้ว ยังช่วยสร้างอาชีพ การจ้างงาน กระจายรายได้ และกระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่น ด้านองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของภาษาคือ คำศัพท์และหลักภาษา ถ้าหากบริการที่เต็มไปด้วยประสิทธิภาพ ผู้ใช้ต้องพยายามฝึกทั้งคำศัพท์ และหลักภาษาไปพร้อม ๆ กันจึงจะเก่งภาษาได้ แนวทางการสื่อสารระหว่างคนต่างภาษาต่างวัฒนธรรมให้เข้าใจกันสำหรับการบริการคือการใช้สื่อกลางทางธุรกิจระหว่างประเทศ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวเพื่อนบ้าน Andi et al. (2019) ระบุว่ากลุ่มธุรกิจได้รับอิทธิพลอย่างมากจากคุณภาพของทักษะการสื่อสารที่สมาชิกใช้กับผู้นำ หากไม่มีทักษะในการสื่อสารที่มีคุณภาพ ธุรกิจก็จะไม่ดำเนินตามวิสัยทัศน์ของกลุ่มและภารกิจ ยิ่งบริบทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบันมีบทบาทสำคัญมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ สามารถทำเงินตราต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศได้จำนวนมาก

ในปี 2565 ที่ผ่านมามีภาพรวมในประเทศไทยมีโอกาสด้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 11.8 ล้านคน สะท้อนสัญญาณบวกของการฟื้นตัวของการท่องเที่ยวไทยได้เป็นอย่างดี ซึ่งการกลับมาของการท่องเที่ยวไทยอย่างเต็มรูปแบบ ในปี 2566 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้เร่งเครื่องยกระดับห่วงโซ่อุปทาน กระตุ้นตลาดคุณภาพสู่ความยั่งยืนด้วย “Meaningful travel” นี้ถือเป็นความท้าทายครั้งใหม่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่จะต้องทำการฟื้นคืนเศรษฐกิจด้วยการท่องเที่ยวอย่างเข้มข้น จึงได้ดำเนินการส่งเสริมสำหรับตลาดในประเทศ เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญที่จะทำให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยฟื้นตัวตามเป้าหมายทั้งในแง่รายได้และการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพ Petpailin (2022) ประเทศไทยก้าวสู่การเป็น High value and Sustainable tourism โดยให้ความสำคัญกับการยกระดับห่วงโซ่อุปทาน (Shape supply) สอดรับการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ (Experience-based-tourism) ผ่านการนำเสนอสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวอย่าง Soft Power (5F : Food Festival Film Fight Fashion) จังหวัดนราธิวาสทำการสร้างศักยภาพการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อการกระจายรายได้ไปสู่อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ การสร้างระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งตรงกับในแผนพัฒนาจังหวัดนราธิวาส พ.ศ. 2566-2570 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ตั้งเป้าไว้ว่าเศรษฐกิจมั่นคง การค้ามั่งคั่ง สันติสุขยั่งยืน สุนทรานาอยู่ โดยมีเป้าหมายพัฒนาภาคการผลิต การเกษตรกรรมท่องเที่ยว อุตสาหกรรม การค้าชายแดน การลงทุน นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่องและเกิดรายได้ภาคประชาชนอย่างยั่งยืน (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดนราธิวาส, 2566)



ด้วยเหตุนี้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน พัฒนาสังคม อนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อม สำหรับพนักงานด้านการท่องเที่ยวแล้ว ความสามารถในการสื่อสาร อย่างถูกต้องเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญที่สุด เพราะได้กลายเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว (Čuić Tanković et al., 2023) ซึ่งถ้าหากผู้สื่อสารรู้ภาษามลายูเป็นอย่างดี ก็สามารถสื่อสารกับผู้ที่มาจาก หลายประเทศ ในโอกาสต่าง ๆ ได้ เช่น การชักชวน การแสดงความคิด การบอกเล่าความรู้สึก การให้ คำปรึกษาต่าง ๆ นอกจากนั้นยังเป็นแหล่งวิทยาการ การเผยแพร่ความรู้ในชุมชน และข่าวสารบนโลกออนไลน์ ในปัจจุบันให้ประเทศภูมิภาคนี้ได้รับรู้ถึงความสำคัญของภาษามลายูในการท่องเที่ยว สำหรับผู้ประกอบการ ต้องคิดค้นใช้โอกาสในการลงทุน การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการค้นหาโอกาสและมีโซเชี่ยลมีเดียเป็น เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด (Gayathridevi, 2014) ยกตัวอย่างในตำบลภูเขาทองเป็นที่ตั้งของเหมือง แร่ทองคำโต๊ะโมะที่อยู่ท่ามกลางหุบเขาอุดมสมบูรณ์ด้วยระบบนิเวศและเป็นแหล่งที่รู้จักด้วยการร่อนทองคำ รวมถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้นในอดีตทำให้การท่องเที่ยวในอำเภอสุคิรินมีมนต์เสน่ห์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ปัจจุบันตำบลภูเขาทองได้เปิดเป็นชุมชนท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนอกจากมีสถานที่ท่องเที่ยว ที่น่าสนใจ ได้แก่ เนินพิศวง วัดโต๊ะโมะ จุดชมทะเลหมอกผาสน วิถีชีวิตพื้นบ้านการร่อนทอง ยังมีกลุ่ม SMEs ทั้งขนาดกลางและขนาดย่อมช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจในชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เช่น กลุ่มแกะสลักและกลุ่มทอผ้าไหม เป็นโครงการศิลปาชีพในโครงการตามพระราชดำริของสมเด็จพระ บรมราชินีนาถ กลุ่มทอผ้าด้วยมือสีโรล์บ้านโต๊ะโมะและกลุ่มออนซอนบ้านโต๊ะโมะ เป็นการทอผ้าไหม มาแปรรูปเป็นกระเป๋าสาตงค์และเป้ กลุ่มแม่ผ้า กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์ กลุ่มทำขนมบ้านผู้เขาทอง กลุ่มจักสาน ไม้ไผ่ และกลุ่มสวนยานลิเกา ซึ่งความพร้อมในองค์ประกอบของชุมชนมีอยู่แล้ว เช่น ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ แต่สิ่งที่ยังควรจะต้องเตรียมเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้านมาเลเซีย นั่นคือ ทักษะการสื่อสารภาษามลายู ผู้วิจัยปฏิเสธไม่ได้เลยว่าการท่องเที่ยวของประเทศไทยในสามจังหวัด ชายแดนภาคใต้มีนักท่องเที่ยวมาเลเซียเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ด้วยปัจจัยที่ส่งเสริมสนับสนุนกันในทุกด้าน ทั้งเสน่ห์ อาหาร การบริการ และแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เป็นเอกลักษณ์ที่สร้างรายได้ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ในทางกลับกันการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ต้องตระหนักถึงศักยภาพ ความชำนาญทั้ง 4 ทักษะด้วย จากสภาพที่ผ่านมาจะเห็นว่าภาษามลายูได้เปิดสอนมานานแล้ว แต่ความสามารถทางภาษามลายูของผู้เรียนยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ขณะเดียวกันเทคนิคและวิธีการสอนของผู้สอน ยังคงใช้แบบเดิม ๆ เช่น ตำราอย่างเดียวยังไม่สามารถดึงดูดความสนใจได้ (กุชม ยามิรุเต็ง, 2561) ลักษณะ ภาษามลายูทำนองเดียวกับภาษาไทย คือ มีทั้งภาษามลายูกลาง และภาษามลายูถิ่น เช่น ภาษามลายูถิ่นซึ่งใช้ พูดกันในห้องถิ่น จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล และมาเลเซียทางภาคเหนือ เช่น รัฐกลันตัน อาจจะทำ



ให้การสื่อสารเกิดความสับสน (ประพนธ์ เรืองณรงค์, 2558) ทั้งนี้เพื่อคำนึงผลประโยชน์ที่จะยกระดับความสามารถในการจัดการการท่องเที่ยวสู่ความเป็นสากลนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ภาษามลายูกลางต้องได้รับการพัฒนาตามบริบทในพื้นที่เพราะนักท่องเที่ยวจากประเทศมาเลเซียเข้ามาเป็นจำนวนมาก มีส่วนสำคัญกับเศรษฐกิจในประเทศ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ซึ่งภาษามลายูเป็นภาษาที่สำคัญในภูมิภาคนี้ ถ้าดูตัวเลขจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยปี 2565 นักท่องเที่ยวมาเลเซียเป็นชาติอันดับหนึ่งที่ถูกเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีถึงจำนวน 1,789,136 คน นับแทนแทนที่ประเทศจีนก่อนหน้านี้และอาจจะพุ่งสูงขึ้นในปีต่อ ๆ ไป Godfrey and Clarke (2000) ได้ให้ความเห็นว่าการท่องเที่ยวสามารถใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาชุมชนและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานให้คนในชุมชน แต่การพัฒนาชุมชนที่ประสบความสำเร็จ จะต้องเกิดจากการนำความรู้และทักษะของคนในชุมชนมาร่วมกันวางแผน และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชนร่วมกัน

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความประสงค์ที่จะทำการศึกษาเสริมทักษะภาษามลายูและสังเคราะห์แนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษามลายูของชุมชนตำบลภูเขาทอง เพื่อสร้างมูลค่ายกระดับการท่องเที่ยวกับการบริการในการพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเสริมทักษะภาษามลายูแก่ผู้ประกอบการสำหรับการท่องเที่ยวและการบริการในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจในกิจกรรมเสริมทักษะภาษามลายูในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส
3. เพื่อสังเคราะห์แนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษามลายูในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

ภาษามลายูเป็นภาษาทางราชการในการศึกษาภายในประเทศมาเลเซีย ระบุไว้ในมาตรา 152 ของรัฐธรรมนูญแห่งสหพันธรัฐมาเลเซีย ภาษามลายูได้เตรีระดับใกล้เคียงกับภาษาอื่น ๆ ในโลกโดยวัดจากตัวแปรที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ คลังข้อมูลด้านคำศัพท์ที่สมบูรณ์ ระดับการใช้คำที่สูง และความหลากหลายเชิงโครงสร้างของภาษาที่โดดเด่นและลงตัว ทำให้ภาษามลายูมีบทบาทในองค์ความรู้วิชาการ สามารถ



ถ่ายทอด นำเสนอ หรือต่อยอดความรู้ตลอดจนเป็นช่องทางการสื่อสารด้านความคิดเข้าไปสู่สังคม (Seong, 2013) และในประเทศไทยได้รับผลกระทบเชิงบวกกับการใช้ภาษามลายู

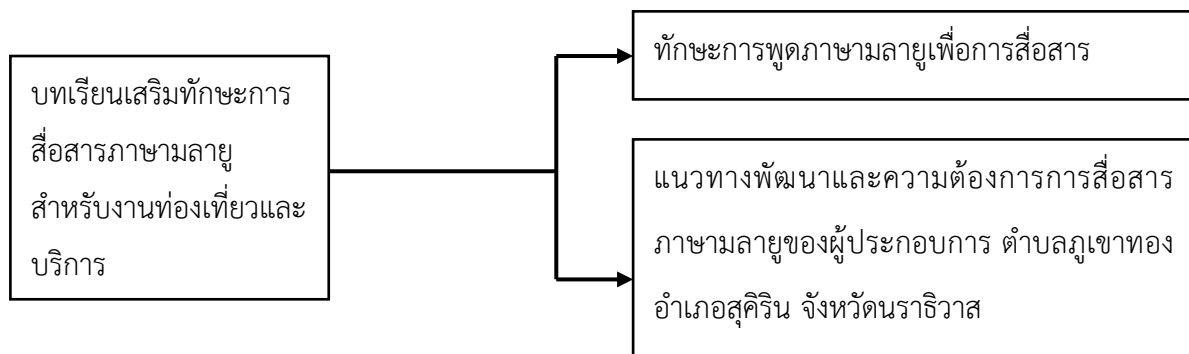
ภาษามลายูมีทักษะสำคัญที่ต้องเรียนรู้ Dewan Bahasa dan Pustaka (2010) ได้นิยามความหมายว่า การมีอิทธิพลเหนือหรือมีความสามารถ ดังนั้นความสามารถทางภาษา คือ สมรรถนะหรือความสามารถในการใช้ภาษาให้เชี่ยวชาญ ความเชี่ยวชาญที่ว่านี้คือใช้ภาษาได้ทั้ง 4 ทักษะ นั่นคือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่านและทักษะการเขียน ในบริบทนี้ผู้วิจัยเลือกเฉพาะทักษะการพูดและทักษะการฟัง เพราะขอบเขตของงานวิจัยนี้เน้นด้านการสื่อสารสำหรับท่องเที่ยวและการบริการ ประสิทธิภาพดังกล่าวขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ที่ได้มาซึ่งพบปัญหาการสื่อสารมากขึ้น การใช้ภาษาจะลดลงตามไปด้วย

การเสริมทักษะภาษามลายูในกลุ่มผู้ประกอบการเพื่อสร้างมูลค่าการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบและลักษณะของนวัตกรรมของสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ (2553) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของนวัตกรรมมีอยู่ 3 ประการ คือ 1) ความใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นตัวผลิตภัณฑ์บริการ หรือกระบวนการ โดยจะเป็นการปรับปรุงจากของเดิมหรือพัฒนาขึ้นใหม่เลยก็ได้ 2) การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ หมายความว่า สิ่งนั้นจะต้องเกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นฐานของการพัฒนาให้เกิดขึ้นใหม่ ไม่ใช่เกิดจากการลอกเลียนแบบการทำซ้ำ 3) ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคมก็คือ การให้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือการสร้างความสำเร็จในเชิงพาณิชย์ จะต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้จากการพัฒนาสิ่งใหม่นั้นๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น สามารถวัดได้เป็นตัวเงินโดยตรง และในเชิงสังคมเป็นการสร้างคุณค่า ซึ่งไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้

Sharpley and Telfer (2002) ได้นิยามการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) การท่องเที่ยวจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจในระยะยาว 2) มีแนวคิดที่สร้างความเชื่อมั่นเพื่อเป็นบรรทัดฐานและตัวชี้วัดในการประเมินความสำเร็จของตัวกิจกรรมในแง่ของการใช้ทรัพยากรที่มีหรือความต้องการของนักท่องเที่ยว และ 3) วางวิสัยทัศน์ความสำเร็จของการท่องเที่ยวอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงคือ มองถึงผลลัพธ์ต่อการยกระดับความเป็นอยู่ไม่ว่าจะเป็นระยะสั้นหรือระยะยาว ดึงดูดหรือสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมหรือพักผ่อน ต้องดูแลและรักษาทรัพยากรที่มีให้สมบูรณ์

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยการเสริมทักษะภาษามลายูในกลุ่มผู้ประกอบการเพื่อสร้างมูลค่าการท่องเที่ยวระหว่างประเทศในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุนทรจิระ จังหวัดนราธิวาส จำนวน 60 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ได้เข้ารับการอบรมและมีประสบการณ์ด้านการบริการให้กับนักท่องเที่ยวในตำบลภูเขาทองไม่น้อยกว่า 1 ปี ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นการมุ่งเลือกเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึก สามารถสะท้อนความจริงได้ดีที่สุด และมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ช่วงเวลาดำเนินการจัดอบรมเสริมทักษะภาษามลายูใช้ระยะเวลา 60 ชั่วโมง จำนวน 20 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์การอบรมเสริมทักษะการใช้ภาษามลายูเป็นภาษาทางเลือกในการเพิ่มรายได้ในชุมชน 2) แบบสอบถามความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ 3) แบบทดสอบจากเอกสารประกอบการฝึกอบรมภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น บนพื้นฐานของรูปแบบการใช้ภาษามลายูพื้นฐานจนถึงสำนวนภาษาที่ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวใช้บ่อย เพิ่มคำศัพท์ที่ได้สำรวจจากความต้องการและประสบการณ์ของผู้ประกอบการอบรมของชุมชนภูเขาทอง และบริบทของชุมชนโดยรอบ จำนวน 10 บทเรียน 4) แบบสังเกตเนื้อหาที่ได้ข้อค้นพบจากโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการในกิจกรรมการพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศที่ตำบลภูเขาทอง อำเภอสุนทรจิระ จังหวัดนราธิวาสโดยวิธีการสัมภาษณ์ ในปีงบประมาณ 2565

3. วิธีเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้



3.1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลพื้นฐานของตำบลภูเขาทอง และสำรวจความต้องการแบบพุ่งเป้าสำหรับการใช้ภาษามลายูของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามความต้องการในการใช้ภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ

3.2 บันทึกการวัดระดับความรู้ภาษามลายูก่อนและผลสัมฤทธิ์หลังการอบรม จำนวน 20 คน โดยแบบทดสอบหลังการอบรมเป็นชุดเดียวกับแบบทดสอบก่อนอบรม

3.3 จัดอบรมเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวโน้มความต้องการของนักท่องเที่ยวและระดับคำศัพท์ที่เหมาะสมตามเนื้อหาสาระ และสังเคราะห์แนวทางสร้างความยั่งยืนสำหรับการใช้ภาษามลายู

3.4 ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามและทำการสัมภาษณ์ รับฟังผลการอบรมเป็นข้อมูลป้อนกลับ พร้อมกันนั้นได้ทำการบันทึกข้อความเพื่อหาแก่นสาระไว้อย่างเป็นระบบ

3.5 สรุปข้อมูลจากสัมภาษณ์ สอบถาม และการอบรมเป็นผลวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย

4.1 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบวิเคราะห์เนื้อหา จากกิจกรรมอบรมเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ

4.2 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหลังเข้ารับการอบรมการเสริมทักษะภาษามลายู โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปแปลค่าระดับตามแนวคิดของ Best and Kahn (2006) และวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนาเสริมทักษะภาษามลายูโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t-test

4.3 สังเคราะห์ผลการวิจัยด้วยวิธีการบรรยายเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อสรุปของเนื้อหาในการสื่อสารภาษามลายูจากสรุปบันทึกและสังเกต ถอดเทปการพูดคุย เรียบเรียงข้อมูล ผนวกประเด็นเดียวกันและสรุปเป็นข้อมูลผลวิจัยในรูปแบบ Conventional content analysis (Hsieh & Shannon, 2005)

ผลการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้เสริมทักษะภาษามลายูและสังเคราะห์แนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษามลายูสำหรับการยกระดับการท่องเที่ยวในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส มีการจัดอบรมสนทนากลุ่ม และนำผลที่ได้มาประมวลผล เรียบเรียงให้เป็นระบบ จัดความเชื่อมโยง ข้อมูลเก็บรวบรวมทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อให้เกิดความแม่นยำ นำไปสู่การวิเคราะห์และตีความตามขอบเขตด้านเนื้อหา



ที่กำหนดในรูปแบบข้อมูลเชิงคุณภาพ รวมทั้งความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีนัยยะต่อการจัดการเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ ได้ข้อสรุปดังนี้

1. การใช้ภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการของคนในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคริพ จังหวัดนราธิวาส แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นดังต่อไปนี้

1.1 จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการใช้ทักษะการสื่อสารที่สำคัญ 2 ด้าน คือ ด้านการฟังและการพูด ตามรูปแบบที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า

1.1.1 การพูด จะเน้นคำศัพท์และประโยคสั้น ๆ โดยใช้สำนวนภาษามลายูทั่วไปที่สอดคล้องกับการนำไปใช้ในการบริการกับนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ซึ่งได้แก่การทักทาย (Selamat berkenalan) บอกลา (Selamat tinggal) บอทาง (Tunjuk arah) บอราคา (Harga) บอสถานที่ท่องเที่ยว (Tempat pelancongan) และการเชิญชวน (Jemput) เชื้อเชิญ (Sila) เป็นสิ่งที่สำคัญ แต่สิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมคือ ทักษะการเล่าเรื่อง (Teknik naratif) บรรยายเรื่องราว (Kisah peristiwa) ผลิตภัณฑ์ (Produk) หรือ องค์ความรู้อื่น ๆ ที่มีในชุมชนที่สามารถอธิบายให้เข้าใจแก่นักท่องเที่ยว ในการเสริมทักษะมีฝึกกิจกรรมการพูด หลากหลายแบบตามสถานการณ์ที่กำหนด เช่น การใช้สถานการณ์จำลอง สถานการณ์สมมติ จับคู่สนทนา เป็นต้น ตามระดับความยากง่ายแต่ละบทเรียน มีการฝึกพูดเป็นรายบุคคลและรายกลุ่มเพื่อให้เกิดความเคยชิน และความมั่นใจการใช้ภาษามลายู ซึ่งปัญหาที่พบจะเป็นการออกเสียงไม่กล้าพูดกลัวผิด ดังนั้นผู้วิจัยใช้เทคนิค ให้เล่าเรื่องชีวิตส่วนตัวหรือสิ่งที่ใกล้ตัว เช่น แนะนำตัว (Perkenalan diri) ครอบครัว (Keluarga) โรงเรียน (Sekolah) คนที่รักมากที่สุด (Orang tersayang) เพื่อให้ผู้เรียนกล้าพูดและพยายามให้ได้สำเนียงใกล้เคียงกับเจ้าของภาษามากที่สุด มีศึกษาเพิ่มเติมทางสื่อออนไลน์และอินเทอร์เน็ตเสริมเข้ามา

1.1.2 การฟัง การเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการด้านการฟังของกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม จะฝึกฟังให้คุ้นชินกับสำเนียงภาษามลายู โดยใช้คำศัพท์ (Kosa kata) ประโยคพื้นฐาน (Ayat mudah) ฝึกการฟังเรื่องราวที่เป็นประเพณี (Adat) วัฒนธรรม (Budaya) ฟังเพื่อให้เกิดฝังความคิดและทัศนคติที่ดีต่อภาษาและวัฒนธรรมมลายู ส่งเสริมการฟังผ่านสื่อออนไลน์จากเจ้าของภาษา เช่น การฟังวิทยุ (Radio) ฟังเพลง (Lagu) ฟังบทสนทนาจากหนัง (Filem) หรือช่องยูทูบเบอร์รีวิวนาเที่ยว (Lancong) รวมถึง ฟังประโยคง่าย ๆ จากผู้สอน มีการปรับกลวิธีการสอนตามสถานการณ์ควบคู่กับการพูดเพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย มีการกระตุ้นโดยใช้เทคโนโลยีการสอนประกอบ ใช้การทบทวนการฟังฝึกฟังซ้ำ ๆ เพื่อพัฒนาความเข้าใจภาษามลายูให้คุ้นชินและแม่นยำ

1.2 การลงทุนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ผู้บริการและนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ประทับใจ



ยกตัวอย่างกิจกรรมในชุมชนภูเขาทอง อาทิ การจัดทำจุดประชาสัมพันธ์ที่มีภาษามลายู ป้ายหรือตำแหน่งการเดินทาง อาจกล่าวถึงปัจจัยความต้องการอื่น ๆ เช่น ให้มีการพัฒนาในเรื่องมาตรฐานที่พักให้เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ

นอกจากนี้การอบรมเสริมทักษะการสื่อสารภาษามลายูด้านการท่องเที่ยวและบริการ ในแต่ละบทเรียนต้องนำเสนอประโยคและคำศัพท์ที่ควรรู้ การฝึกจำลองสถานการณ์ ฝึกใช้ภาษามลายูตามสถานการณ์จริงฝึกใช้คำศัพท์ที่ถูกต้องเหมาะสมกับเหตุการณ์ นอกจากนี้ต้องรวบรวม ประโยคและคำศัพท์ที่ควรรู้ พร้อมทั้งสำนวนภาษามลายูในสถานการณ์ต่าง ๆ เอกสารประกอบการอบรมเป็นระบบ 2 ภาษาทั้งภาษาไทยและภาษามลายู ซึ่งมีวิทยากรเป็นผู้เชี่ยวชาญการใช้ภาษามลายูเป็นอย่างดี ข้อมูลข้างต้นเป็นแนวทางให้ผู้ผ่านการอบรมภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการสามารถนำไปขยายผลให้กับประชาชนในชุมชนต่อไป

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจและผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนากิจกรรมเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ

2.1 ความพึงพอใจสำหรับการอบรมเสริมทักษะและพัฒนากิจกรรมเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการจำแนกเป็นรายบุคคลของผู้ประกอบการชุมชนภูเขาทอง อำเภอสุคริบน จังหวัดนราธิวาส ที่มีต่อการเรียนรู้ทักษะการสื่อสารภาษามลายู ที่มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ปรากฏผลในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจกิจกรรมการเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ ตำบลภูเขาทอง อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

รายการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บทเรียนมีความเหมาะสมต่อการพัฒนาภาษามลายู	3.95	0.47	ปานกลาง
2. เนื้อหาและรูปแบบในแบบฝึกเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าอบรม	4.02	0.72	มาก
3. กิจกรรมการอบรมภาษามลายูทำให้รู้ข้อบกพร่องของตัวเอง	4.25	0.69	มาก
4. เนื้อหาในบทเรียนส่งเสริมผู้ประกอบการมีทักษะและความสามารถในการใช้ภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ	4.30	0.45	มาก
5. การทุ่มเทและตั้งใจของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ภาษามลายู	4.38	0.58	มาก
6. วิทยากรมีทักษะการสื่อสารภาษามลายูด้านการพูดชัดเจน	4.01	0.71	มาก



ตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจกิจกรรมการเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ ตำบลภูเขาทอง อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส (ต่อ)

รายการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
7. ระยะเวลาในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเหมาะสม	3.96	0.52	ปานกลาง
8. สื่อและอุปกรณ์ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษามลายูสำหรับการท่องเที่ยวและบริการมีความเหมาะสม	4.13	0.86	มาก
9. เนื้อหาช่วยพัฒนาทักษะสื่อสารภาษามลายูสอดคล้องกับสภาพลักษณะการนำไปใช้จริง	3.89	0.91	ปานกลาง
10. ได้รับผลประโยชน์โดยตรงในการเสริมทักษะภาษามลายู	4.31	0.78	มาก
ภาพรวม	4.12	0.66	มาก

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจของการเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าอบรมตำบลภูเขาทองมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.12, S.D.=0.66) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการเห็นว่าการทุ่มเทและตั้งใจของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ภาษามลายู ($\bar{X}$ =4.38, S.D.=0.58) ตามด้วย ได้รับผลประโยชน์โดยตรงในการเสริมทักษะภาษามลายู ($\bar{X}$ =4.31, S.D.=0.78) เนื้อหาในบทเรียนส่งเสริมผู้ประกอบการมีทักษะและความสามารถในการใช้ภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ ($\bar{X}$ =4.30, S.D.=0.45) กิจกรรมการอบรมภาษามลายูทำให้รู้ข้อบกพร่องของตัวเอง ($\bar{X}$ =4.25, S.D.=0.69)

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนาเสริมทักษะภาษามลายูโดย โดยใช้การทดสอบ t – test โดยจะแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าทดสอบ t และคะแนนผลต่างเฉลี่ย ด้านการพัฒนาทักษะภาษามลายูของผู้เข้าอบรม

การทดสอบ	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
ก่อนทดสอบ	60	17.70	4.08	2.872*	19	0.000
หลังทดสอบ	60	35.60	4.80			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 2 พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการอบรมเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการเท่ากับ 35.60 ซึ่งสูงกว่าคะแนนก่อนอบรมเท่ากับ 17.70 ค่าสถิติ t เท่ากับ 2.872 แสดงว่าการอบรมภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการของผู้ประกอบการสูงขึ้นหลังการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการให้มีความต่อเนื่อง แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นดังต่อไปนี้

3.1 การจัดทำคู่มือประกอบการสื่อสารภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการให้แก่ผู้ประกอบการ ในโครงสร้างหลักสูตรต้องมียุทธศาสตร์ประกอบทุกมิติการบริการ เนื้อหาสาระควรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สื่อถึงจิตสำนึกสำหรับการบริการและสามารถใช้ประโยชน์ได้จริงในการปฏิบัติงานได้ เนื้อหาสาระที่ปรากฏในคู่มือต้องผ่านการทดลองใช้มาก่อนเพื่อทำการวิเคราะห์โดยตั้งจุดประสงค์จากปัญหาและข้อเรียกร้องของผู้ใช้งานที่เป็นผู้บริการภาษามลายูแก่นักท่องเที่ยว โดยควรออกแบบจุดเชื่อมโยงในเนื้อหาที่ส่งผลกระทบกว้างไม่เพียงเฉพาะผู้ประกอบการอย่างเดียวแต่ที่มุ่งเน้นแก่ผู้ใช้งานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้ตรงประเด็นมากที่สุด

ในส่วนการออกแบบเนื้อหาคู่มือการอบรมนั้นจะต้องกำหนดเนื้อหาลำดับความเข้าใจจากง่ายไปหายาก โดยใช้แนวทางการปฏิบัติจากการผ่านประสบการณ์ในสถานการณ์การติดต่อสื่อสารในการกำหนดหัวข้อสังเกตจากการปฏิบัติงานแบ่งเป็นก่อนเริ่มงาน ระหว่างปฏิบัติงาน และหลังเสร็จสิ้นงาน เก็บรวบรวมหมวดคำศัพท์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้รวมถึงความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักท่องเที่ยวมาเลเซีย เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความอุ่นใจและเป็นกันเองกับสารที่ได้ส่งออกไป

นอกจากนี้ยังได้รับข้อเสนอแนะว่า เนื้อหาสาระที่ปรากฏในคู่มือควรบรรจุเนื้อหาการออกเสียงตามแนวสัทศาสตร์โดยการถอดเสียงให้เหมือนเจ้าของภาษามลายูมากเพราะผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานภาษามลายูมาก่อน การแปลภาษาจากไทยเป็นมลายูหรือภาษามลายูเป็นภาษาไทย รวมถึงการแปลเนื้อความพื้นฐานนักแปลภาษาต้องอาศัยหลักการแปลที่ดีอันได้แก่ แปลไม่ผิด แปลไม่ขาด และแปลไม่เกิน (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2563) เนื่องจากการแปลต้องสื่อความหมายอย่างแม่นยำ เพราะการบริการแก่นักท่องเที่ยวมาเลเซียไม่เพียงเป็นช่องทางสร้างความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแล้ว



ยังสร้างความสบายใจและความมั่นใจแก่สถานประกอบการด้วย ดังนั้นการแปลข้อความลงในเล่มการอบรมเสริมทักษะภาษามลายูจะช่วยเห็นถึงความสำคัญกับการถ่ายทอดเนื้อหา

ประเด็นต่อมาควรสอดแทรกข้อมูลด้านประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต รวมถึงความเชื่อของชาวมลายู รวมถึงสิ่งที่เป็นข้อห้ามหรือข้อควรระวังที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการสอน เพราะผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นเกิดขึ้นแก่นักท่องเที่ยวจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศอีกด้วย

3.2 การสร้างความสะดวกในการนำไปใช้ เช่น การพกพาติดตัวเพื่อทบทวนเนื้อหา เพื่อการท่องจำคำศัพท์ สำหรับการอบรมตลอด 60 ชั่วโมงมีข้อสังเกตที่น่าสนใจ ดังนี้

การออกแบบคู่มือภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการสำหรับผู้ประกอบการประกอบด้วย พนักงานบริการ พนักงานธุรกิจสปา กลุ่มแม่บ้าน หรือผู้ประกอบการ ในแต่ละชั่วโมงต้องคำนึงถึงระดับความรู้และทักษะการสอนภาษามลายูขั้นพื้นฐานของผู้ใช้เป็นหลักเพราะกลุ่มผู้เข้าอบรมเสริมทักษะไม่มีพื้นฐานภาษามลายูมาก่อน ฉะนั้นการอบรมเสริมทักษะภาษามลายูที่เกิดผลลัพธ์อย่างเห็นได้ชัดแก่ผู้อบรมคือการใช้ประสบการณ์โดยตรง เช่น การนำเสียงต้นฉบับ (Native speaker) มาประกอบการอบรมพร้อมเปรียบเทียบคำศัพท์ระหว่างภาษามลายูและภาษาไทยตลอดชั่วโมงเพื่อเสริมความแม่นยำให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้รูปแบบการประชาสัมพันธ์โดยใช้เทคโนโลยีอย่างเฟสบุค โดยเพิ่มภาษาที่ 2 และ 3 เข้าไป จะช่วยให้เกิดการใช้ภาษาโดยตรงระหว่างผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว สื่อออนไลน์ทางเฟสบุคเป็นทางเลือกที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับข้อมูลเบื้องต้น ประเมินสถานที่ท่องเที่ยวและบริการแก่นักท่องเที่ยว สื่อออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการเป็นเครื่องมือต่อยอด มรดกทางภูมิปัญญาและวัฒนธรรมที่มีในชุมชนภูเขาทอง

อภิปรายผลการวิจัย

1. การสื่อสารภาษามลายูสำหรับการยกระดับการท่องเที่ยวในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคริพ จังหวัดนราธิวาสนั้น เน้นการสื่อสารทักษะการพูดและทักษะการฟังภาษามลายู โดยใช้รูปแบบสำนวนภาษามลายูทั่วไปที่สอดคล้องกับการนำไปใช้ในการบริการกับนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซีย ซึ่งได้แก่การทักทาย บอกลา บอกทาง บอกราคา บอกสถานที่ และความรู้อื่น ๆ ด้วย จะเห็นได้ว่าการยกระดับการท่องเที่ยวและการบริการสามารถเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขึ้นอยู่กับบุคคลที่ส่งเสริมประสบการณ์และยังได้เข้ารับการอบรมแล้วผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงจะออกมาให้เห็นในทางที่ดีขึ้น จากการเสริมทักษะผู้ประกอบการทางภาษามลายูที่ตำบลภูเขาทองนั้นสามารถส่งเสริมสัสนักท่องเที่ยวและความสุขเจ้าของชุมชนให้มีความผูกพันระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนวรรณ คำคำ (2561) กล่าวว่าผู้เข้าอบรมซึ่งเป็นคนในชุมชน จะทำความเข้าใจกับบทเรียนได้ดีเมื่อสิ่งที่เรียนเป็นสิ่งที่ตนเองมีความรู้ภูมิหลังอย่างดี ดังนั้นเพื่อ



เป็นการช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้คนในชุมชนได้ศึกษาภาษาอย่างมีความหมาย เข้าใจง่าย นำไปใช้ได้จริง การออกแบบชุดฝึกอบรมสำหรับชุมชนจึงควรสะท้อนบริบทของชุมชนหรือสังคมนั้น ๆ เพราะนอกจากจะทำให้เรียนอย่างมีความหมายแล้ว ยังเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์ชุมชนของตนเอง ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น สร้างความประทับใจและสร้างชื่อเสียง ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมชุมชนมากขึ้น อันจะส่งผลให้ชุมชนเข้มแข็ง และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามลำดับ

2. การยกระดับฐานรายได้ให้สูงขึ้นจำเป็นอย่างมากที่ผู้ประกอบการและคนที่เกี่ยวข้องต้องได้รับพัฒนา จากการฝึกอบรมเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ จะเห็นความพึงพอใจของการเสริมทักษะภาษามลายูของผู้เข้าอบรมตำบลภูเขาทอง ภาพรวมมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.12, S.D.=0.66) ผลการวิจัยนี้ใกล้เคียงกับปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล (2559) ที่มีกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ได้วิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการ จากการประเมิน ทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษพบว่า ผลสัมฤทธิ์ด้านการฟังของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหาร และเครื่องดื่มมีความแตกต่างกันในช่วงก่อนใช้นวัตกรรม และหลังการใช้นวัตกรรมในทุก ๆ ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยใน ระดับปานกลางถึงมาก พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการสื่อสาร ทั้งทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา ($\bar{X}$ = 3.90) รองลงมาคือ การจับประเด็น ($\bar{X}$ = 3.60) ความเข้าใจสาระและใจความ ($\bar{X}$ =3.65) และการตอบโต้ ($\bar{X}$ =3.35) และเพื่อพิจารณาผลต่างจะเห็นได้ชัดเจน ผู้ประกอบการมีการพัฒนามากที่สุดในเรื่องของการจับประเด็น

3. การพัฒนาการจัดทำคู่มือผู้ประกอบการสื่อสารภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการให้แก่ผู้ประกอบการ ในโครงสร้างหลักสูตรต้องมียุทธศาสตร์ประกอบทุกมิติการบริการ เนื้อหาสาระควรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สื่อถึงจิตสาธารณะสำหรับการบริการและสามารถใช้ประโยชน์ได้จริงในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานของนิลกุล ศรีเทพ (2563) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน พบว่าความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวด้านเนื้อหาสาระพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการแนะนำสินค้าและบริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง การแนะนำเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว การตกทาย แนะนำตัวและการกล่าวต้อนรับ แนวทางการพัฒนาการสื่อสารภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ โครงสร้างหลักสูตรต้องมียุทธศาสตร์ประกอบทุกมิติการบริการ เนื้อหาสาระควรสอดคล้องกับความต้องการของเพื่อให้เกิดความสนใจในการเที่ยวของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับชัชฎา อัครศรีวร นากาโอเค และกฤษณ์ท แสนทวี (2564) ที่พบว่าการสื่อสารการตลาดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว วิธีการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ถือเป็นทางเลือกที่สำคัญ ณัฐพงศ์ รักงาน (2559) ให้ความเห็นไว้ว่า “มองดู” (Seeing) สังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากตนเองแต่มี



ความประสงค์ที่จะ “ลงมือทำ” (Doing) เพื่อเรียนรู้ทำความเข้าใจในมรดกทางวัฒนธรรมของพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างลึกซึ้ง พร้อม ๆ กันกับการพัฒนาศักยภาพของตนเองผ่านการปฏิบัติ (Practice) กิจกรรมทางวัฒนธรรมของพื้นที่ท่องเที่ยว โดยใช้ทุนทางวัฒนธรรม อันได้แก่ อัตลักษณ์ชุมชน ซึ่งเป็นรากเหง้าหรือวัฒนธรรมทางสังคมที่ถูกก่อให้เกิดขึ้นมาและใช้ในการยึดเป็นภูมิปัญญา ขนบธรรมเนียม ประเพณีในการปฏิบัติในสังคม เพราะการสร้างศักยภาพที่ดีในการท่องเที่ยวต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญในการบริหารจัดการ

สรุปผลการวิจัย

ดังนั้นการเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการสำหรับผู้ประกอบการนั้นต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่หลั่งไหลเข้ามาจำนวนมากในอนาคต เส้นทางการท่องเที่ยวในภาคใต้โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาส มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่หลากหลายน่าสนใจทำให้ทิศทางการท่องเที่ยวได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้น จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้กิจกรรมการเสริมทักษะภาษามลายูเพื่อการท่องเที่ยวและบริการขึ้นมา เพื่อสร้างคุณภาพการบริการสำหรับผู้ประกอบการในตำบลภูเขาทองให้มีรายได้และความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น จากการได้จัดอบรมเสริมทักษะภาษามลายูและรับทราบถึงแนวทางการพัฒนาของกลุ่มเป้าหมายเปรียบเสมือนเป็นการเตรียมความพร้อมยกระดับองค์ความรู้และมาตรฐานการบริการ โดยเนื้อหาการเสริมทักษะภาษามลายูจะเน้นตั้งแต่หลักเบื้องต้น เช่น การทำความรู้จักภาษามลายูเบื้องต้น การใช้คำสรรพนาม การใช้น้ำเสียงและจังหวะในการสื่อสารภาษามลายู ทักษะการฟังภาษามลายู คำศัพท์ภาษามลายูสำหรับนักท่องเที่ยว การแปลคำศัพท์ไทย-มลายูและมลายู-ไทยเบื้องต้น การบอกทิศทาง การใช้สำนวนสำหรับการบริการ ในแต่ละบทจะสอดแทรกเรื่อง พยัญชนะ การสะกดคำ การออกเสียง การสอบถาม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการให้ข้อมูล และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นคำศัพท์ง่ายๆ ที่พบบ่อยและใช้ในชีวิตประจำวัน จนผู้อบรมสามารถเข้าใจและสื่อสารภาษามลายูเบื้องต้นได้ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบเชิงบวกในการดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียมาเที่ยวในตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคิริน จังหวัดนราธิวาสหรือพื้นที่ใกล้เคียงมากยิ่งขึ้น เกิดการบริการที่มีคุณภาพในทางตรงและสร้างรายได้เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาลให้กับชาวบ้านและประเทศไทยในทางอ้อม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 หน่วยงานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดนราธิวาสและจังหวัดใกล้เคียงสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ และศึกษาผลกระทบในการใช้



1.2 การเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชนทั้งด้านการพัฒนาศักยภาพในท้องถิ่นที่ควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้ภาษา เพิ่มมูลค่าทางทรัพยากรท้องถิ่นให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น และเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการทำวิจัยการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษามลายูด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น การใช้เทคโนโลยีในการค้นหาข้อมูล ประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ข่าวสาร สำหรับนักท่องเที่ยว

2.2 ควรมีการทำวิจัยโดยพัฒนาหลักสูตรการอบรมการใช้ภาษามลายูเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและบริการสำหรับชุมชนใกล้เคียงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ และจังหวัดใกล้เคียง

รายการอ้างอิง

- กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดนราธิวาส. (2566). *แผนพัฒนาจังหวัดนราธิวาส พ.ศ. 2566 – 2570 (ฉบับทบทวน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗*. สำนักงานจังหวัดนราธิวาส.
- กุชม ยามิรุเต็ง. (2561). กลยุทธ์การเรียนรู้ภาษา: การเรียนการสอนภาษามลายูในประเทศไทย. *อินทนิลทักษิณสาร*, 13(ฉบับพิเศษ), 113-127.
- ชัชฎา อัครศรีวรร นากาโอคะ และกฤษณ์ท แสนทวี. (2564). การสื่อสารในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดสระแก้ว. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 9(2), 64-73. <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/jcosci/article/view/14087/11410>
- ณัฐพงศ์ รั้งงาม. (2559). แนวคิดอัตลักษณ์ท้องถิ่นภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*. 5(2), 1-14. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/NBJ/article/view/253070/171849>
- ธัญวรรณ กำคำ. (2561). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับชุมชนกลุ่มธนบุรี กรุงเทพมหานคร. *วารสารสารสนเทศ*, 17(2), 61-70. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/oarit/article/view/166738/122262>
- นิลุบล ศรีเทพ. (2563). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน. *มนุษยศาสตร์สาร*, 21(3), 24-42. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JHUMANS/article/view/242540/167868>



- ประพนธ์ เรืองณรงค์. (2558). ชื่อบ้านนามเมืองภาษามลายูในคาบสมุทรมลายูใต้ของไทย. *ดำรงวิชาการ วารสารรวมบทความทางวิชาการ คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 14(1), 11-32. http://www.damrong-journal.su.ac.th/upload/pdf/81_1.pdf
- ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล. (2559). การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 21(2), 110-122. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jar/article/view/243656/165567>
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, พัทธรัณจ วัฒนสินธุ์, อัจฉรา จันทร์ฉาย และประกอบ คุปรัตน์. (2553). นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 33(128), 57-58. <http://www.jba.tbs.tu.ac.th/files/Jba128/Article/JBA128Somnuk.pdf>
- สำนักงานการต่างประเทศ สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). *คู่มือล่ามศาลในคดีค้ามนุษย์*. <https://oia.coj.go.th/th/content/page/index/id/203064>
- Andi, H., Mokhamad, S., Barliana, D. S. & Ade, G. A. (2019). Effectiveness of Entrepreneurship Communication Skills in Business Group: Ethno-Andragogy Approach to Technical Vocational Education and Training. *5th UPI International Conference on Technical and Vocational Education and Training (ICTVET 2018)*. (pp. 179-182). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/ictvet-18.2019.40>.
- Best, J.W. and Kahn, J.V. (2006) *Research in Education* (10th ed.) Pearson Education Inc.: Cape Town.
- Čuić Tanković, A., Kapeš, J. & Benazić, D. (2023). Measuring the importance of communication skills in tourism. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*. 36(1), 460-479. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2077790>.
- Dewan Bahasa dan Pustaka. (2010). *Kamus dewan edisi keempat*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Gayathridevi, C.L. (2014). Entrepreneurship in communication and social media. *International Journal of Creative Research Thoughts (IJCRT)*, 2(4), 822-828. <https://www.ijcrt.org/papers/IJCRT1134425.pdf>.
- Godfrey, K. & Clarke, J. (2000). *The Tourism Development Handbook: A Practical Approach to Planning and Marketing*. Continuum.
- Hsieh, H-F., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288.



- Petpailin, P. (2022, April 26). *Thai government promotes the 5 Fs: food, films, fashion, fighting and festivals*. The Thaiger. <https://thethaiger.com/news/national/thai-government-promotesthe-5-fs-food-films-fashion-fighting-and-festivals>.
- Seong, T, K. (2013). *Dialog Bahasa Melayu: Bahasa Melayu sebagai Bahasa Ilmu Tinggi (Malay Language Dialogue: Malay as a Language of Higher Education)*. Penerbit UMT.
- Sharpley, R., & Telfer, D. J. (Eds). (2002). *Tourism and Development: Concepts and Issues*. Channel View Publications.