



การศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ การสื่อสารภาษาจีน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง

THE STUDY OF PROBLEMS AND GUIDELINES FOR DEVELOPING CHINESE COMMUNICATIVE COMPETENCE FOR HEALTH TOURISM AND CULTURAL TOURISM IN LAMPANG PROVINCE

เพ็ญพรรณา ชัยธีระสุเวท*

Phenphansa Chaitheerasuwet

รณญา รอดวินิจ**

Woraya Rodvinij

วารารณ์ ปุณลี***

Waraporn poommalee

บทคัดย่อ

แผนงานวิจัยดังกล่าวใช้กระบวนการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการบรรยายเชิงคุณภาพ ในการสังเคราะห์ข้อค้นพบจาก 3 โครงการวิจัยย่อย โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ได้แก่ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนของการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง และเพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีน สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ส่งสารต่างวิชาชีพในกลุ่มผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในลำปางมีปัญหาด้านการสื่อสารภาษาจีนในระดับที่ต่างกัน พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการในสถานประกอบการนวดชาดทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนเบื้องต้น กลุ่มล่ามภาษาจีนที่ช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนมีความรู้ภาษาจีนสำหรับการปฏิบัติงานเฉพาะทางไม่เพียงพอและขาดความเชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาจีน ทั้งยังพบว่าความแตกต่างและความไม่เข้าระหว่างวัฒนธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเช่นกัน จากปัญหาจึงได้มีการพัฒนาคู่มือภาษาจีนสำหรับการปฏิบัติงานเฉพาะทาง โดยเสนอแนวทางให้เนื้อหาในคู่มือถูกต้อง สมบูรณ์และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการและใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์เฉพาะได้ สอดแทรกความรู้ระหว่างวัฒนธรรมและความรู้เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาสำคัญที่พบในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดลำปางคือ ป้ายประชาสัมพันธ์ชำรุด ไม่ทนทานและกระทบต่อภูมิทัศน์ภายในวัดจึงได้มีการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ภาษาจีนโดยใช้เทคโนโลยีความจริงเสมือน (VR) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา

คำสำคัญ: ปัญหาและแนวทางการพัฒนา, สมรรถนะการสื่อสารภาษาจีน, การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ, การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม, ลำปาง

* อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

** อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

*** อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปะและการออกแบบ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ABSTRACT

This qualitative descriptive research paper uses qualitative research synthesis methods to synthesize the results of 3 co-research projects. The purposes of the research are to analyze problems and synthesize guidelines for developing Chinese communicative competence for health and cultural tourism in Lampang.

The findings revealed that health tourism service staffs from different profession in Lampang had different requirement of communication in Chinese. The service staffs in massage business lacked of Chinese basic communication, in the other hand Chinese interpreters who help Chinese medical tourists had insufficient specialized knowledge and lack of proficiency in Chinese interpreting. Moreover, the differences and incompatibility between Thai-Chinese cultures also affect the effectiveness of communication. Above mentioned problems, Chinese Communication manuals for profession has been developed. Guidelines for developing contents in the manual are to be accurate, complete and up-to-date, which can meet the professional requirement and can be used to solve problems in specific situations. Contents should include intercultural knowledge and specialized knowledge that relevant to profession. For the major problems which found in cultural tourism services in Lampang are redundant of publicity sign in temple area which is not durable and affects the landscape within the temple, therefore, PR media for Chinese cultural tourism has been developed by using virtual reality technology to solve the problem.

Keywords : Problems and Guidelines for Developing, Communicative Competence, Health Tourism, Cultural Tourism, Lampang

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) ในประเทศไทยได้รับการผลักดันและการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เห็นได้ชัดจากยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) พ.ศ. 2560-2569 ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่พยายามผลักดันและขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ในปัจจุบันพบว่า การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) และการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) เป็นรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่สำหรับชาวต่างชาติที่มีจุดประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อเข้ารับการรักษาทางการแพทย์และส่งเสริมสุขภาพในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ สปาและนวดแผนไทย ข้อได้เปรียบอีกประการหนึ่งของ

ประเทศไทย กล่าวคือ การมีทรัพยากรและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรมที่มีศักยภาพ มีอัตลักษณ์และความหลากหลาย สำหรับการรองรับและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมารักษาในประเทศ เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมแก่การพักผ่อนหรือเดินทางท่องเที่ยวต่อหลังการรักษาแล้วเสร็จ (ณัฐพัชร มณีโรจน์, 2558) นอกจากนี้การศึกษาของฉันทยา พรหมบุรณย์ และนฤมล กิมภากรณ์ (2558) ยังพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 4 จังหวัด (เชียงใหม่ ลำพูน ลำปางและแม่ฮ่องสอน) ส่วนใหญ่ต้องการประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ผสมผสานทั้งกิจกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศวัฒนธรรมและสุขภาพ

ดังนั้น ความพร้อมด้านการสื่อสารและการให้บริการ

ภาษาต่างประเทศจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญในการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากการศึกษาที่ผ่านมาได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ข้อเสนอแนะต่อประเด็นดังกล่าวมากมาย เช่น ญัณฐพัชร มณีโรจน์ (2558) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของไทย โดยพัฒนาทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรมข้ามชาติให้กับบุคลากรทางการแพทย์ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง Strategic Health Tourism Management in Thailand พบว่า ผู้ให้บริการด้านสุขภาพมีความสามารถด้านภาษาไม่เพียงพอต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ให้ข้อเสนอให้มีการพัฒนาความสามารถทางภาษาของบุคลากร ทั้งยังเสนอให้ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร ทั้งทักษะด้านภาษาต่างประเทศและความใส่ใจในการบริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการ ดังนั้น ความพร้อมและความสามารถด้านการสื่อสารและการให้บริการเป็นภาษาต่างประเทศในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการขยายตัวเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อไปในอนาคต

หากจะกล่าวถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง “ลำปาง” ถือเป็นจังหวัดที่มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นและมีศักยภาพมากมายในการรองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและเชิงวัฒนธรรมได้ เช่น แหล่งน้ำพุร้อนที่อุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อนหรือวัดวาวารามที่มีประวัติและมีชื่อเสียงยาวนาน ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ณ ปัจจุบัน ไม่เพียงจำกัดอยู่แค่การพัฒนาทักษะการสื่อสารให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการสื่อสารด้วย ฉะนั้น แผนงานวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้แก่ กลุ่มภาษาจีนที่ช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน และผู้ให้บริการในสถานประกอบการ

นวด รวมไปถึงปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนของการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง เพื่อสังเคราะห์และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีน สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนของการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง
2. เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีน สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง

ระเบียบวิธีวิจัย

แผนงานวิจัยดังกล่าวได้ใช้กระบวนการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research synthesis) ด้วยวิธีการบรรยายเชิง ในการสังเคราะห์เนื้อหาสาระและข้อค้นพบจาก 3 โครงการวิจัยย่อย ได้แก่ 1. โครงการวิจัย “การพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่อการทำงานสำหรับพนักงานนวดแผนไทย” 2. โครงการวิจัย “ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน” และ 3. โครงการวิจัย “นวัตกรรมประชาสัมพันธ์ภาษาจีน ผ่านระบบ QR Code เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง” เพื่อหาข้อค้นพบและข้อสรุปรวมภายใต้กรอบแนวคิด “การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและเชิงวัฒนธรรม” โดยกำหนดให้จังหวัดลำปางเป็นพื้นที่ในการศึกษา

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาอาศัยทฤษฎีเรื่ององค์ประกอบพื้นฐานด้านการสื่อสาร 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) และเรื่องสมรรถนะการสื่อสาร (Communicative Competence) ของ Spencer & Spencer (1993) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านแรง

จิตใจ (Motive) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ด้านแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านทักษะ (Skill) โดยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

1. จำแนกประเภทโครงการวิจัยย่อยภายใต้แผนงานวิจัยที่มีผลการศึกษาลักษณะคล้ายกัน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและสมรรถนะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเนื้อหาสาระที่พบในโครงการวิจัยย่อยตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้แบบบันทึกประเมิน จัดกลุ่มและสรุปผลการวิจัยในแต่ละประเภท

3. วิเคราะห์ความเหมือนและความต่างของผลการวิจัยในแต่ละประเภท และนำเสนอข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และข้อ 2 ด้วยวิธีการบรรยายเชิงคุณภาพ

4. สังเคราะห์ผลการวิจัย เพื่อให้ได้บทสรุปของเนื้อหาสาระตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยภายใต้ข้อค้นพบจากโครงการวิจัยย่อยทั้ง 3 โครงการด้วยวิธีการบรรยายเชิงคุณภาพ โดยยังคงสาระสำคัญของงานวิจัยในแต่ละเรื่องไว้ด้วย

สรุปผลการวิจัย

1. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในจังหวัดลำปาง

จากโครงการวิจัย การพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่อการทำงานสำหรับพนักงานนวดแผนไทย ของสิริรัตน์ วาวว (2563) และโครงการวิจัย ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาคู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือผู้พวยนักท่องเที่ยวชาวจีน ของสุกัญญา แซ่โก (2563) ภายใต้แผนงานวิจัย ได้ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการสื่อสารภาษาจีนเบื้องต้น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างและแบบ

กึ่งโครงสร้างตามลำดับ จากผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้ให้บริการในสถานประกอบการนวดและพนักงานนวดในเขตจังหวัดลำปาง จำนวน 20 คน บุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ต้อนรับผู้ป่วยจากโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกเอกชนในจังหวัดลำปาง จำนวน 8 คน ล่ามภาษาจีนที่เคยช่วยเหลือผู้พวยนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดลำปาง จำนวน 2 คน ผลจากเก็บข้อมูลข้างต้นพบข้อสังเกตด้านปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภาษาจีนของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ดังต่อไปนี้

1.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านผู้ส่งสาร

1.1.1 ผู้ส่งสารขาดทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนเบื้องต้น

ผู้ให้บริการในสถานประกอบการนวดและพนักงานนวดในเขตจังหวัดลำปางที่เลือกแบบเจาะจง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง จำนวน 20 คน พบว่าขาดทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนเบื้องต้น ทำให้ไม่สามารถสื่อสารภาษาจีนกับผู้รับบริการชาวจีนได้ ทำให้ต้องอาศัยการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นคำ ๆ หรือเป็นวลีสั้น ๆ เช่น massage, Thai massage หรือ One hour เป็นต้น อีกทั้งได้ใช้ภาษามือและเครื่องมือแปลภาษาจากเครื่องมือสื่อสารมาช่วยในการสื่อสารด้วย

1.1.2 ผู้ส่งสารมีทักษะการสื่อสารภาษาจีนแต่ความรู้ภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเฉพาะทางมีไม่เพียงพอและไม่แตกฉาน

ล่ามภาษาจีนที่เคยช่วยเหลือผู้พวยนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดลำปางโดยการเลือกแบบเจาะจงและใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จำนวน 2 คน พบว่า ล่ามภาษาจีนมีทักษะการสื่อสารภาษาจีน แต่ความรู้ภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเฉพาะทางมีไม่เพียงพอและไม่แตกฉานทำให้การสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงานติดขัด ไม่ราบรื่นและเกิดอุปสรรคด้านการสื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์และพยาบาล รวมถึงผู้เข้ารับการรักษาชาวจีน เนื่องจากล่ามที่ช่วยเหลือผู้พวยนักท่องเที่ยวชาวจีน

เปรียบเป็นคนกลางในการสื่อสารจึงจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากคำศัพท์และวลีทั้งภาษาไทยและภาษาจีนที่ใช้ในการปฏิบัติงานล่ามเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนั้น ล่ามหรือผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีความรู้ทั้งแนวกว้างและแนวลึก เพื่อสามารถเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ทั้งยังเป็นการแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญในวิชาชีพของตนเองได้อีกด้วย

หากล่ามภาษาจีนมีคลังคำศัพท์ที่ใช้เฉพาะทางไม่เพียงพอ ไม่สามารถจำแนกความแตกต่างของคำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงกันได้ หากได้แปลโดยไม่รักษาความหมายเดิม อาจส่งผลการวินิจฉัยโรคของแพทย์และการรักษาโรคที่ไม่ตรงกับอาการได้ อาทิ คำศัพท์ที่บ่งลักษณะอาการเจ็บปวดต่าง ๆ เช่น 胀痛 (ปวดแน่นหรือปวดบวม) 刺痛 (ปวดจี๊ดเหมือนเข็มแทง) 灼痛 (ปวดแสบปวดร้อน) 酸痛 (ปวดเมื่อย) 绞痛 (ปวดบิด) หรือ 阵痛 (ปวดเป็นพัก ๆ) เป็นต้น ดังนั้นประเด็นดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารพึงให้ความระมัดระวัง

1.1.3 ผู้ส่งสารขาดความเชี่ยวชาญในทักษะการแปลภาษาจีน

ในสายอาชีพของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มีระดับความคาดหวังต่อความรู้และความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารภาษาจีนที่แตกต่างกันตามลักษณะของงาน กล่าวคือ โรงพยาบาลและสถานประกอบการนวดต่างเป็นสถานที่ที่รองรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งมีข้อแตกต่างกันคือ โรงพยาบาลเป็นสถานที่สำหรับการเข้ารับการรักษาอาการเจ็บป่วยหรือการเข้ารับบริการทางการแพทย์ด้านต่าง ๆ กับแพทย์เฉพาะทางโดยตรง แต่สถานประกอบการนวดจัดเป็นสถานที่ให้บริการด้านการรักษาเชิงส่งเสริมสุขภาพ แบบทางเลือกใหม่ในการบำบัดฟื้นฟูและเสริมสร้างสุขภาพ

ดังนั้น ความคาดหวังต่อความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและการแปลภาษาจีนของล่ามที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลหรือล่ามที่ช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนจะอยู่ในระดับที่สูง เนื่องจากการแปลภาษาสำหรับการรักษาอาการเจ็บป่วย ล่ามจะต้องแปลถูก แปลครบและแปลตรง

ตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยไม่บิดเบือนหรือแปลตีความจากความคิดเห็นของตนเอง เพราะอาจส่งผลการวินิจฉัยโรคของแพทย์ได้

1.1.4 ความรู้พื้นฐานด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ส่งสารไม่ลึกซึ้งทำให้ส่งผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารในระดับต้น

1.1.5 สัมพันธภาพของล่ามในการทำงานระหว่างล่ามกับบุคลากรทางการแพทย์ เช่น แพทย์หรือพยาบาล ส่งผลกระทบต่อความกดดันต่อการปฏิบัติงานของล่ามภาษาจีน ทำให้ล่ามเกิดความเครียดเมื่อต้องสื่อสารกับแพทย์ในกรณีที่เจอสถานการณ์ฉุกเฉินหรือซับซ้อน

1.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านสาร

1.2.1 เนื้อหาที่สื่อสารมีความซับซ้อนและยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร โดยเฉพาะความรู้เฉพาะทางด้านการแพทย์และการรักษาพยาบาล

1.2.2 ความรู้ใหม่และเพิ่มพูนตลอดเวลา ผู้ส่งสารจึงควรมีคุณสมบัติของการเป็นผู้ใฝ่เรียนรู้ที่ต่อเนื่องเพิ่มพูนวิชาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต

1.2.3 ขาดคู่มือพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติงานเฉพาะทาง เนื่องจากคู่มือพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติงานเฉพาะทางสามารถเป็นแนวทางเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งคู่มือโดยส่วนใหญ่จะพัฒนาจากความต้องการและปัญหาของผู้ใช้งานจริง เพราะฉะนั้นคู่มือจึงสามารถเป็นหนึ่งในตัวช่วยเพื่อแก้ปัญหาด้านการสื่อสารให้กับผู้ปฏิบัติงานได้

1.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านสังคม วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อม

1.3.1 ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมระหว่างผู้ส่งสารชาวไทยและผู้รับสารชาวจีนสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารได้ เนื่องจากภาษาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม ดังนั้น ผู้ส่งสารที่เป็นผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพไม่เพียงแต่ต้องมีความรู้ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาจีนเพียงอย่างเดียว แต่ควรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

ชาวจีนด้วย ดังนั้น ประเด็นการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ผู้สื่อสารต้องทำความเข้าใจและเรียนรู้วัฒนธรรมของผู้รับสาร เพื่อป้องกันการเกิดความไม่เข้าใจและความเข้าใจผิดระหว่างการสื่อสารได้

1.3.2 บุคลากรด้านสาธารณสุขส่วนใหญ่ขาดความรู้ด้านการสื่อสารภาษาจีน และพบว่า ร้อยละ 80 ของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนไม่สามารถสนทนาโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ (สุกัญญา แชนโก, 2563) จึงทำให้มีความต้องการบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาจีนกับผู้ป่วยได้

1.3.3 ขาดแคลนบุคลากรทางการล่ามภาษาจีน รวมถึงจำนวนบุคลากรทางการล่ามภาษาจีนไม่เพียงพอต่อการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน ในกรณีที่มีผู้ป่วยชาวจีนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

2. ปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนของการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง

จากโครงการวิจัย นวัตกรรมบริการประชาสัมพันธ์ภาษาจีน ผ่านระบบ QR Code เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ของนิชชาวัลย์ พุคำ และเพ็ญพรธรา ชัยธีระสุเวท (2563) ภายใต้แผนงานวิจัยดังกล่าว ได้เก็บข้อมูลจากการลงพื้นที่ โดยการสังเกตและสัมภาษณ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับพื้นที่ทั้ง 5 สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้แก่ วัดไชยมงคล วัดศรีทองเมือง วัดปงสนุก วัดพระแก้วดอนเต้าสุชาดารามและวัดพระเจดีย์ขาวหลัง พบว่าสื่อประชาสัมพันธ์ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวอยู่ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ แผ่นพับ ป้ายไว้นิล ป้ายเหล็กประชาสัมพันธ์ ซึ่งภาษาที่ใช้ในสื่อประชาสัมพันธ์คือภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาจีน ทั้งนี้ยังพบการใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์บนเว็บไซต์และแฟนเพจเฟซบุ๊กของวัด สำหรับบางวัดที่มีชื่อเสียงได้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเข้ามาสนับสนุนงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ โดยใช้เทคโนโลยี QR Code เชื่อมต่อกับเว็บไซต์ยูทูบ โดยนำเสนอในรูปแบบวีดิโอบรรยายสถานที่ท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์

ที่มาจากหน่วยงานเอกชนจำนวนมาก จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียกับพื้นที่ทราบว่า ป้ายประชาสัมพันธ์มีความซ้ำซ้อน บ้างก็วัสดุไม่คงทน เสื่อมสภาพ ทั้งยังส่งผลกระทบต่อภูมิทัศน์ภายในวัดอีกด้วย

จากการลงพื้นที่เพื่อสำรวจและเก็บข้อมูลในข้างต้น เห็นได้ชัดถึงการสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวที่ไม่ทั่วถึงและไม่เท่าเทียมในแต่ละสถานที่ สาเหตุดังกล่าวสัมพันธ์กับปัจจัยเรื่องความมีชื่อเสียงและการที่รู้จักของสถานที่นั้น ๆ ด้วย ทั้งยังพบว่าโครงการต่าง ๆ ที่เข้ามาสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนต่างมีความเป็นเอกเทศ ขาดการทำงานแบบบูรณาการ

3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง

จากการศึกษาและวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ในข้อที่ 1 ข้างต้นนำมาสู่การศึกษาวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 2 คือ สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีน สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรม โดยได้แบ่งเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีน สำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีน สำหรับการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมดังต่อไปนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีน สำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

3.1.1 คู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน

แนวทางในการพัฒนา คู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน มีข้อเสนอแนะและข้อสังเกต ดังนี้

1. เนื้อหาสาระควรสอดคล้องกับความต้องการและสามารถใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ เนื้อหาสาระในคู่มือได้วิเคราะห์โดยกำหนดจากความต้องการและปัญหาของผู้ใช้งานจริงที่เป็นล่ามภาษาจีนโดยได้ออกแบบเนื้อหาสาระที่มุ่งเน้นผู้ใช้งานเป็นหลักเพื่อสามารถตอบสนองต่อความ

ต้องการของผู้ใช้งานได้ตรงวัตถุประสงค์และแก้ปัญหาการสื่อสารได้ตรงประเด็น

การออกแบบเนื้อหาสาระในคู่มือนี้ยังเป็นการออกแบบโดยให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการกำหนดเนื้อหาสาระจากความเข้าใจและประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง โดยเนื้อหาสาระได้กำหนดจากหัวข้อสถานการณ์การสื่อสารที่พบได้บ่อยระหว่างการปฏิบัติงานที่ช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน รวมถึงความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาทางการแพทย์และการพยาบาล เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงานได้ และยังช่วยสร้างแรงจูงใจลดข้อจำกัดและเงื่อนไขที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารภาษาจีนให้กับผู้รับสารได้ เพื่อยังประโยชน์ต่อผู้รับสารในการทำความเข้าใจกับสารที่สื่อสารออกไปได้ ดังเช่น เนื้อหาที่ปรากฏในคู่มือเล่มทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนของสุกัญญา แซ่โฮ (2563) มีทั้งหมด 12 หมวด ซึ่งในแต่ละหมวดประกอบจะไปด้วยคำศัพท์ทั่วไป คำศัพท์เฉพาะทางและประโยคทางการแพทย์ขั้นพื้นฐานสำหรับช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยมีภาษาไทย ภาษาจีนและภาษาอังกฤษกำกับทุกหมวด โดยในแต่ละหมวดได้กำหนดจากสถานการณ์การสื่อสารที่พบได้บ่อย ได้แก่ 1. การซักประวัติเจ็บป่วยทั่วไป 2. การซักประวัติด้านการผ่าตัด 3. การซักพฤติกรรมการใช้ชีวิตทั่วไป 4. การซักประวัติครอบครัว 5. การซักประวัติการใช้ยาโรค 6. การตรวจร่างกายขั้นพื้นฐาน การบอกให้คนไข้ทราบก่อนการรักษาพยาบาล 7. การซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย 8. การซักถามอาการปวด 9. การแนะนำส่วนต่างๆในโรงพยาบาล 10. การเจาะเลือด 11. ห้องจ่ายยาผู้ป่วย และ 12. การตรวจเอกซเรย์ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า เนื้อหาสาระที่ปรากฏในคู่มือข้างต้นจะไม่พบการถอดเสียงภาษาจีนโดยใช้ภาษาไทยกำกับ เนื่องจากเล่มภาษาจีนจะมีความรู้และทักษะการสื่อสารภาษาจีนอยู่แล้วเป็นพื้นฐาน ซึ่งวิชาชีพดังกล่าวผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ภาษาจีนและทักษะการใช้ภาษาจีนที่อยู่ในระดับการปฏิบัติงานแล้วและงานแปลภาษา

จีนเป็นภาษาไทย หรือภาษาไทยเป็นภาษาจีนได้

2. การแปลเนื้อหาเพื่อถ่ายทอดภาษาในคู่มือควรให้ความสำคัญกับวิธีการถ่ายทอดภาษาที่กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่ายและตรงประเด็น โดยอาศัยหลักการแปลที่ดี 3 ข้อ ได้แก่ แปลไม่ผิด แปลไม่ขาด และแปลไม่เกิน (สำนักการต่างประเทศ สำนักงานศาลยุติธรรม, 2563) เนื่องจากการแปลทางการแพทย์ต้องการการสื่อความหมายที่ถูกต้องและแม่นยำ เพราะเล่มภาษาจีนที่ช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนจะเป็นคนกลางระหว่างบุคลากรทางการแพทย์และผู้เข้ารับบริการที่เป็นชาวจีน ดังนั้นการแปลเพื่อถ่ายทอดภาษาในคู่มือควรให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดเนื้อหาที่ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย โดยผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความแม่นยำ และความสมบูรณ์ของเนื้อหาจากผู้ใช้ภาษาจีนเป็นภาษาแม่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลทางการแพทย์ชาวจีนและชาวไทย เป็นต้น

3. สอดแทรกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างด้านวัฒนธรรมระหว่างไทยและจีน

สำหรับการพัฒนาคู่มือเล่มภาษาจีนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาล ควรมีการสอดแทรกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างด้านวัฒนธรรมระหว่างไทยและจีน รวมถึงข้อควรพึงระวังที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้งานได้ศึกษาและทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมของผู้รับสารด้วย เนื่องจากเล่มที่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาล ไม่เพียงแต่เป็นสื่อกลางที่ถ่ายทอดภาษาแต่ยังได้ทำหน้าที่คนกลางสร้างความเข้าใจระหว่างวัฒนธรรมไทย-จีนให้กับบุคลากรด้านสาธารณสุข ทั้งยังช่วยลดความวิตกกังวลด้านการสื่อสารให้กับบุคลากรด้านสาธารณสุขกับผู้รับการรักษาได้ และยังเป็นการลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมได้อีกด้วย

4. สอดแทรกเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคและข้อควรพึงระวังในการแปลเล่มทางการแพทย์ รวมถึงคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานเล่มทางการแพทย์ เนื่องจากการแปลเล่มทางการแพทย์เล่มจะต้องไม่แปลเพิ่มความจากความคิดเห็นของตนเอง ไม่บิดเบือน ไม่ดัดแปลงเนื้อหาความให้แปลกไปจากวัตถุประสงค์เดิมของผู้ส่งสาร ซึ่ง

อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านการรักษาพยาบาล หรือการวินิจฉัยโรคได้ รวมถึงเป็นการเพิ่มความเสี่ยงและความอันตรายให้เกิดแก่ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาได้

5. การออกแบบขนาดรูปเล่มที่เหมาะสมสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการพกพาให้แก่ผู้ใช้งานได้โดยเฉพาะเมื่อเป็นหนังสือเล่มเล็กหรือหนังสือพกพาจึงเหมาะกับการนำมาใช้งานระหว่างการปฏิบัติงานได้

3.1.2 คู่มือภาษาจีนเพื่อการทำงานสำหรับพนักงานนวดแผนไทย ประกอบการอบรมระยะสั้นจำนวน 30 ชั่วโมง มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.2.1 การออกแบบคู่มือภาษาจีนเพื่อการทำงานสำหรับพนักงานนวดแผนไทย ประกอบการอบรมระยะสั้นนั้นได้คำนึงถึงระดับความรู้และทักษะการสื่อสารภาษาจีนขั้น พื้นฐานของผู้ใช้คู่มือเป็นหลัก ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการนวด พนักงานนวด และพนักงานต้อนรับสถานประกอบการนวดที่ขาดทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนเบื้องต้น เนื่องจากทักษะการสื่อสารภาษาจีนเหมือนเป็นทักษะใหม่สำหรับบุคลากรในวิชาชีพนี้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้กับผู้รับบริการชาวจีน ดังนั้นเนื้อหาในคู่มือที่ใช้ประกอบการอบรมนั้น ได้มีการถอดเสียงภาษาจีนเป็นภาษาไทยกำกับตลอดทั้งคู่มือ เพื่อความสะดวกต่อการนำมาใช้และการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

3.1.2.2 เนื้อหาสาระในคู่มือได้กำหนดจากหัวข้อและสถานการณ์ที่พบในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งเนื้อหาสาระจะกำหนดให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มวิชาชีพหนึ่งหรือพื้นที่กรณีศึกษาหนึ่ง เช่น ความต้องการเนื้อหาเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกของปวนรัตน์ นิกรกิตติโกศล (2559) เช่น หัวข้อการทักทาย การต้อนรับ การปฏิเสธอย่างสุภาพ การขอชมสินค้า การแนะนำสินค้า การสอบถามความต้องการของลูกค้าหรือการบอกราคา เป็นต้น ประเด็นความต้องการพัฒนาสมรรถนะการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของศศิภา ทิพย์ประภา (2561) เช่น ประเด็นคำศัพท์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การกล่าวคำแสดงความพึงพอใจ การใช้คำกล่าวลา การใช้คำขอบคุณ การใช้คำทักทาย การใช้คำกล่าวต้อนรับ

การเสนอราคาและการฝึกออกเสียง หรือหัวข้อบทสนทนาที่ใช้บ่อยในการนวดแผนไทยของสิริรัตน์ วาวแวว (2563) ได้แบ่งออกเป็น 18 หมวด เช่น การต่อรองราคา คำสั่งที่ใช้ในการบริการนวดแผนไทย การเชิญชวนเพื่อรับการบริการนวดแผนไทย การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าก่อนใช้บริการนวดแผนไทย การให้คำแนะนำลูกค้าหลังรับบริการนวดหรือการบอกอาการเจ็บปวด เป็นต้น

ดังนั้น เนื้อหาที่กำหนดจากหัวข้อและสถานการณ์ที่พบในการปฏิบัติงานจริง สำหรับกลุ่มอาชีพหนึ่ง ๆ ที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจะช่วยตอบโจทย์ความต้องการและสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนในการฝึกฝนและพัฒนาทักษะการสื่อสารได้ ทั้งยังช่วยในเรื่องการออกแบบฝึกหัดประกอบการอบรมให้ตรงกับเนื้อหาและความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนได้

3.1.2.3 การอบรมการใช้คู่มือภาษาจีนระยะสั้นสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ควรจัดการเรียนรู้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและสามารถพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารได้ เนื่องจากผู้ใช้คู่มือดังกล่าวมักจะอยู่ในวัยผู้ใหญ่ ฉะนั้นการเริ่มเรียนภาษาจีนในวัยนี้จะพบอุปสรรคด้านความสามารถในการจดจำคำศัพท์ ความไม่มั่นใจด้านการออกเสียงและเวลาเรียนที่จำกัด ดังนั้นการออกแบบกิจกรรมเพื่อฝึกฝนทักษะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้เรียนในวัยผู้ใหญ่สามารถใช้วิธีการสร้างแรงจูงใจและการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการเรียนรู้ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ เช่น การสอดแทรกเทคนิคการจดจำคำศัพท์ภาษาจีนจากคำศัพท์ภาษาไทยที่อยู่รอบตัว เพื่อให้ผู้เรียนสามารถจดจำคำศัพท์ได้ง่าย การจัดทำไฟล์บันทึกเสียงคำศัพท์และบทสนทนาที่ปรากฏในคู่มือ เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทบทวนการออกเสียงตามไฟล์เสียงมาตรฐาน ทั้งยังสามารถส่งการบ้านอัดเสียงของตนไปยังครูผู้สอนตรวจการออกเสียง เพื่อให้ตนเองมีความมั่นใจมากขึ้น รวมถึงการให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนสนทนาภาษาจีนตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ปรากฏในคู่มือกับเจ้าของภาษาโดยตรงในชั้นเรียน

3.1.2.4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีน สำหรับการให้บริการด้านการ

ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยใช้ เทคโนโลยีความจริงเสมือน Virtual Reality (VR) ในการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ 2 ภาษา คือ ภาษาจีนและภาษาไทย เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้ง 5 สถานที่ในจังหวัดลำปาง ได้แก่ วัดไชยมงคล วัดศรีรองเมือง วัดปงสนุก วัดพระแก้วดอนเต้าสุชาดารามและวัดพระเจดีย์ขาวหลัง โดยผู้ใช้งานสามารถสแกนบาร์โค้ดสองมิติ (QR Code) จากช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของวัดได้ สื่อประชาสัมพันธ์ดังกล่าวได้ศึกษาและพัฒนาขึ้นภายใต้แนวคิดองค์ประกอบด้านการสื่อสารทั้ง 4 ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร โดยมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวสามารถเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่น การนำเทคโนโลยีความจริงเสมือน Virtual Reality (VR) มาประยุกต์ใช้กับสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้ช่วยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวจริงผ่านอุปกรณ์การสื่อสารเคลื่อนที่ ช่วยสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยว ยังเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ที่ดีและช่วยกระตุ้นความสนใจในการมาท่องเที่ยว ณ สถานที่จริงได้ การนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสามารถเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยสืบสานมรดกทางภูมิปัญญาและวัฒนธรรมที่ปรากฏในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้สืบต่อไปได้

เมื่อข้อมูลท่องเที่ยวที่อยู่ในฐานข้อมูลออนไลน์ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา เช่น เว็บไซต์ รูปภาพ คลิปวิดีโอ หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นต้น ข้อได้เปรียบดังกล่าวคือ เทคโนโลยีไม่สามารถกระทบต่อภูมิทัศน์ภายในสถานที่ท่องเที่ยวจริง ทั้งยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถวางแผนการเดินทางได้ด้วยตนเอง แต่ทั้งนี้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้รับสารและให้การสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด แต่ข้อจำกัดของ

เทคโนโลยีคือ อุปสรรคในการเข้าถึงและการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต

หากจะกล่าวถึงข้อมูลที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้พัฒนาสื่อควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการใช้ภาษาที่ใช้ในสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวจากผู้เชี่ยวชาญปลายทาง ดังนั้นเพื่อให้การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเกิดประสิทธิภาพกับกลุ่มผู้รับสารชาวต่างชาติมากที่สุด สารหรือข้อความควรได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์จากผู้เชี่ยวชาญปลายทาง นอกจากนี้ผู้ส่งสารยังควรตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ภาษาจีนที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมแตกต่างกับผู้ส่งสารที่เป็นชาวไทย เนื่องจากภาษาที่แตกต่างกันสามารถแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างด้านค่านิยม แนวคิดและความเชื่อทางวัฒนธรรมที่ต่างกันได้ ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารโดยให้ความรู้แก่ผู้รับสารชาวจีนด้านวัฒนธรรมเป็นกรณีเฉพาะได้ เช่น การให้เกร็ดความรู้เรื่องพญานาค ลักษณะเด่นของวัดพม่า วิธีการสังเกตพระพุทธรูปที่ได้รับอิทธิพลจากศิลปะพม่า หรือที่มาของชื่อวัดที่เกี่ยวข้องกับตำนานเรื่องเล่า เป็นต้น

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนของการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง ได้ศึกษาและวิเคราะห์ภายใต้กรอบแนวคิดของแผนงานวิจัยพบว่า ผู้ส่งสารในกลุ่มผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีปัญหาและความต้องการด้านการสื่อสารภาษาจีนในระดับที่แตกต่างกันตามลักษณะของวิชาชีพ กล่าวคือ ผู้ส่งสารที่ให้บริการในสถานประกอบการนวดและพนักงานนวดในเขตจังหวัดลำปางพบว่า ขาดทักษะการฟังและการพูดภาษาจีนเบื้องต้น ส่วนในกลุ่มผู้ส่งสารที่เป็นล่ามภาษาจีนที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนนั้นเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีทักษะการสื่อสารภาษาจีน แต่มีปัญหาด้านความรู้ภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเฉพาะทางที่ไม่เพียงพอและไม่แตกฉาน โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะทางด้านการแพทย์ ซึ่ง

สอดคล้องกับปัญหาของล่ามที่พบในการศึกษาของวรรณดา ยืนยงค์ และสมเกียรติ เชวงกิจวงษ์ (2562) ที่พบว่า ล่ามภาษาญี่ปุ่นชาวไทยประสบปัญหาด้านภาษาและการสื่อสารในประเด็นที่ไม่มีความรู้ด้านคำศัพท์เฉพาะทางและปริมาณคำศัพท์ที่ไม่เพียงพอ ทำให้การส่งสารไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้พบว่า ล่ามภาษาจีนขาดความเชี่ยวชาญในทักษะการแปลภาษาจีน มีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ไม่ลึกซึ้งทำให้เกิดความกดดันระหว่างล่ามภาษาจีนกับบุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงสารหรือเนื้อหาที่จะส่งออกไปมีความซับซ้อนและยากเกินไปสำหรับผู้รับสารที่เป็นชาวจีนจะเข้าใจ โดยเฉพาะความรู้เฉพาะทางด้านการแพทย์ และการรักษาพยาบาล หรือจะเป็นความรู้ที่มีใหม่และเพิ่มพูนตลอดเวลา ต่างเป็นปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารเกิดอุปสรรคและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารได้

ความแตกต่างและความไม่เข้าใจด้านวัฒนธรรมระหว่างผู้ส่งสารชาวไทยและผู้รับสารชาวจีนก็สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารได้ ดังนั้นการมีความรู้และความเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจึงมีความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารของผู้ส่งสารเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ไม่เพียงแต่เป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านภาษา แต่ยังเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดวัฒนธรรมได้ดีอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนฤมล วงษ์เดียน และคณะ (2547) ที่กล่าวว่า ความรู้ของล่ามที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลนั้น ไม่เพียงแต่ทำหน้าที่แปลอย่างเดียวเท่านั้น ยังเป็นผู้ให้ข้อมูลทั้งภาษาและวัฒนธรรมให้กับแพทย์และพยาบาลอีกด้วย

จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้น กอปรกับการขาดคู่มือพื้นฐานสำหรับผู้ให้บริการในสถานประกอบการนวดและล่ามภาษาจีนที่ช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดลำปางนั้น จึงได้มีการพัฒนาคู่มือพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติงานเฉพาะทางขึ้นในลำดับต่อมา ผู้วิจัยจึงได้นำผลการพัฒนาคู่มือมาสรุปและสังเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

การออกแบบเนื้อหาสาระในคู่มือควรมีความสอดคล้องกับความต้องการและสามารถใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้จริงในสถานการณ์เฉพาะต่าง ๆ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับสุวพิชญ์ ต้นตะพาน (2560) ที่เสนอว่า เนื้อหาที่กำหนดในบทเรียนควรสอดคล้องกับสถานการณ์ที่ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันหรือเรื่องราวจากประสบการณ์ ซึ่งจะสามารถช่วยเพิ่มความสนใจในการเรียนภาษาจีนให้กับผู้เรียนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แนวคิดการออกแบบคู่มือหรือบทเรียนขึ้นจากความต้องการพัฒนาการสื่อสารในสถานการณ์การปฏิบัติงานเฉพาะวิชาชีพ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของเดชา ตาละนิก, สราวุธ ชันสำโรง, วิสุทธิชัย ไชยสิทธิ, ปัน อะทะเทพ และพระครูใบฎีกาทิพย์พนาภรณ์ ชยภินันโท (2563) ศศิภา ทิพย์ประภา (2561) ปวันรัตน์ นิกกริตติโกศล (2559) และจิตาภา ศรียะวงษ์, พิกุล สายดวง และชญานันท์ ปิตีกร พวงเพชร (2559) ด้วย

เนื้อหาสาระในคู่มือยังต้องคำนึงถึงระดับความรู้และทักษะการสื่อสารภาษาจีนขั้นพื้นฐานของผู้ใช้คู่มือเป็นหลักด้วย เช่น คู่มือสำหรับวิชาชีพที่ไม่มีพื้นฐานด้านการสื่อสารภาษาจีน ในเนื้อหาที่เป็นภาษาจีนสามารถถอดเทรกรคำอ่านภาษาไทยเพื่อกำกับเสียงภาษาจีนได้ เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือที่ไม่มีพื้นฐานการสื่อสารภาษาจีนสามารถเรียนรู้และทบทวนเนื้อหาได้ด้วยตนเอง ทั้งยังสามารถถอดเทรกรเนื้อหาสาระหรือกิจกรรมการเรียนรู้ประกอบการอบรมเพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้คู่มือเรื่องความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวจีน เพื่อลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมได้ แนวคิดดังกล่าวสัมพันธ์กับสุวพิชญ์ ต้นตะพาน (2560) ที่เสนอว่า การถอดเทรกรความรู้ด้านวัฒนธรรมช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจและสามารถสื่อสารกับผู้รับสารได้ถูกต้องตามกาลเทศะและจะได้ไม่เกิดอุปสรรคในการสนทนากับเจ้าของภาษา รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของณัฐมาภรณ์ เดชราช (2563) ที่เสนอว่าการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนในฐานะภาษาต่างประเทศ ผู้สอนจำเป็นต้องสอดแทรกวัฒนธรรมเข้าไปในเนื้อหาทางภาษาอย่างกลมกลืน

สำหรับแนวทางการพัฒนาคู่มือสำหรับวิชาชีพที่มีพื้นฐานด้านการสื่อสารภาษาจีน ซึ่งได้แก่ล่ามภาษาจีนที่ช่วยเหลือผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน ควรคำนึงถึงความต้องการ ความชัดเจน ความสมบูรณ์และความทันสมัยของเนื้อหาสาระในคู่มือ แนวทางอีกประการหนึ่งในกรณีที่ลุ่มพบบปัญหาด้านความเชี่ยวชาญในทักษะการแปล ล่ามจำเป็นต้องฝึกปฏิบัติและขัดเกลาทักษะของตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญและชำนาญมากยิ่งขึ้นในวิชาชีพ เช่น ล่ามอาจพบปัญหาในการอธิบายคำศัพท์เฉพาะทางด้านการแพทย์ ในกรณีดังกล่าวล่ามภาษาจีนสามารถแปลอธิบายหรือขยายความได้ โดยต้องรักษาความหมายของภาษาต้นทางได้อย่างครบถ้วน เป็นต้น นอกจากล่ามต้องหมั่นฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะการแปลของตนเองแล้ว สำนักการต่างประเทศ สำนักงานศาลยุติธรรม (2563) ได้เสนอว่าทักษะ “การทวนความ” (paraphrasing) เป็นเทคนิคการแปลความหมายที่ดีที่สุด ซึ่งเป็นเทคนิคที่ช่วยให้การแปลเป็นไปอย่างถูกต้องได้มากที่สุด การทวนความ ณ ที่นี้ หมายถึงความสามารถที่แสดงให้เห็นถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้มีการกล่าวหรือเขียนไปแล้ว ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้โดยง่ายและไม่เปลี่ยนความหมายเดิม

ทั้งนี้ การพัฒนาคู่มือพื้นฐานข้างต้นสามารถมีการจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้นได้ เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือได้ฝึกฝนหรือขัดเกลาทักษะภาคปฏิบัติไปพร้อมกันได้ การพัฒนาคู่มือควบคู่กับการจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้นสามารถช่วยให้ผู้ใช้คู่มือที่เข้าร่วมการอบรมเกิดผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้ที่สูงขึ้น ได้เพิ่มความมั่นใจจากการฝึกฝนทักษะภาคปฏิบัติ เช่น ทักษะการฟังการพูดหรือการแปลจากจากสถานการณ์จำลองต่าง ๆ รวมถึงได้รับแรงจูงใจและแรงกระตุ้นที่ดีจากครูผู้สอนและกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียน

คู่มือพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติงานเฉพาะทางสามารถช่วยพัฒนาสมรรถนะในการสื่อสารภาษาจีนทั้ง 5 สมรรถนะให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ คู่มือนอกจากจะช่วยเพิ่มความรู้อย่างเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแล้ว ยังช่วยสร้างความมั่นใจและแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ คู่มือช่วยเสริมแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความความกระตือรือร้น ความตั้งใจใน

การพยายามสื่อสารภาษาจีนกับผู้รับบริการชาวจีนให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ รวมถึงได้สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนด้วยตนเอง เนื่องจากคู่มือได้พัฒนาขึ้นจากประเด็นปัญหาและความต้องการจากสถานการณ์ในการปฏิบัติงานซึ่งจะช่วยเพิ่มความสนใจต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาจีนให้ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น นอกจากนี้คู่มือยังช่วยสร้างคุณลักษณะที่ดีของการเป็นผู้ไม่เรียนไม่รู้ ให้ผู้ใช้คู่มือเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง แนวคิดดังกล่าวทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยากพัฒนาทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบวิชาชีพของตน หากผู้ปฏิบัติงานมีคุณลักษณะของการเป็นผู้ค้นคว้าหาความรู้เพื่อต่อยอดองค์ความรู้เดิมที่มีอยู่ก็จะสามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไปได้

ในส่วนของปัญหาสำคัญที่พบในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดลำปางคือ ป้ายที่ใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ซ้ำซ้อน ไม่คงทนและกระทบต่อภูมิทัศน์ภายในวัดนั้น ได้ใช้เทคโนโลยีความจริงเสมือน Virtual Reality (VR) มาประยุกต์ใช้ในการประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมทั้ง 5 สถานที่ในจังหวัดลำปาง โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

การนำเทคโนโลยีความจริงเสมือน Virtual Reality (VR) มาประยุกต์ใช้กับสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมช่วยส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวจริงผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตได้ นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยวแล้วและยังเป็นการสร้างประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยวได้ความเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับการสร้างประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยวในการศึกษาของธัญญา พรหมบุรมย์ และนฤมล กิมภรณ์ (2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างประสบการณ์ให้นักท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนการใช้บริการ (Before) ระหว่างการใช้บริการ (During) และหลังการใช้บริการ (After) ประสบการณ์ในกระบวนการก่อนการท่องเที่ยว (Before) เกิดจากจุดสัมผัส ได้แก่ การหาข้อมูลเพื่อการวางแผนก่อนการเดินทางท่องเที่ยว พบว่า

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่หาข้อมูลในเว็บไซต์ ชักถามจากเพื่อนหรือญาติที่เคยมาเที่ยว หนังสือแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ และพบว่าการใช้สื่อสมัยใหม่ คลิปวิดีโอ นิทรรศการ การสร้างความรู้ความเข้าใจ สร้างประสบการณ์ทางอ้อมเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ทำให้ตัดสินใจอยากมาเที่ยว อีกประการหนึ่ง การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวโดยใช้เทคโนโลยีข้างต้นสามารถเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยเผยแพร่และสืบสานวัฒนธรรมที่ปรากฏในสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ P. Jomsri (2016) ที่กล่าวว่า พิพิธภัณฑ์บ้านเรือนไทย 4 ภาคเสมือนจริงช่วยเผยแพร่ภูมิปัญญาไทยได้ (virtual museum for Thai style houses in four regions can help to public Thai wisdom)

อนึ่ง แนวทางสำคัญร่วมกันของการพัฒนาฝีมือเพื่อพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารภาษาจีนสำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับชาวจีนนั้น ผู้พัฒนาควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการใช้ภาษาจีนจากผู้พูดภาษาจีนเป็นภาษาแม่ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลเฉพาะทางทั้งชาวไทยและชาวจีน เพื่อให้เนื้อหาที่ใช้ในคู่มือหรือสื่อประชาสัมพันธ์นั้นมีความถูกต้อง สมบูรณ์และมีความเป็นธรรมชาติ ประการสุดท้ายยังช่วยให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ทั้งกับผู้สื่อสารและผู้รับสาร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมด้านภาษาต่างประเทศ สำหรับรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ต้องการสัมผัสประสบการณ์ท่องเที่ยวแบบผสมผสาน การวางแผนการดำเนินงานแบบบูรณาการควรได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากหน่วยงานหรือองค์กรในระดับจังหวัดและท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและเชิงวัฒนธรรม อาทิ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข กรมการ

ท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาหรือสำนักงานวัฒนธรรมประจำจังหวัดลำปาง เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้มีบทบาทหลักและความพร้อมในการสนับสนุนและส่งเสริมการวางแผนการดำเนินงานในระยะยาวอย่างยั่งยืน เพื่อจะได้มีการติดตามผลการดำเนินงานและสามารถประเมินผลเพื่อพัฒนาในลำดับต่อไป ทั้งนี้การร่วมมือในการสร้างเครือข่ายกับธุรกิจภาคเอกชนจะยังทำให้การพัฒนาเป็นองค์รวมมากยิ่งขึ้น

2. เสนอให้มีการจัดโครงการอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานมือใหม่และมืออาชีพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมหรือพัฒนาทักษะการปฏิบัติที่มีอยู่ให้ชำนาญขึ้น (upskill) รวมถึงสร้างทักษะใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (reskill) เพื่อสามารถประยุกต์ใช้ทักษะใหม่และทักษะเก่าในการสร้างโอกาสและพัฒนาในสายอาชีพของตน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เสนอแนะให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันคู่มือภาษาต่างประเทศหรือพจนานุกรมคำศัพท์เฉพาะทาง สำหรับการปฏิบัติงานในสายวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งานและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี
2. เสนอแนะให้มีการพัฒนาแผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดแบบออนไลน์ โดยดำเนินการร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญจุฑา คำบันลือ, วิวัฒน์ มีสุวรรณ และพิชฌาภา ยวงสร้อย. (2560). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ สำหรับศูนย์รวบรวม สายพันธุ์กล้วย เณิมพระเกียรติ จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 19 (1), 184-193.
- จุไรรัตน์ ดวงจันทร์, บุญทิพย์ สิริธรรังศรี, ทรงศรี สรณสถาพร และวันเพ็ญ ภิญโญภาสกุล. (2562). การพัฒนา สมรรถนะการสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการ พยาบาล โดยใช้บทเรียนออนไลน์สำหรับนักศึกษา พยาบาล. *วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์*, 39(2), 98-122.
- จิตาภา ศรียวงษ์, พิกุล สายดวง และชญานันท์ ปิตีกร พวงเพชร. (2559). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพนวด แผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 7(2), 227-241.
- จักรกฤษณ์ หมั่นวิชา และคณะ. (2559). การประยุกต์ใช้งาน เทคโนโลยี QR ในพิพิธภัณฑ์เมืองหาดใหญ่. *รายงาน การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7*, 23 มิถุนายน 2559 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 1427-1436.
- จุฑาวรรณ วงศ์. (2559). การออกแบบสื่ออินเตอร์แอคทีฟ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรมไทย กรณีศึกษาวัดอรุณราชวราราม ราชวรมหาวิหาร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(2), 2408-2423.
- ณัฐพัชร มณีโรจน์. (2558). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว เชิงการแพทย์ ของประเทศไทย. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 11(2), 41-74.
- เดชา ตาละนิก, สำราญ ชันสำโรง, วิสุทธิชัย ไชยสิทธิ, ปิ่น อะทะเทพ และพระครูใบฎีกาทิพย์พนาภรณ์ ชยาภินันโท. (2563). การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วย ตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ประกอบการกิจท่องเที่ยวในชุมชน: กรณี ศึกษา อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. *วารสาร บัณฑิตแสงโคมคำ*, 5(2), 294-312.
- ธัญยา พรหมบุรุษ และณฤมล กิมภากรณ์. (2558). ปัจจัย ที่มีผลต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ วัฒนธรรม และสุขภาพในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ของประเทศไทย : เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยว ไทย*, 10(1), 71-87.
- ณฤมล วงษ์เดียน, ขวัญจิต ศศิวงศาโรจน์, นันทิยา ดวงกุ่มเมศ และสิรินทร พิบุลภาณุวัฒน์. (2547). สมรรถนะการ สื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อการบริการสุขภาพ แรงงานข้ามชาติ. *การประชุมวิชาการเสนอผลงาน วิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 14*, 22 กุมภาพันธ์ 2556, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2372-2380.
- นิติศักดิ์ เจริญรูป (2560). การประยุกต์ใช้ความเป็นจริงเสริม (AR-Code) เพื่อนำเสนอข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว: กรณี ศึกษาวัดพระแก้ว จังหวัดเชียงราย. *วารสารวิทยาการ จัดการสมัยใหม่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏลำปาง*, 10(1), 13-30.
- นิชชาวัลย์ พุดำ และเพ็ญพรสา ชัยธีระสุเวท. (2563). *นวัตกรรมการประชาสัมพันธ์ภาษาจีน ผ่านระบบ QR Code เพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง* (รายงานผลการวิจัย). ลำปาง: คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง.
- ณัฐมาภรณ์ เดชราช. (2563). ฐานคิดในการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาสามัคคีธรรมสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของ นักศึกษาไทย. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย รังสิต*, 14(2), 65-82.

- ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล. (2559). การพัฒนานวัตกรรม การสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ประกอบการราย ของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 21 (2), 110-122.
- ไพศาล กาญจนวงศ์ และอาภาทิพย์ กาญจนวงศ์. (2560). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติเพื่อบริการ ข้อมูลให้นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว กรณีศึกษา วัดพระธาตุคอกยสุเทพวรวิหาร เชียงใหม่. *วารสาร ศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์)*, 9(17), 120-134.
- วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). *Strategic Health Tourism Management in Thailand*. สืบค้น 14 พฤษภาคม 2564, จาก <https://www.cm.mahidol.ac.th/program/ms/index.php/ms-news-announcement/14-ms-news/22-strategic-health-tourism-management-in-thailand>
- วรรณิดา ยืนยงค์ และสมเกียรติ เชวงกิจวงษ์. (2562). บทบาทหน้าที่ของล่ามและปัญหาการล่ามภาษาญี่ปุ่น ชาวไทย ในโรงงานอุตสาหกรรมของประเทศไทย กรณีศึกษาความแตกต่างระหว่างล่ามมือใหม่และล่าม มืออาชีพ. *การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ สรรพศาสตร์สรรพศิลป์ ประจำปี 2562*, วันที่ 27-28 มิถุนายน 2562, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 441-461.
- ศิริประภา ประภากรเกียรติ. (2562). การพัฒนาสื่อ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว โดยใช้แนวคิดชุมชน เป็นฐาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศศิภา ทิพย์ประภา. (2561). การพัฒนาสมรรถนะการใช้ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารสำหรับ วิสาหกิจชุมชน. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 12 (1), 54-66.
- สิรภัทร โสติยาภักย์, นันนันทน์ เดชวงษ์ และขวัญเรือน สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2561). ผลการสอนอย่างมีแบบแผนต่อ สมรรถนะการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาล. *วารสาร การพยาบาลและการศึกษา*, 11(3), 36-50.
- สิริรัตน์ วาวแว. (2563). *การพัฒนาทักษะภาษาจีนเพื่อการ ทำงานสำหรับพนักงานนวดแผนไทย (รายงานผลการ วิจัย)*. ลำปาง: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สุกัญญา แซ่โก. (2563). *ปัญหาและแนวทางในการพัฒนา คู่มือล่ามทางการแพทย์ขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยเหลือ ผู้ป่วยนักท่องเที่ยวชาวจีน (รายงานผลการวิจัย)*. ลำปาง: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สุวิทย์ ดันต๊ะพันธ์. (2560). แนวทางการพัฒนาทักษะการ เรียนภาษาจีนหลักสูตรระยะสั้นสำหรับผู้ใหญ่. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 11(1), 20-34.
- สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานศาลยุติธรรม. (2563). คู่มือ ล่ามศาลในคดีค้ามนุษย์. สืบค้น 21 สิงหาคม 2564, จาก <https://oia.coj.go.th/th/content/page/index/id/203064>
- P. Jomsri. (2016). The Development of Virtual Museum for Thai Style Houses in Four Regions. *International Journal of Information and Education Technology*, 6(5), 410-413.
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993). *Competency at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.