

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการพัฒนานวัตกรรมที่ส่งเสริมความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไปเที่ยววนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความต้องการด้านการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเก็บข้อมูลภาษาต้นฉบับและภาษาแปลเพื่อพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงเกี่ยวกับนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษและป้าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และรายการสินค้าภาษาอังกฤษ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไปเที่ยววนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ผลการวิเคราะห์ตอนที่ 1 นี้สามารถตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือเพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ชุดคือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ชุดย่อยคือ 1) แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง 2) แบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และ 3) แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานเขากระโดง ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุดย่อยคือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง และชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่

แบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง แบบสอบถามย่อยชุดนี้ ประกอบด้วย 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ความเหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แยกออกเป็น 5 ตารางตามส่วนประกอบของแบบสอบถาม ในส่วนที่ 6 ของแบบสอบถาม ได้นำเสนอในรูปของการอธิบายเนื้อหา

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (13 คน)	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	9	69.24
	หญิง	4	30.76
2	อายุ		
	ต่ำกว่า 18	0	0
	18 – 35	1	7.69
	36 – 45	7	53.85
	46-55	5	38.46
มากกว่า 55	0	0	

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ที่	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (13 คน)	ร้อยละ
3	ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา	3	23.08
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3	23.08
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	30.76
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	0	0	

	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	0	0
	ปริญญาตรี	3	23.08
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
4	ตำแหน่ง/หน้าที่		
	หัวหน้างานอุทยานภูเขาไปกระโดง	1	7.69
	พนักงานราชการ	2	15.395
	เจ้าหน้าที่พิทักษ์ป่า	2	15.395
	ธุรการ(ผู้ช่วยหัวหน้าอุทยานฯ)	1	7.69
	นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	1	7.69
	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	1	7.69
	พนักงานขายร้านลาวากาแฟ	4	30.76
	พนักงานทั่วไป	1	7.69

จากตาราง 4.1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศชาย (ร้อยละ 69.24) กลุ่มอายุ 36-45 ปี มีมากที่สุด (ร้อยละ 53.85) กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด (ร้อยละ 30.76) และเป็นพนักงานขายร้านลาวากาแฟมากที่สุด (ร้อยละ 30.76)

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่	5.00	0.00
2	ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	4.77	0.60
3	ท่านคิดว่าทักษะการพูด (Speaking) มีความจำเป็น	4.92	0.28
4	ท่านคิดว่าทักษะการฟัง(Listening) มีความจำเป็น	4.85	0.38
5	ท่านคิดว่าทักษะการอ่าน (Reading) มีความจำเป็น	1.54	0.78
6	ท่านคิดว่าทักษะการเขียน (Writing) มีความจำเป็น	1.46	0.66
7	ท่านคิดว่าหลักไวยากรณ์มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	1.08	0.28

จากตาราง 4.2 วิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 5.00) และคิดว่าว่าทักษะการพูด (ค่าเฉลี่ย 4.92) และทักษะการฟัง (ค่าเฉลี่ย 4.85) มีความจำเป็นมากกว่าทักษะอื่นๆ

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	ท่านคิดว่าคำศัพท์และบทสนทนาต่างๆ ไปมีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	2.54	1.13
2	ท่านคิดว่าคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	4.69	0.48

3	ท่านคิดว่าบทสนทนาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	4.77	0.44
4	ท่านคิดว่าทั้งคำศัพท์และบทสนทนาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	4.92	0.28
5	ท่านคิดว่าเนื้อหาอื่นๆ มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	2.77	1.24

จากตาราง 4.3 วิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเนื้อหาภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่มากที่สุดควรเป็นทั้งคำศัพท์และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.92) ตามด้วยด้านบทสนทนาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.77) และ คำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ความเหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ความเหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	ท่านคิดว่าหนังสือเล่มเล็กมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	4.92	0.28
2	ท่านคิดว่าเทปเสียง/ซีดีมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	4.77	0.60
3	ท่านคิดว่าแผ่นพับมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	1.23	0.44
4	ท่านคิดว่าวิดีโอเทปมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนภาษาอังกฤษ	1.15	0.38
5	ท่านคิดว่านวัตกรรมรูปแบบอื่นๆมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	1.15	0.38

จากตาราง 4.4 วิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างอยากได้สื่อวัตกรรมการเรียนและฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษในรูปของหนังสือเล่มเล็กมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.92 และตามด้วยเทปเสียง/ซีดีด้วยค่าเฉลี่ย 4.77

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	การทักทายและการต้อนรับ	5.00	0.00

2	การกล่าวขอบคุณและการกล่าวลา	4.92	0.28
3	การขอโทษ	4.23	1.36
4	การปฏิเสธอย่างสุภาพ	4.54	0.97
5	การแนะนำเกี่ยวกับบริเวณอุทยานฯ	4.92	0.28
6	การพูดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	4.77	0.60
7	การถามและการให้ความช่วยเหลือ	4.92	0.28
8	การขอให้พนักงานที่จอดรถช่วย	4.54	0.97
9	การถามเกี่ยวกับที่พักอาศัย	4.23	1.36
10	การนัดหมาย	2.00	0.91
11	การถามและบอกเวลา	2.77	1.24
12	การถามและบอกทิศทาง	4.77	0.60

จากตาราง 4.5 อธิบายได้ว่าหัวข้อภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างต้องการฝึกฝนมากที่สุดคือหัวข้อที่ 1 ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 ตามด้วยหัวข้อที่ 2, 5, 7 ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.92 และคณะผู้วิจัยได้เลือกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00 ขึ้นไปมาเป็นกรอบในการพัฒนาเนื้อหาบทเรียนการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งสรุปแล้วมีทั้งหมด 10 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, และ 12 ยกเว้นข้อ 10 และ 11

ในส่วนที่ 6 ซึ่งเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรจะให้ชาวต่างชาติอ่านเสียงซีดีภาษาอังกฤษเพราะจะช่วยให้เจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงคุ้นเคยกับสำเนียงของชาวต่างชาติ
 2. ควรอ่านบทสนทนาภาษาอังกฤษให้พอดี ไม่ช้าหรือเร็วเกินไป
 2. ควรเขียนคำอ่านไทยกำกับคำภาษาอังกฤษไว้ด้วย
 3. ควรมีคำแปลไทยไว้ด้วยเพื่อช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น
- 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการแบบสอบถามความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง ประกอบด้วย 6 ส่วนคือ
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ
 - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ
 - ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ความเหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษ
 - ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกภาษาอังกฤษ
 - ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แยกออกเป็น 5 ตารางตามส่วนประกอบของแบบสอบถาม ยกเว้นส่วนที่ 6 ได้นำเสนอในรูปของการอธิบายเนื้อหา ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (22 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	8	36.36

หญิง	14	63.63
อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0
18 – 35 ปี	5	22.73
36 – 45 ปี	12	54.55
46-55 ปี	3	13.63
56 ปีขึ้นไป	2	9.09

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (22 คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	10	45.45
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	36.37
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	18.18
ปวช.	0	0
ปวส.	0	0
ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อื่นๆ	0	0
กลุ่มผู้ประกอบการ		
ร้านขายของที่ระลึก	15	68
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	7	32
อื่นๆ	0	0

จากตาราง 4.6 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.63) กลุ่มอายุ 36 – 45 ปี มีมากที่สุด (ร้อยละ 54.55) กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 45.45) และเป็นผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกมากที่สุด (ร้อยละ 68)

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญสำหรับผู้ประกอบการ	4.86	0.47
2	ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน	4.95	0.21
3	ท่านคิดว่าทักษะการพูด (speaking) มีความจำเป็น	4.86	0.47
4	ท่านคิดว่าทักษะการฟัง (listening) มีความจำเป็น	4.73	0.77
5	ท่านคิดว่าทักษะการอ่าน (reading) มีความจำเป็น	2.36	0.66

6	ท่านคิดว่าทักษะการเขียน (writing) มีความจำเป็น	1.64	0.66
7	ท่านคิดว่าหลักไวยากรณ์มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	1.45	0.51

จากตาราง 4.7 อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นความจำเป็นของภาษาอังกฤษที่ผู้ประกอบการต้องเรียนรู้ และฝึกฝนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) ตามด้วยภาษาอังกฤษมีความสำคัญสำหรับผู้ประกอบการ (4.86) และทักษะการพูด (ค่าเฉลี่ย 4.86) และทักษะการฟัง (4.73) มีความจำเป็นมากกว่าทักษะการอ่าน (ค่าเฉลี่ย 2.36) และการเขียน (ค่าเฉลี่ย 1.64)

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	ท่านคิดว่าคำศัพท์และบทสนทนาต่างๆ ให้ความสำคัญในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	2.27	0.77
2	ท่านคิดว่าคำศัพท์เฉพาะสำหรับการค้าขายและบริการมีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	4.64	0.66
3	ท่านคิดว่าบทสนทนาเฉพาะสำหรับการค้าขายและบริการมีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	4.73	0.55
4	ท่านคิดว่าทั้งคำศัพท์และบทสนทนาเฉพาะสำหรับการค้าขายและบริการมีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	4.86	0.47
5	ท่านคิดว่าเนื้อหาอื่นๆ ให้ความสำคัญในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	1.77	0.81

จากตาราง 4.8 วิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเนื้อหาภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มนั้นควรเป็นทั้งคำศัพท์และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพค้าขายและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.86) โดยกลุ่มตัวอย่างไม่ยกเรียนหลักไวยากรณ์และเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวเนื่องกับอาชีพของผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 1.77)

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ความเหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ความเหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D

1	ท่านคิดว่าหนังสือเล่มเล็กมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	4.86	0.47
2	ท่านคิดว่าเทปเสียง/ซีดีมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	4.95	0.21
3	ท่านคิดว่าแผ่นพับมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	1.64	0.66
4	ท่านคิดว่าวิดีโอเทปมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนภาษาอังกฤษ	1.09	0.29
5	ท่านคิดว่านวัตกรรมรูปแบบอื่นๆมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	1.09	0.29

จากตาราง 4.9 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างอยากได้สื่อวัตกรรมการเรียนและฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษในรูปแบบของเทปเสียง/ซีดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) และตามด้วยหนังสือเล่มเล็กด้วย(ค่าเฉลี่ย 4.86)

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	การทักทายและการต้อนรับ	4.73	0.63
2	การขอบคุณและการกล่าวลา	4.73	0.55
3	การกล่าวขอโทษ	3.14	1.39
4	การปฏิเสธอย่างสุภาพ	4.68	0.78
5	การแนะนำสินค้า	4.82	0.50
6	การขอชมสินค้า	3.14	1.39
7	การสอบถามความต้องการของลูกค้า	4.82	0.50
8	การบอกตำแหน่งสินค้าในร้าน	2.32	0.78
9	การถามหาสินค้าและราคา	4.73	0.63
10	การบอกราคาและอัตราแลกเปลี่ยน	4.86	0.47

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษ (ต่อ)

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D
11	การโน้มน้าวให้ซื้อสินค้า	3.14	1.39
12	การบอกรูปร่างและขนาดของสินค้า	4.59	0.73
13	การบอกวัสดุที่ใช้ทำสินค้าและสีของสินค้า	4.59	0.67

14	การบอกวิธีการใช้สินค้า	4.55	0.91
15	การแนะนำเกี่ยวกับการรักษาสินค้า	2.27	0.77
16	การต่อรองราคา	4.86	0.47
17	การจ่ายและการทอนเงิน	4.95	0.21
18	การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	2.27	0.77
19	การขอและการให้ความช่วยเหลือ	4.68	0.65
20	การขอให้ลูกค้าพูดซ้ำ	4.73	0.63
21	การถามเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	2.45	0.67
22	การนัดหมาย	2.32	0.78
23	การถามเกี่ยวกับเวลา	2.36	0.79
24	การถามและบอกทิศทาง	3.14	1.39
25	การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	4.86	0.47
26	การสั่งของหวานและผลไม้	4.77	0.61
27	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร	4.77	0.53
28	การแนะนำและเสนอแนะอาหาร	4.73	0.63
29	การโทรศัพท์สั่งอาหารและจองโต๊ะอาหาร	2.27	0.77

จากตาราง 4.10 วิเคราะห์ได้ว่าหัวข้อภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างต้องการฝึกฝนมากที่สุดคือหัวข้อที่ 17 (ค่าเฉลี่ย 4.95) ตามด้วยหัวข้อที่ 10, 16 และ 25 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.86 และคณะผู้วิจัยได้เลือกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00 ขึ้นไปมาเป็นกรอบในการพัฒนาเนื้อหาหนังสือสารานุกรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งสรุปแล้วมีทั้งหมด 18 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อที่ 1, 2, 4, 5, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 19, 20, 25, 26, 27 และ 28

ในส่วนที่ 6 ซึ่งเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ถ้ามีการพัฒนาหนังสือเล่มเล็กเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษ ก็อยากให้มียูทูปภาพสินค้าและอาหารในหนังสือเล่มเล็กด้วยเพื่อแสดงให้เห็นถึงตัวอย่างที่ชัดเจน
2. ควรเขียนคำอ่านไทยตัวโตๆ และใช้ตัวอักษรที่อ่านง่าย
3. ควรมีการใส่คำศัพท์ที่เกี่ยวกับสินค้าและรายการอาหารในบทสนทนาทุกบทด้วย

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง ประกอบด้วย 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ความเหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแยกออกเป็น 5 ตารางตามส่วนประกอบของแบบสอบถาม ยกเว้นส่วนที่ 6 ซึ่งนำเสนอในรูปของการอธิบายเนื้อหา ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (5 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	40
หญิง	3	60
อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0
18-35 ปี	1	20
36-45 ปี	2	40
46-55ปี	2	40
56 ปีขึ้นไป	0	0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	0	0

มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	0	0
ปวช.	0	0
ปวส.	0	0
ปริญญาตรี	5	100
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อื่นๆ	0	0
ประเทศ		
สหรัฐอเมริกา	3	60
อังกฤษ	0	0
ฝรั่งเศส	0	0
จีน	2	40
ญี่ปุ่น	0	0
อื่นๆ	0	0

จากตาราง 4.11 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60) อายุระหว่าง 35-45 และ 46-55 ปีมีมากที่สุดเท่ากัน (ร้อยละ 40) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 100) และมาจากประเทศสหรัฐอเมริกามากที่สุด (ร้อยละ 60)

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ	5.00	0.00
2	ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	5.00	0.00
3	ท่านคิดว่าทักษะการพูด (Speaking) มีความจำเป็น	5.00	0.00
4	ท่านคิดว่าทักษะการฟัง (Listening) มีความจำเป็น	5.00	0.00
5	ท่านคิดว่าทักษะการอ่าน (Reading) มีความจำเป็น	1.60	0.55
6	ท่านคิดว่าทักษะการเขียน (Writing) มีความจำเป็น	1.80	0.45
7	ท่านคิดว่าหลักไวยากรณ์มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	1.00	0.00

จากตาราง 4.12 วิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการและเป็นภาษาที่มีความจำเป็นในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ค่าเฉลี่ย 5.00) และคิดว่าทักษะการพูดและการฟัง (ค่าเฉลี่ย 5.00) มีความจำเป็นมากกว่าทักษะการเขียน (1.80) และการอ่าน (ค่าเฉลี่ย 1.60)

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับ เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	ท่านคิดว่าคำศัพท์และบทสนทนาต่างๆ ให้ความจำเป็นในการฝึกทักษะ ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ	1.80	0.45
2	ท่านคิดว่าคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่และ ผู้ประกอบการมีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการ	4.60	0.55
3	ท่านคิดว่าบทสนทนาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่และ ผู้ประกอบการมีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการ	4.80	0.45

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ (ต่อ)

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาที่จำเป็นเพื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับ เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D
4	ท่านคิดว่าทั้งคำศัพท์และบทสนทนาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของ เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการมีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ	5.00	0.00
5	ท่านคิดว่าเนื้อหาอื่นๆ มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับ เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ	1.80	0.45

จากตาราง 4.13 วิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเนื้อหาภาษาอังกฤษที่รวมทั้งคำศัพท์และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพค้าขายและบริการ (ค่าเฉลี่ย 5.00) มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงตามด้วยบทสนทนาเฉพาะสำหรับการค้าขายและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) และคำศัพท์เฉพาะสำหรับการค้าขายและบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ความเหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษ

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ความเหมาะสมกับการเรียนภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ ร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	ท่านคิดว่าหนังสือเล่มเล็กมีความเหมาะสมกับการฝึกฝน ทักษะภาษาอังกฤษ	5.00	0.00

2	ท่านคิดว่าเทปเสียง/ซีดีมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	4.80	0.45
3	ท่านคิดว่าแผ่นพับมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	4.40	0.55
4	ท่านคิดว่าวีดีโอเทปมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	1.40	0.55
5	ท่านคิดว่านวัตกรรมรูปแบบอื่นๆ มีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษ	1.40	0.55

จากตาราง 4.14 วิเคราะห์ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหนังสือเล่มเล็ก (ค่าเฉลี่ย 5.00) และเทปเสียง/ซีดี (ค่าเฉลี่ย 4.80) เป็นสื่อวัตกรรมการเรียนและฝึกฝนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่มากที่สุด

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	การกล่าวทักทายและการต้อนรับ	4.80	0.45
2	การกล่าวขอบคุณและการกล่าวลา	4.80	0.45
3	การขอโทษ	4.60	0.55
4	การปฏิเสธอย่างสุภาพ	4.20	1.79
5	การแนะนำวันหยุดยานภูเขาไฟกระโดง	5.00	0.00
6	การพูดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว	4.80	0.45
7	การถามและการให้ความช่วยเหลือ	4.60	0.55
8	การขอให้พนักงานท่องเที่ยวพูดซ้ำ	4.40	0.89
9	การถามเกี่ยวกับที่พัก	4.80	0.45
10	การนัดหมาย	1.80	0.84
11	การถามและบอกเวลา	4.80	0.45
12	การถามและบอกทิศทาง	5.00	0.00

จากตาราง 4.15 อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติเห็นว่าหัวข้อภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่มากที่สุดคือหัวข้อที่ 5 และ 12 ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 5.00 ตามด้วยหัวข้อที่ 1, 2, 6, 9 และ 11 ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 และคณะผู้วิจัยได้เลือกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00 ขึ้นไปมาเป็นกรอบในการพัฒนาเนื้อหาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งสรุปแล้วมีทั้งหมด 11 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, และ 12 ยกเว้นหัวข้อที่ 10

ข้อสังเกตคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติเห็นควรให้เพิ่มหัวข้อที่ 11 ว่าด้วยการถามและบอกเวลาสำหรับเจ้าหน้าที่วันหยุดยานภูเขาไฟกระโดงเข้าไปในนวัตกรรมด้วย

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย	S.D
1	การทักทายและการต้อนรับ	5.00	0.00
2	การขอบคุณและการกล่าวลา	5.00	0.00
3	การกล่าวขอโทษ	1.80	0.84
4	การปฏิเสธอย่างสุภาพ	4.80	0.45
5	การแนะนำสินค้า	4.80	0.45
6	การขอชมสินค้า	1.60	0.55
7	การสอบถามความต้องการของลูกค้า	5.00	0.00
8	การบอกตำแหน่งสินค้าในร้าน	2.40	0.89
9	การถามหาสินค้าและราคา	5.00	0.00
10	การบอกราคาและอัตราแลกเปลี่ยน	5.00	0.00
11	การโน้มน้าวให้ซื้อสินค้า	1.60	0.55
12	การบอกรูปร่างและขนาดของสินค้า	4.80	0.45
13	การบอกวัสดุที่ใช้ทำสินค้าและสีของสินค้า	4.80	0.45
14	การบอกวิธีการใช้สินค้า	4.80	0.45
15	การแนะนำเกี่ยวกับการรักษาสินค้า	2.20	1.10
16	การต่อรองราคา	5.00	0.00
17	การจ่ายและการทอนเงิน	5.00	0.00
18	การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	1.40	0.55
19	การขอและการให้ความช่วยเหลือ	4.80	0.45
20	การขอให้ลูกค้าพูดซ้ำ	4.80	0.45
21	การถามเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	1.40	0.55
22	การนัดหมาย	1.20	0.45
23	การถามเกี่ยวกับเวลา	1.60	0.55
24	การถามและบอกทิศทาง	4.80	0.45
25	การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	5.00	0.00

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม (ต่อ)

ลำดับ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย	S.D
26	การสั่งของหวานและผลไม้	4.80	0.45
27	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร	5.00	0.00
28	การแนะนำและเสนอแนะอาหาร	4.80	0.45
29	การโทรศัพท์สั่งอาหารและจองโต๊ะอาหาร	1.20	0.45

จากตาราง 4.16 อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหัวข้อภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากันคือหัวข้อที่ 1, 2, 7, 9, 10, 16, 17, 25 และ 27 ตามด้วยหัวข้อที่ 4, 5, 12, 13, 14, 20, 26 และ 28 ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 และคณะผู้วิจัยได้เลือกหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00 ขึ้นไปมาเป็นกรอบในการพัฒนาเนื้อหาในนวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งสรุปแล้วมีทั้งหมด 19 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อที่ 1, 2, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 23, 24, 26, 27, และ 28

ข้อสังเกตคือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวต่างชาติเห็นควรให้เพิ่มหัวข้อที่ 24 ว่าด้วยการถามและบอกทิศทางสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มเข้าไปในนวัตกรรมด้วย

ในส่วนที่ 6 ซึ่งเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ให้ข้อเสนอแนะตรงกันว่าควรมีการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้เวลาขายสินค้าและบริการ และวิทยากรอบรมภาษาอังกฤษควรจะเป็นทั้งคนไทยและคนต่างชาติ โดยคนต่างชาตินั้นอาจจะเป็นทั้งเจ้าของภาษาอังกฤษ (Native speakers) หรือชาติอื่นๆ (Non-native speakers) ก็ได้

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความต้องการด้านการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ผลการวิจัยในส่วนนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม

แบบสอบถามความต้องการด้านการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แยกออกเป็น 2 ตารางตามส่วนประกอบของแบบสอบถาม ยกเว้นส่วนที่ 3 ได้นำเสนอในรูปแบบของการอธิบายเนื้อหา ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (35 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	10	28.6
หญิง	25	71.4
อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0
18-35 ปี	16	45.7
36-45 ปี	9	25.7
46-55ปี	8	22.9
56 ปีขึ้นไป	2	5.7
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	12	34.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	17.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย	13	37.1
ปวช.	0	0
ปวส.	0	0
ปริญญาตรี	4	11.4
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อื่นๆ	0	0
ประเภทของอาชีพ		
ร้านขายของที่ระลึก	15	42.9
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	7	20
เจ้าหน้าที่	13	37.1
อื่นๆ	0	0

จากตาราง 4.17 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 71.4) กลุ่มอายุ 18-35 ปี มีมากที่สุด (ร้อยละ 45.7) กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด (ร้อยละ 37.1) และเป็นผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกมากที่สุด (ร้อยละ 42.9)

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่สวนอุทยานภูเขาไฟกระโดงของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านอาหารของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่สวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ลำดับ	ความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่สวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	ท่านคิดว่าป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยว	4.74	0.56
2	ท่านต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว	4.74	0.56
3	ท่านต้องการป้ายต้อนรับ	4.43	1.03
4	ท่านต้องการป้ายบอกทาง	4.63	0.80
5	ท่านต้องการป้ายชื่ออาคาร	2.91	1.63
6	ท่านต้องการป้ายร้านจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง	4.20	0.99
7	ท่านต้องการป้ายชื่อร้านค้า	3.20	1.58
8	ท่านต้องการป้ายชื่อสินค้า	4.31	0.86
9	ท่านต้องการป้ายชื่อบริการ เช่น นวด รับฝากรถ	3.57	1.44
10	ท่านต้องการป้ายแสดงราคา เช่น ค่าบริการ 3 บาท	4.18	1.11
11	ท่านต้องการป้ายรายการอาหาร	3.57	1.55
12	ท่านต้องการป้ายรายการเครื่องดื่ม	3.60	1.55
13	ท่านต้องการป้ายสุขา เช่น สุขาหญิง สุขาชาย	4.69	0.63
14	ท่านต้องการป้ายที่จอดรถ/ป้ายที่จอดรถนักท่องเที่ยว	4.63	0.59
15	ท่านต้องการป้ายน้ำดื่ม	2.83	1.61
16	ท่านต้องการป้ายที่นั่งพักผ่อน	4.14	1.26
17	ท่านต้องการป้ายห้ามต่างๆ เช่น ป้ายห้ามจอด	4.71	0.57
18	ท่านต้องการป้ายบอกตำแหน่งร้าน	4.49	0.74
19	ท่านต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษคู่กัน	4.86	0.43
20	ท่านต้องการให้ช่วยปรับปรุง/แก้ไขป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น	4.51	0.91

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่สวนอุทยานภูเขาไฟกระโดงของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านอาหารของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่สวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง (ต่อ)

ลำดับ	ความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง	ค่าเฉลี่ย	S.D.
21	ท่านต้องการข้อมูลป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในรูปแบบไฟล์ (file) ข้อมูล	2.80	1.74
22	ท่านต้องการข้อมูลป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในรูปแบบเอกสาร	2.69	1.56
23	ท่านต้องการแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษใหม่	4.17	1.15
24	ท่านต้องการให้ปรับปรุงแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษที่มีอยู่เดิม	4.17	1.12
25	ท่านต้องการแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ในชุดเดียวกัน	4.57	0.85

จากตารางที่ 4.18 อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษคู่กันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมามีคะแนนเท่ากันคือ กลุ่มตัวอย่างคิดว่าป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.74) และต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.74) กลุ่มตัวอย่างต้องการให้พัฒนามากที่สุดคือป้ายห้ามต่างๆ เช่น ป้ายห้ามจอด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ตามด้วยป้ายสุขา เช่น สุขาหญิง สุขาชาย (ค่าเฉลี่ย 4.69) และสุดท้ายคือ ป้ายบอกทาง และ ป้ายที่จอดรถ/ป้ายที่จอดรถนักท่องเที่ยว ซึ่งมีคะแนนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.63) ตามลำดับ

ในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

- อยากให้มีป้ายร้านลาบเป็นภาษาอังกฤษ และมีลูกศรชี้
- อยากได้ป้ายจอดรถทัวร์ภาษาไทยและอังกฤษที่ชัดเจน
- อยากให้มีป้ายภาษาไทยและอังกฤษบอกนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมากกว่านี้

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาไทยของวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

- ทำป้ายบอกทางระหว่างทางขึ้นเขาระโดงตามไหล่ทางเพราะรถทัวร์ส่วนใหญ่ขับเลยทางเข้าวนอุทยาน
- ทำป้ายห้ามจอดรถตรงทางเข้าเพื่อบอกให้คนขับรถนำรถไปจอดในวัด
- อยากให้นำป้ายนำทางเพราะป้ายด้านหน้าวนอุทยานภูเขาไฟกระโดงไม่ชัดเจนควรมีป้ายบอกก่อนถึงที่จอดรถราว 500 เมตร
- อยากให้นำป้ายบอกรถทัวร์ให้จอดด้านใน ไม่อยากให้จอดข้างถนนเพราะทำให้ไม่เป็นระเบียบ
- อยากให้มีป้ายลดความเร็วเพราะมีนักท่องเที่ยวที่เป็นวัยรุ่นประสออุบัติเหตุมาแล้ว
- อยากได้ป้ายที่จอดรถใหญ่ๆ สะดุดตาเพื่อให้นักขับรถมองเห็นชัดเจน
- อยากให้มีถังขยะและป้ายทิ้งขยะเพิ่ม
- อยากให้มีป้ายเพื่อบอกให้ช่วยกันอนุรักษ์น้ำที่ปล่องภูเขาไฟ

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับความต้องการด้านการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แยกออกเป็น 2 ตารางตามส่วนประกอบของแบบสอบถาม ยกเว้นส่วนที่ 3 ได้นำเสนอในรูปแบบของการอธิบายเนื้อหา ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกี่ยวกับความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ลำดับ	ความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษ เพื่อการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	ท่านคิดว่าป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการ ท่องเที่ยวมีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยว	4.40	0.89
2	ท่านต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว	5.00	0.00
3	ท่านต้องการป้ายต้อนรับ	4.40	0.89
4	ท่านต้องการป้ายบอกทาง	5.00	0.00
5	ท่านต้องการป้ายชื่ออาคาร	3.00	1.58
6	ท่านต้องการป้ายร้านจำหน่ายสินค้าพื้นเมือง	4.00	1.00
7	ท่านต้องการป้ายชื่อร้านค้า	3.40	1.67
8	ท่านต้องการป้ายชื่อสินค้า	4.60	0.54
9	ท่านต้องการป้ายชื่อบริการ เช่น นวด รับประทานอาหาร	3.40	1.51
10	ท่านต้องการป้ายแสดงราคา เช่น ค่าบริการ 3 บาท	3.40	1.51
11	ท่านต้องการป้ายรายการอาหาร	4.00	1.00
12	ท่านต้องการป้ายรายการเครื่องดื่ม	4.20	0.83
13	ท่านต้องการป้ายสุชา เช่น สุชาหญิง สุชาชาย	4.40	0.89
14	ท่านต้องการป้ายที่จอดรถ/ป้ายที่จอดรถนักท่องเที่ยว	4.20	0.83
15	ท่านต้องการป้ายน้ำดื่ม	3.20	1.48
16	ท่านต้องการป้ายที่นั่งพักผ่อน	4.00	1.00
17	ท่านต้องการป้ายห้ามต่างๆ เช่น ป้ายห้ามจอด	4.60	0.54
18	ท่านต้องการป้ายบอกตำแหน่งร้าน	4.40	0.89
19	ท่านต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษคู่กัน	4.60	0.54
20	ท่านต้องการให้ช่วยปรับปรุง/แก้ไขป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อ การท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น	3.60	1.14
21	ท่านต้องการแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษใหม่	2.80	0.44
22	ท่านต้องการให้ปรับปรุงแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษที่มีอยู่เดิม	3.20	1.48
23	ท่านต้องการแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ ในชุดเดียวกัน	4.57	0.85

จากตารางที่ 4.19 อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อ

การท่องเที่ยวและป้ายบอกทางมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือความต้องการป้ายชื่อสินค้า ป้ายห้ามต่างๆ เช่น ป้ายห้ามจอด และต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษคู่กัน (ค่าเฉลี่ย 4.60) และกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและอังกฤษอยู่ในชุดเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ

ในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีป้ายหลายๆ ภาษานอกเหนือจากภาษาไทยและอังกฤษ เช่น ป้ายภาษาจีน ป้ายภาษาญี่ปุ่น หรือ ป้ายภาษาเกาหลี เป็นต้น
2. ควรมีป้ายภาษาอังกฤษมากกว่านี้ หรือมีป้ายเป็นสัญลักษณ์สักกลก็จะดีมาก
3. ควรมีรายการอาหารและเครื่องดื่มเป็นภาษาอังกฤษ
4. ควรมีแผ่นพับเป็นภาษาอังกฤษ
5. ควรมีแผ่นพับบอกเส้นทางและกิจกรรมที่น่าสนใจเป็นภาษาอังกฤษ
6. ควรมีแผ่นพับหรือป้ายอธิบายเส้นทางศึกษาระรรมชาติเป็นภาษาอังกฤษ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

แบบสนทนากลุ่ม มี 2 ส่วนประกอบหลักคือ 1) ส่วนที่เกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ และนวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง และ 2) ส่วนที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง ประกอบด้วย 3 ส่วนย่อยคือ

ส่วนย่อยที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ร่วมสนทนา

ส่วนย่อยที่ 2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษ และความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ส่วนย่อยที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาภาษาอังกฤษ นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษ และการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในส่วนย่อยที่ 1 แสดงไว้ในรูปของตาราง ส่วนข้อมูลในส่วนย่อยที่ 2 และส่วนย่อยที่ 3 ได้นำเสนอในรูปของการอธิบายเนื้อหา ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ข้อมูลทั่วไปของผู้ร่วมสนทนา

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (10 คน)	ร้อยละ
------------------	---------------	--------

เพศ		
ชาย	3	30
หญิง	7	70
อายุ		
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0
18-35 ปี	3	30
36-45 ปี	3	30
46-55ปี	2	20
56 ปีขึ้นไป	2	20
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	4	40
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3	30
ปวช.	0	0
ปวส.	0	0
ปริญญาตรี	3	30
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อื่นๆ	0	0
ประเภทของอาชีพ		
ร้านขายของที่ระลึก	3	30
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	2	20
เจ้าหน้าที่	5	50
อื่นๆ	0	0

จากตารางที่ 4.20 วิเคราะห์ได้ว่าผู้ร่วมสนทนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70) กลุ่มอายุ 18-35 ปีและ 36-45 ปีมีมากที่สุด (ร้อยละ 30) ผู้ร่วมสนทนาจบการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีมากที่สุด (ร้อยละ 40) และเป็นเจ้าหน้าที่มากที่สุด (ร้อยละ 50)

ในส่วนที่ 2 เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ และนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ สรุปได้ดังนี้

1. ท่านมีปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือไม่ และท่านมีปัญหาทักษะใดมากที่สุดคือ ฟัง พูด อ่าน และ เขียน

ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่ามีปัญหาภาษาอังกฤษทุกทักษะ แต่ต้องการฝึกทักษะการพูดและการฟังมากที่สุด อีก 2 ทักษะคืออ่านและเขียนมีโอกาสใช้น้อยมาก ส่วนไวยากรณ์นั้นไม่มีโอกาสได้ใช้เลย

2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ความจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษหรือไม่ เพราะอะไร

ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง เพราะนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากจะพูดภาษาอังกฤษในการซื้อสินค้าและบริการ และถ้าพูดภาษาอังกฤษได้ก็จะช่วยสร้างความเข้าใจและขายสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้น

3. ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการเข้าสู่อาเซียนของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการหรือไม่ เพราะอะไร

ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้ในการทำงานของประชาคมอาเซียน ถ้าเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ก็จะช่วยให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับประเทศไทย และจังหวัดบุรีรัมย์ให้ชาวอาเซียนได้รับรู้รับทราบ

4. หัวข้อหรือเนื้อหาที่ควรเรียนรู้ควรเป็นอย่างไร และควรเรียนรู้เรื่องอะไรบ้าง เช่น การทักทาย การขอบคุณ การต่อราคา การบอกเวลา การอธิบายเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น

ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่าหัวข้อที่นักวิจัยแสดงให้เห็นทั้งหมด ล้วนมีความจำเป็นและมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน แต่อยากจะฝึกฝนเฉพาะหัวข้อที่เกี่ยวกับหน้าที่การทำงานและอาชีพที่ทำอยู่ อย่างไรก็ตาม อาจจะมีหัวข้อภาษาอังกฤษพื้นฐานอื่นๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวันด้วยก็ได้

5. ท่านต้องการสื่อหรืออุปกรณ์/นวัตกรรม/เครื่องมือที่ช่วยในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษหรือไม่ เพราะเหตุผลอะไร

ผู้เข้าร่วมสนทนาในกลุ่มอยากได้สื่อการเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ง่ายและพกพาสะดวก

6. ถ้าท่านต้องการ แล้วท่านอยากได้สื่อหรืออุปกรณ์/นวัตกรรม/เครื่องมือรูปแบบไหน เช่น หนังสือเล่มเล็ก แผ่นพับ เทป/ซีดี หรืออื่นๆ ที่เหมาะสมกับท่าน

ผู้เข้าร่วมสนทนาในกลุ่มอยากได้หนังสือเล่มเล็กขนาด A5 เพราะเล่มไม่เล็กและไม่ใหญ่มาก พกพาสะดวก และต้องการแผ่นซีดีเสียงภาษาอังกฤษด้วยเพราะจะได้ฝึกฟังเสียงและสำเนียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาภาษาอังกฤษและนวัตกรรม การสื่อสารภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. อยากให้เขียนประโยคสนทนาภาษาอังกฤษสั้นๆ ง่ายๆ และไม่ซับซ้อน
2. อยากให้เขียนคำอ่านภาษาไทยด้วย
3. อยากให้พิมพ์ตัวอักษรใหญ่ๆ และอ่านง่าย
4. อยากให้มีภาพประกอบ ซึ่งเป็นภาพสินค้าและสถานที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง
5. อยากให้มีการฝึกอบรมการสื่อสารสนทนาภาษาอังกฤษให้กับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ

ด้านการสนทนาเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์หรือไม่ เพราะเหตุใด

ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่าป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

2. ท่านมีความต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวหรือไม่ เพราะเหตุใด

ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่าต้องการ เพราะเป็นการอำนวยความสะดวกด้านภาษาอังกฤษให้กับชาวต่างชาติ

3. ท่านมีความต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษในหัวข้อหรือเนื้อหาใดมากที่สุด เช่น ป้ายชื่อ บริการ ป้ายรายการอาหารและเครื่องดื่ม ป้ายแสดงราคา ป้ายห้ามต่างๆ เป็นต้น

ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่า ป้ายที่ต้องการในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดคือ ป้ายต้อนรับ ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อร้านค้า ป้ายรายการอาหารและเครื่องดื่มทั้งรายการอาหารและเครื่องดื่ม ป้ายสุชา ป้ายที่จอดรถ ป้ายห้ามต่างๆ ต้องการป้ายที่มีทั้งภาษาไทยและอังกฤษกำกับ และต้องการให้แก้ไขปรับปรุงป้ายที่มีอยู่เดิมให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4. ท่านต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษคู่กันหรือไม่ เพราะเหตุใด

ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่า ต้องการ เพราะจะได้เปรียบเทียบทั้งสองภาษาและช่วยทำให้เข้าใจมากขึ้น

5. ท่านต้องการให้ช่วยปรับปรุง/แก้ไขป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้นหรือไม่ เพราะเหตุใด

ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่า ต้องการ

6. ท่านต้องการข้อมูลป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในรูปแบบไฟล์ (File) ข้อมูลหรือในรูปแบบเอกสาร

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต้องการข้อมูลการแปลป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์รวมทั้งรายการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบไฟล์และเอกสาร รวมทั้งให้จัดเก็บข้อมูลไว้ที่ทำการของวนอุทยานด้วย เพราะสามารถไปขอข้อมูลเพื่อนำไปทำเป็นป้าย รายการอาหารและเครื่องดื่มในโอกาสต่อๆ ไปได้สะดวก

7. ท่านต้องการแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษใหม่หรือไม่ เพราะเหตุใด
ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่า ต้องการแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษใหม่

8. ท่านต้องการให้ปรับปรุงแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษที่มีอยู่เดิม หรือไม่ เพราะเหตุใด
ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่าเดิมแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษไม่มี อยากให้คณะผู้วิจัยแปลและพัฒนาให้ด้วย

9. ท่านต้องการแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ในชุดเดียวกันหรือไม่
ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่า ต้องการแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษอยู่ในชุดเดียวกันเพื่อความสะดวก

ในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป พบว่า ผู้เข้าร่วมสนทนาได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

- ควรแปลป้ายต่างๆ ให้วัดที่อยู่ในบริเวณวนอุทยานด้วย
- เดิมรายการอาหารและเครื่องดื่มภาษาอังกฤษที่เป็นแผ่นสำหรับนักท่องเที่ยวไม่มี จึงอยากให้คณะผู้วิจัยแปลรายการอาหารและเครื่องดื่มตามป้ายไวน์ลิสต์ให้เป็นภาษาอังกฤษ อาจจะเป็นไฟล์ก็ได้ แล้วทางร้านนำไปผลิตออกมาเป็นรายการอาหารที่สวยงามเอง

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

หลังจากได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษและนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวจากแบบสอบถามที่ใช้ถามเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และข้อมูลจากการสนทนากลุ่มแล้ว คณะผู้วิจัยก็ได้นำข้อมูลทั้งหมดไปพัฒนานวัตกรรมที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือเพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง โดยแบ่งนวัตกรรมออกเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 สำหรับเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง และชุดที่ 2 สำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม การพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง มีลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แนวทางในการพัฒนานวัตกรรม

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วนำมาเป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง และได้หัวข้อที่เป็นเนื้อหาของนวัตกรรมทั้งหมด 11 หัวข้อจากทั้งหมด 12 หัวข้อ ดังตารางที่ 4.23 ดังนี้

ตารางที่ 4.21 หัวข้อในนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ลำดับ	หัวข้อ
1	การกล่าวทักทายและการต้อนรับ
2	การกล่าวขอบคุณและการกล่าวลา
3	การขอโทษ
4	การปฏิเสธอย่างสุภาพ
5	การแนะนำวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง
6	การพูดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
7	การถามและการให้ความช่วยเหลือ
8	การขอให้พนักงานท่องเที่ยวพูดซ้ำ
9	การถามเกี่ยวกับที่พัก
10	การถามและบอกเวลา
11	การถามและบอกทิศทาง

จากตารางที่ 4.21 อธิบายได้ว่าหัวข้อทั้งหมดนี้ได้มาจากการผสมผสานข้อมูล (Integrated data) จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศและการสนทนากลุ่ม

สำหรับนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง ได้หัวข้อที่เป็นเนื้อหาของนวัตกรรมทั้งหมด 19 หัวข้อจากทั้งหมด 29 หัวข้อ ดังตารางที่ 4.24 ดังนี้

ตารางที่ 4.22 หัวข้อในนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ลำดับ	หัวข้อ
1	การทักทายและการต้อนรับ
2	การขอบคุณและการกล่าวลา
3	การปฏิเสธอย่างสุภาพ
4	การแนะนำสินค้า
5	การสอบถามความต้องการของลูกค้า
6	การถามหาสินค้าและราคา

7	การบอกราคาและอัตราแลกเปลี่ยน
8	การบอกรูปร่างและขนาดของสินค้า
9	การบอกวัสดุที่ใช้ทำสินค้าและสีของสินค้า
10	การบอกวิธีการใช้สินค้า
11	การต่อรองราคา
12	การจ่ายและการทอนเงิน
13	การขอและการให้ความช่วยเหลือ
14	การขอให้ลูกค้าพูดซ้ำ
15	การถามและบอกทิศทาง
16	การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม
17	การสั่งของหวานและผลไม้
18	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร
19	การแนะนำและเสนอแนะอาหาร

จากตารางที่ 4.22 อธิบายได้ว่าหัวข้อในนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงมีทั้งหมด 19 หัวข้อ ซึ่งเป็นความต้องการของกลุ่มตัวอย่างทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศและการสนทนากลุ่มเพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการค้าขาย

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนานวัตกรรมเป็นหนังสือเล่มเล็ก (booklet) และซีดี (CD)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนานวัตกรรม และได้นวัตกรรมเป็นหนังสือเล่มเล็กขนาด A5 โดยนวัตกรรมนี้ประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 11 บทสำหรับเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง และประกอบด้วย 19 บทสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยก็ได้บันทึกเสียงซีดีภาษาอังกฤษโดยชาวต่างชาติตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่างด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ผู้วิจัยได้นำนวัตกรรมที่สร้างขึ้นแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67-1.00

ขั้นตอนที่ 4 วิพากษ์เพื่อประเมินนวัตกรรม

คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมวิพากษ์นวัตกรรมโดยผู้เชี่ยวชาญ 4 คนคือผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ 1 คน และนักวิชาการด้านการท่องเที่ยว 1 คน ตัวแทนของผู้ประกอบการ 1 คน และชาวต่างชาติ 1 คน รวมเป็น 4 คน แบบการประเมินนี้คณะผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67-1.00 แบบประเมินประกอบด้วย 2 ตอน คือตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) และตอนที่ 2 เป็น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในตอนที่ 1 นั้นประกอบด้วยด้านที่ต้องประเมิน 3 ด้าน และมีทั้งหมด 15 ข้อ คือ ด้านรูปเล่ม จำนวน 4 ข้อ ด้านเนื้อหา จำนวน 8 ข้อ และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ จำนวน 3 ข้อ ผลการวิเคราะห์การประเมินในตอนที่ 1 สามารถสรุปได้ตารางที่ 4.23 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

รายการประเมิน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ (4 คน)	ระดับการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ด้านรูปเล่ม				
1. นวัตกรรมมีรูปเล่มกะทัดรัด และพกพาได้สะดวก	4	มากที่สุด	5.00	0.00
2. ตัวหนังสือมีขนาดพอเหมาะ และอ่านง่าย	4	มากที่สุด	4.75	0.50
3. ภาพประกอบมีความหลากหลายและสื่อความหมายตรงกับบทสนทนา	4	มากที่สุด	4.75	0.50
4. รูปเล่มมีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี และเปิดหาข้อมูลได้ง่าย	4	มากที่สุด	5.00	0.00
รวม		มากที่สุด	4.88	0.34
ด้านเนื้อหา				
1. เนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการและอาชีพของผู้ประกอบการ	4	มากที่สุด	5.00	0.00
2. เนื้อหามีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการ	4	มากที่สุด	5.00	0.00
3. เนื้อหาแต่ละบท (unit) มีความยาวเหมาะสม	4	มากที่สุด	4.75	0.50
4. เนื้อหามีความหลากหลายในสถานการณ์ต่างๆ	4	มากที่สุด	5.00	0.00
5. ใช้ภาษาถูกต้องทั้งด้านคำศัพท์และโครงสร้าง	4	มากที่สุด	4.75	0.50
6. การเขียนคำอ่านภาษาไทยประกอบคำภาษาอังกฤษถูกต้องตามหลักการถ่ายเสียง	4	มากที่สุด	4.75	0.50

7. คำแปลไทยถูกต้องและสื่อความ	4	มากที่สุด	4.75	0.50
รวม		มากที่สุด	4.86	0.36

ตารางที่ 4.23 ผลการประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (ต่อ)

รายการประเมิน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	ระดับการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ				
1. เสียงที่อ่านชัดเจนและถูกต้อง	4	มากที่สุด	4.75	0.50
2. เสียงที่อ่านมีระดับความเร็วพอดี	4	มากที่สุด	5.00	0.00
3. สำเนียงภาษาอังกฤษฟังเข้าใจง่าย	4	มากที่สุด	4.75	0.50
รวม		มากที่สุด	4.83	0.39
รวมทั้งหมด 3 ด้าน		มากที่สุด	4.86	0.35

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมผู้เชี่ยวชาญประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านรูปเล่มมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.88 ตามด้วยด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.83 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย ด้วยค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ

สาระการวิพากษ์นวัตกรรมในตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ สามารถสรุปได้ในรูปของการวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้

1. ควรจัดลำดับเนื้อหาและหัวข้อของนวัตกรรมใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น คือ นวัตกรรมสำหรับเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง ให้เรียงหัวข้อที่ 11 (การถามและบอกทิศทาง) ก่อนหัวข้อที่ 10 (การถามและบอกเวลา) ส่วนนวัตกรรมสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง ให้ย้ายหัวข้อที่ 15 (การถามและบอกทิศทาง) ไปไว้เป็นหัวข้อสุดท้าย ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.24 และ 4.25 ดังนี้

ตารางที่ 4.24 หัวข้อของนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ลำดับ	หัวข้อ
-------	--------

1	การกล่าวทักทายและการต้อนรับ
2	การกล่าวขอบคุณและการกล่าวลา
3	การขอโทษ
4	การปฏิเสธอย่างสุภาพ
5	การแนะนำนวนิยายภาษาเขมร
6	การพูดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
7	การถามและการให้ความช่วยเหลือ
8	การขอให้พนักงานพูดซ้ำ
9	การถามเกี่ยวกับที่พัก
10	การถามและบอกทิศทาง
11	การถามและบอกเวลา

จากตารางที่ 4.24 อธิบายได้ว่าหัวข้อและเนื้อหาของนวัตกรรมมีทั้งหมด 11 หัวข้อโดยเรียงลำดับหัวข้อใหม่คือสลับหัวข้อ 10 และ 11 เพื่อความเหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 4.25 หัวข้อของนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่นวนิยายภาษาเขมร

ลำดับ	หัวข้อ
1	การทักทายและการต้อนรับ
2	การขอบคุณและการกล่าวลา
3	การปฏิเสธอย่างสุภาพ
4	การแนะนำสินค้า
5	การสอบถามความต้องการของลูกค้า
6	การถามหาสินค้าและราคา
7	การบอกราคาและอัตราแลกเปลี่ยน
8	การบอกรูปร่างและขนาดของสินค้า
9	การบอกวัสดุที่ใช้ทำสินค้าและสีของสินค้า
10	การบอกวิธีการใช้สินค้า

ตารางที่ 4.25 หัวข้อของนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่นวนิยายภาษาเขมร (ต่อ)

ลำดับ	หัวข้อ
11	การต่อราคา
12	การจ่ายและการทอนเงิน
13	การขอและการให้ความช่วยเหลือ
14	การขอให้ลูกค้าพูดซ้ำ

15	การสั่งอาหารและเครื่องดื่ม
16	การสั่งของหวานและผลไม้
17	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาหาร
18	การแนะนำและเสนอแนะอาหาร
19	การถามและบอกทิศทาง

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่าหลังจากได้ปรับเปลี่ยนและสลับหัวข้อนวัตกรรมคือย้ายหัวข้อ “การถามและบอกเวลา” ไปไว้เป็นหัวข้อสุดท้ายตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ซึ่งช่วยให้หัวข้อนี้มีลำดับเนื้อหาถูกต้อง ต่อเนื่องและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. ในแต่ละบทคณะผู้วิจัยควรเพิ่มเนื้อหาเป็น 2 บทสนทนา เพราะถ้ามีเพียง 1 บทสนทนาอาจจะไม่ครอบคลุมเนื้อหาของหัวข้ออื่นๆ ได้
3. ควรมีการสอดแทรกคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อไว้ในบทสนทนาให้มากขึ้นกว่านี้
4. ควรถ่ายเสียงภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยให้เป็นแนวกันทั้งหมดและเขียนให้ถูกต้องตามหลักสัทศาสตร์ (Phonetics) โดยผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำให้คณะผู้วิจัยใช้พจนานุกรมของศาสตราจารย์ ดร. วิทย์ เทียงบูรณธรรม ในการถ่ายเสียงภาษาอังกฤษเป็นคำอ่านภาษาไทย เพราะท่านเป็นนักวิชาการด้านภาษาศาสตร์ที่มีชื่อเสียง ประกอบกับพจนานุกรมของท่านก็เป็นผลงานวิชาการที่มีการอ้างอิงกันอย่างแพร่หลาย
5. ควรปรับคำอ่านเสียงในซีดีกับตัวบทในหนังสือให้ออกเสียงตรงกัน
6. ควรใส่เสียงดนตรีสั้นๆ ก่อนเข้าสู่แต่ละบทสนทนาในซีดี เพราะจะช่วยทำให้เสียงซีดีมีชีวิตชีวาและช่วยบอกให้ทราบถึงการเริ่มต้นบทใหม่ได้ด้วย
7. ควรบันทึกเสียงซีดีแบบแยกเป็นไฟล์ของแต่ละบท/หัวข้อ เพราะง่ายต่อการเลือกหัวข้อของแต่ละบทได้ตามความสนใจ
8. ควรให้ชาวต่างชาติเป็นคนอ่านบทภาษาอังกฤษ ซึ่งอาจจะเป็นเจ้าของภาษา (Native speaker) หรือไม่ก็ได้ เพราะจะช่วยให้ผู้เรียนคุ้นเคยกับการออกเสียงภาษาอังกฤษหลากหลายสำเนียงของชาวต่างชาติ
9. ควรมีรูปภาพแผ่นซีดีบนปกหนังสือด้วย เพื่อสื่อให้ทราบว่าหนังสือเล่มนี้มีซีดีฝึกฟังเสียงภาษาอังกฤษด้วย

ขั้นตอนที่ 6 การทดลองนวัตกรรม

หลังจากคณะผู้วิจัยพัฒนานวัตกรรมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ก็ได้นำนวัตกรรมนี้ไปทดลอง (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนคือเจ้าหน้าที่ปราสาทพนมรุ้ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 5 คน ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม 20 และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากขั้นตอนนี้มีดังนี้คือ

1. ควรใช้ตัวอักษรที่อ่านง่าย ตัวอักษรไม่ควรเล็กเกินไป

2. ชาวต่างชาติที่อ่านบทสนทนา ควรออกเสียงคำไทยให้ชัดกว่านี้ เช่นคำว่า “ลาบเนื้อ” หรือ คำว่า “ต้มยำ” เป็นต้น

3. ควรเพิ่มคำศัพท์เกี่ยวกับตัวเลขไว้ในตอนท้ายของหนังสือเล่มเล็กสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มด้วย เพราะจะเป็นประโยชน์ในการพูดคุยกับชาวต่างชาติเกี่ยวกับราคาสินค้าและทอนเงิน

ขั้นตอนที่ 7 ประชุมเชิงปฏิบัติการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ

หลังจากได้ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลและเนื้อหาตามขั้นตอนต่างๆ แล้ว ผู้วิจัยก็นำนวัตกรรมไปดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานเขาไฟกระโดง โดยการจัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเพื่อแนะนำการใช้นวัตกรรมและฝึกปฏิบัติการสื่อสารสนทนาภาษาอังกฤษ จำนวน 2 ครั้งๆ ละ 1 วัน โดยวิทยากรที่อบรมภาษาอังกฤษเป็นชาวต่างชาติ 2 คนและมีคณะผู้วิจัยคอยช่วยเหลือ

ผลจากการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ 2 ครั้งนี้ ช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจวิธีการใช้นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ ได้เทคนิคและแนวทางในการออกเสียงสื่อสารภาษาอังกฤษ และกล้าสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติด้วยความมั่นใจมากขึ้น

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเก็บข้อมูลภาษาต้นฉบับและภาษาแปลเพื่อพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

หลังจากได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและข้อมูลจากการสนทนากลุ่มแล้ว คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดไปพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งรายการอาหาร/เครื่องดื่มที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์

การพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์ มีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 แนวทางการพัฒนาพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งรายการอาหารและเครื่องดื่ม

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งหัวข้อออกเป็น 4 หมวดหมู่ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 หมวดหมู่ในการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ลำดับ	หมวดหมู่
1	ป้ายทั่วไป
2	รายการอาหาร
3	รายการเครื่องดื่ม
4	ป้ายร้านขายของที่ระลึกและรายการสินค้า

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นว่าป้ายและแผ่นพับมี 4 หมวดหมู่ ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากการสนทนากลุ่ม และแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทย คือ เจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงจังหวัดบุรีรัมย์

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง รวมทั้งรายการอาหารและเครื่องดื่ม โดยการนำข้อมูลแบบสอบถามและสนทนากลุ่มมาสร้างแบบเก็บข้อมูลภาษาต้นฉบับและภาษาแปล ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

คณะผู้วิจัยนำนวัตกรรมที่สร้างขึ้นแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาภาษาที่ใช้และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67-1.00

คณะผู้วิจัยวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวอีกครั้งตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปตรวจสอบคุณภาพงานแปลผู้เชี่ยวชาญในการประชุมวิพากษ์นวัตกรรม

ขั้นตอนที่ 4 วิพากษ์การพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ รายการสินค้า และรายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

คณะผู้วิจัยได้จัดประชุมวิพากษ์นวัตกรรมโดยผู้เชี่ยวชาญ 4 คนคือผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ 1 คน และนักวิชาการด้านการท่องเที่ยว 1 คน ตัวแทนของผู้ประกอบการ 1 คน และชาวต่างชาติ 1 คน รวมเป็น 4 คน ดังผลการวิพากษ์ที่แสดงไว้ในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการประเมินการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ รายการสินค้า และ รายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับของเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขไฟกระโดง

ลำดับ	รายการประเมิน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	ระดับการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	เนื้อหาของป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์รายการสินค้า และ รายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีประโยชน์	4	มากที่สุด	4.74	0.56
2	เนื้อหาของป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์รายการสินค้า และ รายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวตรงกับความต้องการ	4	มากที่สุด	4.69	0.63
3	เนื้อหาของป้ายและแผ่นพับ	4	มากที่สุด	4.63	0.80

	ประชาสัมพันธ์ รายการสินค้า และ รายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีความถูกต้องและเนื้อหาครบถ้วน				
4	เนื้อหาของป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์รายการสินค้า และ รายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีความทันสมัย	4	มาก	4.49	0.74
5	ป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ รายการสินค้า และ รายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว มีการจัดรูปแบบที่เหมาะสม	4	มากที่สุด	4.75	0.50

ตารางที่ 4.27 ผลการประเมินการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ รายการสินค้า และ รายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับของเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง (ต่อ)

ลำดับ	รายการประเมิน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	ระดับประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.
6	ป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ รายการสินค้า และ รายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวจัดเป็นหมวดหมู่ อ่านแล้ว เข้าใจง่าย	4	มากที่สุด	4.75	0.50
7	ป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ รายการสินค้า และ รายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวจัดเป็นหมวดหมู่และสะดวกต่อการนำไปใช้	4	มาก	4.49	0.74
รวม			มากที่สุด	4.64	0.63

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมผู้เชี่ยวชาญประเมินผลการประเมินการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ รายการสินค้า และ รายการอาหาร/เครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้อที่ 5 และ 6 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันคือ 4.75 ตามด้วยข้อที่ 1 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.74 และข้อที่ 2 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.69 ตามลำดับ

คำแนะนำและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ควรใช้คำทับศัพท์หากอาหารนั้นเป็นอาหารยอดนิยม เช่น ส้มตำ Somtam ลาบ Laab/Larb ต้มยำ Tom Yum Soup
2. ควรเทียบเคียงคำหรือป้ายภาษาอังกฤษที่เป็นมาตรฐานและมีใช้ในต่างประเทศ เช่น Water Slide
3. ควรบอกส่วนประกอบของอาหารในรายการอาหาร เพราะชาวต่างชาติจะสามารถพิจารณาได้ว่าควรสั่งหรือไม่ เพราะอาหารบางอย่างมีรสเผ็ด และบางอย่างไม่สุข
4. ควรเลือกใช้คำง่ายๆ ไม่ยากจนเกินไป ช่วยให้ผู้อ่านสามารถอ่านและเข้าใจได้
5. ควรเลือกใช้ภาษามาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 5 การแก้ไขปรับปรุงภาษาแปลของป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวอีกครั้งก่อนนำไปให้เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มในรูปแบบไฟล์คอมพิวเตอร์และเอกสาร

คณะผู้วิจัยแก้ไขปรับปรุงภาษาแปลของป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 6 การส่งมอบนวัตกรรม

คณะผู้วิจัยนำป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวไปมอบให้เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ในรูปแบบไฟล์คอมพิวเตอร์และเอกสาร

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงเกี่ยวกับนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษและป้าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และรายการสินค้าภาษาอังกฤษ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว แบบประเมินนี้ประกอบด้วย 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านรูปเล่ม จำนวน 4 ข้อคำถาม ด้านเนื้อหา จำนวน 8 ข้อคำถาม และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ จำนวน 5 ข้อคำถาม รวมเป็น 17 ข้อ ส่วนตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) ให้ผู้ตอบแสดงข้อเสนอแนะอื่นๆ แบบประเมินความพึงพอใจมี

ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และมีค่าความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างนี้สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือเพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงเกี่ยวกับนวัตกรรม การสื่อสารภาษาอังกฤษและป้าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และรายการสินค้าภาษาอังกฤษ ดังแสดงไว้ใน ตารางที่ 4.28, 4.29, 4.30 และ 4.31

ตารางที่ 4.28 ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อนวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษ
เพื่อการท่องเที่ยว

รายการประเมิน	จำนวนเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ด้านรูปเล่ม				
1. นวัตกรรมมีรูปเล่มกะทัดรัด สามารถพกพาได้สะดวก	13	มากที่สุด	4.85	0.38
2. ตัวหนังสือมีขนาดพอเหมาะ และอ่านง่าย	13	มากที่สุด	4.69	0.63
3. ภาพประกอบมีความ หลากหลายและสื่อความหมาย ตรงกับบทสนทนา	13	มากที่สุด	4.62	0.77
4. รูปเล่มมีการจัดลำดับเนื้อหา ได้ดี และเปิดหาข้อมูลได้ง่าย	13	มากที่สุด	4.77	0.60
รวม		มากที่สุด	4.73	0.60
ด้านเนื้อหา				
1. เนื้อหา มีความง่าย เหมาะสมกับระดับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	13	มากที่สุด	4.77	0.44
2. เนื้อหา มีความยาวเหมาะสม	13	มากที่สุด	4.77	0.60
3. เนื้อหา มีความหลากหลายใน สถานการณ์ต่างๆ	13	มากที่สุด	4.92	0.28
4. การเขียนคำอ่านภาษาไทย	13		4.92	0.28

ประกอบคำภาษาอังกฤษช่วยให้เข้าใจได้ดียิ่งขึ้น		มากที่สุด		
5. การเขียนคำแปลไทยไว้ด้วยช่วยให้เข้าใจเนื้อความได้มากยิ่งขึ้น	13	มากที่สุด	4.92	0.28
6. เนื้อหาสามารถนำไปใช้ในชีวิตรประจำวันได้	13	มากที่สุด	4.85	0.38

ตารางที่ 4.28 ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (ต่อ)

รายการประเมิน	จำนวนเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
7. นวัตกรรมช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเข้าสู่อาเซียน	13	มากที่สุด	4.69	0.63
รวม		มากที่สุด	4.84	0.43
ด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ				
1. เสียงที่อ่านชัดเจนและไม่สะดุด	13	มากที่สุด	4.77	0.60
2. เสียงที่อ่านมีระดับความเร็วพอดี	13	มากที่สุด	4.85	0.38
3. สำเนียงภาษาอังกฤษฟังเข้าใจง่าย	13	มากที่สุด	4.69	0.63
4. เสียงซีดีช่วยพัฒนาการฟังได้เป็นอย่างดี	13	มากที่สุด	4.62	0.77
5. เสียงซีดีช่วยให้มีความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	13	มากที่สุด	4.69	0.63
รวม		มากที่สุด	4.72	0.60
รวมทั้ง 3 ด้าน		มากที่สุด	4.76	0.54

จากตารางที่ 4.28 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเนื้อหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ตามด้วยด้านด้านรูปเล่ม (ค่าเฉลี่ย 4.73) และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการก่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

รายการประเมิน	จำนวนผู้ประกอบการ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ด้านรูปเล่ม				
1. นวัตกรรมมีรูปเล่มกะทัดรัดสามารถพกพาได้สะดวก	22	มากที่สุด	4.86	0.47
2. ตัวหนังสือมีขนาดพอเหมาะและอ่านง่าย	22	มากที่สุด	4.82	0.50
3. ภาพประกอบมีความหลากหลายและสื่อความหมายตรงกับบทสนทนา	22	มากที่สุด	4.73	0.63
4. รูปเล่มมีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี และเปิดหาข้อมูลได้ง่าย	22	มากที่สุด	4.82	0.50
รวม		มากที่สุด	4.81	0.52
ด้านเนื้อหา				
1. เนื้อหามีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการ	22	มากที่สุด	4.73	0.63
2. เนื้อหามีความยาวเหมาะสม	22	มากที่สุด	4.73	0.63
3. เนื้อหามีความหลากหลายในสถานการณ์ต่างๆ	22	มากที่สุด	4.77	0.53
4. การเขียนคำอ่านภาษาไทยประกอบคำภาษาอังกฤษช่วยให้เข้าใจได้ดียิ่งขึ้น	22	มากที่สุด	4.86	0.47
5. การเขียนคำแปลไทยไว้ด้วยช่วยให้เข้าใจเนื้อหาความได้มากยิ่งขึ้น	22	มากที่สุด	4.95	0.21
6. เนื้อหาสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	22	มากที่สุด	4.82	0.50

ตารางที่ 4.29 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการใช้นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (ต่อ)

รายการประเมิน	จำนวนผู้ประกอบการ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
7. นวัตกรรมช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเข้าสู่อาเซียน	22	มากที่สุด	4.77	0.61
รวม		มากที่สุด	4.81	0.52
ด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ				
1. เสียงที่อ่านชัดเจนและไม่สะดุด	22	มากที่สุด	4.82	0.50
2. เสียงที่อ่านมีระดับความเร็วพอดี	22	มากที่สุด	4.77	0.61
3. สำเนียงภาษาอังกฤษฟังเข้าใจง่าย	22	มากที่สุด	4.73	0.63
4. เสียงซีดีช่วยพัฒนาการฟังได้เป็นอย่างดี	22	มากที่สุด	4.73	0.63
5. เสียงซีดีช่วยให้มีความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	22	มากที่สุด	4.77	0.53
รวม		มากที่สุด	4.76	0.57
รวมทั้ง 3 ด้าน		มากที่สุด	4.79	0.54

จากตารางที่ 4.29 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรม การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านรูปเล่มและด้านเนื้อหามากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 ตามด้วยด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษด้วยค่าเฉลี่ย 4.76

ในส่วนขอข้อเสนอแนะอื่นๆ นั้นพบว่าเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการอยากให้มีการฝึกอบรม ภาษาอังกฤษโดยวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้บ่อยขึ้น โดยอาจจะจัดปีละ 3-4 ครั้ง อาจจะจัดอบรม ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์หรือที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงก็ได้

ตารางที่ 4.30 ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหาร/เครื่องดื่มต่อการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง

ลำดับ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1	เนื้อหาของป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีประโยชน์	4.49	0.70

2	เนื้อหาของป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวตรงกับความต้องการ	3.97	0.70
3	เนื้อหาของป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีความครบถ้วน ถูกต้อง	4.14	0.64
4	เนื้อหาของป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว มีความทันสมัย	4.06	0.80
5	ป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวจัดรูปแบบมีความเหมาะสม	4.03	0.78
6	ป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวจัดเป็นหมวดหมู่ อ่านแล้ว เข้าใจง่าย	4.26	0.65
7	ป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวจัดเป็นหมวดหมู่จึงสะดวกต่อการนำไปใช้	4.29	0.66
8	ความพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวประเภททั่วไปที่ได้รับการพัฒนาแล้ว	4.29	0.75
9	ความพึงพอใจต่อรายการอาหารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาแล้ว	4.29	0.66
10	ความพึงพอใจต่อรายการเครื่องดื่มภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวได้รับการพัฒนาแล้ว	4.20	0.67
11	ความพึงพอใจต่อป้ายที่ร้านขายของที่ระลึกและรายการสินค้าภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวได้รับการพัฒนาแล้ว	4.49	0.61

ตารางที่ 4.30 ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหาร/เครื่องดื่มต่อการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง (ต่อ)

ลำดับ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.
12	โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์ รายการอาหารและเครื่องดื่มและป้ายที่ร้านขายของที่ระลึกและรายการสินค้า	4.26	0.56

	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงที่ได้รับการพัฒนาแล้ว		
13	ความพึงพอใจต่อแผนพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงที่ได้รับการพัฒนาแล้ว	4.34	0.68
14	โดยภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาป้ายประชาสัมพันธ์รายการอาหารและเครื่องดื่มและป้ายที่ร้านขายของที่ระลึกและรายการสินค้าภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงที่ได้รับการพัฒนาแล้ว	4.31	0.71

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อข้อที่ 1 คือเนื้อหาของป้ายและแผนพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีประโยชน์ซึ่งเท่ากับข้อที่ 11 คือป้ายและแผนพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวจัดเป็นหมวดหมู่จึงสะดวกต่อการนำไปใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามด้วยข้อ 13 (ค่าเฉลี่ย 4.34) และข้อ 14 (ค่าเฉลี่ย 4.31)ตามลำดับ

ในส่วน of ข้อเสนอแนะอื่นๆ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่า

- อยากให้พัฒนาป้ายประชาสัมพันธ์ รายการอาหารและเครื่องดื่มและป้ายที่ร้านขายของที่ระลึกและรายการสินค้าทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติและชาวไทย
- ควรมีป้ายภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นมากกว่านี้โดยเฉพาะที่สำคัญๆ เช่น ป้ายเอทีเอ็ม
- ควรพัฒนาป้ายต่างๆ และแผนพับจริงตามเอกสารที่นำมาแจก
- นอกจากป้ายต่างๆ แล้ว อยากให้คณะผู้วิจัยจัดทำเอกสารที่มีประโยชน์ภาษาอังกฤษเนื้อหาทั่วไป ที่ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวให้ด้วย