

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

##### 1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

นิศา ชัชกุล (2550) กล่าวว่า การท่องเที่ยวประกอบด้วยปัจจัยสามอย่าง คือ การเดินทาง การค้างแรม การกินอาหารนอกบ้าน ซึ่งเป็นกิจกรรมการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2546) กล่าวว่า การเดินทางของนักท่องเที่ยวนั้นมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นการเดินทางเพื่อพักผ่อน ประกอบกิจกรรมตามความสนใจ หรือเพื่อประกอบธุรกิจที่เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน

นิคม จารุมณี (2544) ได้กล่าวถึง การท่องเที่ยวว่า หมายถึงการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติ ไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อการศึกษาและพักผ่อนหย่อนใจ หรือการกระทำร่วมกันทั้งทาง ธรรมชาติและทางสังคม จนเป็นเหตุดึงดูดให้เดินทางไปศึกษาและท่องเที่ยวตามแหล่งต่างๆ

จากนิยามต่างๆ ในข้างต้นนี้ สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางที่จะช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงทำให้นักท่องเที่ยวเข้าใจถึงวัฒนธรรมประเพณีในแต่ละท้องถิ่นด้วย

##### 1.2 ความสำคัญของการท่องเที่ยว

นิคม จารุมณี (2544) ได้กล่าวถึงบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้าน เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ดังนี้

1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ
2. รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพชำระ  
เงิน
3. รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกระจายไปสู่ชุมชน
4. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีบทบาทในการสร้างอาชีพ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรม  
บริการ
5. การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และนำเอาทรัพยากรของ  
ประเทศมาใช้ประโยชน์สูงสุด
6. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวช่วยสนับสนุนฟื้นฟู อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี
7. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติภาพสัมพันธไมตรีและความ  
เข้าใจอันดีและเป็นหนทางที่มนุษย์ต่างสังคมพบปะทำความรู้จักและเข้าใจกัน

##### 1.3 รูปแบบของการท่องเที่ยว

สำนักงานการท่องเที่ยว (2546) ได้แบ่งรูปแบบการท่องเที่ยวไว้ 5 แบบ ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์  
เฉพาะถิ่นและวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

2. การท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นการท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมการเกษตรเป็นทรัพยากรท่องเที่ยวหลัก สามารถดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยว มีการจัดระบบการให้บริการไว้รองรับนักท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน และเป็นการสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกร รวมทั้งมีการวางแผนป้องกันและแนวทางแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ

3. การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการชมหรือสัมผัสศิลปวัฒนธรรมแขนงต่างๆ รวมทั้งงานเทศกาล ประเพณี ตลอดจนเที่ยวชมมรดกทางประวัติศาสตร์ที่เป็นแหล่งประวัติศาสตร์ โบราณสถานและศาสนสถาน สามารถแบ่งได้เป็นการท่องเที่ยวเชิงศิลปกรรม ประเพณี และแหล่งประวัติศาสตร์

4. การท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นการท่องเที่ยวเพื่อแสวงหาการสัมผัสโดยตรงกับคนที่มีเชื้อชาติและภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากตัวนักท่องเที่ยว ไม่ใช่การสัมผัสผ่านสิ่งประดิษฐ์ทางวัฒนธรรม

5. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬา เป็นการท่องเที่ยวเพื่อบำบัดโรค บำรุงสุขภาพกายหรือสุขภาพจิต การออกกำลังกายหรือการเล่นกีฬาเพื่อรักษาสุขภาพ รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมย่อยของการเล่นกีฬาด้วย

#### 1.4 องค์ประกอบทางการท่องเที่ยว

พยอม ธรรมบุตร (2549) ได้แบ่งองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ได้แก่ การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เช่น ระบบคมนาคม สนามบิน ตลอดจนบริการด้านอุตสาหกรรมขนส่ง เช่น ทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ ซึ่งเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทาง หรือ แหล่งท่องเที่ยว

2. ที่พักเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (Accommodation) ได้แก่ ที่พักประเภทต่าง เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ ที่พักประเภทต่างๆ จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับต่างๆ กัน ซึ่งจะทำให้มีราคาและบริการในระดับต่างๆ กัน ได้แก่ ภัตตาคาร สระว่ายน้ำ ฟิตเนส ขาวน่า ศูนย์กลางธุรกิจและสิ่งอำนวยความสะดวก

3. แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) นับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงสุดของการเดินทาง เพราะเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวอาจเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีความโดดเด่น เช่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ เช่น ปราสาทพนมรุ้ง แสดงถึงความรุ่งเรืองของอาณาจักรขอม การท่องเที่ยวชนบทเพื่อสัมผัสวิถีชีวิตชาวบ้านเรียนรู้ถึงภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนโบราณสถานยุคเก่าแก่ก่อนประวัติศาสตร์ เช่น วัฒนธรรมบ้านเชียง เป็นต้น

4. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และกิจกรรมนันทนาการ (Recreational activities) นับเป็นองค์ประกอบสำคัญในยุคปัจจุบันของการท่องเที่ยวที่ไม่เพียงมีแต่การเดินทางไปชมโบราณสถาน ความสวยงามของธรรมชาติเท่านั้น แต่เป็นการเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มีกิจกรรม

ต่างๆ ได้แก่ การเดินป่า การล่องแก่งในแม่น้ำ การปีนหน้าผา การดำน้ำ การตกปลาหมึกในทะเลลึก ตลอดจนการร่วมกิจกรรมกับชุมชนเจ้าบ้าน เช่น การดำนา การเกี่ยวข้าว การร่วมพิธีบายศรีสู่ขวัญ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่างๆ จะเป็นบันทึกความทรงจำ สร้างความประทับใจ และเกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน

5. บริการเบ็ดเตล็ดทั้งหมดที่มีให้นักท่องเที่ยว (Ancillary) เช่น บริการด้านร้านอาหาร โรงพยาบาล ไพรชาณีย์ สถานีบริการน้ำมัน ร้านค้า ร้านขายของที่ระลึก ห้องสุขา เป็นต้น งานวิจัยในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือบุคลากรทางการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่ ซึ่งจัดอยู่ในองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวที่ 4 คือ กิจกรรมการท่องเที่ยว และกิจกรรมนันทนาการ เนื่องจากทางหมู่บ้านมีการจัดฐานกิจกรรม ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมกิจกรรมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด ดังนั้น กล่าวโดยสรุปคือแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ได้กล่าวถึงข้างต้นนั้น เป็นส่วนประกอบทางเศรษฐกิจ และสังคมที่สำคัญ ที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้เข้าใจถึงวิถีชีวิต และวัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่น ดังนั้น การช่วยยกระดับพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษของบุคลากรท่องเที่ยว จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจ และสามารถเข้าถึงวิถีชีวิต และวัฒนธรรมของคนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น

การพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานั้นให้ความสำคัญไปที่ ความรู้ ทักษะ และคุณค่าของสิ่งที่ผู้เรียนจะได้เรียน ซึ่งรวมไปถึงการวางแผนการเรียน การวัดและการประเมินผล เช่นเดียวกันกับการพัฒนาและสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนด้านภาษาที่เน้นเรื่องการออกแบบ ตรวจสอบ การนำไปใช้ และการประเมินผลหลักสูตรทางภาษานั้นๆ (Ramani & Pushpanathan, 2015) ในการสร้างหรือออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนนั้น การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นถือเป็นการตั้งสมมติฐานขั้นพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรทางการศึกษาต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ และจุดมุ่งหมายที่ได้คาดการณ์ไว้ (Richards, 2001)

Nunan (1988) กล่าวว่าขั้นตอนแรกในการออกแบบแผนการสอนและหลักสูตรนั้นคือ การวิเคราะห์ความสามารถทางภาษา ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับผู้เรียน และความเชื่อเกี่ยวกับกระบวนการเรียนการสอน หรือทุกสิ่งที่กล่าวมา ซึ่งจะทำให้การวางแผนการเรียนการสอนและหลักสูตรบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สุวิมล ว่องวาณิช (2550) กล่าวว่านิยามของคำว่า “ความต้องการจำเป็น” นั้นสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 แบบ คือ นิยามตามโมเดลความแตกต่าง (Discrepancy Model) และ แบบที่ 2 คือ นิยามโมเดลการแก้ปัญหา (Solution Model) ส่วน Brindley (1984) ได้ให้นิยามของคำว่า “ความต้องการจำเป็น” ว่า หมายถึง ความต้องการ ความปรารถนา ความคาดหวัง แรงจูงใจ ความขาดแคลน และความจำเป็น ซึ่งในแง่ของภาษานั้น “ความต้องการจำเป็น” หมายถึง ข้อบกพร่องทางด้านภาษาศาสตร์ (West, 1994)

Robinson (1991) กล่าวว่ามีความเป็นไปได้ที่จะสร้างรูปแบบการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นจากความสามารถทางด้านภาษาศาสตร์ โดยวิเคราะห์ทั้งความต้องการจำเป็นของ

กลุ่มเป้าหมายและระดับความสามารถ ส่วนรูปแบบการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของ Nelson (1992) นั้น ได้รวมเอา การสอบวัดระดับ การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น และการเลือกใช้เอกสาร และสื่อประกอบการสอน มาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อบกพร่องทางด้านภาษาศาสตร์

จุดประสงค์ของการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นมีดังนี้ (Ramani & Pushpanathan, 2015)

- 1) เพื่อเป็นการค้นหาทักษะทางภาษาที่ผู้เรียนต้องการในการทำงานในด้านที่เฉพาะเจาะจง เช่น การทำงานในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขาย โก้ด หรือนักศึกษามหาวิทยาลัย
- 2) เพื่อช่วยประเมินความเหมาะสมของรายวิชาหรือหลักสูตรที่มีอยู่แล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนหรือไม่
- 3) เพื่อเป็นการประเมินผู้เรียนในแต่ละกลุ่มว่า ผู้เรียนคนใดต้องการการฝึกทักษะใดทักษะหนึ่งทางภาษาหรือไม่
- 4) เพื่อทราบถึงความเปลี่ยนแปลงในแง่ของทิศทางการสอน ที่ผู้เรียนในกลุ่มนั้นเห็นว่ามีความสำคัญ

5) เพื่อทราบถึงช่องว่างระหว่างสิ่งที่ผู้เรียนสามารถทำได้ และไม่สามารถทำได้

6) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้เรียนพบในระหว่างการเรียนรู้การสอน

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นนั้น ได้เกิดขึ้นในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1960s เป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญในการสร้างและการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน อีกทั้งยังเป็นส่วนประกอบหนึ่งของหลักปรัชญาความรับผิดชอบทางการศึกษา (Philosophy of Educational Accountability) (Stufflebeam, McCormick, Brinkerhoff, and Nelson, 1985) และ Brindley (1984) ได้กล่าวว่า ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1980s การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นนั้นได้เข้ามามีบทบาทในการสอนภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสอนวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes: ESP)

หลักสำคัญในการสร้างหลักสูตร และแผนการสอนในการสอนวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นจะเน้นไปที่การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก แทนที่การวิเคราะห์ภาษา (Schutz & Derwing, 1981) เนื่องจากว่าผู้เรียนแต่ละกลุ่มก็จะมีความต้องการทางภาษาที่แตกต่างกัน ดังนั้นสิ่งที่จะสอนก็ควรจะอยู่ในขอบเขตที่ผู้เรียนต้องการ และควรเป็นหลักสำคัญในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร

ความต้องการจำเป็นของผู้เรียนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นมักจะเน้นในแง่ของความสามารถของผู้เรียน ซึ่งก็คือสิ่งที่ผู้เรียนสามารถทำได้หลังจากเรียนจบหลักสูตรนั้น ซึ่งจะแตกต่างจากหลักสูตรภาษาอังกฤษพื้นฐานทั่วไป ที่มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนมีความรู้ทางภาษาที่สามารถทดสอบได้โดยการใช้แบบทดสอบมาตรฐานสากล ซึ่งแตกต่างจากภาษาอังกฤษเฉพาะกิจที่จะเน้นเรื่องการเตรียมผู้เรียนให้สามารถใช้สิ่งที่ได้เรียนในสถานการณ์เฉพาะ (Ramani & Pushpanathan, 2015)

Hutchinson และ Waters (1989) ได้จำแนกการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ความต้องการในการบรรลุเป้าหมาย (Target Needs) ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 ความจำเป็นในการเรียน (Necessities) คือ การที่ผู้เรียนมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น โกด์นำเที่ยว มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น

1.2 ความต้องการในความรู้หรือทักษะที่ขาด (Lacks) คือ การที่ผู้เรียนมีความต้องการในการเรียนรู้เพื่อเติมเต็มทักษะหรือความรู้ที่ผู้เรียนขาด เพื่อสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ความต้องการของผู้เรียน (Wants) คือ ความต้องการที่เกิดจากตัวผู้เรียน ในการเรียนรู้ทักษะภาษาต่างๆ ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มของผู้เรียน

2) ความต้องการเรียนรู้ (Learning Needs) คือ ความต้องการ หรือแรงกระตุ้นในการเรียนที่เกิดขึ้นจากความสนใจของตัวผู้เรียนเอง โดยมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันไป

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นนั้น มีความสำคัญในแง่ของการสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ซึ่งช่วยให้ผู้สอนรู้ถึงแนวทางความต้องการ และเป้าหมายของผู้เรียน ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นนั้น จะช่วยให้การออกแบบการสอน สื่อประกอบการสอนมีความเหมาะสมแก่ผู้เรียน และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนบรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

### 3. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes: ESP) ตามที่ Hutchinson และ Waters (1989) กล่าวไว้ เป็นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะทางภาษา เพื่อใช้ในการประกอบอาชีพที่เฉพาะเจาะจง โดยมีเนื้อหาและวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก นอกจากนี้ Robinson (1991) ได้กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes: ESP) นั้นเป็นการอบรม การปฏิบัติและความรู้ 3 ด้านคือ 1) ความรู้ความเข้าใจทางด้านภาษา 2) ความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอน และ 3) ความต้องการและความสนใจของผู้เรียน

ในแง่ของลักษณะการจัดการเรียนการสอนของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้น Robinson (1991) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นให้ความสำคัญที่เป้าหมายความต้องการของผู้เรียนตามวัตถุประสงค์ของแต่ละคนในการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในสถานการณ์เฉพาะ
2. เวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นต้องมีความเหมาะสม
3. กลุ่มผู้เรียนที่เรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นๆจะต้องมีเป้าหมายและความต้องการที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน

4. กลุ่มผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่ หรือเป็นผู้ที่กำลังจะจบการศึกษา ที่มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานหรือในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Mackay และ Mountford (1978) ที่ว่าภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเน้นความต้องการด้านอาชีพ

(Occupational Requirements) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ภาษาอังกฤษในการอบรมด้านอาชีพไม่ใช่เพื่อการศึกษา

ดังนั้น จากแนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเฉพาะกิจดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเป็นการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการฝึกฝน อบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความต้องการจำเป็นของผู้เรียนเป็นสำคัญ จุดมุ่งหมายของการเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นคือการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนในแง่ของการนำความรู้ที่ได้ไปประกอบวิชาชีพที่ต้องการ

#### 4. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

##### 4.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

อัศวพันธ์ เนื้อไม้หอม และพุทธชาติ ศรีพัฒนกุล (2558) ได้สรุปว่าการสื่อสารภาษาอังกฤษคือการจัดการประสบการณ์ในการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ โดยสร้างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้ภาษาและบริบททางสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

พูนทรัพย์ นาคานาคา (2539) กล่าวว่าภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คือการเรียนการสอนที่ภาษาอังกฤษที่ทำให้นักเรียนสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ในเชิงการพูดสนทนาในชีวิตประจำวัน

##### 4.2 การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

บราวน์ (Brown, 2001) แบ่งลักษณะการสอนเพื่อการสื่อสารออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถทางไวยากรณ์ กลยุทธ์ในการสนทนา
2. การใช้ภาษาสื่อสารโดยการโดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างประโยค
3. การใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง
4. การเตรียมผู้เรียนให้มีทักษะในการสื่อสาร
5. การสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เข้าใจรูปแบบการเรียนรู้ของตนเองและพัฒนากลยุทธ์ในการเรียนรู้ได้

6. การกำหนดบทบาทของผู้สอนในการช่วยแนะนำ และกระตุ้นให้ผู้เรียนสื่อสารภาษาอังกฤษกับบุคคลอื่นๆได้

นอกจากนั้น บราวน์ (Brown, 2000) ได้กล่าวถึง การเรียนรู้ตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นการนำเสนอ (Presentation) ผู้สอนให้ข้อมูลแก่ผู้เรียน เพื่อเป็นการเรียนรู้ขั้นต้น ให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารในกระบวนการที่มีทั้งรูปแบบภาษาที่ใช้จริง และการออกเสียง คำศัพท์ ความหมายต่าง และบริบทต่างๆ
2. ขั้นการฝึกปฏิบัติ (Practice) ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะเป็นผู้ชี้แนะในการฝึกควบคุมให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และจดจำรูปแบบของภาษา
3. ขั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production) เป็นการถ่ายโอนความรู้ทางภาษาจากสถานการณ์ในชั้นเรียนไปสู่สถานการณ์จริงด้วยตนเอง โดยผู้สอนเป็นคนมอบหมายภาระงานหรือสถานการณ์ต่างๆ

#### 4.3 กิจกรรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ลิตเติลวูด (Littlewood, 1983) แบ่งกิจกรรมการใช้ภาษาออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ (Functional communication activities) เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นภาษาเป็นสื่อในการทำกิจกรรม ผู้เรียนต้องหาข้อมูลที่ตนเองจำเป็นต้องมี เพื่อใช้ภาษาในการแก้ปัญหา เช่น

กิจกรรมแลกเปลี่ยนข้อมูลในลักษณะความร่วมมือในวงจำกัด

กิจกรรมแลกเปลี่ยนข้อมูลในลักษณะความร่วมมือในวงกว้าง

กิจกรรมแลกเปลี่ยนข้อมูลและประมวลผลข้อมูล

กิจกรรมประมวลผลข้อมูล

2. กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ในสังคม (Social interaction activities) กิจกรรมนี้จะมีการกำหนดสถานการณ์และบทบาทของผู้เรียนตามแนวทาง ดังนี้

2.1 ผู้สอนใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน

2.2 ผู้สอนใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสอนวิชาต่างๆ

2.3 ผู้สอนและผู้เรียนสนทนาเป็นภาษาอังกฤษ

2.4 ผู้สอนให้ผู้เรียนสร้างบทบาทสมมติและแสดงหน้าชั้นเรียนเป็นภาษาอังกฤษ

#### 4.4 องค์ประกอบความสามารถในการสื่อสาร

คาเนล (Canale 1984 อ้างถึงใน สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2540) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสาร ไว้ 4 ส่วน ดังนี้

1) ความสามารถด้านไวยากรณ์ภาษา คือความสามารถทางด้านการใช้คำศัพท์ การเรียงประโยค การออกเสียง และความหมายของคำ

2) ความสามารถด้านภาษาศาสตร์สังคม คือความสามารถในการใช้ภาษาอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ทางสังคมที่แตกต่างกัน

3) ความสามารถด้านวากยสัมพันธ์ คือความสามารถในการตีความหมายและรูปประโยคเพื่อให้ได้ใจความในภาพรวมทั้งที่เป็นรูปแบบการพูดและการเขียน

4) ความสามารถด้านกลวิธีในการสื่อสาร คือ ความสามารถในการสื่อสารทั้งด้านภาษาพูดและภาษาท่าทาง กลวิธีในการสื่อสารชนิดนี้ ได้แก่ การใช้ภาษาท่าทาง การใช้วลีอธิบาย หรือใช้พจนานุกรม

สรุปได้ว่าภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นสามารถนำไปใช้ได้โดยมุ่งเน้นการใช้แบบมีสถานการณ์เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดทักษะ การเรียนรู้ และทำความเข้าใจในบริบททางการสื่อสาร ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

#### 5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม ผู้วิจัยได้จำแนกการศึกษาออกเป็น 4 ประเด็น

ได้แก่ ความหมายของนวัตกรรม องค์ประกอบของนวัตกรรม ขั้นตอนการพัฒนานวัตกรรม และการพัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 5.1 ความหมายของนวัตกรรม

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ หรือ สวทช. (2542) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า นวัตกรรม (Innovation) มีรากศัพท์มาจาก innovare ในภาษาละติน แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา ความหมายของนวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์คือ การนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (change) ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายมาเป็นโอกาส (opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ขณะที่สาโรช ไศกรีกซ์ (2546) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง การนำวิธีใหม่ ๆ เข้ามาใช้และเปลี่ยนแปลงวิธีเดิมกลับมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ หรือนำวิธีการที่คิดว่าไม่ใช่แล้วกลับมาพัฒนาขึ้นใหม่แล้วใช้อีกครั้ง เพื่อสร้างและเพิ่มศักยภาพของนวัตกรรมให้มีประโยชน์และมีคุณค่าเหมาะสมกับเศรษฐกิจ ซึ่งคล้ายกับสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์และคณะ (2553) ที่กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะ ประสพการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคมและ ชัชฎาภา วัฒนธรรม (2554) ได้ให้ความหมายคล้ายกันว่า นวัตกรรม หมายถึงการนำสิ่งใหม่ อาจเป็น แนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานอีกด้วย

### 5.2 องค์ประกอบของนวัตกรรม

องค์ประกอบที่สำคัญของนวัตกรรมมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความใหม่ (Newness) คือคุณลักษณะที่จะเป็นนวัตกรรมได้นั้นจะต้องมีความใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นตัวผลิตภัณฑ์บริการหรือกระบวนการ โดยจะเป็นการปรับปรุงจากของเดิมหรือพัฒนาขึ้นใหม่เลยก็ได้
2. การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and Creativity Idea) หมายความว่า สิ่งที่จะถือเป็นนวัตกรรมได้นั้นจะต้องเกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นฐานของการพัฒนาให้เกิดขึ้นใหม่ไม่ใช่เกิดจากการลอกเลียนแบบการทำซ้ำ เป็นต้น
3. ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Economic Benefits) และสังคม (Social) ก็คือ การให้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือการสร้างความสำเร็จในเชิงพาณิชย์ กล่าวคือ นวัตกรรมจะต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้จากการพัฒนาสิ่งใหม่นั้นๆซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นสามารถวัดได้เป็นตัวเงินโดยตรงและในเชิงสังคมเป็นการสร้างคุณค่า ซึ่งไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ (อัจฉรา จันทรฉาย, 2553)

สุนันทา แก้วพันธ์ช่วง (2553: 37-38) กล่าวว่า นวัตกรรมมีลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1. ความคิดและการกระทำหรือวิธีการที่แม้จะเก่ามาจากที่อื่นแต่ยังใหม่สำหรับอีกแห่งหนึ่ง
2. เป็นสิ่งที่เคยนำไปใช้แล้วแต่ไม่ได้ผล แล้วมีการนำมาฟื้นฟูใหม่
3. เป็นสิ่งใหม่ เพราะมีส่วนประกอบของสถานการณ์ต่างๆ รวมกันเข้าแล้วทำให้กลายเป็นระบบใหม่ ที่เอื้อต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ดีกว่า



4. เป็นสิ่งเก่าแต่กลายเป็นสิ่งใหม่ เพราะแนวคิดหรือทัศนคติในการมองหรือการนำมาใช้นั้นเปลี่ยนไป

5. เป็นสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากความคิดใหม่ๆ ยังไม่มีใครคิดหรือทำมาก่อน

### 5.3 ขั้นตอนการพัฒนานวัตกรรม

การพัฒนาสื่อที่นำมาใช้ในการเรียนการสอนมีหลายแนวทาง เช่น การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน การพัฒนาชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และ การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ เป็นต้น โดยมีขั้นตอนการพัฒนา ดังนี้คือ

1. ขั้นการสร้างและหาประสิทธิภาพโดยดำเนินการในขั้นตอนย่อยๆ คือศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยกร่างนวัตกรรม/สื่อการสอน เสนอผู้เชี่ยวชาญ และทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย

2. ขั้นการศึกษาค้นคว้าการนำไปใช้ โดยนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย ทำการทดลองและประเมินผลการใช้โดยเปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้ หรือเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

3. ขั้นการประเมินผลโดยใช้แบบวัดความพึงพอใจ แบบวัดทัศนคติ แบบวัดความคิดเห็น หรือใช้รูปแบบประเมินใดๆ เพื่อการประเมินผลการใช้วัตกรรมการนั้น (มนสิข สิริสมบุญ, 2549)

วิเวก สุขสวัสดิ์ (มปป.) ได้แบ่งการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนออกเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาปัญหาการเรียนการสอน
2. การกำหนดและจัดทำนวัตกรรมการเรียนการสอน
3. การจัดทำเครื่องมือประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพนวัตกรรมการเรียนการสอน
4. การทดลองศึกษาคุณภาพและประสิทธิภาพนวัตกรรมการเรียนการสอน
5. การนำนวัตกรรมการเรียนการสอนไปใช้แก้ปัญหา/พัฒนาผู้เรียน
6. การเขียนรายงานผลการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอน
7. การเผยแพร่ผลการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอน

สุนันทา สมุทรประเสริฐ (2547) แบ่งขั้นตอนในการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

- 1 การสร้างนวัตกรรม
- 2 การนำนวัตกรรมไปใช้ และ
- 3 การประเมินผล

การพัฒนานวัตกรรมสามารถปรับใช้กับการออกแบบหลักสูตรของ Yalden (1984) ที่กล่าวว่า การออกแบบหลักสูตรนั้นมี 6 ขั้นตอนคือ

1. การสำรวจความต้องการของผู้เรียน ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด
2. ระบุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรให้ชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้เรียน
3. เลือกพัฒนาหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการนั้น
4. ลงมือผลิตหลักสูตร
5. นำหลักสูตรไปใช้
6. ประเมินผลหลักสูตร

#### 5.4 การพัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

นวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวนั้นก็มีหลายรูปแบบ เช่นหนังสือเล่มเล็กสมุดภาพคำศัพท์บทสนทนา หนังสือคู่มือ เทปบันทึกเสียง และ CD/VCD เป็นต้น มีตัวอย่างนวัตกรรม การสื่อสารภาษาอังกฤษที่พัฒนาโดยนักวิชาการหลายท่าน เช่น มัณฑนา มีมาก (2545) ได้พัฒนา หนังสือหรือคู่มือที่ใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับตำรวจท่องเที่ยวโดย จำลองมาจากเนื้อหาและสถานการณ์จริง (in house: Authentic Materials) เพื่อทดสอบว่าเนื้อหา หรือวิธีการสอนที่ปรากฏในแบบเรียนนั้นมีความสอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นในการใช้ ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว ขณะที่อัญชลี อดิแพทย์ (2553) ได้สอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการ เรียนรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คือการทำสมุดบันทึกส่วนตัว การ ใช้สมุดภาพคำศัพท์บทสนทนา เทปบันทึกเสียงหรือ CD/VCD ฝึกพูดด้วยตัวเอง และโครงการเรียนรู้ รายบุคคล โดยผู้ใช้บริการต้องการสมุดภาพคำศัพท์สนทนามากที่สุด และสมุดภาพนั้นควร ประกอบด้วยคำศัพท์หรือคำอธิบายที่มีทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย แต่ละเล่มจัดทำเป็นชุดแยกตาม กลุ่มอาชีพ นอกจากคำศัพท์แล้ว ยังได้จัดทำเอกสารภาษาอังกฤษฉบับย่อเพื่ออธิบายสรรพคุณของ ผลิตภัณฑ์ของชุมชน หรือประวัติย่อๆ ของสถานที่สำคัญในชุมชนอีกด้วย ซึ่งคล้ายกับสุนันทา แก้ว พันธุ์ช่วง (2553) ที่กล่าวว่าบุคลากรท่องเที่ยวต้องการสื่อหรืออุปกรณ์ในการส่งเสริมการใช้ ภาษาอังกฤษที่มีขนาดเล็ก ประเภทหนังสือเล่มเล็ก หรือหนังสือพกพา (pocket book) ฉบับกระเป๋ าที่มีขนาดกะทัดรัด สามารถพกพาติดตัวไปได้ และให้เขียนคำอ่านไทยกำกับไว้ด้วย

ด้านเนื้อหาของนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษนั้นก็มีหลายหัวข้อที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการ ท่องเที่ยว ดังงานวิจัยของปัทมา สุวรรณเทศ (2555) ที่แบ่งเนื้อหาออกเป็น 15 หัวเรื่องตามความ ต้องการของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ บ้านนาทุ้ม-หนามแท่ง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ได้แก่

1. การทักทาย
2. การแนะนำตัว
3. การกล่าวแสดงความขอบคุณ
4. การกล่าวคำขอโทษ
5. การขออนุญาตและขอความช่วยเหลือ
6. การพูดเมื่อฟังไม่เข้าใจ
7. การถามทาง
8. สถานที่ท่องเที่ยว
9. การพูดคุยเรื่องเกี่ยวกับสภาพอากาศ
10. วันและเวลา
11. เทศกาล
12. อาหารและเครื่องดื่ม
13. ของที่ระลึก
14. บ้านพักโฮมสเตย์
15. การกล่าวลา

ขณะที่สุนันทา แก้วพันธ์ช่วง (2553) กล่าวว่ากลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวคือ พ่อค้า แม่ค้า และผู้ประกอบการร้านอาหารมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษหัวข้อต่อไปนี้คือ

1. การทักทาย
2. การโต้ตอบ
3. การเชิญลูกค้าเข้าร้านซื้อสินค้า
4. การแนะนำสินค้าต่างๆ
5. การบอกลักษณะสินค้า
6. การต่อรองราคา
7. การลดราคา
8. การคิดเงินทอน
9. การถามเกี่ยวกับปริมาณความต้องการในการซื้อสินค้า
10. การพูดเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับลูกค้าในการตัดสินใจซื้อ
11. การแนะนำรายการอาหาร
12. การเชิญลูกค้าเข้าร้าน
13. การบอกราคาค่าอาหาร
14. การบอกชื่อรายการอาหาร

Galloway (1993) กล่าวว่าภาษาและเนื้อหาที่นำมาใช้ในการจัดสถานการณ์การสื่อสารควรเป็นภาษาที่ใช้จริงในชีวิตประจำวัน จึงจะช่วยให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สื่อที่ใช้ต้องสะดวก ไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยและยุ่งยากซับซ้อน แต่ต้องใช้ง่ายและไม่ซับซ้อน และเหมาะสมกับสภาพระดับการศึกษาของกลุ่มเป้าหมาย

สรุปว่านวัตกรรมคือการนำสิ่งใหม่ อาจเป็นแนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม และนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้ เช่น หนังสือเล่มเล็กสมุดภาพคำศัพท์บทสนทนา หนังสือคู่มือเทปบันทึกเสียง และ CD/VCD เป็นต้น ส่วนเนื้อหาในนวัตกรรมนั้นก็ประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับอาชีพ เช่น การทักทาย การโต้ตอบ การเชิญลูกค้าเข้าร้านซื้อสินค้า การแนะนำสินค้าต่างๆ และการอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น

## 6. ความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### 6.1 ความหมายของความพึงพอใจ

شريณี เดชจินดา (2535) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สง่า ภูณรงค์(2540) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ทวีพงษ์ หินคำ (2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธनिया ปัญญาแก้ว (2541) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ความก้าวหน้าความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสนใจ ความสนใจ ความพอใจ ความสนใจการชดเชย การเฝ้าปากการแก้แค้น สิ่งชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขจุ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ปริญา จเรรัตน์และคณะ (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ปฏิบัติร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวพอสรุปความได้ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ที่เป็นนามธรรมเป็นความรู้สึกส่วนตัวทั้งทางด้านบวกและลบขึ้นอยู่กับที่ได้รับการตอบสนองเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม ในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

## 6.2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) ได้สรุปถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่เงินสิ่งของ เป็นต้น
  2. สภาพทางกายที่ปรารถนาคือสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
  3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติหมายถึงสิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
  4. ผลประโยชน์ทางสังคม คือความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรมอันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการอยู่ร่วมกันอันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคมซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม
- ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบที่พอใจหรือที่ประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับโดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ บุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างและมีความต้องการหลายระดับซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดการเรียนรู้ใดๆที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจการเรียนรู้จะต้องสนองความต้องการของผู้เรียนทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่สำคัญสรุปได้ดังนี้ ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ Maslow (Needs-Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางโดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์ได้แก่
  - 1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นความสำคัญโดยเริ่มระดับความต้องการขั้นสูงสุด
  - 1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็มีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่
  - 1.3 เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่จูงให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทนและเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น
  - 1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกันมีลักษณะควบคู่คือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไปก็มีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา
2. ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ระดับได้แก่
  - 2.1 ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิตเช่นความต้องการอาหาร น้ำอากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง
  - 2.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบัน และอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ
  - 2.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน
  - 2.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระภาพ และเสรีและการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงของมนุษย์ส่วนมากจะเป็นการนี้ก็อยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดเห็นของตัวเอง แต่ไม่สามารถแสวงหาได้ (Maslow.1970: 69-80)

### 6.3 การวัดความพึงพอใจ

ปริญญา จเรรัชต์และคณะ (2546) กล่าวว่ามาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธีได้แก่

1. การใช้แบบสอบถามโดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆเช่นการบริการการบริหารและเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่งซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพฤติกรรมทำทางวิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

## 7. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับหมู่บ้านโหมบ้านชุมขนสายยาว ตำบลลุดเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์

หมู่บ้านโหมบ้านชุมขนสายยาว ตำบลลุดเหล็ก อำเภอมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นสถานที่จัดตั้ง "ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ชุมชนสายยาวเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษาสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี" ซึ่งจัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2550 ณ บ้านหนองเครือ หมู่ 10 ตำบลลุดเหล็ก อำเภอมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ คำว่า "สายยาว" มาจากสมาชิก 5 หมู่บ้าน ที่อยู่ถนนเดียวกัน ได้แก่ 1) บ้านโนนสำราญ หมู่ 10 2) บ้านโนนศิลา หมู่ 33) บ้านสำราญราษฎร์ หมู่ 7 4) บ้านเสม็ดราษฎร์ หมู่ 8 และ 5) บ้านหนองเครือ หมู่ 10 โดยหมู่บ้านทั้ง 5 แห่งนี้ได้รวมตัวกันจัดตั้งฐานการเรียนรู้ในการฝึกอาชีพต่างๆ มากกว่า 20 ฐาน โดยมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้คนในหมู่บ้านและผู้สนใจที่ไปศึกษาดูงาน โดยน้อมนำแนวพระราชดำริพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ในเรื่องของคุณธรรมและปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งวิถีชีวิตและอาชีพดั้งเดิมของบรรพบุรุษ มาเป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ฯ อาทิ บ้านสำราญราษฎร์ ให้ความรู้การทำกระถางซีเมนต์ และเพาะกล้าไม้ บ้านเสม็ดราษฎร์ สอนการทอผ้าไหมมัดหมี่ และการย้อมผ้าปลอดสารพิษ นอกจากนี้ยังมีโรงเรียนเกษตรอินทรีย์ สอนปลูกหญ้าแฝก เพื่ออนุรักษ์ดินและน้ำ สอนการทำนาอินทรีย์ปลูกข้าวหอมมะลิ 105 การปลูกผักอินทรีย์ และการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากข้าว ทั้งยังมีการจัดตั้งโฮมสเตย์และ "ตลาดนัดชุมชน หมู่บ้านท่องเที่ยวสายยาว" ซึ่งเปิดเฉพาะวันอาทิตย์ เพื่อให้ชาวบ้านนำพืชผลทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ตนเองปลูกและทำขึ้นมาจำหน่ายหรือแลกเปลี่ยนสิ่งของกัน โดยรายได้จากการเช่าตลาดนำไปพัฒนาหมู่บ้านในด้านต่างๆ (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดบุรีรัมย์, 2559) หมู่บ้านโหมบ้านชุมขนสายยาวนั้นเป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวโหม โดยมีกิจกรรมเด่นดังต่อไปนี้ 1) กิจกรรมโฮมสเตย์ (home stay) ที่ได้

มาตรฐาน 15 หลัง 2) เป็นแหล่งทอผ้าไหม และผ้าฝ้ายทางกระรอกคู่ ตีนแดงสีเคมี 3) เป็นแหล่งแปรรูปผลิตภัณฑ์จากไหมและฝ้ายที่ได้คุณภาพ 4) มีกลุ่มเครือข่ายผลิตน้ำผึ้งโพรง (กรมหม่อนไหม, 2558)

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกร้านอาหารและเครื่องดื่มนที่เกาะเกร็ดจังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกร้านอาหารและเครื่องดื่มนที่เกาะเกร็ด โดยมี 5 ขั้นตอนหลักคือ 1) การศึกษาความต้องการด้านเนื้อหาและรูปแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการ 2) การออกแบบและสร้างนวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษ 3) ทดลองใช้และ 4) ประเมินผลและปรับปรุง 5) ศึกษาความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการทดลองมี 20 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถาม 2) แบบประเมินความสามารถด้านการฟังและพูดภาษาอังกฤษ 3) แบบประเมินนวัตกรรมผู้เชี่ยวชาญ 4) นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษ 5) แบบประเมินความพึงพอใจสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า เนื้อหาโดยรวมที่ผู้ประกอบการมีความต้องการคือคำศัพท์และบทสนทนาเฉพาะในการค้าขายที่มีบทแปลและคำอ่านภาษาไทยในรูปของหนังสือเล่มเล็กและซีดีคลอบคลุมหัวข้อเกี่ยวกับการทักทายและการต้อนรับและการสอบถามความต้องการของลูกค้าเป็นต้น ก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษพบว่ามีความสนใจเพิ่มขึ้นในทุกองค์ประกอบของทั้งทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษผลจากการประเมินความพึงพอใจจากผู้ประกอบการพบว่าได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่านวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้นมีความพึงพอใจในระดับดีและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

อัศพรนที เนื้อไม้หอมและพุทธชาติ ศรีพัฒนสกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาวัตกรรมการส่งเสริมความสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง 3) เพื่อพัฒนาป้ายแผ่นพับประชาสัมพันธ์ และรายการสินค้าเป็นภาษาอังกฤษที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงและ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงต่อนวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษและป้ายแผ่นพับประชาสัมพันธ์ และรายการสินค้าภาษาอังกฤษประชากรคือเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 5 คน และคนไทยจำนวน 35 คนได้แก่เจ้าหน้าที่ของวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จำนวน 13 คน ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก จำนวน 15 คน และผู้ประกอบการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม จำนวน 7 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 40 คนส่วน

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม มีทั้งหมด 10 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของวนอุทยานภูเขไฟกระโดงจำนวน 5 คน ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก จำนวน 3 คน และผู้ประกอบการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม จำนวน 2 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถาม 2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม 3) นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ 4) แบบประเมินนวัตกรรม 5) แบบเก็บข้อมูลภาษาต้นฉบับและภาษาแปล และ 6) แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและการสนทนากลุ่มเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นเพื่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนมากที่สุด ด้านทักษะภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสองทักษะมีความจำเป็นมากที่สุดคือทักษะฟังและการพูด ด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทั้งคำศัพท์และบทสนทนาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการมีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุด 2) ด้านการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องและคล้ายคลึงกันว่าหนังสือเล่มเล็กและซีดีมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุด ด้านหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษพบว่าเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขไฟกระโดงต้องการฝึกฝนหัวข้อภาษาอังกฤษจำนวน 11 หัวข้อจากทั้งหมด 12 หัวข้อ และผู้ประกอบการต้องการฝึกฝนหัวข้อภาษาอังกฤษจำนวน 19 หัวข้อจากทั้งหมด 29 หัวข้อ 3) ด้านความต้องการป้าย แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ และรายการสินค้าภาษาอังกฤษกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษคู่กันมากที่สุดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและป้ายบอกทางมากที่สุดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากการสนทนากลุ่มบอกว่าป้ายที่ผู้เข้าร่วมสนทนาต้องการมากที่สุดคือ ป้ายต้อนรับ ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อร้านค้า ป้ายรายการอาหารและเครื่องดื่ม ป้ายสุขา ป้ายที่จอดรถ และป้ายห้ามต่างๆ 4) ผู้เชี่ยวชาญประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านรูปเล่มมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.88 ตามด้วยด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.83 และด้านเนื้อหา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.75 ตามลำดับ และผู้เชี่ยวชาญประเมินผลการพัฒนาป้ายแผ่นพับประชาสัมพันธ์และรายการสินค้าภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน 5) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเนื้อหามากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.84 ตามด้วยด้านรูปเล่ม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.73 และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านรูปเล่มและด้านเนื้อหาที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 ตามด้วยด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษด้วยค่าเฉลี่ย 4.76 ส่วนด้านการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์และรายการสินค้าภาษาอังกฤษ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุดเช่นเดียวกัน



อัศวพรหม เนื้อไม้หอม (2558) ได้ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ปราสาทพนมรุ้ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อคือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่ปราสาทพนมรุ้ง 2) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่ปราสาทพนมรุ้ง และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ประชากรได้แก่เจ้าหน้าที่อุทยานประวัติศาสตร์พนมรุ้ง ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไปเที่ยวปราสาทพนมรุ้ง และกลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก จำนวน 30 คน และผู้ประกอบการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม จำนวน 10 คน รวมผู้ประกอบการชาวไทยเป็น 40 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 10 คน

นอกจากนั้น ยังคัดเลือกตัวแทนจากกลุ่มตัวอย่างคนไทย 40 คนโดยเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างย่อยสำหรับการสนทนากลุ่มจำนวน 15 คน การคัดเลือกตัวอย่างทั้งหมดใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ 1) แบบสอบถาม 2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม 3) แบบประเมินความสามารถด้านการฟังและการพูด 4) นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 5) แบบประเมินนวัตกรรม และ 6) แบบประเมินความพึงพอใจ และเครื่องมือวิจัยมีความตรงเชิงเนื้อหาระหว่าง 0.67-1.00 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าดัชนีประสิทธิผล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และมีความสำคัญมากที่จะต้องฝึกฝนภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน 2) กลุ่มตัวอย่างต้องการฝึกทักษะการฟังและการพูดมากกว่าทักษะการอ่านและการเขียน โดยต้องการเรียนทั้งคำศัพท์และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการค้าขายและภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันมากที่สุด แต่กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องการเรียนรู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ 3) หัวข้อหรือเนื้อหาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการฝึกฝนมากที่สุดมี 21 หัวข้อจากทั้งหมด 29 หัวข้อ และนวัตกรรมการเรียนภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุดคือหนังสือเล่มเล็ก และซีดีเสียงภาษาอังกฤษ 4) ความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของผู้กลุ่มตัวอย่างหลังการใช้นวัตกรรมสูงกว่าคะแนนก่อนการใช้นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5) ผู้เชี่ยวชาญประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านรูปเล่มมีค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 4.42 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ และ 6) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านเนื้อหา มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามด้วยด้านรูปเล่ม (ค่าเฉลี่ย 4.48) และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ

อัครพนธ์ เนื้อไม้หอม (2558) ได้ทำวิจัยเรื่อง ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้ ภาษาอังกฤษของยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำ 2) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อการท่องเที่ยวสำหรับยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำ และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ ยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 17 คน และ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 34 คน จากโรงเรียนวัดบ้านเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และกลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 5 คน และชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 15 คน รวมเป็น 20 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงโดยเลือกเฉพาะนักเรียนที่มีความสนใจและนักเรียนที่เป็นยุวมัคคุเทศก์ ภาคราชการอยู่แล้ว เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ 1) แบบสนทนากลุ่ม 2) แบบทดสอบ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษทั้งก่อนและหลังการใช้นวัตกรรม 3) นวัตกรรมการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับยุวมัคคุเทศก์ 3) แบบประเมินนวัตกรรม และ 4) แบบประเมิน ความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และ ค่าดัชนีประสิทธิผล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาภาษาอังกฤษทุกทักษะ แต่ต้องการฝึกทักษะการฟังและการ พูดมากที่สุดเพราะใช้ทักษะทั้งสองนี้มากกว่าทักษะการอ่านและการเขียน และได้ใช้ทักษะทั้งสองนี้ใน การนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวชมปราสาทเมืองต่ำ 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำ เป็นมากต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการทำงานของประชาชนใน อาเซียน ประกอบกับจังหวัดบุรีรัมย์มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากมาย เช่น ปราสาทพนมรุ้ง ปราสาทเมืองต่ำ และ สนามฟุตบอลไอโอมบายเป็นต้น ซึ่งจะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งจากอาเซียน และทั่วโลกมาเที่ยวที่จังหวัดบุรีรัมย์เป็นจำนวนมาก 3) หัวข้อหรือเนื้อหาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการฝึกฝน มากที่สุดมี 16 หัวข้อ และนวัตกรรมการเรียนภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุดคือหนังสือ เล่มเล็ก และซีดีเสียงภาษาอังกฤษ 4) คะแนนความสามารถด้านภาษาอังกฤษของผู้กลุ่มตัวอย่างหลัง การใช้นวัตกรรมสูงกว่าคะแนนก่อนการใช้นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.4052 ซึ่ง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5) ผู้เชี่ยวชาญประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 เมื่อคิดเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน โดยด้านรูปเล่มและด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 ส่วนด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 4.71 และ 6) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจในด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.76 ตามด้วยด้านเนื้อหา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.73 และด้านรูปเล่ม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.71 ตามลำดับ

ดร.ณิ โยธิมาศ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประ โคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ

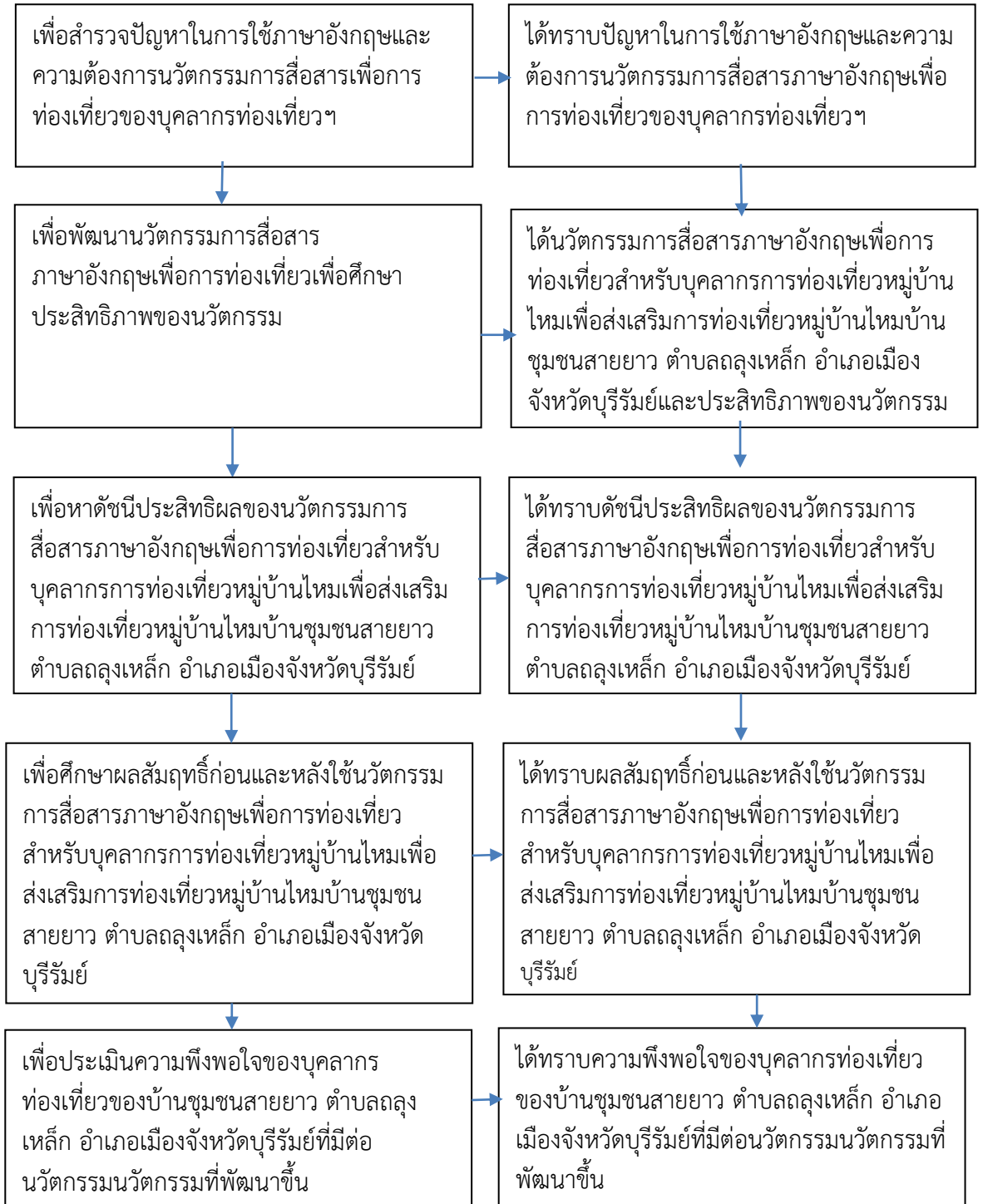
ของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกที่ปราสาทเมืองต่ำเพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกที่ปราสาทเมืองต่ำและเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกที่ปราสาทเมืองต่ำต่อการใช้นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นความจำเป็นและความสำคัญของภาษาอังกฤษที่ผู้ประกอบการต้องเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน (ค่าเฉลี่ย 4.95) และคิดว่าทักษะการพูด (ค่าเฉลี่ย 4.95) และทักษะการฟัง (ค่าเฉลี่ย 4.76) มีความจำเป็นมากกว่าทักษะการอ่านและการเขียนเนื้อหาภาษาอังกฤษที่รวมทั้งคำศัพท์และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.90) มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกเท่ากับบทสนทนาเฉพาะสำหรับการค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.90) และคำศัพท์เฉพาะสำหรับการค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.20) กลุ่มตัวอย่างอยากได้นวัตกรรมการเรียนและฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษในรูปของหนังสือเล่มเล็กมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.88 และตามด้วยเทปเสียง/ซีดีด้วยค่าเฉลี่ย 4.75 ด้านความพึงพอใจต่อนวัตกรรมที่นักวิจัยพัฒนาขึ้น โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับมาก (ร้อยละ 4.17) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 ด้านในระดับมากเท่ากัน คือด้านด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 4.38) ด้านรูปเล่ม (ร้อยละ 4.13) และด้านเนื้อหา (ร้อยละ 4.11) ตามลำดับ

พุทธรชาด ลิ้มศิริเรืองโร (2558) ได้ศึกษาและพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่ปราสาทพนมรุ้ง และปราสาทเมืองต่ำ จังหวัดบุรีรัมย์โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นด้านการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหารและเครื่องดื่มที่ปราสาทพนมรุ้งและปราสาทเมืองต่ำ จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหารและเครื่องดื่มต่อการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกที่ปราสาทพนมรุ้ง และปราสาทเมืองต่ำ และร้านอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 50 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 15 คน คัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่างคนไทย 10 คนเพื่อมาสนทนากลุ่มจำนวน 15 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง และ 2) ป้ายร้านขายสินค้าและป้ายประชาสัมพันธ์ทั่วไป จำนวน 35 ป้าย รายการสินค้าประเภทของที่ระลึกและประเภทอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 316 รายการ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษของปราสาทพนมรุ้งและปราสาทเมืองต่ำ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ และอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ภาคภาษาอังกฤษจำนวน 2 ชุด เครื่องมือเก็บข้อมูลได้แก่ 1) แบบสอบถามความต้องการจำเป็น 2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม 3) แบบเก็บข้อมูลภาษาต้นฉบับและภาษาแปล และ 4) แบบประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษกำกับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.72) ส่วนป้าย

ประชาสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้พัฒนามากที่สุดคือป้ายที่จอดรถ/ป้ายที่จอดรถนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามด้วยป้ายบอกทาง (ค่าเฉลี่ย 4.50) และป้ายสุชา (ค่าเฉลี่ย 4.42) ตามลำดับ 2) ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากมีความคิดเห็นว่าป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยวปราสาทพนมรุ้ง และปราสาทเมืองต่ำ จังหวัดบุรีรัมย์เป็นอย่างยิ่ง ควรมีการแปลเป็นภาษาต่างๆ และจัดทำโดยเร่งด่วนเนื่องจากประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียนแล้ว 3) โดยภาพรวมผู้เชี่ยวชาญประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ 4) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อป้าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาแล้วในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) และเมื่อพิจารณารายหมวดพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรายการอาหารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาแล้วมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68)

## 9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการการศึกษาและทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดในภาพที่ 2.1



ภาพ 2.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย