

แนวทางในการพัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Guidelines for Developing English Language Innovations for Tourism Personnel in the Northeast of Thailand

พุทธชาติ ลิ้มศิริเรืองไร¹

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน มีการพัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัดมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรการท่องเที่ยวได้มีศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้มากยิ่งขึ้นซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทและความสำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศชาติ บทความต่อไปนี้จะกล่าวถึงพัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว อาทิ การสำรวจความต้องการจำเป็น แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร นวัตกรรมและขั้นตอน ในการพัฒนานวัตกรรม รวมถึงตัวอย่างงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว วิธีดำเนินการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปต่อยอดพัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนได้ในอนาคต

คำสำคัญ: แนวทางในการพัฒนานวัตกรรมภาษาอังกฤษ, การท่องเที่ยว, บุคลากรการท่องเที่ยว

Abstract

At present, the development of English language innovation for tourism personnel in each province has been conducted more and more to promote and develop tourism personnel to have more potential to communicate in English with foreigner tourists because the tourism industry plays a vital role in generating income for the nation. The following article discusses the development of English language innovations for tourism personnel in terms of needs analysis, English for Specific Purposes (ESP), English for communication, innovations and innovation development procedures including related research studies, research methodology and conceptual framework.

¹อาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

the tourism industry plays a vital role in generating income for the nation. The following article discusses the development of English language innovations for tourism personnel in terms of needs analysis, English for Specific Purposes (ESP), English for communication, innovations and innovation development procedures including related research studies, research methodology and conceptual framework. This article will be useful guidelines for those who are interested in developing the English language innovation for tourism in their area in the future.

Keywords: guidelines for English language innovation development, tourism, tourism personnel

บทนำ

ในปัจจุบัน มีการพัฒนานวัตกรรมการภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวใน แต่ละจังหวัด มากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรการท่องเที่ยวได้มีศักยภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทและความสำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศชาติ เป็น เงินตราต่างประเทศ ซึ่งรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพชำระเงิน รายได้นี้จะ กระจายไปตามชุมชน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างอาชีพ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการ การท่องเที่ยว มีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์สูงสุด อุตสาหกรรมท่องเที่ยวช่วย สนับสนุนฟื้นฟู อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติภาพสัมพันธไมตรีและ ความเข้าใจ อันดีและเป็นหนทางที่มนุษย์ต่างสังคมพบปะทำความรู้จักและเข้าใจกัน (นิคม จารุมณี, 2544) ซึ่งรูปแบบ การท่องเที่ยวมีอยู่ 5 แบบด้วยกันคือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม การ ท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬา (สำนักงานการท่องเที่ยว, 2546) ส่วน องค์ประกอบของการท่องเที่ยวมี 5 ประเภท (พยอม ธรรมบุตร, 2549)ดังนี้คือ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ที่พักเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (Accommodation) แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และ กิจกรรมนันทนาการ (Recreational activities) บริการเบ็ดเตล็ดทั้งหมดที่มีให้นักท่องเที่ยว (Ancillary) การท่องเที่ยวที่ได้ กล่าวถึงข้างต้นนั้น เป็นส่วนประกอบทางเศรษฐกิจ และสังคมที่สำคัญ ที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ได้เข้าใจถึงวิถีชีวิต และวัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่น ดังนั้น การช่วยยกระดับพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษของบุคลากร ท่องเที่ยว จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความเข้าใจ และสามารถเข้าถึงวิถีชีวิต และวัฒนธรรมของ คนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการพัฒนานวัตกรรมการภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว นั้นมีหัวข้อที่ต้องพิจารณาดังต่อไปนี้ การสำรวจความต้องการจำเป็น แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ขั้นตอนในการพัฒนานวัตกรรม รวมถึงตัวอย่างงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา นวัตกรรมการภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปต่อยอด พัฒนานวัตกรรมการภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนได้ในอนาคต

การสำรวจความต้องการจำเป็น

ความสำคัญของการสำรวจความต้องการจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

การพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานั้นให้ความสำคัญไปที่ ความรู้ ทักษะ และคุณค่าของสิ่งที่ผู้เรียนจะได้เรียน ซึ่งรวมไปถึงการวางแผนการเรียน การวัดและการประเมินผล เช่นเดียวกันกับการพัฒนาและสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนด้านภาษาที่เน้นเรื่องการออกแบบ ตรวจสอบ การนำไปใช้ และการประเมินผลหลักสูตรทางภาษานั้น ๆ (Ramani & Pushpanathan, 2015) ในการสร้างหรือออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนนั้น การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นถือเป็นการตั้งสมมติฐานขั้นพื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรทางการศึกษาต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ และจุดมุ่งหมายที่ได้คาดการณ์ไว้ (Richards, 2001) ขั้นตอนแรกในการออกแบบแผนการสอนและหลักสูตรนั้นสิ่งที่ต้องปฏิบัติก็คือ การวิเคราะห์ความสามารถทางภาษา ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้เรียน และความเชื่อเกี่ยวกับกระบวนการเรียนการสอน หรือทุกสิ่งที่กล่าวมา ซึ่งจะทำให้การวางแผนการเรียนการสอนและหลักสูตรบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Nunan, 1988)

ความหมายและรูปแบบของความต้องการจำเป็น

ความต้องการจำเป็นนั้นสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 แบบ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550) 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 โดยวิเคราะห์ทั้งความต้องการจำเป็นของกลุ่มเป้าหมายและระดับความสามารถ ส่วนรูปแบบการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของ Nelson (1992) นั้น ได้รวมเอา การสอบวัดระดับ การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น และการเลือกใช้เอกสารและสื่อประกอบการสอน มาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อบกพร่องทางด้านภาษาศาสตร์

จุดประสงค์ของการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น

จุดประสงค์ของการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นมีดังนี้ (Ramani & Pushpanathan, 2015) 1) เพื่อเป็นการค้นหาทักษะทางภาษาที่ผู้เรียนต้องการในการทำงานในด้านที่เฉพาะเจาะจง เช่น การทำงานในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขาย โกลด์ หรือนักศึกษามหาวิทยาลัย 2) เพื่อช่วยประเมินความเหมาะสมของรายวิชาหรือหลักสูตรที่มีอยู่แล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนหรือไม่ 3) เพื่อเป็นการประเมินผู้เรียนในแต่ละกลุ่มว่า ผู้เรียนคนใดต้องการฝึกทักษะใดทักษะหนึ่งทางภาษาหรือไม่ 4) เพื่อทราบถึงความเปลี่ยนแปลงในแง่ของทิศทางการสอน ที่ผู้เรียนในกลุ่มนั้นเห็นว่ามีมีความสำคัญ 5) เพื่อทราบถึงช่องว่างระหว่างสิ่งที่ผู้เรียนสามารถทำได้ และไม่สามารถทำได้ 6) เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้เรียนพบในระหว่างการเรียนการสอน

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นนั้น ได้เกิดขึ้นในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1960s เป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญในการสร้างและการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน อีกทั้งยังเป็นส่วนประกอบหนึ่งของหลักปรัชญา ความรับผิดชอบทางการศึกษา (Philosophy of Educational Accountability) (Stufflebeam, McCormick, Brinkerhoff, and Nelson, 1985) และ Brindley (1984) ได้กล่าวว่า ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 1980s การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นนั้นได้เข้ามามีบทบาทในด้านการสอนภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสอนวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes: ESP) หลักสำคัญในการสร้างหลักสูตร และแผนการสอนในการสอนวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นจะเน้นไปที่การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก แทนที่การวิเคราะห์ภาษา (Schutz & Derwing, 1981) เนื่องจากว่าผู้เรียนแต่ละกลุ่มก็จะมีความต้องการทางภาษาที่แตกต่างกัน ดังนั้นสิ่งที่จะสอนก็ควรจะอยู่ในขอบเขตที่ผู้เรียนต้องการ และควรเป็นหลักสำคัญในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของผู้เรียนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

ความต้องการจำเป็นของผู้เรียนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นมักจะเน้นในแง่ของความสามารถของผู้เรียนซึ่งก็คือสิ่งที่ผู้เรียนสามารถทำได้หลังจากเรียนจบหลักสูตรนั้นซึ่งจะแตกต่างจากหลักสูตรภาษาอังกฤษพื้นฐานทั่วไปที่มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนมีความรู้ทางภาษาที่สามารถทดสอบได้โดยการใช้แบบทดสอบมาตรฐานสากล ซึ่งแตกต่างจากภาษาอังกฤษเฉพาะกิจที่จะเน้นเรื่องการเตรียมผู้เรียนให้สามารถใช้สิ่งที่ได้เรียนในสถานการณ์เฉพาะ (Ramani & Pushpanathan, 2015) Hutchinson และ Waters (1989) ได้จำแนกการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ความต้องการในการบรรลุเป้าหมาย (Target Needs) ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้ ความจำเป็นในการเรียน (Necessities) ความต้องการในความรู้หรือทักษะที่ขาด (Lacks) และความต้องการของผู้เรียน (Wants) และ 2) ความต้องการเรียนรู้ (Learning Needs) คือ ความต้องการ หรือแรงกระตุ้นในการเรียนที่เกิดขึ้นจากความสนใจของตัวผู้เรียนเอง โดยมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันไป

สรุปได้ว่า การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น มีความสำคัญในแง่ของการสร้างหลักสูตรการเรียน การสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ซึ่งช่วยให้ผู้สอนรู้ถึงแนวทางการเรียน และเป้าหมายของผู้เรียน ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นนั้น จะช่วยให้การออกแบบการสอน สื่อประกอบการสอนมีความเหมาะสมแก่ผู้เรียน และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนบรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน

วรรณกรรมและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการจำเป็น

ในการสำรวจความต้องการจำเป็น นักวิจัยสามารถใช้แบบสอบถาม และแบบสนทนากลุ่ม ในการเก็บข้อมูลความต้องการจำเป็น จากงานวิจัยของ ปวันรัตน์ นิกกริตติโกศล (2559) ซึ่งศึกษาเรื่องการพัฒนา นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารของที่ระลึกร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ดจังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ดแต่ทำการศึกษาความต้องการด้านเนื้อหาและรูปแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการก่อนเป็นอันดับแรกเพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้นวัตกรรมโดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามมีนักวิจัยจำนวนไม่น้อยที่เริ่มการพัฒนาหลักสูตรหรือนวัตกรรมจากการสำรวจความต้องการจำเป็น

ตัวอย่างเช่น คือ อัครพนธ์ เนื้อไม้หอมและพุทธชาติ ศรีพัฒนสกุล (2558) ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านอาหารของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่วนอุทยานภูเขไฟพะโดง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขไฟพะโดงในการนี้นักวิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากรวมกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้แบบสอบถามและแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม อัครพนธ์ เนื้อไม้หอม (2558) ได้ทำวิจัยเรื่อง ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำเป็นสิ่งแรกโดยการใช้แบบสอบถามและแบบสนทนากลุ่มซึ่งสอดคล้องกับการเก็บข้อมูลของ ดรุณี โยธิมาศ (2558) ซึ่งศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการร้านอาหารของที่ระลึกที่ปราสาทเมืองต่ำเพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารของที่ระลึกที่ปราสาทเมืองต่ำโดยการแจกแบบสอบถามและการสนทนากลุ่มเช่นเดียวกัน ในการพัฒนาหลักสูตรหรือนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ และยังสอดคล้องกับ พุทธชาติ ลิ้มศิริเรื่องโร และคณะ (2561) ในการพัฒนานวัตกรรม การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว ตำบลลุดเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ในแง่ของการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสนทนากลุ่มเพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้นวัตกรรม แนวทางความต้องการ และเป้าหมายของผู้ใช้นวัตกรรม ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นนั้น สามารถนำมาออกแบบหลักสูตรหรือนวัตกรรมที่เหมาะสมแก่ผู้เรียนหรือ ผู้ใช้นวัตกรรมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนบรรลุเป้าหมาย หรือพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้นวัตกรรม

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

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

ในแง่ของลักษณะการจัดการเรียนการสอนของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้น Robinson (1991) ได้กล่าวไว้ ดังนี้ ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นให้ความสำคัญที่เป้าหมายความต้องการของผู้เรียนตามวัตถุประสงค์ของแต่ละคนในการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในสถานการณ์เฉพาะ เวลาที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นต้องมีความเหมาะสม กลุ่มผู้เรียนที่เรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้น ๆ จะต้องมีเป้าหมายและความต้องการที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน กลุ่มผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นผู้ใหญ่ หรือเป็นผู้ที่กำลังจะจบการศึกษา ที่มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานหรือในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Mackay และ Mountford (1978) ที่ว่าภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเน้นความต้องการด้านอาชีพ (Occupational Requirements) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ภาษาอังกฤษในการอบรมด้านอาชีพไม่ใช่เพื่อการศึกษา

ดังนั้น จากแนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเฉพาะกิจดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเป็นการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการฝึกฝน อบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความต้องการจำเป็นของผู้เรียนเป็นสำคัญ จุดมุ่งหมายของการเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจนั้นคือการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนในแง่ของการนำความรู้ที่ได้ ไปประกอบวิชาชีพที่ต้องการ

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายเป็นโอกาส (opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ขณะที่สโรช โศภีรักษ์ (2546) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง การนำวิธีใหม่ ๆ เข้ามาใช้และเปลี่ยนแปลงวิธีเดิมกลับมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ หรือนำวิธีการที่คิดว่าไม่ใช่แล้วกลับมาพัฒนาขึ้นใหม่แล้วใช้อีกครั้ง เพื่อสร้างและเพิ่มศักยภาพของนวัตกรรมให้มีประโยชน์และมีคุณค่าเหมาะสมกับเศรษฐกิจ ซึ่งคล้ายกับ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ (2553) ที่กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคมและ ชัชฎาภา วัฒนธรรม (2554) ได้ให้ความหมายคล้ายกันว่า นวัตกรรม หมายถึงการนำสิ่งใหม่ อาจเป็นแนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาตัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัย และได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานอีกด้วย

องค์ประกอบของนวัตกรรม

องค์ประกอบที่สำคัญของนวัตกรรมมีอยู่ 3 ประการ คือ 1) ความใหม่ (Newness) คือคุณลักษณะที่จะเป็นนวัตกรรมได้นั้นจะต้องมีความใหม่ หมายถึงเป็นสิ่งที่ถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็น ตัวผลิตภัณฑ์บริการ หรือกระบวนการ โดยจะเป็นการปรับปรุงจากของเดิมหรือพัฒนาขึ้นใหม่เลยก็ได้ 2) การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and Creativity Idea) หมายความว่าสิ่งที่ถือเป็นนวัตกรรมได้นั้นจะต้องเกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นฐานของการพัฒนาให้เกิดขึ้นใหม่ไม่ใช่เกิดจากการลอกเลียนแบบการทำซ้ำ เป็นต้น และ 3) ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Economic Benefits) และสังคม (Social) ก็คือ การให้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือการสร้างความสำเร็จในเชิงพาณิชย์ กล่าวคือ นวัตกรรมจะต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้จากการพัฒนาสิ่งใหม่นั้น ๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นสามารถวัดได้เป็นตัวเงินโดยตรงและในเชิงสังคมเป็นการสร้างคุณค่า ซึ่งไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ (อัจฉรา จันทร์ฉาย, 2553) นวัตกรรมมีลักษณะดังต่อไปนี้ (สุนันทา แก้วพันธ์ช่วง, 2553) คือ 1) ความคิดและการกระทำหรือวิธีการที่แม้จะเก่ามาจากที่อื่นแต่ยังใหม่สำหรับอีกแห่งหนึ่ง 2) เป็นสิ่งที่เคยนำไปใช้แล้วแต่ไม่ได้ผล แล้วมีการนำมาฟื้นฟูใหม่ 3) เป็นสิ่งใหม่ เพราะมีส่วนประกอบของสถานการณ์ต่างๆ รวมกันเข้าแล้วทำให้กลายเป็นระบบใหม่ ที่เอื้อต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ดีกว่า 4) เป็นสิ่งเก่าแต่กลายเป็นสิ่งใหม่ เพราะแนวคิดหรือ นวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในครั้งนั้นมีหลายรูปแบบ เช่นหนังสือเล่มเล็กสมุดภาพคำศัพท์บทสนทนา หนังสือคู่มือ เทปบันทึกเสียง และ CD/VCD เป็นต้น มีตัวอย่างนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษที่พัฒนาโดยนักวิชาการหลายท่าน เช่น มณฑนา มีมาก (2545) ได้พัฒนาหนังสือหรือคู่มือที่ใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับตำรวจท่องเที่ยวโดยจำลองมาจากเนื้อหาและสถานการณ์จริง (in house: Authentic Materials) เพื่อทดสอบว่าเนื้อหาหรือวิธีการสอนที่ปรากฏในแบบเรียนนั้นมีความสอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว ขณะที่อัญชลี อติแพทย์ (2553)

ได้สอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คือการทำสมุดบันทึกส่วนตัว การใช้สมุดภาพคำศัพท์บทสนทนา เทปบันทึกเสียงหรือ CD/VCD ฟังพูดด้วยตัวเอง และโครงการเรียนรู้รายบุคคล โดยผู้ใช้บริการต้องการสมุดภาพคำศัพท์สนทนามากที่สุด และสมุดภาพนั้นควรประกอบด้วยคำศัพท์หรือคำอธิบายที่มีทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย แต่ละเล่มจัดทำเป็นชุดแยกตามกลุ่มอาชีพ นอกจากคำศัพท์แล้ว ยังได้จัดทำเอกสารภาษาอังกฤษฉบับย่อเพื่ออธิบายสรรพคุณของผลิตภัณฑ์ของชุมชน หรือประวัติย่อๆ ของสถานที่สำคัญในชุมชนอีกด้วย ซึ่งคล้ายกับ สุนันทา แก้วพันธ์ช่วง (2553) ที่กล่าวว่าบุคลากรท่องเที่ยวต้องการสื่อหรืออุปกรณ์ในการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษที่มีขนาดเล็ก ประเภทหนังสือเล่มเล็ก หรือหนังสือพกพา (pocket book) ฉบับกระเป๋าที่มีขนาดกะทัดรัดสามารถพกพาติดตัวไปได้ และให้เขียนคำอ่านไทยกำกับไว้ด้วย

ด้านเนื้อหาของนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษนั้นก็มีหลายหัวข้อที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ดังงานวิจัยของ ปัทมา สุวรรณเทศ (2555) ที่แบ่งเนื้อหาออกเป็น 15 หัวเรื่องตามความต้องการของผู้ประกอบการโฮมสเตย์ บ้านนาทุ่ม-หนามแห่ง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย ได้แก่ การทักทาย การแนะนำตัว การกล่าวแสดงความขอบคุณ การกล่าวคำขอโทษ การขออนุญาตและขอความช่วยเหลือ การพูดเมื่อฟังไม่เข้าใจ การถามทาง สถานที่ท่องเที่ยว การพูดคุยเรื่องเกี่ยวกับสภาพอากาศ วันและเวลา เทศกาล อาหารและเครื่องดื่ม ของที่ระลึก บ้านพักโฮมสเตย์ การกล่าวลา ขณะที่สุนันทา แก้วพันธ์ช่วง (2553) กล่าวว่ากลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวคือพ่อค้า แม่ค้า และผู้ประกอบการร้านอาหารมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษหัวข้อต่อไปนี้เป็นคือ การทักทาย การโต้ตอบ การเชิญลูกค้าเข้าร้านซื้อสินค้า การแนะนำสินค้าต่างๆ การบอกลักษณะสินค้าการต่อรองราคา การลดราคา การคิดเงินทอน การถามเกี่ยวกับปริมาณความต้องการในการซื้อสินค้า การพูดเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับลูกค้าในการตัดสินใจซื้อ การแนะนำรายการอาหาร การเชิญลูกค้าเข้าร้าน การบอกราคา ค่าอาหาร การบอกชื่อรายการอาหาร ส่วน Galloway (1993) กล่าวว่าภาษาและเนื้อหาที่นำมาใช้ในการจัดสถานการณ์การสื่อสารควรเป็นภาษาที่ใช้จริงในชีวิตประจำวัน จึงจะช่วยให้การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สื่อที่ใช้ต้องสะดวก ไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยและยุ่งยากซับซ้อน แต่ต้องใช้ง่ายและไม่ซับซ้อน และเหมาะกับสภาพระดับการศึกษาของกลุ่มเป้าหมาย นวัตกรรมคือการนำสิ่งใหม่ อาจเป็นแนวความคิด หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาคิดค้นจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม และนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการใช้ เช่นหนังสือเล่มเล็กสมุดภาพคำศัพท์บทสนทนา หนังสือคู่มือ เทปบันทึกเสียง และ CD/VCD เป็นต้น ส่วนเนื้อหาในนวัตกรรมนั้นก็ประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับอาชีพ เช่น การทักทาย การโต้ตอบ การเชิญลูกค้าเข้าร้านซื้อสินค้า การแนะนำสินค้าต่างๆ และการอธิบายสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น (พุทธิชาติ ลิ้มศิริเรืองโร และคณะ, 2561)

ตัวอย่างงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว

ปวันรัตน์ นิกรกิตติโกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนา นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ดจังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด โดยมี 5 ขั้นตอนหลักคือ 1) การศึกษาความต้องการด้านเนื้อหาและรูปแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการ 2) การออกแบบและสร้างนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ 3) ทดลองใช้และ 4) ประเมินผลและปรับปรุง 5) ศึกษาความพึงพอใจกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการทดลองมี 20 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถาม 2) แบบประเมินความสามารถด้านการฟังและพูดภาษาอังกฤษ 3) แบบประเมินนวัตกรรมผู้เชี่ยวชาญ 4) นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ

5) แบบประเมินความพึงพอใจสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า เนื้อหาโดยรวมที่ผู้ประกอบการมีความต้องการคือคำศัพท์และบทสนทนาเฉพาะในการค้าขายที่มีบทแปลและคำอ่านภาษาไทยในรูปของหนังสือเล่มเล็กและซีดีที่ครอบคลุมหัวข้อเกี่ยวกับการทักทายและการต้อนรับและการสอบถามความต้องการของลูกค้าเป็นต้น ก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษพบว่ามีความสนใจเพิ่มขึ้นในทุกองค์ประกอบของทั้งทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษ ผลจากการประเมินความพึงพอใจจากผู้ประกอบการพบว่าได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่านวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้นมีความพึงพอใจในระดับดีและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

อัครพนธ์ เนื้อไม้หอมและพุทธชาติ ศรีพัฒนสกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนานวัตกรรมที่ส่งเสริมความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวคือเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง 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 คนส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม มีทั้งหมด 10 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของวนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จำนวน 5 คน ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก จำนวน 3 คน และผู้ประกอบการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม จำนวน 2 คนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถาม 2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม 3) นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษ 4) แบบประเมินนวัตกรรม 5) แบบเก็บข้อมูลภาษาต้นฉบับและภาษาแปล และ 6) แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านความต้องการใช้ภาษาอังกฤษกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและการสนทนากลุ่มเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นเพื่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนมากที่สุด ด้านทักษะภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสองทักษะมีความจำเป็นมากที่สุดคือทักษะฟังและการพูด ด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทั้งคำศัพท์และบทสนทนาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการมีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุด 2) ด้านการพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นสอดคล้องและคล้ายคลึงกันว่าหนังสือเล่มเล็กและซีดีมีความเหมาะสมกับการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษมากที่สุดด้านหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษพบว่าเจ้าหน้าที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดงต้องการฝึกฝนหัวข้อภาษาอังกฤษจำนวน 11 หัวข้อจากทั้งหมด 12 หัวข้อ และผู้ประกอบการต้องการฝึกฝนหัวข้อภาษาอังกฤษจำนวน 19 หัวข้อจากทั้งหมด 29 หัวข้อ 3) ด้านความต้องการป้าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และรายการสินค้าภาษาอังกฤษกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนไทยต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษคู่กันมากที่สุดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการป้ายประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและป้ายบอกทางมากที่สุดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากการสนทนากลุ่มบอกว่าป้ายที่ผู้เข้าร่วมสนทนาต้องการมากที่สุดคือ ป้ายต้อนรับ ป้ายบอกทาง

ป้ายชื่อร้านค้า ป้ายรายการอาหารและเครื่องดื่ม ป้ายสุชา ป้ายที่จอดรถ และป้ายห้ามต่างๆ 4) ผู้เชี่ยวชาญประเมินนวัตกรรม การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านรูปเล่มมี ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.88 ตามด้วยด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.83 และด้านเนื้อหา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.75 ตาม ลำดับ และผู้เชี่ยวชาญประเมินผลการพัฒนาป้ายแผ่นพับประชาสัมพันธ์และรายการสินค้าภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน 5) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเนื้อหามากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.84 ตามด้วยด้านรูปเล่ม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.73 และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับกลุ่มตัวอย่างที่ เป็นผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านรูปเล่มและด้านเนื้อหามากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.81 ตามด้วยด้านซีดีเสียง ภาษาอังกฤษด้วยค่าเฉลี่ย 4.76 ส่วนด้านการพัฒนาป้ายและแผ่นพับประชาสัมพันธ์และรายการสินค้าภาษาอังกฤษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุดเช่นเดียวกัน

อักรพนธ์ เนื้อไม้หอม (2558) ได้ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ปราสาทพนมรุ้ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อคือ 1) เพื่อ ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่มที่ปราสาทพนมรุ้ง 2) เพื่อพัฒนานวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/ เครื่องดื่มที่ปราสาทพนมรุ้ง และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/ เครื่องดื่มต่อนวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวประชากรได้แก่เจ้าหน้าที่อุทยานประวัติศาสตร์พนมรุ้ง ผู้ ประกอบการร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไปเที่ยวปราสาทพนมรุ้ง และ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึก จำนวน 30 คน และผู้ประกอบการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม จำนวน 10 คน รวมผู้ประกอบการชาวไทยเป็น 40 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 10 คน นอกจากนั้น ยังคัดเลือกตัวแทนจาก กลุ่มตัวอย่างคนไทย 40 คนโดยเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างย่อยสำหรับการสนทนากลุ่มจำนวน 15 คน การคัดเลือกตัวอย่าง ทั้งหมดใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ 1) แบบสอบถาม 2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม 3) แบบประเมินความสามารถด้านการฟังและการพูด 4) นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 5) แบบประเมิน นวัตกรรม และ 6) แบบประเมินความพึงพอใจ และเครื่องมือวิจัยมีค่าความตรงเชิงเนื้อหาระหว่าง 0.67-1.00 วิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าดัชนีประสิทธิผล และวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากสำหรับผู้ประกอบการ ร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และมีความสำคัญมากที่จะต้องฝึกฝนภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ ประชาคมอาเซียน 2) กลุ่มตัวอย่างต้องการฝึกทักษะการฟังและการพูดมากกว่าทักษะการอ่านและการเขียน โดยต้องการ เรียนทั้งคำศัพท์และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการค้าขายและภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันมากที่สุด แต่กลุ่มตัวอย่าง ไม่ต้องการเรียนรู้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ 3) หัวข้อหรือเนื้อหาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการฝึกฝนมากที่สุดมี 21 หัวข้อจาก ทั้งหมด 29 หัวข้อ และนวัตกรรมการเรียนภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุดคือหนังสือเล่มเล็ก และซีดีเสียง ภาษาอังกฤษ 4) ความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของผู้กลุ่มตัวอย่างหลังการใช้นวัตกรรมสูงกว่า คะแนนก่อนการใช้นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5) ผู้เชี่ยวชาญประเมิน นวัตกรรมสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านรูปเล่มมีค่าเฉลี่ย 4.50

ด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 4.42 และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ และ 6) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านเนื้อหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามด้วยด้านรูปเล่ม (ค่าเฉลี่ย 4.48) และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ

อัครพนท์ เนื้อไม้หอม (2558) ได้ทำวิจัยเรื่อง ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำ 2) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำ และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 17 คน และ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 34 คน จากโรงเรียนวัดบ้านเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และกลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 5 คน และชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 15 คน รวมเป็น 20 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงโดยเลือกเฉพาะนักเรียนที่มีความสนใจและนักเรียนที่เป็นยุวมัคคุเทศก์ภาคภาษาไทยอยู่แล้ว เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ 1) แบบสนทนากลุ่ม 2) แบบทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษทั้งก่อนและหลังการใช้นวัตกรรม 3) นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับยุวมัคคุเทศก์ 3) แบบประเมินนวัตกรรม และ 4) แบบประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าดัชนีประสิทธิผล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาภาษาอังกฤษทุกทักษะ แต่ต้องการฝึกทักษะการฟังและการพูดมากที่สุดเพราะใช้ทักษะทั้งสองนี้มากกว่าทักษะการอ่านและการเขียน และได้ใช้ทักษะทั้งสองนี้ในการนำนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวชมปราสาทเมืองต่ำ 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการทำงานของประชาชนในอาเซียน ประกอบกับจังหวัดบุรีรัมย์มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากมาย เช่น ปราสาทพนมรุ้ง ปราสาทเมืองต่ำ และ สนามฟุตบอลไอโมบายเป็นต้น ซึ่งจะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งจากอาเซียนและทั่วโลกมาเที่ยวที่จังหวัดบุรีรัมย์เป็นจำนวนมาก 3) หัวข้อหรือเนื้อหาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการ ฝึกฝนมากที่สุดมี 16 หัวข้อ และนวัตกรรมการเรียนภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุดคือหนังสือเล่มเล็ก และซีดีเสียงภาษาอังกฤษ 4) คะแนนความสามารถด้านภาษาอังกฤษของผู้กลุ่มตัวอย่างหลังการใช้นวัตกรรมสูงกว่าคะแนนก่อนการใช้นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.4052 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5) ผู้เชี่ยวชาญประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 เมื่อคิดเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านรูปเล่มและด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 ส่วนด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 4.71 และ 6) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจในด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.76 ตามด้วยด้านเนื้อหา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.73 และด้านรูปเล่ม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.71 ตามลำดับ

ดรุณี โยธิมาศ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกที่ปราสาทเมืองต่ำเพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกที่ปราสาทเมืองต่ำและเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านขายของที่ระลึกที่ปราสาทเมืองต่ำต่อการใช้นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ

เพื่อการท่องเที่ยวผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นความจำเป็นและความสำคัญของภาษาอังกฤษที่ผู้ประกอบการต้องเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน (ค่าเฉลี่ย 4.95) และคิดว่าทักษะการพูด (ค่าเฉลี่ย 4.95) และทักษะการฟัง (ค่าเฉลี่ย 4.76) มีความจำเป็นมากกว่าทักษะการอ่านและการเขียนเนื้อหาภาษาอังกฤษที่รวมทั้งคำศัพท์และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.90) มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารของที่ระลึกเท่ากับบทสนทนาเฉพาะสำหรับการค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.90) และคำศัพท์เฉพาะสำหรับการค้าขาย (ค่าเฉลี่ย 4.20) กลุ่มตัวอย่างอยากได้สื่อวัตกรรมการเรียนและฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษในรูปแบบของหนังสือเล่มเล็กมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.88 และตามด้วยเทปเสียง/ซีดีด้วยค่าเฉลี่ย 4.75 ด้านความพึงพอใจต่อวัตกรรมการที่นักวิจัยพัฒนาขึ้น โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อวัตกรรมการ สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับมาก (ร้อยละ 4.17) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจใน 3 ด้านในระดับมากเท่ากันคือด้านด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 4.38) ด้านรูปเล่ม (ร้อยละ 4.13) และด้านเนื้อหา (ร้อยละ 4.11) ตามลำดับ

พุทธชาติ ลิ้มศิริเรืองโร และคณะ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว ตำบลลุดงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์ 5 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษและความต้องการนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว ตำบลลุดงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่ที่พัฒนาขึ้น 3) เพื่อหาดัชนีประสิทธิผลของนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่ที่พัฒนาขึ้น 4) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการใช้วัตกรรมการ และ 5) เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว ตำบลลุดงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่ที่พัฒนาขึ้น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว จำนวน 34 คน ซึ่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สำหรับการสนทนากลุ่ม ได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างย่อยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 11 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2) แบบสนทนากลุ่ม 3) นวัตกรรม: ตัวเล่มคู่มือและคลิปเสียงในแผ่นซีดีจำนวน 1 ชุด 4) แบบประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว 5) แบบประเมินความสามารถด้านการฟังและการพูด และ 6) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาวที่มีต่อนวัตกรรมการที่พัฒนาขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในภาพรวมในระดับมาก (4.45) และมีความคิดเห็นว่าทักษะการฟังมีความจำเป็นสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวมากที่สุด (4.91) ผู้สนทนาส่วนใหญ่ตอบว่ามีปัญหาด้านการสื่อสารเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาในด้านการฟังและการพูด 2) ประสิทธิภาพของนวัตกรรม ที่พัฒนาขึ้นเท่ากับ 82.94/82.84 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่ตั้งไว้ 3) ดัชนีประสิทธิผลของนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น มีค่าเท่ากับ 0.3190 หรือมีความก้าวหน้าทางการเรียนคิดเป็นร้อยละ 31.90 4) ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยหลังใช้นวัตกรรมสูงกว่าก่อนใช้นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 5) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด (4.73)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านรูปเล่มมากที่สุด (4.81) ตามด้วยด้านเนื้อหา (4.71) และด้านศิลปะเสียงภาษาอังกฤษ (4.65) ตามลำดับ ส่วนนวัตกรรมที่ได้เป็นคู่มือพร้อมคลิปเสียงในแผ่นซีดี มีทั้งหมด 25 บท โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับจากง่ายไปยาก ในแต่ละบทประกอบด้วยบทสนทนา คำอ่าน และคำแปล พร้อมทั้งมีคำศัพท์และวลีที่มีประโยชน์

พุทธชาติ ลีมีศิริเรืองโร และคณะ (2561) เสนอแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมหรือวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ดังนี้ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วนำมาเป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว และได้หัวข้อที่เป็นเนื้อหาของนวัตกรรมทั้งหมด 25 หัวข้อ ได้แก่ 1) การกล่าวทักทายและกล่าวต้อนรับ 2) การกล่าวขอบคุณและกล่าวลา 3) การกล่าวขอโทษ 4) การกล่าวปฏิเสธอย่างสุภาพ 5) การแนะนำเกี่ยวกับประวัติของชุมชนสายยาวโดยสังเขป 6) การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง 7) การแนะนำฐานเรียนรู้ในชุมชนสายยาว 8) การขอและให้ความช่วยเหลือ 9) การขอให้นักท่องเที่ยวพูดซ้ำ 10) การแนะนำเกี่ยวกับที่พักอาศัย/โฮมสเตย์ 11) การนัดหมาย 12) การถามและบอกเกี่ยวกับเวลา 13) การถามและบอกทิศทาง 14) การแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในชุมชน 15) การแนะนำกระบวนการในการผลิตผ้าไหม/ผลิตภัณฑ์ใหม่ 16) การแนะนำเกี่ยวกับลายผ้าไหม 17) การบอกเกี่ยวกับวัสดุที่ใช้ทำผลิตภัณฑ์ในชุมชนและผู้ผลิตผลิตภัณฑ์นั้น ๆ 18) การบอกเกี่ยวกับสี รูปทรง ขนาดของผลิตภัณฑ์ในชุมชน 19) การบอกราคาผลิตภัณฑ์ในชุมชนและอัตราแลกเปลี่ยน 20) การบอกวิธีใช้ผลิตภัณฑ์ในชุมชน 21) การแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์ที่ซื้อไป 22) การต่อรองราคาสินค้า 23) การคิดเงินและทอนเงิน 24) การแนะนำเกี่ยวกับอาหาร และ 25) การแนะนำเกี่ยวกับการเดินทาง ซึ่งหัวข้อทั้งหมดนี้ได้มาจากการผสมผสานข้อมูล (Integrated data) จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างและการสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างนวัตกรรมเป็นหนังสือคู่มือและคลิปเสียง โดยดำเนินการสร้างนวัตกรรม และได้นวัตกรรมเป็นหนังสือเล่มเล็กขนาด A5 โดยนวัตกรรมนี้ประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 25 บทสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหมู่บ้านใหม่บ้านชุมชนสายยาว ตำบลลุดงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งในหนังสือคู่มือจะแบ่งออกเป็น 3 ตอนหลักคือ หัวข้อสนทนาทั่วไป หัวข้อสนทนาเฉพาะ โดยมีคำศัพท์ คำอ่านและคำแปล นอกจากนี้คณะผู้วิจัยก็ได้บันทึกคลิปเสียงภาษาอังกฤษโดยชาวต่างชาติตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่างด้วย

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

ขั้นตอนที่ 4 วิพากษ์เพื่อประเมินนวัตกรรม โดยจัดประชุมวิพากษ์นวัตกรรมโดยผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน คือผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ 1 ท่าน นักวิชาการด้านการท่องเที่ยว 1 ท่าน ตัวแทนของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว ตำบลลุดงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 1 ท่าน และชาวต่างชาติ 1 ท่านรวมเป็น 4 ท่านแบบการประเมินนี้คณะผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67-1.00 ซึ่งแบบประเมินนี้ประกอบด้วย 2 ตอนหลักคือตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านรูปเล่ม จำนวน 3 ข้อคำถาม ด้านเนื้อหา จำนวน 7 ข้อคำถาม และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ จำนวน 5 ข้อคำถาม รวมทั้งหมดเป็น 15 ข้อคำถาม ส่วนตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังต่อไปนี้

บทสรุป

การพัฒนาวัตกรรมการภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวที่มีบทบาทและความสำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทย ขั้นตอนในการพัฒนาวัตกรรมการ ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยวมีหลายขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษา ภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ทราบความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรการท่องเที่ยวโดยอาจใช้แบบสอบถาม การสนทนากลุ่ม หรือการสัมภาษณ์ เมื่อได้ทราบข้อมูลความต้องการจำเป็นแล้วก็นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วนำมา เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว ซึ่งในขั้นตอนนี้ก็จะได้หัวข้อเนื้อหาของนวัตกรรมด้วย ซึ่งหัวข้อทั้งหมดนี้ได้มาจากการผสมผสานข้อมูล (Integrated data) จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง การสนทนากลุ่ม หรือการสัมภาษณ์ที่นำมาใช้ ในการสร้างนวัตกรรมไม่ว่าจะเป็นหนังสือ เล่มเล็ก สมุดภาพ คำศัพท์ บทสนทนา หนังสือคู่มือ เทปบันทึกเสียง และ CD/VCD หรือนวัตกรรม อื่น ๆ ที่บุคลากร การท่องเที่ยวต้องการ ก็จะต้องมีขั้นตอนในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำนวัตกรรมที่สร้างขึ้นแล้วไปให้ผู้ เชี่ยวชาญจำนวน 3-5 คนตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validi- ty) แล้ววิพากษ์เพื่อประเมินนวัตกรรม โดยจัดประชุมวิพากษ์นวัตกรรมโดยผู้เชี่ยวชาญ คือผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ นัก วิชาการด้านการท่องเที่ยว ตัวแทนของบุคลากรการท่องเที่ยว และชาวต่างชาติ ผลจากการวิพากษ์นวัตกรรมเมื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุงนวัตกรรมก็จะทำให้นวัตกรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสามารถนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ของนักวิจัยเพื่อการ พัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- ชัชฎาภา วัฒนธรรม. (2554) . *นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา*. (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ดรุณี โยธิมาศ. (2558). *ศึกษาและพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์*. *บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัย ราชภัฏบุรีรัมย์*.
- ปวันรัตน์ นิกกริตติโกศล. (2559). *การพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ประกอบการร้าน ขายของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่มที่เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. *วารสารสมาคมนักวิจัย* 21 (2), 110-122.
- ปัทมา สุวรรณเทศ. (2555). *การสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการโฮมสเตย์บ้านนาทุ่ม-หนามแห่ง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*. 3 (2), 139-149.

- พุทธชาติ ลิ้มศิริเรื่องโร และคณะ. (2561). พัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของบุคลากรการท่องเที่ยวของบ้านชุมชนสายยาว ตำบลลุดงเหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- มนสิข สิทธิสมบุญ. (2549). ชุดฝึกปฏิบัติการเหนือตำรา: การท้าววิจัยในชั้นเรียน. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มณฑนา มีมาก. (2545). การวิเคราะห์ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของตำรวจท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศิลปศาสตร์ (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิเวก สุขสวัสดิ์. (มปป.). การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอน. เข้าถึงได้จาก <http://edu.kru.ac.th/ICT/images/stories/document/Research5.doc>.
- สาโรช ไศกรีกซ์. (2546). นวัตกรรมการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ. กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์.
- สุนันทา แก้วพันธ์ช่วง. (2553). การพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรท่องเที่ยวประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุนันทา สมุทรประเสริฐ. (2547). การสร้างสื่อการสอนและนวัตกรรมการเรียนรู้การพัฒนาผู้เรียน. ราชบุรี: ธรรมรักษ์การพิมพ์
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น: Needs assessment research. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ. (2553, ตุลาคม-ธันวาคม). นวัตกรรม : ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ. วารสารบริหารธุรกิจ. 33 (128), 15.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช). (2542). นวัตกรรม : กุญแจสู่ความสำเร็จของประเทศไทย ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

- อัครพนธ์ เนื้อไม้หอม. (2558). ศึกษาและพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ปราสาทพนมรุ้ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์. รายงานวิจัย. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- _____. (2558). ศึกษาและพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อัครพนธ์ เนื้อไม้หอมและพุทธรชชาติ ศรีพัฒนสกุล. (2558). การพัฒนาวัตกรรมการส่งเสริมความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่วนอุทยานภูเขาไฟกระโดง จังหวัดบุรีรัมย์. รายงานวิจัย. บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อัจฉรา จันทร์ฉาย. (2553, ตุลาคม-ธันวาคม). วัตกรม: ความหมาย ประเภทและความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ. วารสารบริหารธุรกิจ. 33(128), 57-58.
- อัญชลี อติแพทย์. (2553). รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Brindley, G. (1984). *Needs analysis and objective setting in the adult migrant education program*. Sydney: N.S.W. Adult Migrant Education Service.
- Galloway, A. (1993). *Communicative Language Teaching: An Introduction and Sample Activities*. Washington, DC: ERIC Clearinghouse on Language and Linguistics.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1989). *English for Specific Purposes*. New York: Cambridge University Press.
- Mackay, R., & Mountford, A. (1978). *English for Specific Purposes*. London: Longman.
- Nelson, M. (1992). A Model for course design in ESP for Business. *TESOL dissertation*. Manchester: Manchester UP.
- Nunan, D. (1988). *Syllabus Design*. Hong Kong: Oxford UP.
- Ramani, N.,& Pushpanathan, T. (2015). Importance of needs analysis in ELT Curriculum. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research*, 2(10), 98–100.

- Richards, J., C.(2001). *Curriculum Development in Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Robinson, P. C. (1991). *ESP today: A practitioner's guide*. Hemel Hempstead, UK: Prentice Hall.
- Schutz, N.,& B. Derwing. (1981). The problem of needs assessment in English for specific purposes: Some theoretical and practical considerations. *In Mackay and Palmer, 29-44*.
- Stufflebeam, D. L., McCormick, C. H., Brinkerhoff, R. O., & Nelson, C. O. (1985). *Conducting educational need assessment*. Kluwer-Nijhoff Publishing.
- West, R. (1994). Needs analysis in language teaching. *Language Teaching Journal, 27(1)*, 1-19.
- Yalden, Janice. (1984) *Syllabus design in general education: options for ELT*. In Brumfit, C.J. (ed) (1984) *General English Syllabus Design ELT Teaching Documents 118*, Oxford, Pergamon; p. 14.