

ศึกษาและพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีส่วนร่วม
เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรผู้สากล: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุน
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

**A Study and Development of a Model of Participatory English Communication
Innovation to Enhance Potential of Personnel to the International: A Case
Study of Buriram Rajabhat University's Support Personnel**

จันทร์สุดา บุญตรี¹

Jansuda Boontree

¹สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences,

Buriram Rajabhat University

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้คือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีส่วนร่วมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่พัฒนาขึ้น ประชากรคือบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 359 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 120 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม รูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ แบบประเมินนวัตกรรม และ แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ต้องการนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เป็นหนังสือเล่มเล็กอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.59 และตามด้วยซีดีเสียงอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.54 และวิดีโอเทป อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ 2) กลุ่มตัวอย่างต้องการหัวข้อ

ภาษาอังกฤษตามหน้าที่การงานและความรับผิดชอบของแต่ละคน เช่น การขอความช่วยเหลือ การโทรศัพท์ และการกล่าวขอบคุณและการกล่าวลา เป็นต้น 3) ด้านการประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผู้เชี่ยวชาญประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.38 ตามด้วยด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.34 และด้านรูปเล่ม อยู่ในระดับมากเช่นกัน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ 4) ด้านความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านรูปเล่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.62 ตามด้วยด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.53 และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

คำสำคัญ: รูปแบบนวัตกรรม, การสื่อสารภาษาอังกฤษ, ศักยภาพด้านภาษาอังกฤษ

Abstract

The purposes of this research were 1) to study problems and needs in using English of Buriram Rajabhat University (BRU) support personnel, 2) to develop a model of participatory English communication innovation for the support personnel, and 3) to study satisfaction with the developed model. The population were 359 support personnel. The samples were 120 people selected by a purposive sampling method. The tools used to collect data were a questionnaire, group discussion, a model of English communication innovation, an innovation evaluation form, and a satisfaction questionnaire. The quantitative data were analyzed by using the descriptive statistics i.e., percentage, mean, and standard deviation. The qualitative data were analyzed via content analysis. The results revealed that 1) the support personnel needed the participatory English communication innovation in a form of a booklet at the highest level with the average of 4.59, in a form of audio CD at the highest level with the average of 4.54, and in a form of video at a high level with the average of 3.82, respectively. 2) They needed English topics in line with their jobs and responsibilities such as *asking for help, telephoning, and saying thank you and good bye,*

etc. 3) For an evaluation of the English communication innovation for the support personnel, the experts evaluated the innovation at the highest level with the average of 4.34 in overall aspect. When considering in each aspect, it was found that a content aspect was at a high level with the average of 4.38, followed by an English audio CD at a high level with the average of 4.34, as well as a booklet with the average of 4.25, respectively. 4) Regarding their satisfaction with the English communication innovation, they had overall satisfaction at the highest level with the average of 4.53. When considering in each aspect, it was found as follows: a booklet aspect was at the highest level with the average of 4.62, a content aspect was at the highest level with the average of 4.53, and an English audio CD aspect was at a high level with the average of 4.44, respectively.

Keywords: innovation model, English communication, English potential

บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่หลายประเทศทั่วโลกใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารทั้งในฐานะเป็นภาษาที่สอง (Second language) และภาษาต่างประเทศ (Foreign language) บางประเทศได้ใช้ภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษาที่ใช้เป็นทางการ (Official language) (Naunton, 2005: 7) นอกจากนั้นประชาชนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อาเซียน) ก็ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการทำงานอีกด้วยตามที่ระบุไว้ในกฎบัตรอาเซียน (ASEAN charter) ข้อที่ 34 ว่า The working language of ASEAN shall be English สำหรับประเทศไทยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (Foreign language) และเป็นภาษาที่คนไทยใช้มากกว่าภาษาต่างประเทศอื่นๆ (Kullawanit & Surasiansang, 2006: 14) การใช้ภาษาอังกฤษในประเทศไทยเป็นไปตามวัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ การค้า การลงทุน งานวิชาการ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ซึ่งเนื้อหาของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนทั้งด้านหัวข้อและเนื้อหา และมีความสัมพันธ์กับอาชีพของ Hutchinson and Waters (1988: 18-19) กล่าวว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมุ่งเน้นไปที่ความต้องการของผู้เรียน ซึ่งอาจจะเป็นความต้องการที่แตกต่างกันและเป็นวัตถุประสงค์เฉพาะกลุ่ม

นวัตกรรมคือการนำวิธี แนวคิด หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ เข้ามาใช้และเปลี่ยนแปลงวิธีเดิมกลับมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ หรือนำวิธีการที่คิดว่าไม่ใช้แล้วกลับมาพัฒนาขึ้นใหม่แล้วใช้อีกครั้งเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานอีกด้วย (Sophirak, 2003; Wattanatham, 2011) การพัฒนานวัตกรรมสามารถนำมาปรับใช้กับการออกแบบหลักสูตรได้ 6 ขั้นตอนคือ 1) การสำรวจความต้องการของผู้เรียน 2) การระบุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรให้ชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้เรียน 3) การเลือกพัฒนาหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการนั้น 4) การลงมือผลิตหลักสูตร 5) การนำหลักสูตรไปใช้ และ 6) ประเมินผลหลักสูตร (Yalden, 1996) นวัตกรรมท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษสร้างและพัฒนาขึ้นโดยการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพต่างๆ ของบุคลากร และการเปิดเวทีสาธารณะเพื่อระดมความคิดเห็นในการสร้างนวัตกรรมท้องถิ่น โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมประชุม ในการสร้างนวัตกรรมท้องถิ่นนั้น มีขั้นตอนดังนี้คือสร้างนวัตกรรมท้องถิ่นฉบับร่าง และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเพื่อให้ได้นวัตกรรมท้องถิ่นที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย (Kaewpanchurang, 2010) นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ นวัตกรรมนั้นๆ เช่น หนังสือเล่มเล็ก หนังสือคู่มือ เทปบันทึกเสียง และ CD/VCD โบรชัวร์ แผ่นพับ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการท้องถิ่นที่มุ่งจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐานสากล ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงได้มีนโยบายที่มุ่งส่งเสริมความเป็นนานาชาติ (Internationalization) โดยการกำหนดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการต่างๆ เช่น การแสวงหาความร่วมมือทางวิชาการด้วยการลงนามบันทึกความเข้าใจ (MoU) กับมหาวิทยาลัยทั้งในและนอกอาเซียน การจัดโครงการพัฒนาบุคลากรให้สอนเป็นภาษาอังกฤษ การจัดซื้อโปรแกรมเรียนภาษาอังกฤษ (English Discovery Online) และการจัดประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ (National and international conference) เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6: พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอาจารย์และบุคลากรทุกระดับสู่การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพสู่มาตรฐานสากล มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์มีบุคลากรทั้งหมด 782 คน โดยแบ่งเป็น 1) บุคลากรสายผู้สอน จำนวน 423 คน และ 2) บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 359 คน และจากจำนวนทั้งหมด 782 คน แบ่งเป็น

บุคลากรที่เป็น 1) ข้าราชการ จำนวน 117 คน 2) พนักงานราชการ จำนวน 36 คน 3) พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 477 คน 4) ลูกจ้างประจำ จำนวน 9 คน และ 5) บุคลากรสายอื่นๆ จำนวน 143 คน จากการสำรวจความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ในการเข้าสู่ความเป็นนานาชาติ เบื้องต้นพบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มีความสามารถทางภาษาอังกฤษอยู่ในระดับต้น และมีความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้

ด้วยหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจทำวิจัย เรื่อง “ศึกษาและพัฒนา รูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรสู่สากล: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์” ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะช่วยส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เพื่อเข้าสู่ความเป็นนานาชาติในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมั่นใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. เพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีส่วนร่วมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน และ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีส่วนร่วมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนที่พัฒนาขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรคือบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 359 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 120 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 100 คน และ กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 20 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ 1) แบบสอบถาม (Questionnaire) 2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion form) 3) รูปแบบนวัตกรรมการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษ (Innovation for English communication) 4) แบบประเมินนวัตกรรม (Innovation assessment form) และ 5) แบบสอบถามความพึงพอใจ (Satisfaction questionnaire)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม รูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ แบบประเมินนวัตกรรม และ แบบสอบถามความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนที่ 4: ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน และส่วนที่ 5: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

แบบสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย 3 ส่วนย่อยคือ ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ร่วมสนทนา ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับประเด็นคำถามในการสนทนากับบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ และรูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุนสู่สากลโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน ประกอบด้วย 2 ตอนหลักคือตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านรูปเล่ม จำนวน 4 ข้อคำถาม ด้านเนื้อหา จำนวน 7 ข้อคำถาม และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ จำนวน 3 ข้อคำถาม รวมทั้งหมดเป็น 14 ข้อคำถาม และตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) เกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้เชี่ยวชาญ

การสร้างและตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและความต้องการด้านภาษาอังกฤษ การพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ และความพึงพอใจนวัตกรรม ขั้นตอนที่ 2: นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาจัดทำเครื่องมือวิจัยโดยกำหนดเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) และแบบปลายเปิด (Open-ended form)

ขั้นตอนที่ 3: นำเครื่องมือวิจัยที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาที่ใช้และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item–Objective Congruence หรือ IOC) ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำเครื่องมือวิจัยไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

ขั้นตอนที่ 4: นำเครื่องมือวิจัยมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลอง (try out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 20 คน โดยเป็นผู้บริหาร 5 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 15 คน

ตอนที่ 5: นำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเครื่องมือวิจัยไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถนำเสนอไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	40	40
หญิง	60	60
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 60 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 40 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 2

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	5	5
26-35 ปี	48	48
36-45 ปี	37	37
46-55 ปี	10	10
รวม	100	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา คือมีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 37 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 10 และอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	2
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	1
ปวช.	1	1
ปวศ.	3	3
ปริญญาตรี	64	64
สูงกว่าปริญญาตรี	29	29
รวม	100	100

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาอยู่ในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29 และอยู่ในระดับ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรสายสนับสนุน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่	4.18	0.85	มาก
ท่านคิดว่าทักษะการพูด (Speaking skill) มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่	4.06	0.80	มาก
ท่านคิดว่าทักษะการฟัง (Listening skill) มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่	4.07	0.78	มาก
ท่านคิดว่าทักษะการอ่าน (Reading skill) มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่	3.98	0.84	มาก
ท่านคิดว่าทักษะการเขียน (Writing skill) มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่	3.90	0.84	มาก
ท่านคิดว่าหลักไวยากรณ์ (Grammar) มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่	3.82	0.9.1	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) รองลงมาคือ ทักษะการฟัง (Listening skill) และทักษะการพูด (Speaking skill) มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และ ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5

ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ท่านคิดว่าคำศัพท์และโครงสร้างภาษาอังกฤษทั่วไปมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4.12	0.78	มาก
ท่านคิดว่าบทสนทนาภาษาอังกฤษทั่วไปมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4.10	0.84	มาก
ท่านคิดว่าคำศัพท์และโครงสร้างภาษาอังกฤษเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4.19	0.78	มาก
ท่านคิดว่าบทสนทนาภาษาอังกฤษเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4.06	0.83	มาก
ท่านคิดว่าเนื้อหาอื่น ๆ มีความจำเป็นในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	3.98	0.84	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นว่าคำศัพท์และโครงสร้างภาษาอังกฤษเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือคำศัพท์ และโครงสร้างภาษาอังกฤษทั่วไปมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และบทสนทนาภาษาอังกฤษทั่วไปมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
การทักทาย	4.37	0.76	มาก
การกล่าวขอบคุณและการกล่าวลา	4.40	0.68	มาก
การขอโทษ	4.36	0.65	มาก
การปฏิเสธอย่างสุภาพ	4.29	0.70	มาก
การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	4.19	0.87	มาก
การขอความช่วยเหลือ	4.44	0.70	มาก
การถามเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	4.13	0.88	มาก
การนัดหมาย	4.23	0.86	มาก
การถามเวลา	4.24	0.87	มาก
การถามทางและบอกทิศทาง	4.24	0.81	มาก
การขอให้พูดซ้ำ	4.28	0.75	มาก
การโทรศัพท์	4.44	0.72	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการฝึกทักษะภาษาอังกฤษในหัวข้อ การขอความช่วยเหลือ และ การโทรศัพท์ อยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ การกล่าวขอบคุณและการกล่าวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และ การทักทาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมกับการฝึกฝนภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน

รูปแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมกับการฝึกฝนภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
หนังสือเล่มเล็ก	4.59	0.58	มากที่สุด
เทปเสียง/ซีดี	4.54	0.61	มากที่สุด
แผ่นพับ	3.67	1.30	มาก
วิดีโอเทป	3.82	1.35	มาก
อื่นๆ	3.44	1.29	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า รูปแบบนวัตกรรมที่บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสมกับการฝึกฝนภาษาอังกฤษเป็นหนังสือเล่มเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ เทปเสียง/ซีดี อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X} = 4.54$) และวิดีโอเทป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

การสนทนากลุ่มสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนเกี่ยวกับรูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ

1. ท่านมีปัญหาทักษะภาษาอังกฤษหรือไม่ และท่านต้องการฝึกทักษะใดมากที่สุด
 ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่ามีปัญหาภาษาอังกฤษทุกทักษะ ทั้งฟัง พูด อ่าน เขียน โครงสร้างภาษา และไวยากรณ์ แต่ต้องการฝึกทักษะการพูดและการฟังมากที่สุดเพราะมีโอกาสใช้สองทักษะนี้มากกว่าทักษะอื่นๆ

2. ท่านคิดว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษหรือไม่ เพราะอะไร

ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนมากบอกว่าอยากเรียนและฝึกฝนภาษาอังกฤษ เพราะภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมาก และในแต่ละปีก็มีชาวต่างประเทศมาเยี่ยม/มาประชุมที่มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เป็นจำนวนมาก ถ้าสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ก็จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

3. ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการเข้าสู่สากลหรือความเป็นนานาชาติหรือไม่ เพราะอะไร

ผู้เข้าร่วมสนทนาล้วนมากบอกว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นในการเข้าสู่สากล เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลของโลกที่ใช้สื่อสารกันมากที่สุด

4. ท่านอยากเรียนรู้และฝึกฝนหัวข้อหรือเนื้อหาภาษาอังกฤษอะไรบ้าง เช่น การทักทาย การขอบคุณ การกล่าวลา เป็นต้น

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มส่วนมากจากฝึกฝนภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น การทักทาย การขอบคุณ การถามและบอกทิศทาง เป็นต้น

5. ท่านต้องการนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือไม่ เพราะอะไร และนวัตกรรมควรเป็นรูปแบบไหนที่เหมาะสมกับท่าน

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มอยากได้สื่อการเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้ง่ายและพกพาสะดวก เช่น หนังสือเล่มเล็ก และอยากได้แผ่นซีดีเสียงเพื่อฝึกทักษะการฟังด้วย

ในส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษคืออยากให้เขียนคำแปลเป็นภาษาไทยไปด้วย ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจเนื้อหามากยิ่งขึ้น มีการสรุปคำศัพท์ในส่วนท้ายของแต่ละบทเพื่อจะช่วยให้จำคำศัพท์ได้ และอยากให้มีการฝึกอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษแก่บุคลากรสายสนับสนุนด้วย

ตารางที่ 8

ผลประเมินนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านรูปเล่ม			
นวัตกรรมมีรูปเล่มกะทัดรัด และพกพาได้สะดวก	4.50	0.58	มากที่สุด
ตัวหนังสือมีขนาดพอเหมาะ และอ่านง่าย	4.25	0.50	มาก
ภาพประกอบมีความหลากหลายและสื่อความหมายตรงกับบทสนทนา	4.00	0.00	มาก
รูปเล่มมีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี และเปิดหาข้อมูลได้ง่าย	4.25	0.50	มาก
รวม	4.25	0.40	มาก
ด้านเนื้อหา			
เนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร	4.25	0.50	มาก
เนื้อหามีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุน	4.25	0.96	มาก
เนื้อหาในแต่ละบทมีความยาวเหมาะสม	4.25	0.50	มาก
เนื้อหามีความหลากหลายในสถานการณ์ต่างๆ	4.50	0.58	มากที่สุด
ใช้ภาษาถูกต้องทั้งด้านคำศัพท์และโครงสร้าง	4.25	0.96	มาก
การแปลเนื้อหาในแต่ละบทเป็นภาษาไทยคู่กับภาษาอังกฤษช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้มากขึ้น	4.75	0.50	มากที่สุด
คำแปลภาษาไทยถูกต้องและสื่อความหมาย	4.25	0.96	มาก
รวม	4.38	0.67	มาก
ด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ			
เสียงที่อ่านชัดเจนและถูกต้อง	4.25	0.96	มาก
เสียงที่อ่านมีระดับความเร็วพอดี	4.50	0.58	มากที่สุด
สำเนียงภาษาอังกฤษฟังเข้าใจง่าย	4.25	0.96	มาก
รวม	4.40	0.79	มาก
รวมทุกด้าน	4.34	0.62	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมผู้เชี่ยวชาญประเมินนวัตกรรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) ตามด้วยด้านจิตติเสียงภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และด้านรูปแบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9

ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านรูปแบบ			
นวัตกรรมมีรูปแบบกะทัดรัด และพกพาได้สะดวก	4.56	0.50	มากที่สุด
ตัวหนังสือมีขนาดพอเหมาะ และอ่านง่าย	4.63	0.49	มากที่สุด
ภาพประกอบมีความหลากหลายและสื่อความหมายตรงกับบทสนทนา	4.73	0.45	มากที่สุด
รูปแบบมีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี และเปิดหาข้อมูลได้ง่าย	4.56	0.63	มากที่สุด
รวม	4.62	0.52	มากที่สุด
ด้านเนื้อหา			
เนื้อหามีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุน	4.43	0.82	มาก
เนื้อหามีความยาวเหมาะสม	4.60	0.67	มากที่สุด
เนื้อหามีความหลากหลายในสถานการณ์ต่างๆ	4.63	0.66	มากที่สุด
เนื้อหา มีประโยชน์ทางวิชาการ	4.73	0.78	มากที่สุด
เนื้อหาสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.40	0.81	มาก
นวัตกรรมช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเข้าสู่สากลได้	4.36	0.81	มาก
รวม	4.53	0.76	มากที่สุด

ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านชีวิตเสียงภาษาอังกฤษ			
1. เสียงที่อ่านชัดเจนและไม่สะดุด	4.53	0.82	มากที่สุด
2. เสียงที่อ่านมีระดับความเร็วพอดี	4.33	0.81	มาก
3. สำเนียงภาษาอังกฤษฟังเข้าใจง่าย	4.33	0.96	มาก
4. เสียงชีวิตช่วยพัฒนาทักษะการฟังได้เป็นอย่างดี	4.76	0.62	มากที่สุด
5. เสียงชีวิตช่วยให้มีความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	4.23	0.93	มาก
รวม	4.44	0.83	มาก
รวมทุกด้าน	4.53	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อ
 นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
 ด้านรูปเล่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) ตามด้วยด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$)
 และด้านชีวิตเสียงภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลวิจัยที่ค้นพบสามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ด้านความความต้องการใช้ภาษาอังกฤษและด้านทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรสาย
 สนับสนุน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ ทักษะ
 การฟัง (Listening skill) และ ทักษะการพูด (Speaking skill) มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ และ
 อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.06) ตามลำดับ นอกจากนี้ จากการสนทนากลุ่มตัวอย่างก็เห็นว่า
 ภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการสื่อสาร
 ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ได้ว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่คนประมาณ 1.5
 พันล้านคนจาก 75 ประเทศทั่วโลกใช้สื่อสารกัน (Nauntton, 2005: 7) และภาษาอังกฤษยังเป็นภาษา
 ราชการหรือภาษาทำงาน (Working language) ของประชาชนในประเทศอาเซียนด้วย และกลุ่ม
 ตัวอย่างมีโอกาสมากขึ้นในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศที่มาเยี่ยมและเข้าร่วมประชุม

นานาชาติที่มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับผลวิจัยต่างๆ ดังนี้คือ บุคลากรที่ทำงานการท่องเที่ยวในจังหวัดมหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ดและกาฬสินธุ์ ให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาอังกฤษ โดยอาชีพข้าราชการประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และนักศึกษา เห็นว่า ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นมากสำหรับงานและหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบันและอนาคตมากที่สุด (Sopha, 2007) กลุ่มตัวอย่างต้องการฝึกทักษะการฟังและการพูดมากกว่าทักษะการอ่านและการเขียน โดยต้องการเรียนทั้งคำศัพท์และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับการค้าขายและภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันมากที่สุด ทักษะการฟังและการพูดเป็นทักษะที่จำเป็นต้องฝึกฝน (Nuemaihom, 2015) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทักษะการพูด (ค่าเฉลี่ย 4.95) และทักษะการฟัง (ค่าเฉลี่ย 4.76) มีความจำเป็นมากกว่าทักษะการอ่านและการเขียน (Yothimat, 2015) ชาวศิริวงต้องการเรียนภาษาอังกฤษ ทักษะการฟังและการพูดมากที่สุดร้อยละ 86.8 (Opharattanakon, Puttarat & Thongkhunda, 2005)

2. ด้านความต้องการหัวข้อเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการฝึกทักษะภาษาอังกฤษในหัวข้อ การขอและให้ความช่วยเหลือ และการรับโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.44) รองลงมาคือหัวข้อ การกล่าวขอบคุณและกล่าวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) อันดับ 3 ได้แก่ การทักทายและกล่าวต้อนรับ อยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) ผลวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการใช้คำศัพท์และบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานและอาชีพของตนจริงๆ เพื่ออธิบายและให้ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ต่างประเทศ ผลวิจัยที่ได้ี้มีความคล้ายกับผลวิจัยของ Saengsai (2003: 19) ที่ศึกษาความต้องการจำเป็นในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะโดยเน้นภาษาตามหน้าที่ (Language function) เพราะอาชีพต่างกันก็ย่อมใช้ภาษาต่างกันตามหน้าที่ (Language function preference) Wright (2004) ที่กล่าวว่า หน้าที่ของภาษาต่างกันออกไปเพราะระดับการใช้ภาษาต่างกัน (Different registers) และ Kinneavy (1982) ที่กล่าวว่าคล้ายๆ กันว่าหน้าที่ของภาษาเป็นมิติที่สำคัญในการเรียนภาษาเพราะเป็นตัวที่บอกให้ทราบได้ว่าผู้เรียนอยากจะเรียนอะไรที่ตรงกับอาชีพของตัวเอง

3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อ/อุปกรณ์/นวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เห็นว่าสื่อที่เหมาะสมกับการฝึกฝนภาษาอังกฤษเป็นหนังสือเล่มเล็ก คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาคือ เทปเสียง/ซีดี คิดเป็นร้อยละ 24 และอันดับ 3 คือ วิดีโอเทป คิดเป็นร้อยละ 20 ผลวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อหรือนวัตกรรมที่พกพาสะดวก และต้องการฝึกฟังเสียงภาษาอังกฤษของชาวต่างชาติด้วย ซึ่งสามารถศึกษาและฝึกฝนภาษาอังกฤษได้ตามต้องการใน

ทุกที่และเวลาที่ว่าง ผลวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับ Nuemaihom (2012) ที่พบว่านวัตกรรมการเรียนภาษาอังกฤษที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากที่สุดคือหนังสือเล่มเล็ก และซีดีเสียงภาษาอังกฤษ Yothimat (2012) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อนวัตกรรมการเรียนและฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษในรูปของหนังสือเล่มเล็กมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.88 และตามด้วยเทปเสียง/ซีดีด้วยค่าเฉลี่ย 4.75 และ Kaewpanchuang (2010). (2553) ที่กล่าวว่า นวัตกรรมท้องถิ่นสำหรับบุคลากรท่องเที่ยวต้องการสื่อหรืออุปกรณ์ในการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษควรเป็นหนังสือเล่มเล็ก หรือหนังสือพกพา (Pocket book) ที่มีขนาดกะทัดรัด และสามารถพกพาติดตัวได้

4. ด้านความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อรูปแบบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลวิจัยที่เป็นเช่นนี้เพราะว่านวัตกรรมและคู่มือภาษาอังกฤษเหล่านี้ได้รับการพัฒนาตรงตามความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง โดยข้อมูลความต้องการของกลุ่มตัวอย่างได้มาจาก แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม ประกอบกับเนื้อหาในนวัตกรรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นก็สามารถใช้ได้ในทุกสถานที่และเวลาที่สะดวก ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ (Hornby, 2000) ผลการวิจัยนี้มีความเหมือนและสอดคล้องกับงานวิจัยต่างๆ ดังนี้คือผลวิจัยของ Yothimat (2012) ที่พบว่าด้านความพึงพอใจต่อนวัตกรรมนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ปราสาทหินเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 ด้านระดับมาก เท่ากันคือด้านด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านรูปเล่ม (ค่าเฉลี่ย 4.13) และด้านเนื้อหา (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ ผลวิจัยของ Nuemaihom (2012) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ปราสาทพนมรุ้ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านเนื้อหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามด้วยด้านรูปเล่ม (ค่าเฉลี่ย 4.48) และด้านซีดีเสียงภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ และผลวิจัยของ Suwannathet (2012) ที่พบว่าผู้ประกอบการโฮมสเตย์และผู้เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของคู่มือโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับดีมาก โดยประเมินจาก 1) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้

- 2) ประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ 3) ความถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหา และ
4) ความเหมาะสมของรูปเล่ม

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานราชการหรือองค์กรต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีศักยภาพและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างประเทศได้
2. สถาบันการศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ผลวิจัยนี้ไปพัฒนาเป็นหลักสูตรอบรมระยะสั้นหรือรายวิชาที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษเพื่อการประชาสัมพันธ์ หรือภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes: ESP) และการแปลได้
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบนวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับกลุ่มต่างๆ ด้วย เช่น ผู้ประกอบการบ้านพักโฮมสเตย์ เจ้าของโรงแรม พนักงานธนาคาร เป็นต้น
4. ควรมีการพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ในรูปแบบของสื่อออนไลน์ หรือ สื่อ Social Media อื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- ชัชญาภา วัฒนธรรม. (2554). *นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา*. (เอกสารประกอบการสอน).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ครุณี โยธิมาศ (2558). *ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่ปราชญ์เมืองคำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์*. (รายงานผลการวิจัย). บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ณรงค์ฤทธิ์ โสภา. (2550). *สำรวจความต้องการพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในจังหวัดมหาสารคาม ขอนแก่น ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ปัทมา สุวรรณเทศ. (2555). การสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการโฮมสเตย์บ้านนาท่อม-หนามแท่ง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. 3(2), หน้า 139-149.
- ปราณี กุลละวณิช และสุวณี สุรเสียงสังข์. (2549). การศึกษาการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศและความต้องการภาษาต่างประเทศในภาคกลาง ภาคตะวันตก และภาคตะวันออก (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ชุดโครงการนโยบายการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศของไทย). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ยานุมาศ แสงใส. (2547). ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานขับรถมหาวิทยาลัยขอนแก่น: การวิเคราะห์ความต้องการและแนวทางในการสร้างรายวิชาภาษาอังกฤษ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สาโรช โสภีรักษ์. (2546). นวัตกรรมการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ. กรุงเทพฯ: บั๊ก พอยท์.
- สุนันทา แก้วพันธ์ช่วง. (2553). การพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรท่องเที่ยวประเทศไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต). เลข: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- อรดา โอภาสรัตนกร ชไมพร พุทธิรัตน์ และทิพวรรณ ทองขุนดา. (2549). ความต้องการของประชาชนบ้านศิริมังในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจท่องเที่ยว. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. 1(2), หน้า 111-119.
- อัครพนธ์ เนื้อไม้หอม. (2558). ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ที่ปราสาทพนมรุ้ง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ (รายงานผลการวิจัย). บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- _____. (2558). ศึกษาและพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับยุวมัคคุเทศก์ที่ปราสาทเมืองต่ำ อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ (รายงานผลการวิจัย). บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary* (6th ed.). England: Oxford University.

Hutchinson, T & Waters, A. (1996). *English for specific purposes: A learning-centered approach*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kinneavy, J. (1982). *Restoring the humanities: The return of rhetoric from exile*, in
Murphy, J.J. *The rhetorical tradition and modern writing*. New York: Modern
Language Association.

Naunton, J. (2005). *Profile 2: Intermediate*. Oxford: Oxford University Press.

Wright, C. (2004). *The benefits of ESP (English for specific purposes)*. Retrieved
from www.camalang.com/art001.html

Yalden, J. (1995). *Syllabus design in general education: Options for ELT, the
communication syllabus*. New Jersey: Prentice Hall.

Translated Thai References

Kaewpanchurang, S. (2010). *Development of local innovation to promote Ability to use
English for tourism personnel Thailand and Laos PDR* (Ph.D. Thesis). Loei: Loei
Rajabhat University. [in Thai]

Kullawanit, P. & Surasiansang, S. (2006). *Study of instructional management and needs of foreign
languages in central, western and eastern regions of Thailand (Research Report under
Foreign Language Teaching Policy Project*. The Thailand Research Fund (TRF). [in Thai]

Nuemaikom, A. (2015). *A Study and Development of Innovation on Tourism English
Communication for Tourism Personnel at Mueang Tam Sanctuary
in Chaloemphrakiat District, Buriram Province*. (Research Report). Buriram: Buriram
Rajabhat University. [in Thai]

- Opharattanakon, O., Puttarat, Ch. & Thongkhunda, T. (2005). Khiriwong villagers' needs of learning English for tourism business. *Yala Rajabhat University Journal*. 1(2), pp. 111-119. [in Thai]
- Saengsai, Y. (2003). *English for drivers of Khon Kaen University: Needs analysis and guidelines for creating English courses* (M.A. Thesis). Khon Kaen: Khon Kaen University. [in Thai]
- Sopha, N. (2007). *Explore needs for development of English language for tourism in Maha Sarakham, Khon Kaen, Roi-Et, and Kalasin provinces* (M.A. Thesis). Maha Sarakham: Rajabhat Maha Sarakham University. [in Thai]
- Sophrak, S. (2003). *Innovative teaching based on learners*. Bangkok: Bookpoint. [in Thai]
- Suwannathet, P. (2012). Creating a Basic English Guidebook for Homestay Entrepreneurs at Nathum-Namthaeng Village in Dansai District, Loei Province. *Phranakhon Rajabhat University Academic Journal*. 3(2), pp. 139-149. [in Thai]
- Wattanatham, Ch. (2011). *Educational innovation and technology* (Instructional Supplementary Text). Bangkok: Phranakhorn Rajabhat University. [in Thai]
- Yothimat, D. (2015). *A study and development of innovation on tourism English communication for tourism personnel at Muang Tam Sanctuary in Prakhonchai District, Buriram Province* (Research Report). Buriram: Buriram Rajabhat University. [in Thai]

ผู้เขียน

จันทร์สุดา บุญตรี

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

โทร. 088-59409

อีเมล: jansuda.bt@bru.ac.th

Author

Jansuda Boontree

Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences,
Buriram Rajabhat University

Tel: 088-5940968

E-mail: jansuda.bt@bru.ac.th

