

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย



การสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

มัทยา ราชวงษ์

๑/๓
210 2๑๑8
173863

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

เลขเรียกหนังสือ

173863

เลขทะเบียน

10 ต.ค. 2555

วันลงทะเบียน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

พ.ศ. 2555


ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย



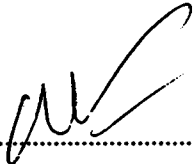
1000002167

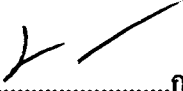
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่
 อุทยานแห่งชาติภูกระดึง
โดย นางสาวมัศยา ราชวงษ์
สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ
อาจารย์ที่ปรึกษา คร. ประกอบ ผลงาม
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม คร. พนิดา คาสี

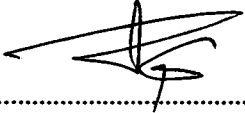
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย อนุมัติให้นำวิทยานิพนธ์ฉบับ
นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต


..........คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. จุตศิษฐ อุปษาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..........ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิมพ์อร สดเอี่ยม)

..........กรรมการ
(ดร. ปรีดาพร ศรีสาคร)

..........อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ประกอบ ผลงาม)

..........อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร. พนิดา คาสี)

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและอนุเคราะห์จาก คร.ประกอบ ผลงาน ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคร.พนิดา ตาสี กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสองท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร. พิมพ์อร สดเอี่ยม ดร. ปรีดาพร ศรีสาคร ดร. ศรีจิตรา นวรัตนภรณ์ อาจารย์อุไรรัตน์ ทองทินิจ ดร.สุขุม วสุนธราโสภิต ดร.ไพสาร์ บุญประกอบ อาจารย์ Patrick Hopper อาจารย์ Kevan R. Dodd หัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูกระดึง และผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเลย ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตรวจ แก้ไข และให้ข้อเสนอแนะในการสร้างเครื่องมือวิจัยให้มีความสมบูรณ์ รวมไปถึงขอขอบคุณนักศึกษาหมู่วิทยา ค.5314 ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาเรียบเรียง อพ. 5301 ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ อันเป็นที่รักและเคารพยิ่ง รวมถึงผู้มีพระคุณและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่านทั้งที่ได้กล่าวถึงและมิได้กล่าวถึงในที่นี้

มัศยา ราชวงษ์

มัสยา ราชวงษ์: การสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ

ภูกระดึง

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ปีการศึกษา 2555

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: คร. ประกอบ ผลงาม และ คร. พนิกา ตาสี

148 หน้า

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาเนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่เป็นที่ต้องการสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง 2) เพื่อสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง และ 3) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้คู่มือและผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของคู่มือ กลุ่มเป้าหมายแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่ใช้ในการศึกษาความต้องการเชิงเนื้อหา ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ ภูกระดึง และผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 60 คน และ 2) ผู้ใช้คู่มือ จำนวน 15 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและนักท่องเที่ยว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง 2) คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง และ 3) แบบตรวจสอบระดับความเหมาะสมของคู่มือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นการบรรยายเชิงสรุปความประเด็นเนื้อหาต่างๆ และข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ระดับความเหมาะสมของคู่มือ ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เนื้อหาภาษาอังกฤษที่ต้องการให้จัดทำคู่มือ คือ 1) บทอ่านเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของอุทยานฯ และจุดบริการต่างๆ 2) คำศัพท์ที่ง่ายต่อการจดจำ พร้อมให้ความหมายและคำอ่านเป็นภาษาไทย 3) จำนวนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ และ 4) ตัวอย่างบทสนทนา

2. คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงที่สร้างขึ้นมีเนื้อหาที่เรียบเรียงขึ้นตามความต้องการในแต่ละจุดบริการข้อมูลนักท่องเที่ยวและสถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ ดังนี้ 1) ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ในจุดบริการนักท่องเที่ยว 10 จุดบริการ และ 2) ตัวอย่างบทสนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจำนวน 19 สถานการณ์

3. คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงโดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง ส่วนในรายค่านั้น ด้านที่มีความเหมาะสมสูงมาก คือ ด้านความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ส่วนด้านที่ต่ำสุด แต่ยังคงอยู่ในระดับสูง คือ ด้านความเหมาะสมของรูปเล่ม

**MASSAYA RATCHAWONG: A CONSTRUCTION OF THE HANDBOOK OF
ENGLISH FOR TOURISM AT PHU KRADUENG NATIONAL PARK FOR
THE PARK OFFICERS**

**MASTER DEGREE PROGRAM OF ARTS IN ENGLISH, LOEI RAJABHAT
UNIVERSITY, 2012**

**THESIS ADVISORS: DR. PRAKORB PHON-NGAM AND DR. PANIDA TASEE
148 P.**

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study needs concerning the contents of English for tourism handbook, 2) to construct a handbook of English for tourism at Phu Kradueng National Park for the park officers, and 3) to check the subjects' opinion levels for the suitability of the handbook. The subjects for the study were divided into two groups. The first group was to be administrated in order to obtain the handbook content needs which comprised 60 stakeholders. The second group was 10 park officers and 5 tourists who were to use the handbook. The research tools were: 1) the semi-structured interview form, 2) the English handbook for Phu Kradeung National Park Officers, and 3) suitability check form. The qualitative data were analyzed on basis of the content analysis. The obtained quantitative data were analyzed by means and standard deviation. The results of the study were as follows:

1. Needed contents in English were: 1) general information of the park and service points, 2) easy and practical words transliterated and translated into Thai, 3) useful expressions, and 4) model conversations.

2) The handbook of English for tourism at Phu Kradueng National Park for the park officers was constructed with contents acquired from the need studies comprised: 1) English for the park officers in 10 tourist service points, and 2) 19 situations of model conversations.

3) The suitability of the English handbook for Phu Kradeung National Park Officers was holistically rated at the high level. As for an individual item, the appropriateness of the language used was rated at a very high level. The lowest rated item, but still at the high level, was the appropriateness of the design.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพประกอบ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 คำถามการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร	14
2.3 ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ	16
2.4 แหล่งท่องเที่ยว	21
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว	34
2.6 คู่มือ	35
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
2.8 กรอบแนวคิดของการวิจัย	48

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
3.1 กลุ่มเป้าหมาย	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ	50
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	55
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิจัย	57
4.1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการเชิงเนื้อหา	57
4.2 ผลการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง	66
4.3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่มีต่อความเหมาะสมของคู่มือ	68
4.4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือ	70
4.5 องค์ประกอบของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงฉบับสมบูรณ์	70
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
5.1 สรุปผลการวิจัย	73
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	78
5.3 ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	82

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลวิจัย สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง	89
ภาคผนวก ข	แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลวิจัย สำหรับนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ	93
ภาคผนวก ค	แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลวิจัย สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย	96
ภาคผนวก ง	ผลการประเมินคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ถึง โครงสร้าง โดยผู้เชี่ยวชาญ	99
ภาคผนวก จ	ตัวอย่างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่ อุทยานแห่งชาติภูกระดึง	104
ภาคผนวก ฉ	แบบประเมินคุณภาพและความเหมาะสมของ คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง (ฉบับร่าง)	131
ภาคผนวก ช	ผลการประเมินคุณภาพคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง โดยผู้เชี่ยวชาญ	135
ภาคผนวก ซ	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	137
ภาคผนวก ฅ	หนังสือราชการ	139

ประวัติผู้วิจัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง	58
2 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของกลุ่มมือ	69
3 ผลการประเมินคุณภาพแบบสัมพัทธ์ถึง โครงสร้างสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้เชี่ยวชาญ	99
4 ผลการประเมินคุณภาพแบบสัมพัทธ์ถึง โครงสร้างสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยผู้เชี่ยวชาญ	101
5 ผลการประเมินคุณภาพแบบสัมพัทธ์ถึง โครงสร้างสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยผู้เชี่ยวชาญ	102
6 ผลการประเมินคุณภาพของกลุ่มมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ	135

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจตามแนวคิดของ Ministry of Overseas Development	17
2 ขั้นตอนการสร้างบทเรียนตามแนว ESP	20
3 กรอบและแนวคิดของการวิจัย	48
4 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการสร้างแบบสำรวจความต้องการคู่มือ	51
5 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการสร้างคู่มือ	53

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ปัจจุบันการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถเห็นได้จากจำนวนชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จากสถิตินักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาประเทศไทยระหว่างปี 2548 - 2553 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 11,516,936 คน ในปี 2548 เป็น 15,841,683 คน ในปี 2553 ซึ่งเป็นปีที่ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด โดยมีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 7.51% ซึ่งเป็นผลจากเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวโลก และความเข้มแข็งของปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวของไทย เช่น การเปิดให้บริการของสนามบินสุวรรณภูมิ การมีสินค้าทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม นันทนาการ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (บริการทางการแพทย์/สปา) เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นอุทยานแห่งชาติที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นทุกปี (สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ปี 2548-2553, 2554)

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ผู้ดูแลอุทยานแห่งชาติได้วางกรอบนโยบายการท่องเที่ยวตามอุทยานแห่งชาติต่างๆ ทั้งบกและทะเล เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทั้งหมด โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมและได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวอย่างกว้างขวางขึ้นกว่าแต่ก่อนพร้อมดำเนินการให้เกิดโอกาสในการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพแก่นักท่องเที่ยวที่ไปเยือน โดยผ่านกระบวนการสื่อความหมายธรรมชาติ เป็นต้น (สมชัย เบญจขย, 2549)

ส่วนราชการซึ่งมีที่ดินและทรัพยากรท่องเที่ยวอยู่บ้าง อย่างเช่น กระทรวงกลาโหม (ที่ดินทหารในจังหวัดต่างๆ) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (กรมวิชาการเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร กรมส่งเสริมสหกรณ์ ฯลฯ) เริ่มมีการจัดสรรงบประมาณลงไปพัฒนาที่ดินในความรับผิดชอบ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในรูปแบบที่เรียกกันว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศบ้าง การท่องเที่ยวเชิงเกษตรบ้าง แล้วแต่ความเหมาะสม

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หลายแห่งเริ่มหันมาให้น้ำหนักความสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมากขึ้น แม้ส่วนใหญ่ จะยังมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวของคน ตามแนวคิดและหลักการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศค่อนข้างจำกัด

ชุมชนท้องถิ่นจำนวนมากในทุกภาคของประเทศ ขยายการเปิดรับนักท่องเที่ยวให้ไปเยือนเพื่อศึกษาเรียนรู้ประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของคน พร้อมหาความเพลิดเพลินกับแหล่งธรรมชาติบริเวณข้างเคียง บางแห่งมีการจัดที่พักแบบ Home stay เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่สนใจการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้

ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัททัวร์ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค และ NGOs ด้านการอนุรักษ์หลายราย มีการจัดนำเที่ยวเชิงนิเวศและการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในพื้นที่เป้าหมายเพิ่มมากขึ้น พร้อมจัดให้มีมัคคุเทศก์ ที่ผ่านการฝึกอบรมและมีใบอนุญาตประกอบอาชีพเป็นผู้นำ สถาบันการศึกษาหลายแห่งมีการเปิดหลักสูตร สอนเรื่องการท่องเที่ยวมากขึ้น โดยบางสถาบันมีวิชาหรือสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยตรง และมีโครงการศึกษาวิจัยและ/หรือบริการทางวิชาการ ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตามโอกาสจะอำนวย นอกจากนี้หน่วยงานที่ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฯลฯ ก็ให้การสนับสนุนนักวิจัยทุกระดับ ดำเนินการศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเด็นต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

สำหรับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มีบทบาทในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมาตั้งแต่ต้น ตั้งแต่เป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเข้าสู่ประเทศ สนับสนุนให้มีการศึกษาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศทุกภูมิภาค กำหนดกรอบนโยบายและแบบปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประเทศ ไปจนถึงเป็นสื่อกลางในการประสานการประชุมระดับชาติ และระดับท้องถิ่นมากมาย (สมชัย เบลูจชย, 2549)

การอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในเรื่องของภาษาสำหรับการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความรู้ในการใช้ภาษาต่างประเทศในระดับที่สามารถสื่อสารได้รู้เรื่อง สื่อความได้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะผู้ประกอบการและผู้มีส่วนได้ผลประโยชน์กับการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น ซึ่งควรจะมีความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อยในระดับพื้นฐาน สำหรับให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ต้องการ หรือต้องได้ข้อมูลที่จำเป็น การให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศโดยทั่วไป เช่น การบอกทิศทาง การอธิบาย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและการเดินทาง เป็นต้น ดังนั้น ภาษาอังกฤษพื้นฐานเพื่อการท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เจริญก้าวหน้า และที่เกิดผลพลอยได้ที่สำคัญ คือ รายได้ของประเทศ ที่สำคัญอย่างหนึ่งด้วย (อุพาพร ภูวนเบิร์ก, 2552)

อุทยานแห่งชาติภูกระดึง เป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากแห่งหนึ่งของประเทศไทย เนื่องจากลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาหินทรายยอดตัด โดยยอดภูกระดึงเป็นพื้นที่ราบมีธรรมชาติที่สวยงาม ประกอบไปด้วยพรรณไม้นานาพันธุ์ หน้าผา หุบเหว ลำธาร และน้ำตก อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ต้นน้ำของลำน้ำพองซึ่งเป็นลำน้ำสายสำคัญสายหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วยความสูง บรรยากาศ และสภาพอากาศที่หนาวเย็นตลอดทั้งปีบนยอดภูกระดึง โดยเฉพาะในช่วงฤดูหนาว อุณหภูมิอาจลดต่ำจนถึง 0 องศาเซลเซียส เกิดเป็นแม่คะนึ่งหรือน้ำค้างแข็งเกาะบนยอดหญ้า สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวปรารถนาหวังที่จะเป็นผู้พิชิตผู้กระดึงสักครั้งหนึ่งในชีวิต ซึ่งในแต่ละปีจึงมีคนมาเที่ยวเฉลี่ยหลายหมื่นคน โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดยาวมักมีนักท่องเที่ยวขึ้นไปพักผ่อนบนภูกระดึงจำนวนมาก (อุทยานแห่งชาติภูกระดึง, 2554) สร้างรายได้ให้กับคนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี แต่การดำเนินงานด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่อุทยานฯ รวมทั้งผู้ประกอบการร้านค้า ลูกหาบ และผู้ประกอบการรถโดยสารยังต้องการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างประเทศ

นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึงนั้น มีทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ การให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการ หากเจ้าหน้าที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการ จะนำมาซึ่งการต้อนรับและบริการที่สร้างความอบอุ่นและความประทับใจให้กับผู้มาเยือน อันจะเป็นการสนับสนุนภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยวของประเทศให้เป็นจุดหมายทางการท่องเที่ยวที่น่าประทับใจและก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวซ้ำพร้อมทั้งสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เป็นอย่างยั่งยืนต่อไป

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง พบว่า เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่จำกัด ไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเจ้าหน้าที่เพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ในระดับพื้นฐานเบื้องต้น ซึ่งการให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในบางครั้งประสบปัญหา เพราะสื่อสารไม่รู้เรื่อง บางครั้งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และนักท่องเที่ยวไม่ประทับใจเท่าที่ควร ทางอุทยานแห่งชาติภูกระดึงมีความต้องการเครื่องมือที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่อุทยานฯ สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ เพราะหากเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นภาษาอังกฤษได้ จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวยิ่งขึ้น (เขวลักษณ์ กำนินคหล่ม, สัมภาษณ์, 2554)

จากสภาพความเป็นจริงที่ผู้วิจัยได้ประสบในฐานะที่เคยฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ในช่วงเดือนตุลาคม 2552 - เดือนมกราคม 2553 ซึ่งได้ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวศรีฐาน (เชิงเขา) ในส่วนของฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึงแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ และจากการศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง พบว่า แม้จะมีผู้ทำวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง แต่ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยใดที่เกี่ยวกับการพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นประชาชนชาวจังหวัดเลย จึงสนใจที่จะสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เสริมทักษะในการสื่อสาร ให้มีความรู้ความสามารถในด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงมีความต้องการเชิงเนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในด้านใดบ้าง

1.2.2 คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่สร้างตามความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

1.2.3 ความคิดเห็นของผู้ใช้คู่มือและผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงอยู่ในระดับใด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาเนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่เป็นที่ต้องการสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

1.3.2 เพื่อสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

1.3.3 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้คู่มือและผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของคู่มือ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงสามารถนำคู่มือนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นใจที่จะใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เป็นการสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง

1.4.3 เป็นแนวทางในการจัดทำสื่อเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษแก่สถานที่อื่น

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของเนื้อหาที่ต้องการศึกษาค้นคว้า คือ

1.5.1.1 ขอบเขตของการศึกษาความต้องการ

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ด้านเนื้อหาของคู่มือ ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง
- 2) แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ
- 3) ที่พักและบริการ
- 4) สถานการณ์ที่เป็นบริบทในการสนทนาที่จำเป็น

1.5.1.2 ขอบเขตเนื้อหาของคู่มือที่สร้างขึ้น

ผู้วิจัยสร้างคู่มือภายในขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

- 1) ความต้องการเชิงเนื้อหาด้านการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูกระดึงของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง
- 2) เนื้อหาของคู่มือที่เอื้อต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่
- 3) ลักษณะเนื้อหา สถานการณ์ที่เป็นบริบทในการสนทนาที่จำเป็นกับการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง
- 4) เนื้อหาในแต่ละบทประกอบด้วย บทอ่าน คำศัพท์ คำอ่านที่เป็นภาษาไทย ความหมาย และบทสนทนาที่เป็นตัวอย่างในการใช้คำศัพท์นั้นๆ

1.5.2 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.5.2.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เพื่อสำรวจความต้องการเชิงเนื้อหาของคู่มือ

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของกรบริการนักท่องเที่ยว จำนวน 10 คน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 10 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 10 คน ลูกหาบ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการรถโดยสาร จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 60 คน

1.5.2.2 กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ตรวจระดับความเหมาะสมของคู่มือ

กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ตรวจระดับความเหมาะสมของคู่มือ คือผู้ใช้คู่มือและผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของกรบริการนักท่องเที่ยว จำนวน 10 คน ตัวแทนนักท่องเที่ยว จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2554 สำหรับการสร้างเครื่องมือเพื่อศึกษาความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง แล้วทำการออกแบบคู่มือในเดือนตุลาคม 2554 และนำไปหาระดับความเหมาะสมในเดือนพฤษภาคม 2555

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การสร้างคู่มือ หมายถึง กระบวนการจัดทำหนังสือเสริมความรู้ที่ได้มาจากการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการเชิงเนื้อหา เพื่อจัดทำคู่มือที่สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง และผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.6.2 คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง หนังสือเสริมความรู้ทางภาษาอังกฤษที่สร้างขึ้นสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวในสถานการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ซึ่งเนื้อหาแต่ละบท ประกอบด้วย บทอ่าน คำศัพท์ คำอ่าน ความหมาย และบทสนทนาที่เป็นตัวอย่างในการใช้คำศัพท์นั้นๆ

1.6.3 เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมา ที่ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ในฤดูกาลท่องเที่ยวภูกระดึง ในช่วงปี พ.ศ. 2553-2554

1.6.4 ความต้องการ หมายถึง สภาพที่อยากได้หรืออยากให้มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายถึง ความอยากให้มีเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงที่มี สาระตรงกับสภาพการใช้จริง โดยวิเคราะห์ความต้องการจากเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการ ให้บริการนักท่องเที่ยวในสถานการณ์จริง ซึ่งพบจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ ภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.6.5 ความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่มีต่อความเหมาะสมของกลุ่มเป้าหมาย ในประเด็นที่กำหนดไว้ 4 ด้าน คือ

- 1) ความถูกต้องและชัดเจนของเนื้อหา
- 2) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้
- 3) ประโยชน์ต่อหน่วยงาน
- 4) ความเหมาะสมของรูปแบบ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวคิดและแนวทางดำเนินงานในการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 2.3 ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ
- 2.4 แหล่งท่องเที่ยว
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
- 2.6 คู่มือ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดของการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

2.1.1 ความหมายของความต้องการ

มีนักการศึกษาและนักวิชาการให้ความหมายของความต้องการ (Needs) ไว้หลายท่านดังนี้

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 91) กล่าวว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (Basic human needs) เป็นสัญชาตญาณที่คิดด้วยมนุษย์มาแต่กำเนิดมีอยู่ 5 ขั้นตอน เริ่มจากต่ำสุดไปสูงสุด โดยที่มนุษย์จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองของความต้องการขั้นต่ำสุดจนเป็นที่พอใจก่อนที่ความต้องการขั้นสูง ความต้องการของมนุษย์แต่ละคนจะแตกต่างกันไป และพฤติกรรมหนึ่งก็สามารถตอบสนองความต้องการหลายๆอย่างได้ในเวลาเดียวกัน มาสโลว์ ได้จัดความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ไว้ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Basic physiological need) เป็นความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต เช่น อากาศ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อน การขับถ่าย เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safe and security need) เป็นความต้องการความปลอดภัยมั่นคง ความคุ้มครองปกป้อง ความต้องการความมั่นคงทางวัตถุปัจจัยภายนอก ความปลอดภัยจากการคุกคาม ปลอดภัยจากความวิตกกังวล อันตรายและความเจ็บปวดต่างๆ

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and belonging need) หมายถึงความต้องการทางสังคม เช่น ความต้องการความรัก อยากให้คนเป็นที่รักได้รับการยอมรับจากกลุ่ม ต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่ม

4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem need) หมายถึง ความต้องการความเคารพนับถือจากผู้อื่น (Respect from others) บางที่เรียกว่า Self Esteem

5) ความต้องการบรรลุศักยภาพสูงสุดแห่งตน (Self-actualization need) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ที่จะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามความเหมาะสมและความสามารถของตนเองในทางที่สร้างสรรค์คิงาม

พจนานุกรมในไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2526 : 323) กล่าวถึงความต้องการว่าหมายถึง ความอยากได้ ใครได้หรือประสงค์จะ ได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการความขาดสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งรบกวนกระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง และก็จะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมาทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

กู๊ด (Good, 1673 อ้างถึงใน กานตวีร์ โครครัตนชัย, 2548 : 11) กล่าวว่า ความต้องการเป็นความเชื่อ ความต้องการหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่พจนานุกรม

เว็บสเตอร์ (Webster, 1976 อ้างถึงใน กานตวีร์ โครครัตนชัย, 2548 : 11) ให้ความหมายว่า ความต้องการเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริง แต่อยู่ที่จิตใจ ความต้องการและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่าจะตรงตามที่คิดไว้

วามเนตส์ (Wahimen, 1977 อ้างถึงใน กานตวีร์ โครครัตนชัย, 2548 : 11) กล่าวว่า ความต้องการเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ชาญวิทช์ บ่วงราว (2551 : 42) กล่าวว่า ความต้องการเป็นความต้องการที่จะได้รับบริการสิ่งหนึ่งสิ่งใดจากสาธารณชน ภายในสังคมนั้น ๆ หรือสังคมอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือส่วนรวมก็ได้

สุวิมล ว่องวาณิช (2531 : 14) กล่าวว่า ความต้องการเป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่มุ่งหวังหรือสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่ป็นจริงในปัจจุบัน ความแตกต่างที่เกิดขึ้นบอถึงปัญหาที่มีอยู่
 กุฟแมน และ อิงลิช (Kaufman & English, 1979 : 9) ได้ให้ความหมายว่าเป็น ช่องว่างระหว่างผลผลิตที่เป็นอยู่ปัจจุบัน กับผลผลิตที่เราต้องการ โดยนำช่องว่างที่ได้รับมาจัดลำดับความสำคัญแล้วเลือกเอาสิ่งที่สำคัญที่สุดเป็นความต้องการที่ต้องกระทำก่อน

แมคคิลลิป (McKillip, 1987 : 7) กล่าวว่า ความต้องการหมายถึง การตัดสินใจ ปัญหาของบางกลุ่ม ที่สามารถแก้ไขได้ ดังนั้นความต้องการจึงอาจอยู่ในรูปแบบของความแตกต่างหรือช่องว่างของสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ควรจะเป็น เรียกว่าความต้องการจำเป็นที่มีจุดมุ่งหมาย การวัดที่แน่นอน (Objective needs) หรืออาจอยู่ในรูปของปัญหา เรียกว่าความต้องการตามความรู้สึก (Felt needs) หรือความต้องการรับรู้ (Perceived needs)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความต้องการ หมายถึง สภาวะความอยากได้ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ เป็นความอยากได้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีความปรารถนาที่จะมีหรือได้มาในสิ่งเหล่านั้นเพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม ซึ่งสิ่งนั้นยังขาดอยู่หรือยังไม่มี สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ความต้องการ หมายถึง สภาวะที่อยากได้หรืออยากให้มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายถึงความอยากได้หรืออยากให้มีเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงที่มีสาระตรงกับสภาพการใช้อย่างจริง โดยวิเคราะห์ความต้องการจากเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการใช้ ในสถานการณ์จริง ซึ่งพบจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 การประเมินความต้องการ

การประเมินความต้องการ (Needs Assessment) มีความหมายดังนี้

กุฟแมน และ อิงลิช (Kaufman & English, 1979 : 9) ให้ทัศนะของการประเมินความต้องการว่าเป็นกระบวนการประเมินช่องว่างระหว่างผลผลิตที่เป็นอยู่ในสภาพปัจจุบันกับผลผลิตที่เราต้องการแล้วจัดช่องว่างนั้นๆตามลำดับความสำคัญ เลือกนำสิ่งที่สำคัญไปปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการสิ่งนั้น

วิทกิน, แอลท์ชูด (Witkin & Altschuid, 1995 : 9-10) กล่าวว่าไว้ว่าการประเมินความต้องการ เป็นกระบวนการในการวิเคราะห์หาขนาดความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นจริง (What is) กับสภาพที่ควรจะเป็น (What should be) จากการรับรู้หรือการสังเกตได้ ถ้าหากมีความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างสภาพทั้งสองก็แสดงว่าเกิดความจำเป็นที่จะต้องแก้ไข

สุวิมล ว่องวาณิช (2531 : 14) ได้ให้ทัศนะว่า การประเมินความต้องการเป็นกระบวนการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่มุ่งหวัง หรือสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่ป็นจริงใน

(1.3) กำหนดขอบเขตของการประเมินความต้องการจำเป็นหลักและ/ หรือ ประเด็นที่ต้องการประเมิน

(1.4) กำหนดรายละเอียดและข้อมูลความต้องการตามขอบเขตที่จะ ประเมิน

(1.5) ตัดสินใจกำหนดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูล วิธีการ เก็บข้อมูล การใช้ประโยชน์ของข้อมูล ผลที่ได้จากขั้นตอนนี้คือ แผนเบื้องต้นสำหรับการประเมิน ความต้องการและนำไปใช้ในขั้นที่ 2, 3

2) **ขั้นการประเมิน (Assessment)** หลังจากการสำรวจเกี่ยวกับความต้องการต่างๆ แล้วในขั้นนี้เป็นขั้นเก็บรวบรวมข้อมูล (Data gathering) ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

(2.1) สรุปตัดสินใจกำหนดเกี่ยวกับบริบท ขอบเขต และสิ่งที่เกี่ยวข้องใน การประเมินความต้องการ

(2.2) เก็บรวบรวมข้อมูลของความต้องการ

(2.3) จัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นเบื้องต้นระดับแรก

(2.4) วิเคราะห์สาเหตุของความต้องการหรือประเด็นปัญหา

(2.5) วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ผลที่ได้ในขั้นนี้คือ ความ ต้องการหรือปัญหาที่ต้องการ การแก้ไขตามลำดับความสำคัญในระดับแรก

3) **ขั้นหลังการประเมิน (Post assessment)** เมื่อได้ผลการประเมินความต้องการแล้ว ในขั้นต่อไปนี้เป็นขั้นตอนการนำผลประเมินไปใช้ (Utilization) ประกอบด้วยขั้นย่อยๆ ดังนี้

(3.1) จัดลำดับความสำคัญของความต้องการ

(3.2) พิจารณาหาทางเลือกสำหรับเพื่อแก้ไขปัญหา

(3.3) พัฒนาแผนการปฏิบัติเพื่อใช้ในการดำเนินงานต่อไป

(3.4) ประเมินผลของการประเมินความต้องการ

(3.5) รายงานผลการประเมินความต้องการ

ผลที่ได้รับในขั้นการนำผลการประเมินความต้องการ ไปใช้ คือแผนที่จะนำไป ปฏิบัติข้อสรุปและรายงานผลที่เป็นลายลักษณ์อักษรและการบอกกล่าว

สุวิมล ว่องวานิช (2550 : 105) ได้สังเคราะห์ขั้นตอนการวิจัยประเมินความต้องการ โดยการแจกแจงขั้นตอนการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 3 ระยะดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 เป็นระยะก่อนการประเมินประกอบด้วย ขั้นตอนเตรียมการ และขั้นตอนการออกแบบการประเมิน

ระยะที่ 2 เป็นระยะการประเมินประกอบด้วย การกำหนดวิธีการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ

ระยะที่ 3 เป็นระยะหลังการประเมิน ประกอบด้วย การนำผลไปใช้ประโยชน์ การเสนอผลหรือรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และกำหนดแนวทางการแก้ไขเพื่อขจัดปัญหาที่เกิดจากความต้องการ จากขั้นตอนการดำเนินงาน 3 ระยะที่กล่าวมายังมีได้หยุดอยู่เพียงขั้นการกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหานั้น แต่วางแผนว่าจะนำแนวทางที่กำหนดไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ด้วย

ชาญวิทย์ บ่วงราบ (2551 : 47) ได้เสนอขั้นตอนการวิจัยประเมินความต้องการออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) การสำรวจสภาพปัญหาเพื่อศึกษาการวิจัยประเมินความต้องการ
- 2) การวางแผนการวิจัยประเมินความต้องการ
- 3) การรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือการวิจัยประเมินความต้องการ
- 4) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดเรียงลำดับความสำคัญ การวิจัย

ประเมินความ ต้องการ

- 5) การเสนอผลและรายงานการวิจัยประเมินความต้องการ
- 6) การนำไปวางแผนและปฏิบัติเพื่อการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และ

เป้าหมายของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

สรุปได้ว่าการประเมินความต้องการอาจทำได้ด้วยการออกแบบเครื่องมือสำรวจความต้องการ การสำรวจและการวิเคราะห์ และการนำผลการสำรวจไปใช้ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำขั้นตอนการประเมินความต้องการของ สุวิมล ว่องวานิช (2550) และชาญวิทย์ บ่วงราบ (2551) มาประยุกต์ใช้ในการประเมินความต้องการด้านเนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง โดยกำหนดขั้นตอนเป็น ขั้นตอนการออกแบบสัมภาษณ์เพื่อสำรวจความต้องการ ขั้นตอนการสัมภาษณ์เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการ และ ขั้นตอนการนำผลการสำรวจไปใช้ในการจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

2.2.1 การพูดเพื่อการสื่อสาร

ทองใบ ทองภูบาล (2553 : 8) ได้ให้ความหมายของการพูดเพื่อการสื่อสารไว้ว่า การถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร วัฒนธรรม ประเพณี และการกระทำที่ให้ผู้อื่นเข้าใจด้วยน้ำเสียง ภาษา หรือกิริยาท่าทางที่ไม่ใช่คำพูด นอกจากความหมายโดยตรงของการพูดที่สื่อออกมาแล้ว องค์ประกอบอื่นก็มีส่วนสำคัญในการพูดซึ่งทำให้การสื่อสารนั้นชัดเจนยิ่งขึ้น

พอลสตัน (Paulston, 1978 อ้างถึงใน ทองใบ ทองภูบาล, 2553 : 7) กล่าวว่าความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารนั้นมีได้เป็นเพียงปฏิสัมพันธ์ทางภาษาเท่านั้น แต่ถ้าจะสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้พูดจะต้องสามารถสื่อสารในสังคมข้ามวัฒนธรรมได้ กล่าวคือ จะต้องใช้ภาษาตามกฎของสังคมนั้นๆ นอกจากนี้ การพูดสื่อสารยังรวมถึงพฤติกรรมที่ไม่ใช่คำพูดด้วย (Non-verbal behavior) ดังนั้น องค์ประกอบที่มีคำพูด นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของความสามารถในการสื่อสาร

ลูโอม่า (Luoma, 2004 อ้างถึงใน ทองใบ ทองภูบาล, 2553 : 8) กล่าวถึงการพูดเพื่อการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการสื่อความหมายระหว่างบุคคลที่ประกอบด้วยระบบเสียง โครงสร้างไวยากรณ์และหน่วยคำ เพื่อให้เข้าใจข้อมูลระหว่างสองฝ่าย

สรุปได้ว่า การพูดเพื่อการสื่อสาร หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อทำความเข้าใจ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร แสดงความคิดเห็น เจตคติ อารมณ์และความรู้สึกในเรื่องต่างๆ ที่เป็นภาษาพูด และพฤติกรรมที่ไม่ใช่ภาษาพูด และสำหรับงานวิจัยนี้ การพูดเพื่อการสื่อสาร หมายถึง การใช้ภาษาภาษาอังกฤษเพื่อทำความเข้าใจ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร แสดงความคิดเห็น เจตคติ อารมณ์และความรู้สึกในเรื่องการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

2.2.2 การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การพัฒนาบทเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมมีนักการศึกษาได้เสนอแนะไว้พอสังเขปดังนี้

ลินดา บาวคอม (Linda Bawcom, 1995 : 42-43) ได้เสนอขั้นตอนการสอนการสร้างบทเรียนสอนทักษะการพูดไว้ 11 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดแนวทางและหลักการ แนวทางและหลักการเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดเป้าหมายและเนื้อหาของบทเรียน ทั้งยังช่วยให้ (สอนปฏิบัติคို့ผู้เรียนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม)

ขั้นที่ 2 เลือกเรื่องจะสอน การเลือกหัวเรื่องในการสอนจะต้องคำนึงถึงความสนใจของผู้เรียนเป็นหลัก

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถาม เพื่อนำไปสำรวจความสนใจและความต้องการของผู้เรียน

ขั้นที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามว่า ผู้เรียนต้องการหรือสนใจเรียนอะไร

ขั้นที่ 5 กำหนดกิจกรรม เนื้อหา และแบบฝึกหัด เพื่อเป็นแนวทางการสอน

ขั้นที่ 6 รวบรวมสื่อและอุปกรณ์การสอนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องທີ່ผู้เรียนสนใจเรียนเพื่อจัดทำแบบฝึกหัดและกิจกรรมที่จะทำร่วมกัน

ขั้นที่ 7 เลือกแบบฝึกหัด กิจกรรม และสื่อการสอนให้เหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อหา

ขั้นที่ 8 กำหนดขอบเขตและเรียงลำดับเนื้อหา พร้อมสื่อเพื่อกำหนดว่าจะสอนเนื้อหาและสื่ออะไรในการสอนแต่ละครั้งตามลำดับ

ขั้นที่ 9 สร้างกล่องที่เก็บสื่อ และอุปกรณ์การสอนต่าง ๆ

ขั้นที่ 10 ทดลองใช้สื่อและอุปกรณ์การสอนต่าง ๆ

ขั้นที่ 11 แก้ไข ปรับปรุงให้สมบูรณ์หลังจากการทดลองใช้แล้ว

ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson and Waters, 1987 : 91) ได้เสนอแนะขั้นตอนการพัฒนาบทเรียนตามหลักสูตร ESP (English for specific purpose) ไว้ 6 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เป้าหมายและความต้องการ

ขั้นที่ 2 เลือกเนื้อหาการสอนที่น่าสนใจ

ขั้นที่ 3 กำหนดทักษะการสอนให้เหมาะสมกับเนื้อหา

ขั้นที่ 4 ลำดับการปรับปรุงเนื้อหาตามความจำเป็น เพื่อให้ตรงตามทักษะการสอนที่ต้องการ

ขั้นที่ 5 กำหนดกิจกรรมตามทักษะนั้นๆ

ขั้นที่ 6 กำหนดแบบการประเมินผล

ยูทาทร์ กูเวนเบิร์ก (2552 : 30) กล่าวว่า การพัฒนาบทเรียนนั้นต้องคำนึงถึงเป้าหมาย จุดประสงค์ของบทเรียน ว่าต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อะไร ในเนื้อหาอะไร ตามความต้องการและความสนใจของผู้เรียน โดยต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ตรวจสอบ ทดลองใช้ และปรับปรุงจนกระทั่งเกิดความสมบูรณ์ จึงสามารถนำไปใช้เป็นบทเรียน สำหรับการสอนที่มีประสิทธิภาพได้

ปีทมา สุวรรณเทศ (2553 : 61) ได้กล่าวไว้ว่า คู่มือการใช้ภาษาอังกฤษที่มีคุณภาพ ต้องได้จากการนำความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ภาษาอังกฤษ ประกอบกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมาเป็นหลักสำคัญในการสร้างคู่มือ

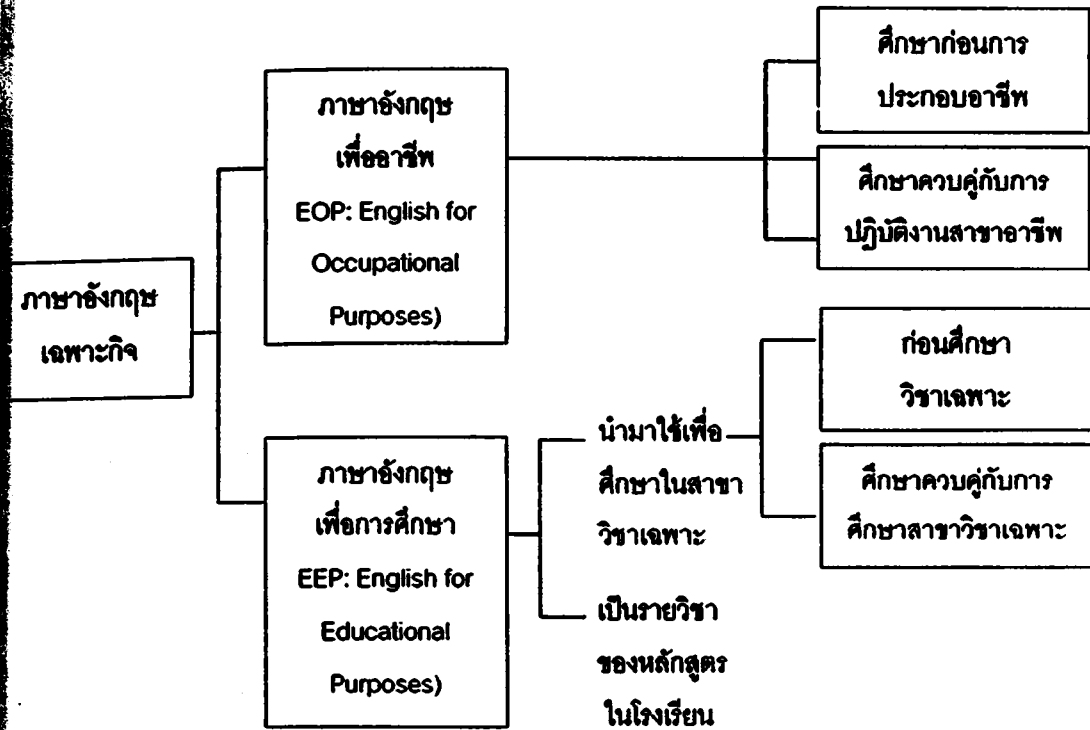
สรุปได้ว่า การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ต้องเริ่มจากการศึกษาความต้องการของผู้เรียน กำหนดเนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอนตามผลความต้องการที่วิเคราะห์ได้ และขั้นตอนสุดท้ายคือการปรับปรุงบทเรียนให้สมบูรณ์ ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson and Waters, 1987 : 91) ดังกล่าวข้างต้น จำนวน 6 ขั้นตอน ไปเป็นแนวทางการพัฒนา และปรับปรุง เพื่อใช้เป็นแนวทางสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ในครั้งนี้ด้วย

2.3 ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

2.3.1 ประเภทของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson and Waters , 1987) ได้แบ่งการสอนภาษาอังกฤษออกเป็นสาขาย่อย ได้แก่ ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาแม่ (English as a mother tongue) ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สอง (English as a second language) และภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่ต่างประเทศ (English as a foreign language) พบว่า ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สอง และภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศนั้น อาจมีลักษณะวิธีคล้ายคลึงกัน โดยในภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศนั้นแบ่งออกได้เป็น 2 สาขา คือ ภาษาอังกฤษทั่วไป (General English) เช่น ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนทั่วไป ทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและในหลักสูตรผู้ใหญ่ทั่วไป และอีกสาขาหนึ่งคือ ภาษาอังกฤษสำหรับจุดมุ่งหมายเฉพาะ (English for specific purposes)

Ministry of Overseas Development แห่งประเทศอังกฤษ (Robinson, 1980 : 7) ได้แบ่งประเภทภาษาอังกฤษเฉพาะกิจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ



ภาพประกอบที่ 1 ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจตามแนวคิดของ Ministry of Overseas Development
ที่มา : Robinson (1980 : 8)

จากแผนภาพที่ 1 เห็นได้ว่า Ministry of Overseas Development ได้จำแนก ESP ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) EOP (English for Occupational Purpose) เน้นการเรียนภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ โดยแบ่งออกเป็น 2 วิธีการ คือ

1.1) ศึกษาก่อนการประกอบอาชีพ

1.2) ศึกษาควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานสาขาวิชาชีพที่ตนเองทำงานอยู่ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความสามารถและทักษะต่าง ๆ

2) EEP (English for Educational Purposes) เป็นการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 วิธี

2.1) การศึกษาในสาขาที่ศึกษาอยู่ โดยอาจเรียนก่อนที่จะเริ่มศึกษาหรือเรียนควบคู่กันไปในขณะที่ศึกษาสาขานั้น ๆ ก็ได้

2.2) การจัดให้เป็นรายวิชาหนึ่งในหลักสูตรของสถานศึกษา

การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ หรือ ESP (English for Specific Purpose) ได้เป็นที่แพร่หลายในวงการศึกษารวมทั้งในประเทศไทย ทั้งนี้ก็เพราะว่า ESP นั้นเป็นการเรียนการสอน

ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนในแต่ละสาขาอาชีพ และผู้เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้ทันทีอย่างเหมาะสม ยกตัวอย่างหลักสูตร ESP เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมวลชนและประชาสัมพันธ์ เป็นต้น (นัยนา ทองศรีเกศ, 2528 : 9)

มันบี้ (Munby, 1978) ได้พูดถึง ESP ว่าควรใช้คำว่า Specific มากกว่า Special เพราะว่า คำว่า Special ทำให้คิดถึงภาษาอังกฤษเฉพาะกิจพิเศษบางอย่าง คำว่า Special Purposes มีความหมายว่าไม่ไซ้ ซึ่งเน้นลักษณะของภาษา โดยเฉพาะคำศัพท์ซึ่งมีไซ้เฉพาะสาขา เช่น คำศัพท์ ในสาขาเกษตร เป็นต้น แต่ ESP เน้นตัวผู้เรียนและจุดมุ่งหมายของผู้เรียนไม่ไซ้ว่าใช้ภาษาอังกฤษ เพื่ออะไร แล้วจัดหลักสูตรตามความต้องการของผู้เรียน

แมคเคอร์ และเมาท์ฟอร์ด (Mackay and Mountford, 1978) ได้เสนอจุดมุ่งหมายของการเรียน ESP ไว้ 3 ประการ ดังนี้

- 1) เพื่อสนองความต้องการด้านวิชาชีพ (Occupational requirements) สำหรับพนักงานรับโทรศัพท์ติดต่อระหว่างประเทศ นักบินนานาชาติ
- 2) เพื่อโครงสร้างฝึกอบรมอาชีพ (Vocational training programmers) สำหรับบุคลากรประจำโรงแรม เจ้าหน้าที่ฝ่ายการค้าพิเศษ
- 3) เพื่อการศึกษาด้านวิชาการอาชีพระดับสูง (Academic or professional study) สำหรับวิศวกร แพทย์ นักกฎหมาย

โรบินสัน (Robinson, 1980) ได้กล่าวถึง ESP ว่าเป็นการสอนภาษาต่างประเทศที่มีจุดประสงค์ในการนำไปใช้ จุดประสงค์ที่ว่าเป็นสามารถวัดได้จากความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ดังนั้นการสอนภาษาอังกฤษแบบ ESP เป็นการเรียนเพื่อเป็นแนวทางอันจำเป็นเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างชัดเจน ดังนั้น English Language Teaching (ELT) หรือการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป จึงต่างจาก ESP สำคัญคือการสอนภาษาอังกฤษทั่วไปที่เน้นทางด้านวรรณคดีวัฒนธรรมการศึกษาเพื่อชีวิตโดยทั่วไป ซึ่งสอนในวิชาภาษาโดยมีตัวภาษาเป็นเนื้อหาวิชา (Subject matter) และเป็นจุดประสงค์ (Purpose) ของรายวิชานั้นๆ ส่วนผู้เรียน ESP นั้น เรียนภาษาเพื่อเป็นทาง (En Route) ไปสู่การรับรู้เนื้อหาวิชาหรือกลุ่มทักษะที่แตกต่างออกไป

โดยที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ESP คือ ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจที่มุ่งเน้นในด้านสายงานใดสายงานหนึ่งโดยเฉพาะ มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในสายงานนั้นได้

ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (English for tourism) ถือได้ว่าเป็นภาษาอังกฤษที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ (English for Specific Purposes หรือ ESP) ที่มุ่งเน้นเพื่อการอาชีพเฉพาะด้าน (English for Occupational Purposes หรือ EOP ตามความหมายของ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters : 1996) และงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการเรียนการสอน ESP ตามแนวคิดของ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson and Waters) มาเป็นหลักในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

2.3.2 แนวการศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ESP

สตรีฟเวน (Stevens, 1978 : 185) ได้กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ เป็นการสอนการใช้ภาษา (Use) เพื่อให้ใช้ได้จริงในสถานการณ์ต่าง โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ความต้องการเหล่านี้อาจเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะอย่าง (Specific Job) เฉพาะสาขา (Specific Subject) หรือเฉพาะจุดมุ่งหมาย (Specific Purpose) อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งต่างจากการสอนภาษาอังกฤษทั่วไปคือ

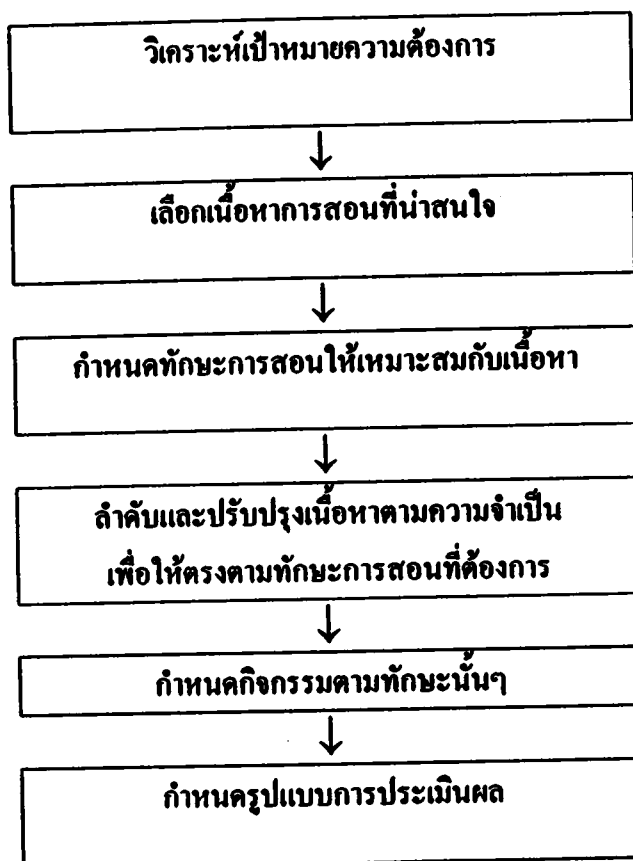
- (1) เป็นภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
- (2) เป็นภาษาที่เลือกหัวข้อ (Topic) ในการสอนตรงกับวิชาชีพของผู้เรียน
- (3) เป็นภาษาที่เน้นทักษะที่จำเป็นต่อผู้เรียนในการนำไปใช้กับสาขาวิชาชีพของตน

ต่อไป

(4) เป็นภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาเฉพาะสำหรับผู้เรียน (Specific Language Content) มันบี้ (Munby, 1978) ได้สร้างแบบอย่าง (Models) ของหลักสูตรภาษาอังกฤษขึ้นโดยแยกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการสื่อความหมายของผู้เรียนดังนี้

- (1) ผู้เรียนต้องการใช้ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจชนิดใด (Purposes domain)
- (2) ผู้เรียนต้องการใช้ภาษาอังกฤษในสภาวะใด (Setting)
- (3) ผู้เรียนต้องการใช้ภาษาอังกฤษติดต่อกับใคร (Interaction)
- (4) ผู้เรียนต้องใช้สื่อใดในการสื่อความหมาย (Instrumental)
- (5) ผู้เรียนต้องการใช้ภาษาถิ่นใด (Dialect)
- (6) ผู้เรียนต้องใช้ภาษาในระดับใด (Target level)
- (7) ผู้เรียนต้องการกิจกรรมสื่อความหมายอะไรบ้าง (Communicative event)

ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson and Waters, 1987 : 91) ได้เสนอแนะขั้นตอนการสร้างบทเรียนตามหลักสูตร ESP ได้ 6 ขั้น ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 ขั้นตอนการสร้างบทเรียนตามแนว ESP ของ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส

จากขั้นตอนการสร้างบทเรียนที่ได้กล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การเลือกเนื้อหาบทเรียนนั้นสำคัญอย่างยิ่ง เพราะส่งผลกระทบต่อตรงกับกิจกรรมและการประเมินผล ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการเรียนการสอน ESP ตามแนวคิดของ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson and Waters) มาเป็นหลักในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงในครั้งนี้ด้วย โดยได้ได้ประยุกต์ 6 ขั้นตอน ของวิธีการสร้างบทเรียน โดยกำหนดใหม่เป็น 10 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เป้าหมายและความต้องการจากความเป็นไปโดยอ้างอิง
จากผลการสำรวจความต้องการเชิงเนื้อหาของคู่มือโดยใช้แบบสัมภาษณ์

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นที่ 3 เลือกเนื้อหาที่น่าสนใจ

ขั้นที่ 4 ลำดับและปรับปรุงเนื้อหาตามความเหมาะสม

ขั้นที่ 5 สร้างและรวบรวมบทสนทนา

ขั้นที่ 6 เสนอคู่มือต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและ

ความเหมาะสม

ขั้นที่ 7 ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นที่ 8 เสนอคู่มือที่จัดทำขึ้นต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพ ความ

ถูกต้องและความเหมาะสมของคู่มือ

ขั้นที่ 9 ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 10 ทดลองใช้คู่มือ ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะ และตรวจสอบระดับความเหมาะสมของคู่มือ โดยเจ้าหน้าที่อุทยาน 10 คน และผู้ที่เกี่ยวข้อง 5 คน

2.4 แหล่งท่องเที่ยว

ราไพพรรณ แก้วสุริยะ(2544 : 80-81) ได้ให้ความหมายของ แหล่งท่องเที่ยว ไว้ว่า หมายถึง สิ่งดึงดูดใจที่ก่อให้เกิดการเดินทางหรือท่องเที่ยว เพื่อความเพลิดเพลินสนุกสนานและเพิ่มพูนความรู้ตลอดจนทัศนคติที่กว้างขวาง ในแง่ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเปรียบเสมือน “สินค้า” และเป็นสินค้าที่สามารถดึงดูด “ลูกค้า” หรือนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาซื้อถึงที่ตั้งของสินค้าได้อีกด้วย แหล่งท่องเที่ยวสามารถจำแนกได้ตามลักษณะความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็น 2 ประการดังนี้

1) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงดงาม ตามธรรมชาติ สามารถดึงดูดให้คนไปเยือน หรือไปท่องเที่ยวยังพื้นที่ นั้น เช่นภูเขา ป่าไม้ น้ำพุร้อน ถ้ำน้ำตก ชายทะเล หาดทราย ทะเลสาบ เกาะ แก่ง เขื่อน อ่างเก็บน้ำ แหล่งน้ำจืด (ห้วย บึง หนองคลอง) บางแห่งได้รับการจัด ให้เป็นสวนรุกขชาติ สวนพฤกษศาสตร์ วนอุทยาน อุทยานแห่งชาติ เขตสงวนพันธุ์สัตว์ สวนสัตว์เปิด อุทยานนกน้ำ เป็นต้น

2) แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นซึ่งส่วนใหญ่เป็นมรดกทางสังคม (Cultural heritage) เป็นผลงานที่ บรรพบุรุษสร้างสรรค์ ที่ อนุชนรุ่นหลัง บังเกิดความหวงแหน และปฏิบัติสืบสานต่อไป ทั้งนี้แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์ สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่

2.1) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (Historical tourism resource) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ตามความประสงค์หรือประโยชน์ของของมนุษย์เอง ทั้งที่เป็นมรดกในอดีต และได้สร้างเสริมปัจจุบัน แต่มีผลดึงดูดให้ผู้คนไปเยือน หรือไปท่องเที่ยวในพื้นที่นั้น เช่นพระราชวัง ศาสนสถาน แหล่งโบราณคดีก่อนประวัติศาสตร์ อนุสาวรีย์ อนุสรณ์สถาน เป็นต้น

2.2) แหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรม และประเพณี และวิถีชีวิต (Culture and rural way of life) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในรูปแบบของการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม ซึ่งปฏิบัติยึดถือสืบทอดต่อกันมา เช่นประเพณีในรอบปี ทั้งประเพณีในพระราชสำนัก (พระราชพิธีต่างๆ ประเพณีท้องถิ่น ประเพณีที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ที่เกี่ยวกับศาสนา เช่นประเพณีสงกรานต์ ประเพณีเข้าพรรษา ประเพณีกินเจ ประเพณี ถือน้ำสรงงานทำบุญขึ้นบ้านใหม่ เป็นต้น ประเพณีที่เกี่ยวข้องกับบุคคล เช่นพิธี โขนจุก พิธีแต่งงาน พิธีบวชและพิธี ศพ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีวิถีชีวิตคนในท้องถิ่น ได้แก่ การสร้างบ้านเรือน ชุดการแต่งกาย อาหารประจำถิ่น การประดิษฐ์ของใช้เพื่อการดำรงชีวิต ภาษาพูดในท้องถิ่นและวรรณคดีพื้นบ้าน เป็นต้น หมู่บ้านที่เอกลักษณ์เฉพาะ นับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ อาทิหมู่บ้านทอผ้า หมู่บ้านทำร่ม หมู่บ้านช้าง รวมถึงตลาดน้ำ ตลาดนัด

2.3) แหล่งท่องเที่ยว เพื่อนันทนาการและการบันเทิง (Recreation attraction) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ มนุษย์ สร้างขึ้น เพื่อการพักผ่อนที่ให้ความรื่นรมย์ บันเทิงเช่น สวนสัตว์ สวนสนุก สวนน้ำ ศูนย์วัฒนธรรม ศูนย์แสดงศิลปะสมัยใหม่ แหล่งบันเทิง แหล่งศูนย์การค้า ศูนย์การประชุม เป็นต้น

จากบทความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือ สถานที่ ที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมทั้ง ประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น วิถีชีวิต ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ไปสัมผัส ซึ่งทำให้ชุมชน หรือท้องถิ่นนั้นๆ เกิดอาชีพและรายได้ อันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว

2.4.1 ทรัพยากรการท่องเที่ยว

2.4.1.1 ความหมายของทรัพยากรการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวจัดเป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของทรัพยากรการท่องเที่ยวหลายทรรศนะ เช่น

มนัส สุวรรณ และคณะ (อ้างถึงใน ทรัพยากรการท่องเที่ยว, 2554) กล่าวว่า ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง พื้นที่ สิ่งของ กิจกรรม และ/หรือมิติอื่นใดที่สามารถให้คุณค่าเชิงการท่องเที่ยว เช่น ความสวยงามตามธรรมชาติ คุณค่าเชิงประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ เป็นต้น แก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ทรัพยากรการท่องเที่ยวสามารถปรากฏได้ทั้งในลักษณะของรูปธรรมที่สามารถสัมผัสได้ด้วยการจับต้อง เช่น สิ่งก่อสร้าง ของที่ระลึก ถ้ำ และน้ำตก เป็นต้น และในลักษณะของนามธรรมที่ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยการจับต้องแต่สามารถสัมผัสได้ด้วยทางอื่น เช่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษา ความเป็นชนเผ่า และการเล่นการแต่งพื้นบ้าน เป็นต้น

วรรณภา วงษ์วานิช (อ้างถึงใน ทรัพยากรการท่องเที่ยว, 2554) กล่าวว่า ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวซึ่งรวมถึงสถานที่ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น ที่มีลักษณะเด่น ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

2.4.1.2 ความสำคัญของทรัพยากรการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งประเภทที่เป็นทรัพยากรทางธรรมชาติ โบราณสถานและศิลปวัฒนธรรมจัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบการท่องเที่ยว นอกจากบริการการท่องเที่ยวและตลาดการท่องเที่ยว ซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยว สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเยือนได้ จึงนับได้ว่า ทรัพยากรการท่องเที่ยวมีความสำคัญมากในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 5 ด้าน คือ ความสำคัญด้านจิตวิทยา ความสำคัญด้านเศรษฐกิจ ความสำคัญด้านสังคม ความสำคัญด้านวัฒนธรรม และความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความสำคัญด้านจิตวิทยา ทรัพยากรการท่องเที่ยวมีความสำคัญด้านจิตวิทยา คือ

1.1) เป็นสิ่งดึงดูดใจให้มีการเดินทางท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว นับเป็นปัจจัยหลักที่นักท่องเที่ยวนำมาพิจารณาในการตัดสินใจเลือกที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่นั้นหรือไม่

1.2) เป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดความสุขลดความตึงเครียด ทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งประเภทความสวยงามตามธรรมชาติ หรือประเภทโบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรม สามารถใช้เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปพักผ่อนหย่อนใจให้หายจากความเครียดจากภาระหน้าที่ประจำได้

2) ความสำคัญด้านเศรษฐกิจ ทรัพยากรการท่องเที่ยวมีความสำคัญด้านเศรษฐกิจ คือ

2.1) เป็นแหล่งที่มาของรายได้ของท้องถิ่น เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวย่อมก่อให้เกิดการสร้างงาน อาชีพให้กับท้องถิ่นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การผลิตสินค้าที่ระลึก จำหน่ายนักท่องเที่ยว การจัดบริการที่พักให้ลักษณะโฮมสเตย์ให้กับนักท่องเที่ยว เป็นต้น

2.2) เป็นแหล่งที่มาของรายได้ของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เมื่อนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวโดยย่อมก่อให้เกิดการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวจึงทำให้สามารถกระจายรายได้สู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องหลายประเภท เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจขนส่ง เป็นต้น

2.3) เป็นแหล่งที่มาของรายได้ภาครัฐ รัฐบาลสามารถเรียกเก็บภาษีอากรจากการค้าและภาษีเงินได้จากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งรัฐสามารถนำไปใช้พัฒนาประเทศ และช่วยชดเชยภาวการณ์ขาดดุลการค้ากับต่างประเทศได้

3) ความสำคัญด้านสังคม

3.1) ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวอุดมสมบูรณ์จะมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น เพราะสามารถใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจทำให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์แข็งแรง และยังช่วยให้มาครฐานการครองชีพของประชาชนดีขึ้นด้วยจากการมีรายได้จากการท่องเที่ยวทำให้มีอำนาจซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคต่างๆ ได้มากขึ้น ทั้งยังช่วยลดปัญหาอาชญากรรมในสังคมได้

3.2) ช่วยเปิดโลกทัศน์ให้กับประชาชน เนื่องจากการเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ ทำให้มีโอกาสได้เรียนรู้ได้สัมผัสของจริงได้รับประสบการณ์ตรงย่อมส่งผลให้เกิดทัศนคติที่กว้างไกล เกิดความประทับใจ และช่วยเสริมสร้างให้เกิดความรักและหวงแหนในทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านั้น

3.3) ช่วยสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและยอมรับของคนทั่วโลก ย่อมนำมาซึ่งความภาคภูมิใจของคนในพื้นที่ เช่น นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมักกล่าวชมประเทศไทยเสมอว่าเป็นประเทศที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สวยงาม น่าสนใจ มีความหลากหลาย น่าค้นหาสนใจ ซึ่งนำความภาคภูมิใจมาสู่คนไทยทุกคน

4) ความสำคัญด้านวัฒนธรรม

4.1) แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี เช่น ภาษา การแต่งกาย วิถีชีวิต การละเล่น งานเทศกาล ประเพณีต่างๆ เป็นต้น นับเป็นสื่อซึ่งแสดงออกถึงเอกลักษณ์ของท้องถิ่นและของประเทศชาติ

4.2) สะท้อนให้เห็นคุณค่าของภูมิปัญญาบรรพชน ทรัพยากรการท่องเที่ยวจำนวนมากได้สะท้อนให้เห็นภูมิปัญญาของบรรพชนที่ล้ำลึก เป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำรงชีวิตของคนในรุ่นปัจจุบัน เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีที่แสดงถึงการมีวัฒนธรรม เช่น การไหว้ ความมีน้ำใจไมตรี ลักษณะของสถาปัตยกรรมอันประณีตงดงาม เป็นต้น

5) ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ซึ่งแตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่นที่เน้นการนำเอาทรัพยากรขึ้นมาใช้ประโยชน์ จากประโยชน์ที่เกิดขึ้นมากมายที่คนได้รับจากทรัพยากรการท่องเที่ยว ทำให้เกิดกระแสการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมไม่เสื่อมสลาย การนำทรัพยากรไปใช้อย่างระมัดระวัง มีจิตสำนึกและมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้นุชนรุ่นหลังได้ใช้ประโยชน์ต่อไป

2.4.1.3 คุณลักษณะของทรัพยากรการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวหลากหลายประเภทที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวนั้นควรมีลักษณะหลักที่สำคัญ 4 ประการ หรือเรียกว่า 4As คือ

1) ความดึงดูดใจ (Attraction) ทรัพยากรการท่องเที่ยวควรดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ หรือมีลักษณะชวนตา ชวนใจ มีเสน่ห์เฉพาะตัวอันมีสาเหตุมาจาก

1.1) มีความงามตามธรรมชาติ เช่น ชายหาดทรายขาว แนวปะการังที่มีสีสันสวยงาม รวมทั้งปลานานาชนิดต่างๆ ป่าที่มีพันธุ์ไม้มีถิ่นกำเนิดหรือความงดงามที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ทะเลสาบ รีสอร์ทในหุบเขา เป็นต้น

1.2) มีลักษณะของเหตุการณ์สำคัญเฉพาะกาล เช่น งานประเพณีในเทศกาลสำคัญของแต่ละท้องถิ่น การจัดขบวนนุบผชาติหรือการตกแต่งขบวนพาเหรดและการแสดงในเทศกาลต่างๆ การแสดงแสง สี เสียง ในแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น

2) ความสามารถในการเข้าถึงง่าย (Accessibility) ทรัพยากรการท่องเที่ยวจะดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้มากหากมีความสะดวกในการเดินทางที่ชวรม หากนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและใกล้ชิด นักท่องเที่ยวจะเกิดอรรถรสในการท่องเที่ยวได้มาก ดังนั้น แม้แหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงามแต่ขาดความสะดวกในการเข้าถึง นักท่องเที่ยวจะไม่เดินทางไปเที่ยวชมหน่วยงานที่รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องดำเนินการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ถนน สะพาน ที่จอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแก่นักท่องเที่ยว

3) ความประทับใจ (Amenity) ทรัพยากรการท่องเที่ยวควรก่อให้เกิดความประทับใจ สุขใจ และซาบซึ้งในการเที่ยวชม เช่น ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เช่น ปราสาทราชวัง วัด โบราณสถานต่างๆ ที่แสดงถึงอารยธรรมในอดีต หรือแม้แต่ทรัพยากรธรรมชาติ

ที่เหมาะสมแก่การพักผ่อน อาทิ อุทยานแห่งชาติทางบกและทางทะเลหรือทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดความสนุกสนาน เช่น การร่วมงานเทศกาลประเพณีต่างๆ เช่น งานคาร์นิวัลในประเทศบราซิล งานประเพณีสงกรานต์ในประเทศไทย เป็นต้น

4) องค์ประกอบของการบริการ (Ancillary Service) สถานที่ท่องเที่ยวควรจัดสรรการบริการด้านต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยว หน่วยงาน และภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกและดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเดินทางมายังสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านี้ ได้แก่

4.1) การบริการด้านการตลาด เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว การส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

4.2) การประสานความร่วมมือด้านการพัฒนาและจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว เช่น การส่งเสริมให้มีการอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจากความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การวางแผนการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่น และการจัดระบบการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น (ทรัพยากรการท่องเที่ยว, 2554)

จากที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หมายถึง สถานที่ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มีความสวยงาม ได้แก่ น้ำตก ถ้ำ ป่าไม้ ภูเขา เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวช่วยให้ชุมชนก่อเกิดรายได้ ช่วยสร้างอาชีพและการจ้างงานให้กับชุมชนท้องถิ่น และช่วยสร้างความภาคภูมิใจให้กับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งคุณลักษณะของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวชมนั้นมีลักษณะที่สำคัญคือ มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว สะดวกต่อการเดินทาง ก่อให้เกิดความผ่อนคลาย และมีการให้บริการที่ดี สำหรับงานวิจัยนี้ จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียงระดับประเทศ เพื่อเป็นส่วนเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อันจะนำมาซึ่งการต้อนรับและบริการที่สร้างความอบอุ่นและความประทับใจให้กับผู้มาเยือน

2.4.2 อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

2.4.2.1 ประวัติความเป็นมา

ตามตำนานกล่าวไว้ว่ามีพรานป่าผู้หนึ่งได้พยายามล่ากระต๊องซึ่งหลบหนีไปยังยอดเขาสูงหนึ่งในตำบลศรีฐาน (ปัจจุบันอยู่ในอำเภอภูกระดึง) ซึ่งเป็นภูเขาที่ไม่เคยมีใครขึ้นมาก่อน เมื่อนายพรานได้ตามกระต๊องขึ้นไปบนยอดเขาแห่งนั้น ก็ได้พบว่าพื้นที่บนภูเขาสูงนั้นเต็มไปด้วยพื้นที่ราบกว้างใหญ่สวยงาม เต็มไปด้วยป่าสน พรรณไม้ และสัตว์ป่านานาชนิด มนุษย์จึงรู้จักภูกระดึงแต่นั้นเป็นต้นมา (อุทยานแห่งชาติภูกระดึง, 2554)

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2552) ภูกระดึง เป็นที่รู้จักกันมานาน ตั้งแต่สมัยสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 สมุหเทศาภิบาล (พระเจ้าวรวงศ์เธอ กรมหลวงประจักษ์ศิลปาคม) ได้ทำรายงานสภาพภูมิศาสตร์เสนอต่อกระทรวงมหาดไทย และต่อมาในปี พ.ศ. 2463 นายอำเภอวังสะพุง ซึ่งปกครองท้องที่เขตภูกระดึงในขณะนั้นได้ขึ้นไปสร้างพระพุทธรูปไว้บนยอดเขาภูกระดึงองค์หนึ่ง ในปี พ.ศ. 2486 ทางราชการได้ออกพระราชกฤษฎีกากำหนดป่าภูกระดึงให้เป็นป่าสงวนแห่งชาติ และกรมป่าไม้เริ่มดำเนินการสำรวจเพื่อจัดตั้งอุทยานแห่งชาติขึ้นที่ภูกระดึง จังหวัดเลย เป็นแห่งแรก แต่เนื่องจากขาดแคลนงบประมาณและเจ้าหน้าที่ จึงได้ดำเนินการไปเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

จากที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2502 ให้กำหนดป่าภูกระดึง จังหวัดเลย และป่าอื่นๆ ในท้องที่จังหวัดต่างๆ รวม 14 ป่า เป็นอุทยานแห่งชาติเพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติเอาไว้เป็นการถาวรเพื่อประโยชน์ส่วนรวม กรมป่าไม้ได้เสนอจัดตั้งป่าภูกระดึงให้เป็นอุทยานแห่งชาติตามความในมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 โดยมีพระราชกฤษฎีกากำหนดป่าภูกระดึงในท้องที่ตำบลศรีฐาน กิ่งอำเภอภูกระดึง อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย เป็นอุทยานแห่งชาติ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 79 ตอนที่ 104 ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2505 เนื้อที่ 217,581 ไร่ นับเป็น อุทยานแห่งชาติลำดับที่ 2 ของประเทศไทย

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม พ.ศ. 2520 อนุมัติหลักการให้ดำเนินการเพิกถอนอุทยานแห่งชาติในส่วนที่กองทัพอากาศขอใช้ประโยชน์ ตั้งเป็นสถานีถ่ายทอดโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์ในราชการทหาร เนื้อที่ประมาณ 5 ไร่ กรมป่าไม้จึงได้ดำเนินการขอเพิกถอนที่ดินดังกล่าว โดยได้มีพระราชกฤษฎีกาเพิกถอนอุทยานแห่งชาติภูกระดึงบางส่วนในท้องที่ตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พ.ศ. 2521 ปัจจุบันอุทยานแห่งชาติภูกระดึงมีเนื้อที่ประมาณ 217,576.25 ไร่

2.4.2.2 ศัพทมูลวิทยา

คำว่า “ภูกระดึง” มาจากคำว่า ภู แปลว่า ภูเขา และ กระดึง แปลว่า กระดึง เป็นภาษาพื้นเมืองของจังหวัดเลย ด้วยเหตุนี้ ภูกระดึง จึงอาจแปลได้ว่า ระฆังใหญ่ ซื่อนี้มาจากเรื่องเล่าที่ว่าในวันพระชาวบ้านมักได้ยินเสียงกระดึงหรือระฆังจากภูเขาภูนี้เสมอ เล่ากันว่าเป็นระฆังของพระอินทร์ ส่วนอีกข้อสันนิษฐานหนึ่งคือในบริเวณบางส่วนของยอดเขาหากเดินหน้าหรือใช้ไม้กระทุ้งก็จะมีเสียงก้องคล้ายระฆังซึ่งเกิดจากโพรงข้างใต้ จึงได้รับการตั้งชื่อว่า “ภูกระดึง”

2.4.2.3 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพทั่วไปของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง เป็นภูเขาหินทรายยอดตัดอยู่ทางตะวันตกเฉียงเหนือของที่ราบสูงโคราช ใกล้กับด้านลาดทิศตะวันออกของเทือกเขาเพชรบูรณ์ ลักษณะโครงสร้างทางธรณีของภูกระดึงเกิดขึ้นในมหายุค Mesozoic เป็นหินในชุดโคราช ประกอบด้วยชั้นหินหมวดหินภูพานหมวดหินเสาขัว หมวดหินพระวิหาร และหมวดหินภูกระดึง พื้นที่ส่วนใหญ่ของภูเขาอยู่ที่ความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางระหว่าง 400-1,200 เมตร มีพื้นที่ราบบนยอดเขากว้างใหญ่คล้ายรูโบซอน ประกอบด้วยเนินเตี้ยๆ ยอดสูงสุดคือ ภู่มุ่มข้าว สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,350 เมตร สภาพพื้นที่ราบบนยอดภูกระดึงมีส่วนสูงอยู่ทางด้านตะวันตกและตะวันออกเฉียงใต้ พื้นที่ค่อยๆ ลาดลงมาทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ทำให้ลำธารสายต่างๆ ที่เกิดจากแหล่งน้ำบนภูเขาไหลไปรวมกันทางด้านนี้ เป็นแหล่งต้นน้ำของลำน้ำพอง ซึ่งหล่อเลี้ยงเขื่อนอุบลรัตน์และเขื่อนหนองหวาย ในจังหวัดขอนแก่น

2.4.2.4 ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของอุทยานแห่งชาติภูกระดึงบริเวณที่ระดับค่าความเชิงเขา มีสภาพโดยทั่วไปใกล้เคียงกับบริเวณอื่นๆ ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้และมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนเมษายนถึงเดือนตุลาคม ฝนตกชุกที่สุดระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน อุณหภูมิเฉลี่ยรายปี 26 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดในเดือนมกราคม และอุณหภูมิสูงสุดในเดือนเมษายน สภาพอากาศทั่วไปบนยอดภูกระดึง แตกต่างจากสภาพอากาศในที่ราบต่ำเป็นอย่างมาก โดยปริมาณน้ำฝนจะเพิ่มขึ้นอีกประมาณ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของปริมาณน้ำฝนบนที่ต่ำ เนื่องจากอิทธิพลของเมฆ/หมอกที่ปกคลุมยอดภูกระดึงเป็นเนืองนิจ

ในช่วงเดือนธันวาคม-มกราคมอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ยระหว่าง 0-10 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ยระหว่าง 21-24 องศาเซลเซียส ส่วนในฤดูร้อนระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ยระหว่าง 12-19 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ยระหว่าง 23-30 องศาเซลเซียส อากาศบนยอดภูกระดึงมักจะแปรปรวน มีเมฆหมอก ลอยต่ำปกคลุมบ่อยครั้ง อากาศจึงค่อนข้างเย็นตลอดปี

ในช่วงฤดูฝน มักเกิดภัยธรรมชาติ เช่น เกิดการพังทลายของภูเขาและมีน้ำป่า ทางอุทยานแห่งชาติจึงกำหนดให้ปิด-เปิดการท่องเที่ยวเฉพาะบนยอดเขาภูกระดึง เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และให้สภาพธรรมชาติและสภาพแวดล้อมได้มีการพักฟื้นตัว หลังจากนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมอย่างมากในแต่ละปี ดังนี้

- ปิดฤดูกาลท่องเที่ยว ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน - 30 กันยายน ของทุกปี
- เปิดฤดูกาลท่องเที่ยว ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม - 31 พฤษภาคม ของทุกปี

2.4.2.5 พืชพรรณและสัตว์ป่า

สังคมพืชของภูกระดึงเป็นป่าที่มีความอุดมสมบูรณ์ที่สุดป่าหนึ่ง มีทั้งป่าผลัดใบ และป่าคงคิใบ ที่ระดับความสูงต่างๆ จำแนกออกได้เป็น

ป่าเต็งรัง พบบนที่ราบเชิงเขาและบนที่ลาดชันจนถึงระดับความสูงจากระดับน้ำทะเล ประมาณ 600 เมตร ประกอบด้วยพันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ เต็ง รัง เหียง พลวง กราด รกฟ้า อ้อยช้าง กว้าว มะกอกเลื่อม มะค่าแต้ ช้างน้ำ ตัวขน ขอบป่า ฯลฯ พืชพื้นล่างประกอบด้วยหญ้าเท็ก ขึ้นเป็นกอหนาแน่น แทรกด้วยไม้พุ่มและพืชล้มลุก

ป่าเบญจพรรณ พบตั้งแต่บนพื้นที่ราบเชิงเขาและที่ลาดชันตามไหล่เขา รอบภูกระดึง จนถึงระดับความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 950 เมตร พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ แดง ประดู่ ป่า กระบก ตะแบกเลือด ยมหิน มะกอก จิวป่า แสมสาร มะค่าโมง ตะคร้อ สมอไทย สำโรง โมกมัน ฯลฯ พืชพื้นล่างประกอบด้วยหญ้าและกอไม้ของไผ่รวก ไผ่ไร่ ไผ่หลวง ไผ่ขางหม่น ไม้พุ่ม เช่น หนามคณฑา กะดังใบ สังกะสี ไผ่หวานบ้าน ฯลฯ ไม้เถา เช่น แก้วมือไว สายหยุด นมวัว คินคัง หนอนตายหยาก กลอย ฯลฯ พืชล้มลุก เช่น บุกใหญ่ ผักปราบ หัวกระด้าง ฯลฯ พืชกาฝากและอิงอาศัย เช่น ข้าวก้านกยูง ดอกคิน ชายผ้าสีดา เป็นต้น

ป่าดิบแล้ง พบตามฝั่งลำธารของหุบเขาที่ชุ่มชื้นทางทิศตะวันออก ตะวันออกเฉียงเหนือ และทิศตะวันตก ตั้งแต่เชิงเขาจนถึงระดับความสูงประมาณ 950 เมตรจากระดับน้ำทะเล พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ก่อ ตะเคียนทอง ยางแดง ยมหอม ตะแบกเปลือกบาง หว้า มะม่วงป่า สัตตบรรณ มะหาด คอแล่น เขียด ฯลฯ พืชพื้นล่างแน่น เป็นพวกไม้พุ่ม ไม้เถา เช่น สร้อย อินทนิล กระจงลาย เตามวกขาว เล็บมือนาง กระจงโคลง ฯลฯ พืชล้มลุก เช่น ข่าคม ก้ามกุ้ง ฯลฯ หวาย และเฟินหลายชนิด

ป่าดิบเขา พบตั้งแต่ระดับ 1,000 เมตรจากระดับน้ำทะเลขึ้นไป ทางทิศเหนือและทิศตะวันตกเฉียงเหนือ พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ก่วมแดง ทะโล้ สนสามพันปี พะอง จำปีป่า พญาไม้ ก่อเคียด ก่อหนาม ก่อหนู ส้านเขา รัก เหมือนคนคง เขียงพรัานางแอ พะวา เคื่อหูกวาง ฯลฯ พืชพื้นล่างประกอบด้วยไม้พุ่ม เช่น กุหลาบแดง มือพระนารายณ์ สอมคำ จ้าอ้อม ฯลฯ ตามหน้าผา ริมขอบภูพบป่าล้มลุกสูงชันต่างๆ ได้แก่ ค้อคอย ไม้เถา เช่น กระจงเขา เครือเขาน้ำ แก้มขาว หนามไข่มุ ใบกันปิด ช่านหูเสือ เป็นต้น

ป่าสนเขา พบเฉพาะบนที่ราบยอดภูกระดึงที่ระดับความสูงประมาณ 1,200-1,350 เมตรจากระดับน้ำทะเล พันธุ์ไม้ที่สำคัญ ได้แก่ สนสองใบ ก่อเคียด ทะโล้ สารภีคอย มะเจือเดือน รัก ฯลฯ พืชพื้นล่างประกอบด้วย สนทราย ส้มแปะ กุหลาบขาว เม้าแดง พวงคุ่มหู นางคำ ฯลฯ ตามลานหินมีพืชชั้นต่ำพวกไลเคน ประเภทแนบกับหินเป็นแผ่น และประเภทเป็นฟอง

เรียก ฟองหิน ปกคลุมทั่วไป นอกจากนี้จะพบเอื้องคำหิน ม้าวิ่ง และเขากวาง ซึ่งเป็นกล้วยไม้ที่ ออกเป็นกอหนาแน่น พืชล้มลุก เช่น คาวเรืองดู ว่านคางคก ค่างหูขาว เนียมคอกรูป แวมยุรา หญ้า ข้าวกล้าขาว โสภะ เทียนดู เปราะดู ดอกหรีด ขนนกยูง หญ้าเหลี่ยม น้ำเต้าพระฤๅษี ฤๅษีเกี้ยว เป็นต้น บนพื้นดินที่ชุ่มแฉะ มอสจำพวกข้าวตอกฤๅษีหลายชนิดขึ้นทับถมแน่น คล้ายผืนพรหม บางแห่งมีพืช ล้มลุกขนาดเล็กหลายชนิดขึ้นปะปนกันแน่น เช่น กระจุมเงิน สาหร่ายข้าวเหนียว คูสิดา และหญ้า ข้าวกล้า

อุทยานแห่งชาติภูกระดึงได้ชื่อว่าเป็นแหล่งที่มีสัตว์ป่าอาศัยอยู่อย่างชุกชุม เนื่องจากลักษณะภูมิประเทศประกอบไปด้วยป่าไม้ หุบหญ้าและลำธาร ซึ่งเป็นแหล่งอาหารที่อุดม สมบูรณ์ สัตว์ป่าภูกระดึงมีหลายชนิดที่พบเห็นทั่วไป ได้แก่ ช้างป่า เก้ง กวางป่า หมูป่า ลิงกัง ลิงลม บ่าง กระรอกหลากสี กระแต หนูหริ่งนาหางยาว คูน แม่นหางพวง พังพอน อีเห็น เหยี่ยวรุ้ง นกเขา เป็ดป่า นกเขาใหญ่ นกกระปูดใหญ่ นกเค้ากู่ นกตะขาบทุ่ง นกโพระดกคอสีฟ้า นกคันทอง นกหัวขวาน สามนิ้วหลังทอง นกนางแอ่นสะทอกแดง นกเค้าดินสวน นกอุ้มบาตร์ นกขี้เฒ่าใหญ่ นกกระทาทูง นกพญาไฟใหญ่ นกยางเขนดง นกจาบดินออกลาย นกขมิ้นดง ตี๊กแก จิ้งจกหางแบนเล็ก กิ้งก่าสวน จิ้งเหลนบ้าน เต่าเหลือง งูทางมะพร้าว งูลายสอบ้าน งูจงอาง งูเกล้า งูเขียวหางไหม้ อึ่งอืดหลังลาย เขียดหนอง คางคก กบหูใหญ่ ปาดแคระ และมีเต่าชนิดหนึ่งซึ่งหาได้ยาก คือ เต่าปูลู หรือ “เต่าหาง” เป็นเต่าที่หางยาว อาศัยอยู่ตามลำธารในป่าเขาระดับสูงของประเทศไทย กัมพูชา และ ลาว

2.4.2.6 การบริหารจัดการ

อุทยานแห่งชาติภูกระดึงอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และมีสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 8 เป็นผู้ประสานงาน มีหน่วยงานในพื้นที่ได้แก่ หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ ที่ ลย.1 (วังกวาง) หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ ที่ ลย.2 (อีเลิศ) หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ ที่ ลย.3 (น่าน้อย) หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ ที่ ลย.4 (ทองหนีบ) หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ ที่ ลย.5 (หนองผักนึ่ง) และ หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ ที่ ลย.6 (ภูชี้ไก่อ)

การบริหารจัดการพื้นที่ของอุทยานจากแผนแม่บทการจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ซึ่งจัดทำโดยศูนย์วิจัยป่าไม้ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2534 ได้มีการจัดแบ่งเขตการจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงออกเป็นเขตต่างๆ โดยอาศัยสภาพแวดล้อมและการใช้ประโยชน์พื้นที่เป็นเกณฑ์ดังนี้

1) เขตบริการ เป็นบริเวณที่มีการพัฒนาสิ่งก่อสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในเขตนี้ประกอบด้วย ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวศรีฐาน และศูนย์บริการนักท่องเที่ยววังกวาง

2) เขตท้องที่เขavnและนันทนาการ เป็นบริการที่ให้นักท่องเที่ยวได้ประกอบกิจกรรมต่างๆ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ก่อให้เกิดการทำลายหรือความเสียหายต่อธรรมชาติ ได้แก่ บริการจุดท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ให้ตามทางเดินเท้าบนที่ราบภูกระดึงและทางเดินเท้าขึ้น-ลงภูกระดึง

3) เขตการใช้พื้นที่เพื่อวัตถุประสงค์พิเศษ ได้แก่ สถานีวิทยุโทรคมนาคมของกองทัพอากาศ

4) เขตหวงห้าม เขตนี้กำหนดขึ้นเพื่อครอบคลุมบริเวณที่มีทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งมีคุณค่ายิ่งในทางวิทยาศาสตร์ เหมาะแก่การอนุรักษ์เพื่อการค้นคว้าวิจัย ได้แก่ พื้นที่ราบยอดภูกระดึงทางด้านทิศเหนือครอบคลุมพื้นที่ 3 ใน 4 ของที่ราบยอดภูกระดึง

5) เขตป่าเปลี่ยน เป็นบริเวณพื้นที่ที่ยังคงลักษณะความเป็นธรรมชาติดั้งเดิมอยู่มาก ได้แก่ บริเวณที่ราบยอดภูกระดึงและพื้นที่ไหล่เขา เขิงเขา และที่ราบอื่นๆ โดยรอบภูกระดึง

2.4.2.7 การอนุรักษ์

ภูกระดึงได้รับการจัดตั้งให้เป็นอุทยานแห่งชาติเพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติอันมีลักษณะเด่นเฉพาะเป็นพิเศษ แต่ถึงแม้ว่าภูกระดึงจะมีสถานะเป็นอุทยานแห่งชาติแต่ก็ยังมีประสบปัญหาการลักลอบล่าสัตว์และเก็บหาของป่า และปัญหาไฟป่าซึ่งเกิดมาจากกิจกรรมของมนุษย์ นอกจากนี้ ภูกระดึงยังประสบปัญหาด้านการบริหารและจัดการ ไม่ว่าจะเป็น ไม่มีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้อยู่ในปริมาณที่เหมาะสม ขาดทรัพยากรที่จำเป็นในการบริหารจัดการทั้งงบประมาณ กำลังเจ้าหน้าที่และมาตรการ และยังรวมถึงปัญหาด้านจิตสำนึกของนักท่องเที่ยว

ในปี พ.ศ. 2551 กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชได้ทำการศึกษาและประเมินความสามารถในการรองรับได้ของอุทยานแห่งชาติ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสภาพทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการท่องเที่ยว จึงได้กำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติจำนวน 10 แห่ง อุทยานแห่งชาติภูกระดึงเป็นหนึ่งในสิบแห่งนั้น ซึ่งมีการกำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้าไปท่องเที่ยวและพักแรมบนยอดภูกระดึงวันละ 5,000 คน และภูกระดึงได้มีการปิดฤดูกาลท่องเที่ยวเฉพาะบนยอดเขาในเดือนมิถุนายน-กันยายนของทุกปี เพื่อให้สภาพธรรมชาติและสภาพแวดล้อมได้มีการพักฟื้นตัว

เนื่องจากปัญหาขยะจำนวนมากที่เกิดจากนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติภูกระดึงจึงมีโครงการอาสาสมัครพิทักษ์ภูกระดึง โดยเก็บขยะที่ย่อยสลายไม่ได้ตามธรรมชาติบนยอดเขานำลงมาทิ้งที่เชิงเขาไม่ต่ำกว่าคนละ 1 กิโลกรัม อุทยานจะมอบใบประกาศเกียรติคุณให้เพื่อแสดงว่าท่านเป็นผู้เสียสละและบำเพ็ญคุณให้เป็นประโยชน์ต่อธรรมชาติและสังคม นอกจากนี้

นักท่องเที่ยวที่นำบรรจุภัณฑ์ที่ย่อยสลายเองตามธรรมชาติไม่ได้หรือต้องใช้เวลาในการย่อยสลาย นานมา ต้องมัดจำบรรจุภัณฑ์ต่างๆตามที่ทางอุทยานกำหนดไว้ แล้ววันลงเขาให้นำบรรจุภัณฑ์ ดังกล่าวที่เป็นขยะมารับเงินมัดจำนั้นคืนพร้อมทั้งทางอุทยานจะออกไปประกาศเกียรติคุณเช่นกัน

2.4.2.8 จุดบริการนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนภูกระดึง

1) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวศรีฐาน (เชิงเขา)

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวศรีฐาน เป็นจุดให้บริการนักท่องเที่ยวจุดแรกของ อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ณ ศูนย์บริการนี้มีจุดให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยกันทั้งหมด 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานบริการที่พัก และฝ่ายเก็บค่าบริการบุคคล

1.1) ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวทุกคนสามารถขอ ข้อมูล แผนที่ หรือคู่มือท่องเที่ยวอุทยานได้ตรงจุดนี้ และถ้าหากนักท่องเที่ยวมีปัญหาใดๆ หรือ ต้องการความช่วยเหลือ สามารถโทรติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ที่หมายเลขโทรศัพท์ 042-871333

1.2) ฝ่ายงานบริการที่พัก อุทยานแห่งชาติภูกระดึงมีที่พักไว้ บริการนักท่องเที่ยวหลายประเภท เช่น บ้านพัก เต็นท์ และพื้นที่กางเต็นท์ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถ จองที่พักไว้ล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตภายในสองเดือน หรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ โดยตรงก่อนเดินทางขึ้นสู่ยอดภูกระดึง หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ณ ที่ ทำการอุทยานแห่งชาติภูกระดึง หมายเลขโทรศัพท์ 042-871458

1.3) ฝ่ายเก็บค่าบริการบุคคล นักท่องเที่ยวที่จะขึ้นไปชมความ สวยงามของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง จะต้องชำระค่าบริการบุคคลในราคาที่ทางอุทยานแห่งชาติ ภูกระดึงกำหนด คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ใหญ่ 40 บาท เด็กอายุไม่เกิน 15 ปี 20 บาท นักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ ผู้ใหญ่ 400 บาท เด็กอายุไม่เกิน 15 ปี 200 บาท เด็กอายุตั้งแต่ 3 ปีลงไป และ ผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ไม่ต้องชำระค่าบริการบุคคล

2) ชุมโครงการหมายเลข 1

2.1) โครงการอาสาสมัครพิทักษ์ภูกระดึง โครงการอาสาสมัคร พิทักษ์ภูกระดึงนี้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2547 โดยอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ซึ่งนักท่องเที่ยวทุกคนสามารถเข้าร่วมโครงการนี้ได้โดยช่วยกันเก็บขยะที่นำขึ้นไปเอง หรือขยะที่พบเห็นตามแหล่ง ท่องเที่ยวจุดต่างๆ ซึ่งเป็นขยะที่ย่อยสลายไม่ได้ตามธรรมชาติ นำมาทิ้งที่เชิงเขา จากนั้นอุทยาน แห่งชาติภูกระดึงจะมอบไปประกาศเกียรติคุณให้ เพื่อแสดงว่าท่านเป็นผู้เสียสละและบำเพ็ญคุณให้ เป็นประโยชน์ต่อธรรมชาติและสังคม

2.2) โครงการมัดจำบรรจุภัณฑ์ อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ได้ก่อตั้งโครงการมัดจำบรรจุภัณฑ์ ขึ้นเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2546 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดปริมาณขยะบนยอดเขา นักท่องเที่ยวที่จะนำขวดแก้ว ขวดพลาสติก ขนมถุงต่างๆหมักกิ่งสำเร็จรูป น้ำอัดลม กระจกป่อง อาหารกระป๋อง ขึ้นไปบนยอดเขาทำนองมัดจำบรรจุภัณฑ์ดังกล่าวตามระเบียบและอัตราที่ทางอุทยานแห่งชาติภูกระดึงกำหนดไว้ และสามารถนำบรรจุภัณฑ์เปล่ากลับลงมาแลกกับเงินมัดจำคืนได้ในวันลงเขา

3) จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 3 บริการจ้างหาบสัมภาระ

อุทยานแห่งชาติภูกระดึงได้จัดบริการหาบสัมภาระไว้ให้สำหรับนักท่องเที่ยวผู้ที่มีกระเป๋าสัมภาระหลายใบ และไม่สามารถนำขึ้นไปบนยอดภูด้วยตนเองได้ อัตราค่าบริการสำหรับบริการนี้ คือ 25 ต่อสัมภาระหนึ่งกิโลกรัม และเราเรียกผู้ต้องหาบสัมภาระนี้ว่า "ลูกหาบ" นักท่องเที่ยวสามารถติดต่อลูกหาบได้ที่จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 3

4) คำนตรวง 3 คำนตรวงบัตรค่าบริการบุคคล

คำนตรวง 3 เป็นจุดบริการสุดท้ายก่อนเดินนักท่องเที่ยวจะเดินทางขึ้นสู่ยอดภูกระดึง ตัวแทนนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มจะต้องเขียนชื่อ ที่อยู่ และแสดงบัตรค่าบริการบุคคลต่อเจ้าหน้าที่อุทยาน ณ จุดนี้

5) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยววังวาง

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยววังวางเป็นศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่อยู่บนยอดภูกระดึง เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางไปถึงสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อให้การช่วยเหลือในเรื่องต่างๆได้ และถ้าหากนักท่องเที่ยวเกิดปัญหาระหว่างทางการเดินทาง สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ 042871333 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง (มัศยา ราชวงษ์, 2555 : 1-45)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีอุทยานแห่งชาติภูกระดึงมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามมากมาย มีการให้บริการที่หลากหลาย เป็นที่ดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวให้มาสัมผัสกับความงดงามทางธรรมชาติและอากาศที่หนาวเย็น การพัฒนาทางด้านศักยภาพในการสื่อสารกับชาวต่างชาติ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่อุทยานฯผู้ซึ่งมีหน้าที่คอยให้บริการนักท่องเที่ยว และเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่นั่น น่าสนใจ และจูงใจให้ชาวต่างประเทศมาท่องเที่ยวมากขึ้น และในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้ใช้เป็นสื่อในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวต่อไป โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานที่ที่น่าสนใจของอุทยานแห่งชาติภูกระดึงและ

สถานการณ์ในการให้บริการนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่อุทยานฯ ลูกหาบ ผู้ประกอบการร้านค้า และผู้ประกอบการรถโดยสาร โดยมีเนื้อหาที่ครอบคลุมจุดบริการตั้งแต่เชิงเขาไปจนถึงยอดภูกระดึง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

นัยนา ทองศรีเทศ (2528 : 9) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมวลชนและประชาสัมพันธ์ ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ ได้ใช้หลักการการเรียนการสอน ESP หรือภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purpose) อย่างเป็นทางการหลายในวงการศึกษาของประเทศไทย ทั้งนี้ก็เพราะว่า ESP นั้นเป็นการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนในแต่ละสาขาอาชีพ และผู้เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันทีอย่างเหมาะสม

ประกอบ ผลงาม (2544 : 15) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษที่ใช้ในธุรกิจการท่องเที่ยว มีลักษณะโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่เหมือนกับภาษาอังกฤษทั่วไป หากแต่ภาษาอังกฤษที่ใช้ในธุรกิจการท่องเที่ยวมีคำศัพท์และสำนวนเฉพาะสาขา (Technical term) อีกทั้งมีกลวิธีหรือลีลาในการใช้ภาษา (Tone หรือ Style) ของการพูดแต่ละคนที่อาจแตกต่างกันบ้าง ซึ่งคำศัพท์เฉพาะทางการท่องเที่ยวคือกลุ่มคำที่นิยมใช้เฉพาะในธุรกิจการท่องเที่ยว ลักษณะของภาษาเพื่อการท่องเที่ยว ควรเป็นภาษาเชิงให้ข้อมูล (Informative) เพราะเป็นการบอกข้อเท็จจริง หรืออธิบายความสำคัญของเหตุการณ์ สถานการณ์ สิ่งของหรือสถานที่ ฯลฯ และไม่ควรใช้ภาษาเชิงวิพากษ์วิจารณ์ (Critical) เพราะในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต้องการรับทราบข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับสถานการณ์ สิ่งของหรือสถานที่นั้นๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจตามวิจารณญาณของนักท่องเที่ยว ซึ่งผลของการพูดอาจกระทบกระเทือนบุคคลอื่นด้วย

สุพาพร ภูเวนเบิร์ต (2552 : 23) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว นอกจะเป็นภาษาที่ใช้สำหรับสื่อสารระหว่างบุคคลในท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยวต่างชาติแล้ว ควรเป็นภาษาที่ให้ข้อมูล บอกข้อเท็จจริง หรืออธิบายความสำคัญของเหตุการณ์ สถานการณ์ สิ่งของหรือสถานที่ ให้ นักท่องเที่ยวได้เข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ด้วย

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว เป็นภาษาสากลที่ใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อ ให้ข้อมูล แนะนำ อธิบายความสำคัญ ประวัตินความเป็นมา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้อง สำหรับงานวิจัยนี้ ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง ภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงใช้เพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล แนะนำ

สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ อธิบายความ ดักเตือน ฯลฯ เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติภูกระดึงมีความเข้าใจ และเกิดความประทับใจกับการมาเยือน

2.6 คู่มือ

2.6.1 ความหมายของคู่มือ

คู่มือ หมายถึง หนังสือที่ใช้ควบคู่ไปกับการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นแนวทางการปฏิบัติให้กับผู้ใช้ให้สามารถกระทำสิ่งนั้นๆ ให้บรรลุผลตามเป้าหมาย (ปรีชา ช้างขวัญยืน และคณะ, 2539 : 127)

คู่มือ หมายถึง เอกสารที่มีรายละเอียดเสนอแนะแก่ผู้ใช้ สามารถเข้าใจแนวทางการใช้ และข้อพึงปฏิบัติที่จะช่วยให้การนำเรื่องนั้นไปใช้ตรงตามเจตนารมณ์ได้ (อำนาจ เถาตระกูล, 2541 : 8)

ศุภนิศัย เข็นสบาย (2543 : 97 อ้างถึงใน ปัทมา สุวรรณเทศ, 2553) ได้กล่าวไว้ว่า หนังสือคู่มือ (Handbook) เป็นหนังสืออ้างอิงประเภทหนึ่งที่จัดทำขึ้น เพื่อรวบรวมเรื่องราวและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล เหตุการณ์แนวโน้มเฉพาะด้าน ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่น่าสนใจด้านใดด้านหนึ่ง สามารถใช้เป็นคู่มือศึกษาเรื่องที่น่าสนใจได้เป็นอย่างดี หรืออาจใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแหล่งอ้างอิงข้อเท็จจริงที่ตอบคำถามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

คู่มือ หมายถึง หนังสือที่เขียนขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้คู่มือ ได้ศึกษาทำความเข้าใจ และง่ายต่อการปฏิบัติตามได้ ในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้มีมาตรฐานใกล้เคียงกัน ให้มากที่สุด และทำให้นักเรียนนักศึกษามีความรู้ความสามารถและทักษะที่ใกล้เคียงกัน (อนุชิต เริงจำเนียร, 2545 : 22)

คู่มือ หมายถึง หนังสือที่ให้ความรู้ทางวิชาการ (ไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นหนังสือใช้ในระดับใด อาจเป็นหนังสือที่ใช้ด้วยกันได้หลายระดับ) ใช้ในการเรียนการสอนหลักสูตร และการเรียนรู้นอกหลักสูตรการศึกษาตามระบบ (หนังสือคู่มือ, 2555) คู่มือเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการของผู้ใช้ ให้สามารถดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้มีมาตรฐานใกล้เคียงกันให้มากที่สุดและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (สุรัสวดี จินดาเนตร, 2553 : 24)

คู่มือ คือ สมุดหรือหนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ต้องการรู้เพื่อใช้ประกอบการดำร่า เพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการศึกษาหรือการปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเพื่อแนะนำวิธีใช้อุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง (คู่มือตามความของพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน, 2555)

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า คู่มือ คือ หนังสือที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ใช้ เพื่อให้การกระทำนั้นมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น

2.6.2 ลักษณะของคู่มือที่ดี

บุญเกื้อ ควรหาเวช (2531 : 77) ได้อธิบายเกี่ยวกับคู่มือที่ดี ดังนี้

- 1) ใช้ภาษาชัดเจน เข้าใจง่าย ใคร่ครวญถึงปัญหาและสถานการณ์อย่างทะลุปรุโปร่งเพื่อให้ผู้ใช้คู่มือใช้ได้เป็นอย่างดี
- 2) ควรออกแบบคู่มือให้สวยงาม น่าหยิบนำอ่าน มีรูปภาพหรือการ์ตูนประกอบเพื่อให้น่าสนใจ หากเป็นเล่มควรทำปกให้สวยงาม และทนทานต่อการใช้
- 3) เขียนหน้าปกให้เด่นชัด คู่มือวิชาเดียวกันควรใช้สีเดียวกัน เพื่อง่ายต่อการบ่งชี้ในภายหลัง แม้กำหนดหัวข้อได้ตามองค์ประกอบต่างๆก็ตาม
- 4) คู่มืออาจตัดหรือเพิ่มหัวข้อใดตามความเหมาะสม ดังนั้นลักษณะของคู่มือที่ดีควรมีลักษณะ คือ ระบุว่าเป็นคู่มือสำหรับใครกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ให้หลักการและคำแนะนำผู้ใช้เกี่ยวกับความรู้ การเตรียมตัว ขั้นตอนการใช้ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และควรออกแบบคู่มือให้สวยงามน่าสนใจ

ปรีชา ช้างขวัญอิน และคณะ (2539 : 132) ได้อธิบายเกี่ยวกับคู่มือที่ดีว่า คู่มือจะต้องมีความชัดเจนให้รายละเอียดครอบคลุม เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจ การเขียนคู่มือต้องครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) ควรระบุให้ชัดเจนว่า คู่มือนี้เป็นคู่มือสำหรับใคร
- 2) กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ต้องการให้ผู้ใช้ได้อะไรบ้าง
- 3) คู่มือนี้ช่วยผู้ใช้ได้อย่างไร ผู้ใช้จะได้ประโยชน์อะไรบ้าง
- 4) ควรมีส่วนที่ให้หลักการหรือความรู้ที่จำเป็นแก่ผู้ใช้ ในการใช้เครื่องมือ เพื่อให้การใช้คู่มือเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- 5) ควรมีส่วนที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้เกี่ยวกับการเตรียมตัว การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินการตามที่คู่มือแนะนำ
- 6) ควรมีส่วนที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้เกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้

6.1) เนื้อหาสาระที่ให้นั้นควรมีความถูกต้อง สามารถช่วยให้ผู้ใช้คู่มือทำ
สิ่งนั้นได้สำเร็จ

6.2) ให้ข้อมูลรายละเอียดที่เพียงพอที่จะช่วยให้ผู้ใช้คู่มือสามารถทำสิ่งนั้น
ได้สำเร็จ

6.3) ขั้นตอนการทำ จะต้องมีการเรียงลำดับอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้
ผู้ใช้สามารถทำสิ่งนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และประหยัด

6.4) ภาษาที่ใช้ จะต้องสามารถสื่อให้ผู้ใช้เข้าใจตรงกับผู้เขียน ไม่คลุมเครือ
หรือทำให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจผิด และภาษาที่ใช้จะต้องช่วยให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจง่าย หากสิ่งใดมี
ความยากและซับซ้อน ควรเขียนให้เข้าใจง่ายโดยใช้เทคนิคอื่นๆ ประกอบ เช่น ภาพตารางการ
เปรียบเทียบอุปมาอุปไมย การยกตัวอย่าง การใช้สีจำแนก เป็นต้น

6.5) การให้คำแนะนำและชี้แจงเหตุผล เกี่ยวกับสิ่งที่ควรทำ และไม่ควรทำ

7) ควรมีคำถามหรือกิจกรรมให้ผู้ใช้คู่มือทำ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการอ่าน
หรือการปฏิบัติขั้นตอนที่เสนอแนะ และเว้นที่ว่างสำหรับผู้ใช้คู่มือในการเขียนคำตอบรวมถึงมี
คำถามหรือแนวในการตอบ หรือคำเฉพาะให้ไว้ด้วย และถ้าหากผู้เขียนสามารถคาดคะเนคำตอบ
ของผู้ใช้คู่มือได้ ก็ควรอธิบายไว้ด้วยว่าคำตอบอะไร ถูกคิดด้วยเหตุใด ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการ
ใช้คู่มือ

8) ควรใช้เทคนิคต่างๆ ที่ทำให้ผู้ใช้ ้คู่มือได้สะดวก เช่น การจัดทำรูปเล่ม ขนาด
การเลือกตัวอักษร การใช้ตัวคำ การใช้สี การใช้ภาพ การเน้นข้อความบางตอน เป็นต้น

9) การใช้แหล่งอ้างอิงที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ซึ่งอาจเป็นบรรณานุกรม รายชื่อ
ชมรม รายชื่อสื่อ รายชื่อสถาบัน รายชื่อบุคคลสำคัญ เป็นต้น

คู่มือที่ดีควรมีลักษณะ คือ ระบุว่าเป็นคู่มือสำหรับใคร กำหนดวัตถุประสงค์ให้
ชัดเจน ให้หลักการและคำแนะนำผู้ใช้เกี่ยวกับความรู้ การเตรียมตัว ขั้นตอนการใช้ ควรใช้ภาษา
ที่เข้าใจง่าย และควรออกแบบคู่มือให้สวยงามน่าสนใจ (สุรัสวดี จินคานทร, 2553 :29)

รูปแบบของหนังสือคู่มือ นั้น จะเน้นตัวหนังสือให้ดูง่าย อาจมีภาพประกอบ หรือมี
กราฟิกเน้นข้อความบ้าง แต่โดยรวมจะดูเรียบง่าย ลักษณะของรูปเล่ม อาจมีการทับ หรือการเข้าเล่ม
อาจมีปกอ่อน และปกแข็ง (หนังสือคู่มือ, 2555)

กล่าวโดยสรุป คู่มือที่ดีควรมีเนื้อหาที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีคำแนะนำใน
การใช้ มีแหล่งอ้างอิงหรือบรรณานุกรมเพื่อให้ค้นคว้าต่อไป และจัดทำเป็นรูปเล่มที่น่าสนใจ มีสีสัน
สวยงาม

2.6.3 ขั้นตอนการสร้างคู่มือ

สฤณา ขวงทอง (2542 : 29) กำหนดขั้นตอนในการสร้างทำคู่มือไว้ดังนี้

- 1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากเอกสาร ตำราหลักสูตร งานวิจัย
ต่าง ๆ
- 2) วิเคราะห์ผู้ใช้คู่มือ
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์ และกำหนดขอบข่ายเนื้อหากว้างๆ ของคู่มือ
- 4) สํารวจรายละเอียดข้อกำหนดจุดศึกษาในคู่มือ
- 5) เขียนเนื้อหาของคู่มือตามวัตถุประสงค์ และขอบข่ายเนื้อหากว้างๆของคู่มือ
- 6) ออกแบบรูปเล่มภาพประกอบ จัดพิมพ์ ทดลองใช้ตามกระบวนการพัฒนา

คุณภาพ

สุรัสวดี จินคานทร (2553 : 30) ได้กล่าวไว้ว่า ขั้นตอนการสร้างคู่มือที่สำคัญ มีดังนี้ คือ ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัยเอกสาร ตำราต่างๆ แล้วสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ หลักสูตรและวิเคราะห์ผู้ใช้คู่มือ จัดทำคู่มือโดยนำความรู้พื้นฐานมาดำเนินการจัดทำคู่มือ ทดสอบ และประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ได้คู่มือที่สมบูรณ์

ขั้นตอนการสร้างคู่มือ กล่าวโดยสรุปมีขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้ ศึกษาข้อมูลจาก เอกสาร และงานวิจัยที่ต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากนั้นวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้คู่มือ นำข้อมูลมา จัดทำเป็นคู่มือ ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ แก้ไขปรับปรุงคู่มือให้สมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ ประยุกต์ใช้หลักการของสฤณา ขวงทอง และสุรัสวดี จินคานทร มาเป็นแนวทางในการสร้างคู่มือ คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง โดยได้กำหนด ขั้นตอนในการสร้างคู่มือ ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เป้าหมายและความต้องการ โดยอ้างอิงจากผลการสำรวจความ ต้องการเชิงเนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อท่องเที่ยว

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นที่ 3 เลือกเนื้อหาที่น่าสนใจ

ขั้นที่ 4 ลำดับและปรับปรุงเนื้อหาตามความเหมาะสม

ขั้นที่ 5 สร้างและรวบรวมบทสนทนา

ขั้นที่ 6 เสนอคู่มือต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความ

เหมาะสม

ขั้นที่ 7 ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นที่ 8 เสนอคู่มือที่จัดทำขึ้นต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพ ความถูกต้อง และความเหมาะสมของคู่มือ

ขั้นที่ 9 ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 10 ทดลองใช้คู่มือ ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะ และตรวจสอบระดับความเหมาะสมของคู่มือ โดยเจ้าหน้าที่อุทยาน 10 คน และผู้ที่เกี่ยวข้อง 5 คน

2.6.4 การประเมินคุณภาพสื่อ

2.6.4.1 ความหมายของการประเมิน

สมหวัง ทิธิยานุวัฒน์ (2541 : 21) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า กระบวนการใช้ดุลยพินิจ (Judgment) และ/หรือค่านิยม และข้อจำกัดต่างๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นอาจเป็นเกณฑ์แบบสัมพัทธ์หรืออิงกลุ่ม หรือเกณฑ์สัมบูรณ์ (absolute criteria)

พงษ์ศักดิ์ อังกสิทธิ์ (2527 : 80) กล่าวว่า การประเมิน เป็นกระบวนการในการค้นคว้า วัดค่า หรือหาความหมายในเรื่องหรือสิ่งต่างๆ อย่างมีระบบ

วิจิตร อาวะกุล (2527 : 34) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการพิจารณาวินิจฉัย เพื่อให้ทราบว่ากระทำกิจกรรมหรืองานต่างๆ ที่เราได้ทำไปนั้น เกิดผลอย่างไร โดยการสังเกต เก็บข้อมูลตัวเลขที่ออกมานั้น แล้วเอามาเปรียบเทียบหรือวัดกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่เราเมื่ออยู่หรือตั้งขึ้น จากนั้นตัดสินว่าสูงหรือต่ำกว่ามาตรฐานมากน้อยเพียงใด

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณภาพหรือคุณค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามเกณฑ์มาตรฐานที่เราได้กำหนดไว้ สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ได้ประยุกต์ใช้วิธีการการประเมินสื่อ ใช้กับการประเมินระดับความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ตามความคิดเห็นของผู้ใช้คู่มือ

2.6.4.2 เกณฑ์การประเมินสื่อคุณภาพสื่อสิ่งพิมพ์

กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ (2545 : 22-30) ได้กล่าวไว้ว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่จะนำเสนอเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพส่วนใหญ่เป็นสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอน ได้แก่ หนังสือเรียน และคู่มือครู ส่วนสื่อที่นอกเหนือจากนี้ครูผู้สอนอาจนำแนวทางจากเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไปปรับใช้ได้

กรมวิชาการ ได้จัดทำเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพหนังสือเรียน ซึ่งสาระสำคัญของการประเมินมี 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐาน เป็นข้อมูลเบื้องต้นของหนังสือเรียน ได้แก่ ชื่อหนังสือ ผู้แต่ง สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ ราคาจำหน่าย เป็นต้น

2. รายการประเมิน เป็นส่วนสำคัญที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพหนังสือเรียน ซึ่งมีประเด็นที่ต้องพิจารณาดังต่อไปนี้

1) เนื้อหา พิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

1.1) มีความสอดคล้องกับสาระและมาตรฐานการเรียนรู้ของหลักสูตรสถานศึกษาหรือไม่

1.2) เนื้อหามีความถูกต้องตามหลักวิชา ทันสมัย เป็นที่ยอมรับในสาขาวิชา ไม่ควรมีประเด็นโต้แย้งที่ทำให้ผู้เรียนสับสน

1.3) เนื้อหาไม่ขัดต่อความมั่นคง ความสงบเรียบร้อยของชาติและไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดี

1.4) เนื้อหามีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับชั้น/ช่วงชั้น

2) ภาษาที่ใช้ ภาษาที่นำเสนอต้องถูกต้อง ชัดเจน สื่อความหมายอ่านเข้าใจง่าย ใช้ภาษาเหมาะสมกับวัยของผู้เรียน ใช้ศัพท์เฉพาะถูกต้อง

3) กิจกรรมประกอบบทเรียน (ถ้ามี) พิจารณาในเรื่อง

3.1) สอดคล้องกับจุดประสงค์ของบทเรียน

3.2) ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจบทเรียน และนำไป

ปฏิบัติได้

3.3) ใช้คำสั่งหรือคำอธิบายชัดเจน ง่ายต่อการปฏิบัติตาม

3.4) ใช้คำถามที่ท้าทายและกระตุ้นความคิด

3.5) สอดแทรกกิจกรรมไว้อย่างเหมาะสม

3. สรุปข้อคิดเห็นผลการประเมิน เป็นส่วนที่สรุปผลในเชิงคุณภาพของสื่อว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือข้อบกพร่องอะไรบ้าง ที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

โกชัย สาริกบุตร และสมพร สาริกบุตร (อ้างถึงใน ชญาภา เทศวานิช, 2550 : 36) ได้ให้หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และประเมินหนังสือเรียนว่าควรพิจารณา ดังต่อไปนี้

1. เนื้อเรื่องมีการจัดหมวดหมู่และเรียงลำดับเรียบร้อย

2. สาระดีของเนื้อหาควรนำเสนออย่างตรงไปตรงมาชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าอะไรคือนิยาม อะไรคือกฎ อะไรคือหลักการ อะไรคือตัวอย่าง อะไรคือความจริง อะไรคือความคิดเห็น และอะไรคือการคาดคะเน

3. ใช้ภาษาไม่ซับซ้อน กำกวม และไม่มีบัญญัติศัพท์ที่ยากเกินไป

4. เนื้อหาควรตอบสนองความมุ่งหมายของหลักสูตรอย่างครบถ้วนมีความหมายครอบคลุมถึง 4 อย่างด้วยกันคือ ความมุ่งหมายตามแผนการศึกษาแห่งชาติ ความมุ่งหมายของวิชานั้น ความมุ่งหมายของสาขาวิชานั้น และความมุ่งหมายเฉพาะเรื่องที่จะสอน

5. คำนิยามที่ปรากฏในเรื่องควรเป็นสิ่งที่คัดเลือกแล้วเขียนขึ้นอย่างมีหลักเกณฑ์ และสิ่งที่ควรคำนึงก็คือ ควรเลือกคำนิยามที่สัมพันธ์กับตัวผู้เรียนสอดคล้องไว้ในแบบเรียน

6. เนื้อหาที่มีการอ้างอิงหลักฐานอย่างถูกต้อง

7. ควรมิกิจกรรมเสนอแนะทำขบพและแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติม

8. มีการวัดผลผู้เรียน โดยอาจนำเสนอในรูปแบบต่างๆ เช่น คำถามทำขบพปัญหาให้แสดงความคิดเห็น และกิจกรรมที่ทำและสามารถวัดผลได้

9. ส่วนประกอบของหนังสือที่ทำให้หนังสือน่าอ่าน อ่านเข้าใจง่าย และเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว เช่น ภาพประกอบ แผนภูมิ ตาราง แผนผัง แผนที่ สถิติ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วรูปเล่มควรกะทัดรัด สีสันสวยงาม กระจายพิมพ์ดีพอสมควร ตัวพิมพ์ชัดเจนถูกต้อง ขนาดของตัวพิมพ์เหมาะสมกับสายตาของผู้เรียน

10. การรักษารูปแบบของการเขียนผลงานทางวิชาการ รูปแบบของหนังสือเรียนควรมีการเรียงลำดับเข้ารูปเล่ม ดังนี้ ปกนอก ปกใน คำนำ สารบัญเรื่อง สารบัญภาพหรือตารางประกอบ เนื้อเรื่อง การอ้างอิงหลักฐานในเนื้อเรื่อง บรรณานุกรม ภาคผนวก หรือภาคเพิ่มเติมและดัชนี

มัทเธอร์ (Muther อ้างถึงใน ชญาภา เทศวานิช, 2550 : 40) ได้เสนอแนะเกณฑ์ในการประเมินหนังสือเรียน ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่มองเห็น พิจารณาลักษณะรูปร่างของหนังสือเรียนทางด้านต่างๆ เช่น รูปภาพชวนดูหรือไม่ ภาพประกอบมีสีสันสวยงามและมีจำนวนรูปภาพเหมาะสม น่าสนใจและถูกต้องตามความเป็นจริง การลำดับภาพดี เหมาะสมกับหน้ากระดาษ และเหมาะสมกับสายตาผู้อ่าน

2. ลักษณะการเขียนที่สำคัญและการนำเสนอเนื้อหาในหนังสือเรียน ควรได้มีการเน้นจุดสำคัญๆ ของเรื่อง ยกประเด็นที่สำคัญๆ ได้อย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ การเขียนนั้นเขียนอย่างมีเหตุผล เสนอข้อคิดเห็นและมโนทัศน์ได้อย่างชัดเจน

3. ความทนทานของหนังสือเรียน พิจารณาจากคุณภาพของกระดาษที่ใช้พิมพ์จะต้องขาวและ ไม่มันเป็นเงา ความแข็งแรงทนทานของปก การเย็บปก การเว้นช่องว่างระหว่างขอบ และการเว้นช่องไปเหมาะสม ทำให้น่าอ่านและอ่านง่าย

นิกลีย์ และ อีแวนส์ (Negley and Evant อ้างถึงใน ษญาภา เทศวานิช, 2550: 41) ได้สรุปเกณฑ์ในการประเมินหนังสือเรียน ดังนี้

1. ลักษณะรูปเล่ม พิจารณาจากขนาดรูปเล่ม คึงคูศสายตาของครูและนักเรียนหรือไม่ ความทนทานใช้งานของหนังสือเรียนเหมาะสมกับวัยของนักเรียน คุณภาพของกระดาษที่ใช้พิมพ์ และคุณภาพของภาพประกอบ แผนที่ การพิมพ์ รวมทั้งการเข้าเล่มและการเย็บปก
2. ความน่าอ่านของหนังสือเรียน พิจารณาเนื้อหาเหมาะสมกับระดับชั้นเรียนหรือไม่ เสนอเนื้อหาชัดเจนและสอดคล้องกับชื่อเรื่องหรือไม่ จำนวนหัวข้อและเค้าโครงเรื่องของแต่ละบทเป็นอย่างไร มีการระบุเรื่องสำคัญๆ ไว้ชัดเจนหรือไม่ คำศัพท์เหมาะสมกับวัยและระดับชั้นหรือไม่
3. ด้านกราฟิก พิจารณาความชัดเจนของภาพประกอบ แผนภูมิ กราฟที่เสนอไว้ในหนังสือเรียนว่า ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาดีขึ้นหรือไม่
4. ผู้เขียน พิจารณาว่า ผู้เขียนคนใดคนหนึ่งในขณะที่มีความเชี่ยวชาญในขอบเขตของเนื้อหาหรือมีประสบการณ์ในการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือมีวิธีการเขียนน่าสนใจ
5. เนื้อหา พิจารณาว่า มีส่วนส่งเสริมการพัฒนาตนเองและส่งเสริมความคิดหรือไม่ เนื้อหา มีผลกระทบต่อประสบการณ์ทั่วไปในปัจจุบันของนักเรียนหรือไม่ กิจกรรม และเนื้อหามีความสอดคล้องกับประสบการณ์เดิมของนักเรียนหรือไม่ หนังสือมีคุณค่าเหมาะสมกับการอ่านหรือไม่

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์เกณฑ์การประเมินหนังสือเรียนของนักการศึกษาหลายท่าน มาปรับใช้กับการประเมินระดับความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความถูกต้องและชัดเจนของเนื้อหา 2) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ 3) ประโยชน์ต่อหน่วยงาน และ 4) ความเหมาะสมของรูปเล่ม

2.6.4.3 วิธีการประเมินคุณภาพสื่อ

การประเมินคุณภาพสื่อที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรดำเนินการประเมินในรูปคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่าย จำนวน 3-5 คน ดังนี้ (กรมวิชาการ, 2545)

1. ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่ประเมิน เพื่อช่วยในการพิจารณาในด้านหลักวิชาการของสื่อที่ประเมินว่าถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเพียงใด
2. ผู้มีประสบการณ์ในด้านการสอนที่จะช่วยตรวจในด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้
3. ผู้ผลิตสื่อ

สื่อที่มีคุณภาพนั้นต้องมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการผลิตและปรับปรุงสื่อด้วย จึงจะทำให้สื่อที่ผลิตมีความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพในการนำไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายจริง (ศิริญา คันทิยงค์, 2552 : 17)

สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้กำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ทำการประเมิน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในด้านการสอนภาษาอังกฤษ 3 คน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยว 1 คน และผู้เชี่ยวชาญในฐานะเจ้าของภาษาอังกฤษ 1 คน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

ผาณิต บุญยะวรรณะ (2542 : 29) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อสำรวจลักษณะปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว ปัญหาที่นักท่องเที่ยวประสบเมื่อต้องติดต่อกับบุคลากรฝ่ายไทย และเพื่อการสำรวจหาลักษณะของรูปแบบของภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการติดต่อบริการในธุรกิจท่องเที่ยว วิธีการดำเนินงานวิจัยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว และกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่า นักท่องเที่ยวประสบปัญหาในการติดต่อบริการกับบุคลากรฝ่ายไทยมาก จนทำให้การเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยไม่ประทับใจเท่าที่ควร

ประกอบ ผลงาม (2545 : บทคัดย่อ) ได้รายงานการวิจัยการศึกษา เรื่องเจตคติและความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้มาเยือนประเทศไทย : กรณีศึกษาจังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมชาวต่างชาติมีเจตคติที่ดีและความประทับใจ ต่อประเทศไทย โดยเฉพาะในด้านวัฒนธรรม ประเพณีไทย แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และอาหารไทยตามลำดับ ส่วนปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ พบว่า มีปัญหาในด้านการสื่อสารกับคนในท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ปัญหาเรื่องความสะดวก รวดเร็วของการบริการ ปัญหาด้านสุขอนามัย ปัญหาด้านคมนาคมและปัญหาถูกเอาเปรียบจากกลุ่มมิชชันนารี โดยความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ ต้องการให้รัฐบาลและผู้เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาดังกล่าว เช่น การจัดให้มีผู้ที่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษให้เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวต่างประเทศ การปรับปรุงด้านการบริการอย่างเต็มใจและเป็นระบบ การจัดตั้งศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

ยกระดับมาตรฐานงานบริการอย่างกว้างขวาง และทั่วถึงทุกภูมิภาค จัดระบบคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ และปัญหาการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวต่างชาติ

อารีย์ รุจ้อยเอี่ยม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนวิชาภาษาอังกฤษท่องเที่ยวสำหรับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นักเรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ด้านทักษะการฟัง-พูด อ่าน และเขียนหลังจากเรียนด้วยบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่าการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาวิชาภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ

อมร บุตรเวียงพันธ์ (2548 : 84-85) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง จังหวัดเลย เพื่อศึกษาสภาพและลักษณะการดำเนินการท่องเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยว ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจมาเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง และเพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ผลการวิจัย พบว่า สิ่งที่ควรดำเนินการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่พบ คือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย อีกทั้งรูปแบบการประชาสัมพันธ์ยังไม่สมบูรณ์เต็มรูปแบบ

ศุภาวดี วรภักทรกิจ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาบทเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว โดยใช้การเรียนแบบมุ่งปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ เปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนก่อนและหลังการเรียนแบบมุ่งปฏิบัติงาน และศึกษาบรรยากาศในชั้นเรียนหลังการเรียนแบบมุ่งปฏิบัติงาน กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/1 จำนวน 36 คน ที่ลงทะเบียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2548 โรงเรียนปายวิทยาคาร อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนสูงขึ้นหลังการเรียนด้วยบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้การเรียนแบบมุ่งปฏิบัติงาน

เสาวณี ลิขิตพงษ์วิทย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการอ่านภาษาอังกฤษตามหลักสูตรท้องถิ่น โดยใช้เอกสารจริง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (อ33101) โรงเรียนปากท่อพิทยาคม อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของแบบฝึกเสริมทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ตามหลักสูตรท้องถิ่น โดยใช้เอกสารจริงเกี่ยวกับท้องถิ่นในรายวิชา อ 33101 ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของแบบฝึกเสริมทักษะการอ่านภาษาอังกฤษตามหลักสูตรท้องถิ่น โดยใช้เอกสารจริงเกี่ยวกับท้องถิ่นเท่ากับ 82.22/83.00 2) ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษของนักเรียนหลังการใช้แบบฝึกเสริมทักษะการอ่านสูงกว่า

ก่อนใช้แบบฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) นักเรียนมีความคิดเห็นที่ดีต่อแบบฝึกเสริมทักษะอ่านภาษาอังกฤษตามหลักสูตรท้องถิ่น โดยใช้เอกสารจริงเกี่ยวกับท้องถิ่นที่ได้สร้างขึ้น

อรดา โอภาสรัตนกร ชไมพร ทูทธรณ์ และ ทิพวรรณ ทองขุนคำ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนบ้านคีรีวงในการเรียนภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบความต้องการในประเด็นของการสนทนา คือ ชาวบ้านคีรีวง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีความต้องการเรียนรู้ในประเด็นของการพูดคุยกับชาวต่างชาติในทักษะการฟัง และพูด โดยชาวคีรีวงส่วนใหญ่ต้องการเรียนหัวข้อต่างๆ ไป เช่นการทักทาย ขอบคุณ กล่าวต้อนรับ แนะนำตัวเอง และถามความต้องการของนักท่องเที่ยว เพราะชาวบ้านส่วนใหญ่ต้องการแสดงออกถึงมารยาทสากล และความเป็นเจ้าบ้านที่ดีด้วยการสร้างสัมพันธภาพ และเป็นมิตรกับชาวต่างชาติ ส่วนหัวข้อที่ชาวบ้านต้องการอ่าน และเขียนมากที่สุดคือข้อควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในชุมชนเพราะชาวไทยและชาวต่างชาติมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

ชญาภา เทศวานิช (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การประเมินสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษชุด Say Hello 1-6 โดยผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษ สังกัดสถานศึกษาของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อประเมินสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษชุด Say Hello 1-6 ของบริษัท สำนักพิมพ์แม็ค จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินคุณภาพสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษชุด Say Hello 1-6 ด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ปาริชาติ แสงระงษ์ (2551 : 134-135) ได้ทำวิจัยเรื่อง การรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชนในตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย เพื่อศึกษาการรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชนในตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการรับรู้สารสนเทศทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีแหล่งรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจากอุทยานแห่งชาติภูกระดึงมากที่สุด แต่ปัญหาคือศูนย์บริการนักท่องเที่ยวขาดการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สารสนเทศที่ต่อเนื่อง ซึ่งในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษารูปแบบการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่สารสนเทศการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้วย

ศุภาพร อุเวณเบิร์ก (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสร้างบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในท้องถิ่นสำหรับนักศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยการอาชีพชุมแพ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความต้องการเนื้อหาดังกล่าจากชุมชนที่มีความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ 1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ และ การบอกเส้นทาง 2) สถานที่ท่องเที่ยวทุ่งกะมัง และถ้ำค้างคาว และ 3) สินค้าพื้นเมืองประเภทผ้าไหมทอมือ ส่วนเนื้อหาที่มีชุมชนต้องการน้อยที่สุดคือ ประเพณีบุญกลางบ้าน

ศุภราภรณ์ เลาหวิโรจน์ (2551 : 134) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เรื่อง พิธีกรรมแขวงชะนาม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียน บ้านโพนจาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2 เพื่อพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ศึกษาประสิทธิภาพของหลักสูตร เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ นักเรียนที่เรียนตามหลักสูตร และเปรียบเทียบเจตคติของนักเรียนที่มีต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรและเอกสารประกอบหลักสูตรมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้ นักเรียนที่เรียนตามหลักสูตรภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้น มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และมีเจตคติต่อการเรียนภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และได้ให้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปว่า ควรมีการ วิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสาระเพิ่มเติมเกี่ยวกับท้องถิ่น ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวและ ประเพณี วัฒนธรรมที่น่าสนใจ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษควบคู่กับ การปลูกฝังให้มีความรักและความภาคภูมิใจในท้องถิ่นของตน

ปีพมา สุวรรณเทศ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสร้างคู่มือภาษาอังกฤษ เบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการ โฮมสเตย์บ้านนาทุ่ม-หนามแท่ง อำเภอคำชะอี จังหวัดเลย พบว่า เนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเบื้องต้นตามความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง มี 15 บท คุณภาพของคู่มือ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ อยู่ในระดับดีมาก และคุณภาพของคู่มือตามความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการ โฮมสเตย์บ้านนาทุ่ม หนามแท่ง และผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน

2.7.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

อเลสซานดร้า คัม (Alessandra Cum, 1998) ได้วิจัยเรื่อง ภาษาอิตาลีเพื่อ วัตถุประสงค์ทางการท่องเที่ยว เพื่อวิเคราะห์ภาษาอิตาลีสำหรับการท่องเที่ยวโดยพิจารณาจะลงไป ที่กระบวนการของการแทรกแซงทางภาษาศาสตร์และการสร้างคำ พบว่า ภาษาอังกฤษที่ถูกใช้ใน ประเทศอิตาลีมีอิทธิพลต่อภาษาอิตาลีเพื่อการท่องเที่ยว

ชิน ยิน (Shih-Yin (Stella) Hsu, 1999 : Abstracts) ได้วิจัยเรื่อง การพิจารณาเพื่อการ คัดเลือกสิ่งตีพิมพ์ในบริบทของชาวอังกฤษ ซึ่งเป็นการสำรวจกลวิธีทางการเรียนรู้ที่ถูกใช้โดย นักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในบริบทของประเทศอังกฤษ และการประเมิน หนังสือเรียนที่ใช้ในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไต้หวัน พบว่า หนังสือเรียน ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่ใช้ในประเทศอังกฤษสามารถนำไปใช้ในกระบวนการเรียนการ สอนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไต้หวันได้เป็นอย่างดี

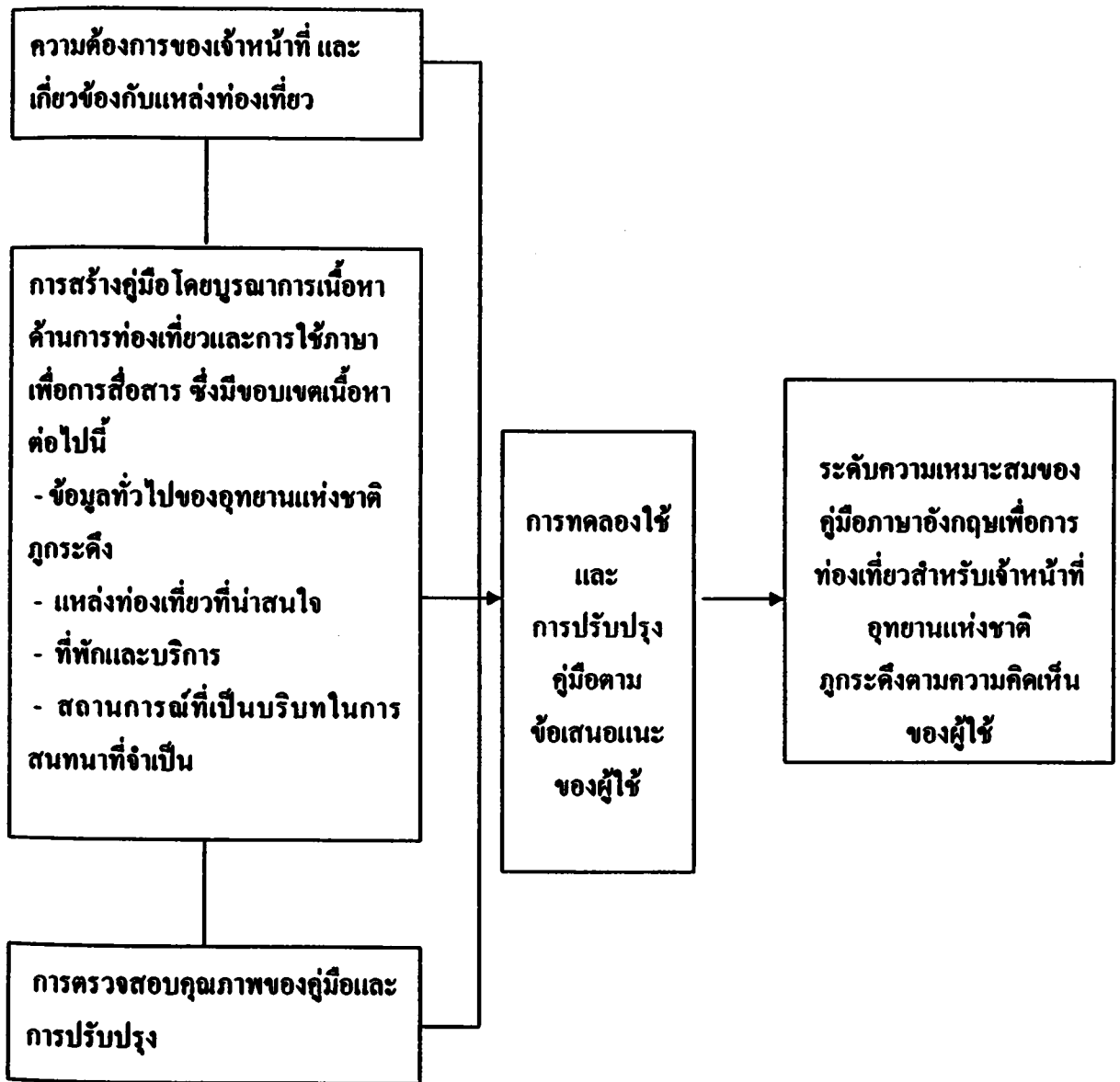
เจมส์ เบิร์ค (2000 : 97 อ้างถึงใน อภารัตน์ ประทีปะเสน, 2548) ได้กล่าวไว้ว่า ในธุรกิจทางการบริการนักท่องเที่ยวนั้น พนักงานนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ในส่วน ประสมทางการตลาด เพราะพวกเขาเป็น ผู้ที่ต้องพบปะติดต่อกับลูกค้า มีบทบาทและอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร และทัศนคติต่างๆของลูกค้าจะเป็นตัวที่ทำให้ลูกค้าใช้ในการ ตัดสินใจในการจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

กาซี (Ghazi Ghaith, 2003 : 4-6) ได้ศึกษาผลของการใช้ชุดการเรียนแบบร่วมมือ การเรียนรู้ในวิชาภาษาอังกฤษ ในรูปแบบของผลสัมฤทธิ์ทางการอ่านภาษาต่างประเทศ การยอมรับ แห่งตนในเชิงวิชาการและการรับรู้เรื่องความแตกต่างในโรงเรียน งานวิจัยนี้ได้ศึกษาผลของชุดการ เรียนแบบร่วมมือกันเรียนรู้ ในการอ่านภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษาต่างประเทศ และความ ตระหนักแห่งตนในเชิงวิชาการ รวมทั้งลดความรู้สึกของความแตกต่างในโรงเรียน นักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาชาวเลบานอนจำนวน 56 คน ที่เรียนภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษา ต่างประเทศ ได้เข้าร่วมในการวิจัยศึกษาค้นคว้า กระบวนการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มทดลองและกลุ่ม ควบคุมที่มีการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างของตัวแปร ความตระหนักแห่งตนและการรับรู้ถึงความแตกต่างในโรงเรียน ในขณะที่ตัวแปรในเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ทางการอ่านของนักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษในฐานะเป็นภาษาต่างประเทศ มีความ ต่างต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่กล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมและพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการสื่อสาร เป็นแนวทางที่ได้รับความสนใจ อย่างกว้างขวาง ผลงานวิจัยพอสรุปได้ว่า แนว ทางการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษ ต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้คู่มือ สอดคล้องกับสภาพ ความต้องการของท้องถิ่น และควรมีประสิทธิภาพของคู่มือ เพื่อให้เกิดผลประ โยชน์โดยตรงต่อ ผู้ใช้ เหตุสนใจประการหนึ่ง คือ ปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูล เกี่ยวกับท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการสร้าง คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่จะใช้เป็นแนวทางการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.8 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดการสร้างบทเรียนของ ฮัทชินสัน และ วอเตอร์ส (Hutchinson and Waters) มาเป็นแนวทางในการสร้างคู่มือ โดยสามารถประมวลเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 3 กรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ด้านเนื้อหาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และนำผลการสำรวจดังกล่าวไปสร้างเป็นคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการ ประยุกต์วิธีการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของดังต่อไปนี้

- 3.1 กลุ่มเป้าหมาย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กลุ่มเป้าหมาย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.1.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เพื่อสำรวจความต้องการเชิงเนื้อหาของคู่มือ

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของบริการนักท่องเที่ยว จำนวน 10 คน และ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 10 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 10 คน ลูกหาบ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการ รถโดยสาร จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 60 คน

3.1.2 กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือ

กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือ คือผู้ใช้คู่มือ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของบริการนักท่องเที่ยว จำนวน 10 คน ตัวแทนนักท่องเที่ยว จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

- 3.2.1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) เพื่อศึกษาความต้องการเนื้อหาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง
- 3.2.2 คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง
- 3.2.3 แบบตรวจสอบระดับความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

3.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

3.3.1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) เพื่อศึกษาเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) เพื่อศึกษาเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงมีขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพ ดังนี้

- 3.3.1.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี การสร้างเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง
- 3.3.1.2 ศึกษางานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
- 3.3.1.3 กำหนดกรอบแนวคิด ทฤษฎี หลักการสร้างเครื่องมือ
- 3.3.1.4 สร้างเครื่องมือ และเสนออาจารย์ที่ปรึกษา โดยแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น มีจำนวน 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีประเด็นคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทย มีประเด็นคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีประเด็นคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

(ภาคผนวก ก-ค หน้า 90 – 98)

3.3.1.5 เสนอเครื่องมือต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการหามาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert, 1976 อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538 : 183– 184) จากนั้นจึงนำมาเทียบเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของเบสท์ (Best, 1963 : 204-208) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง คุณภาพดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง คุณภาพดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง คุณภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง คุณภาพพอใช้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง คุณภาพควรปรับปรุง

โดยค่าคะแนนที่ยอมรับคือ 3.51 ขึ้นไป ซึ่งผลการประเมินคุณภาพของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยผู้เชี่ยวชาญ คือ 5.00 (ภาคผนวก ง หน้า 100)

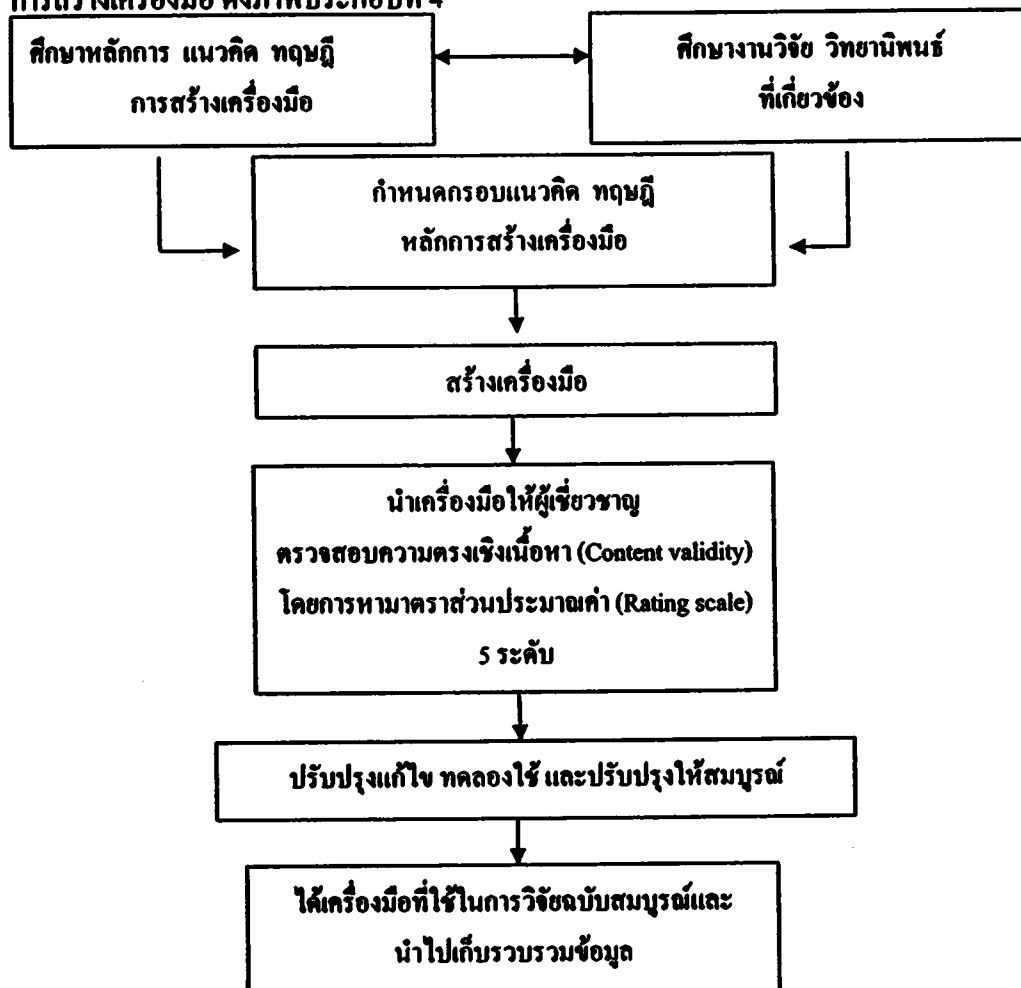
3.3.1.6 ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.3.1.7 นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายกลุ่มเป้าหมายการวิจัย

3.3.1.8 ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้เป็นฉบับสมบูรณ์ และนำแบบสัมภาษณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอนของการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนใน

การสร้างเครื่องมือ ดังภาพประกอบที่ 4



ภาพประกอบที่ 4 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการสร้างแบบสำรวจความต้องการคู่มือ

3.3.2 คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงที่สร้างขึ้นเพื่อช่วยเสริมทักษะทางภาษาให้กับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพคู่มือ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ 6 ขั้นตอน ของวิธีการสร้างบทเรียนของ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchison and Waters, 1987 : 91) โดยกำหนดใหม่เป็น 10 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เป้าหมายและความต้องการจากความจำเป็นโดยอ้างอิงจากผลการสำรวจความต้องการเชิงเนื้อหาของคู่มือโดยใช้แบบสัมภาษณ์

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นที่ 3 เลือกเนื้อหาที่น่าสนใจ

ขั้นที่ 4 ลำดับและปรับปรุงเนื้อหาตามความเหมาะสม

ขั้นที่ 5 สร้างและรวบรวมบทสนทนา

ขั้นที่ 6 เสนอคู่มือต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความ

เหมาะสม

ขั้นที่ 7 ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นที่ 8 เสนอคู่มือที่จัดทำขึ้นต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพ ความถูกต้อง และความเหมาะสมของคู่มือ ซึ่งมีผลการประเมิน ดังนี้

ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน จากแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น พบว่า

1) คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลการประเมินดังนี้ คือ 1) ความถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหา อยู่ในระดับดี (4.23) 2) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ อยู่ในระดับดี (4.41) 3) ประโยชน์ต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับดีมาก (4.77) และ 4) ความเหมาะสมของรูปแบบ อยู่ในระดับดี (4.48) (ภาคผนวก ข หน้า 136)

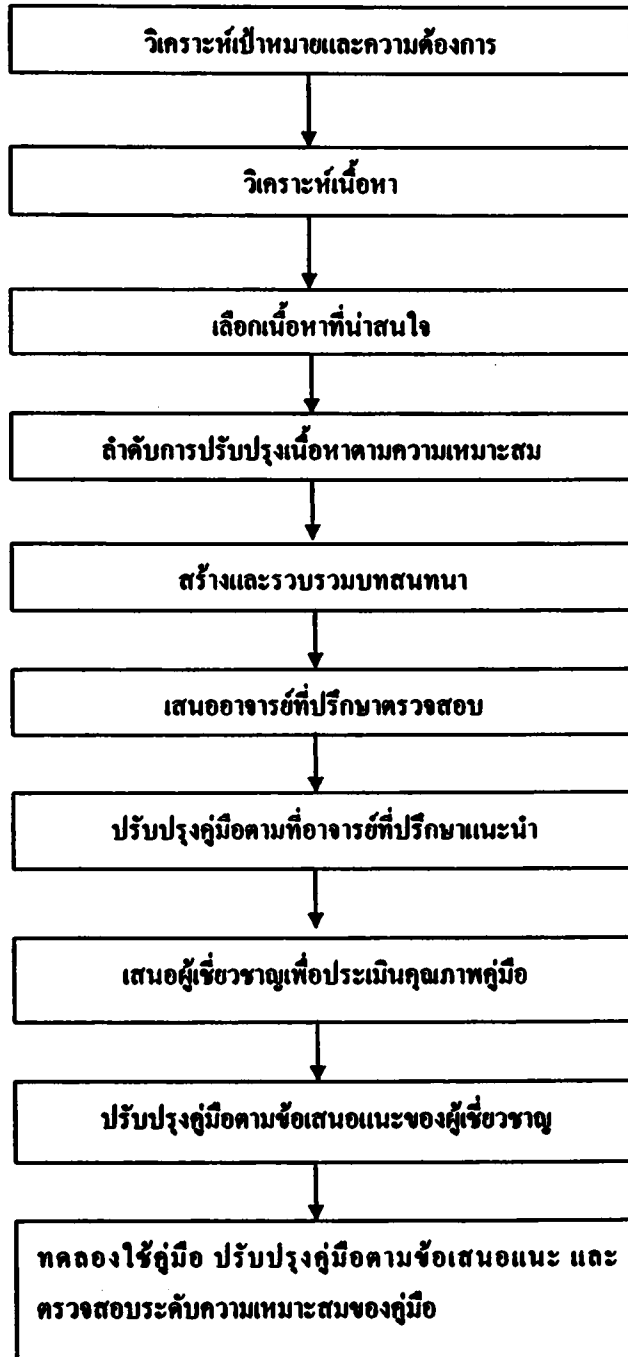
2) มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคู่มือจากผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

2.1) คู่มือภาษาอังกฤษ ควรมีชื่อ ดังนี้ “English Handbook for Phu Kradueng National Park Officers”

2.2) ควรตรวจดูคำศัพท์ สำนวน และคำอ่านภาษาไทย ให้ถูกต้องชัดเจน

2.3) เสียงภาษาอังกฤษบางเสียง ไม่สามารถถ่ายทอดเป็นภาษาไทยได้ หากจัดทำ CD เสียงประกอบด้วยจะดียิ่งขึ้น

ขั้นที่ 9 ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
 ขั้นที่ 10 ทดลองใช้คู่มือ ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะ และตรวจสอบระดับ
 ความเหมาะสมของคู่มือ โดยเจ้าหน้าที่อุทยานฯ 10 คน และผู้ที่เกี่ยวข้อง 5 คน
 สรุปขั้นตอนการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ดังแสดงตามภาพที่ 5



ภาพประกอบที่ 5 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

3.3.3 แบบตรวจสอบระดับความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

แบบตรวจสอบระดับความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับ
เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง มีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพ คือ

3.3.3.1 กำหนดกรอบการประเมิน

3.3.3.2 กำหนดหัวข้อหลักและหัวข้อย่อยในแบบตรวจสอบระดับความเหมาะสม
ของคู่มือตามกรอบที่กำหนดไว้

3.3.3.3 สร้างแบบตรวจสอบระดับความเหมาะสมของคู่มือโดยจัดทำเป็นแบบ
ตรวจสอบตรวจสอบระดับความเหมาะสมและคำถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะในการ
ปรับปรุงคู่มือฉบับร่าง ซึ่งมีค่าระดับความเหมาะสม 5 ระดับ โดยอ้างอิงจากเกณฑ์การพิจารณา
คุณภาพของเบสท์ (Best, 1963 : 204-208) ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ดีมาก	หรือ มีความเหมาะสมสูงมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ดี	หรือ มีความเหมาะสมสูง
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง	หรือ มีความเหมาะสมปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ควรปรับปรุง	หรือ มีความเหมาะสมน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	หรือ มีความเหมาะสมน้อยมาก

3.3.3.4 เสนอเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความ
สอดคล้องของแบบตรวจสอบระดับความเหมาะสมของคู่มือฉบับร่าง

3.3.3.5 ปรับปรุงแบบตรวจสอบระดับความเหมาะสมของคู่มือให้เป็นฉบับ
สมบูรณ์

3.3.3.6 เสนอแบบตรวจสอบระดับความเหมาะสมของคู่มือต่อเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง
เพื่อประเมินความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่
อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

กิจกรรม	ช่วงเวลา
1. นำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ไปสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อศึกษาความต้องการเนื้อหาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว	4 ตุลาคม 2554
2. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบและสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว	พฤศจิกายน 2554 – มีนาคม 2555
3. เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินคู่มือ	1-20 เมษายน 2555
4. ปรับปรุงคู่มือตามผลประเมินและข้อเสนอแนะ	21- 30 เมษายน 2555
5. นำคู่มือที่สร้างไปให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้	4 - 18 พฤษภาคม 2555
6. ให้กลุ่มเป้าหมายประเมินระดับความเหมาะสมของคู่มือ	18- 19 พฤษภาคม 2555
6. ปรับปรุงและจัดทำคู่มือเป็นฉบับสมบูรณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย	18- 31 พฤษภาคม 2555

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ระดับความเหมาะสมของคู่มือ โดยศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นที่มีต่อคู่มือ 4 ด้าน คือ

- 1) ความถูกต้องและชัดเจนของเนื้อหา
- 2) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้
- 3) ประโยชน์ต่อหน่วยงาน
- 4) ความเหมาะสมของรูปเล่ม

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งเป็น การบรรยายเชิงสรุปความต้องการเนื้อหาจากสาระที่จำเป็นต่อการใช้ในการสื่อสารในสถานการณ์ จริง เพื่อนำไปจัดสร้างเป็นคู่มือ และเป็นการสรุปสาระจากข้อเสนอแนะของผู้ใช้คู่มือเพื่อการ ปรับปรุงคู่มือให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ระดับความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการกำหนดเนื้อหาในการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง และจากความเหมาะสมของเนื้อหาคู่มือภาษาอังกฤษ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่อุทยานฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการเชิงเนื้อหา

4.2 ผลการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

4.3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

4.1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการเชิงเนื้อหา

จากการศึกษาความต้องการเนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง สัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมาย 60 คน ซึ่งประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของกรบริการนักท่องเที่ยว จำนวน 10 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็นผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 10 คน ลูกหาบ จำนวน 10 คน และผู้ประกอบการรถโดยสาร จำนวน 10 คน 2) นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 10 คน และ 3) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 10 คน เพื่อสำรวจความต้องการเชิงเนื้อหา สำหรับการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ผลการสำรวจมีดังต่อไปนี้

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ผู้ที่เกี่ยวข้อง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งเคยไปอุทยานแห่งชาติภูกระดึง และเคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอุทยานฯ จำนวน 60 คน สรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

จุดบริการ / สถานการณ์	ปัญหาที่พบ	วิธีการแก้ปัญหา	ความต้องการและข้อเสนอแนะ
1. ประชาสัมพันธ์			
1.1 นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานฯ เป็นครั้งแรก	<p>1. ใช้ภาษาในการเรียบเรียงความคิดเป็นภาษาไทย หลังจากนั้นจึงแปลความคิดเป็นพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งบางครั้งก็ทำให้ความหมายที่สื่อผิดเพี้ยนไป ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จล้มเหลว (6 คน)</p> <p>2. ไม่ทราบคำศัพท์ และไม่สามารถใช้ประโยคภาษาอังกฤษเพื่อแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติตัวก่อนเดินทางขึ้นสู่ยอดภู(6 คน)</p> <p>3. ใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษผิด เช่น Do you want to go up stair? เพื่อสอบถามว่าจะขึ้นไปข้างบนไหม (บนภู) (6 คน)</p> <p>4. ใช้คำสรรพนามเรียกนักท่องเที่ยวไม่เหมาะสม เช่น ใช้คำว่า 'you' (6 คน)</p>	<p>แจกเอกสารที่มีข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึงเป็นภาษาอังกฤษให้กับนักท่องเที่ยว</p> <p>จัดทำทางประกอบการอธิบาย</p>	<p>1. ข้อมูลทั่วไปของอุทยานฯ</p> <p>2. คำศัพท์ ตัวอย่างประโยคและตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้</p> <p>3. คู่มือควรมีขนาดพกพาได้สะดวก มีภาพประกอบที่สวยงาม</p>
1.2 การแนะนำเส้นทางเดินเท้าสู่ยอดภู	<p>1. ไม่รู้คำศัพท์ ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการบอกระยะทาง (6 คน)</p> <p>2. เลือกใช้คำศัพท์ในพจนานุกรมไม่ถูก (6 คน)</p>	<p>แสดงข้อมูล เส้นทางเดินทาง บนแผนที่ให้นักท่องเที่ยวดู</p>	<p>1. ส่วนวนเกี่ยวกับการบอกทิศทาง</p> <p>2. คำศัพท์ ตัวอย่างประโยคและตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้อง</p>

ตารางที่ 1 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

จุดบริการ / สถานการณ์	ปัญหาที่พบ	วิธีการแก้ปัญหา	ความต้องการและข้อเสนอแนะ
1.3 นักท่องเที่ยวต้องการฝากกระเป๋า	ไม่รู้ว่าควรหุคอย่างไร เมื่อนักท่องเที่ยวมารับสัมภาระคืน (6 คน)	-	คำศัพท์ ตัวอย่าง ประโยคและตัวอย่าง บทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้
1.4 นักท่องเที่ยวไม่ได้จองที่พักมาล่วงหน้า	1. ไม่รู้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการแนะนำที่พักให้นักท่องเที่ยว (9 คน) 2. เกิดความสับสนที่นักท่องเที่ยวชาวไทยบางคนหุคคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น book, high season, rate เป็นต้น (9 คน)	-	คำศัพท์ ตัวอย่าง ประโยคและตัวอย่าง บทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้
1.5 นักท่องเที่ยวไม่รู้จักคำศัพท์	1. ไม่รู้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้อธิบายคำว่า “ลูกหาบ” (7 คน) 2. เกิดความประหม่าเวลาหุคภาษาหุคภาษาอังกฤษ (7 คน)	แสดงท่าทางประกอบการอธิบาย	ตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้
1.6 นักท่องเที่ยวลิมของไว้บนขอกฏ	ฟังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหุคไม่เข้าใจ (4 คน)	พยายามให้นักท่องเที่ยวหุคซ้ำ	ตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้

ตารางที่ 1 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

จุดบริการ / สถานการณ์	ปัญหาที่พบ	วิธีการแก้ปัญหา	ความต้องการและข้อเสนอแนะ
2. ฝ่ายงานบ้านพัก			
2.1 นักท่องเที่ยวติดต่อบริการที่พัก	1. ไม่รู้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการแนะนำบ้านพักให้เหมาะสมกับจำนวนนักท่องเที่ยว (5 คน) 2. ไม่สามารถบอกรายละเอียดเรื่องอำนวยความสะดวกของบ้านพักแต่ละหลังได้ (5 คน)	สังเกตจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาด้วยกันแล้วเลือกบ้านพักให้	1. คำศัพท์ ตัวอย่างประโยคและตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้ 2. ข้อมูลบ้านพัก และจุดเครื่องบินที่เป็นภาษาอังกฤษ
3. ชุมโครงการฯ			
3.1 การเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมโครงการมัคจำบรรจุดัณฑ์และโครงการอาสาสมัครพิทักษ์ภูกระดึง	นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไม่เข้าร่วมโครงการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สื่อสารเป็นภาษาอังกฤษไม่ได้ ไม่รู้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการแนะนำและเชิญชวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้เข้าร่วมทั้ง 2 โครงการ (3 คน)	1. ทำป้ายประชาสัมพันธ์โครงการเป็นภาษาอังกฤษ 2. ปลอ่ยให้นักท่องเที่ยวเดินทางผ่านไป	1. คำศัพท์ ตัวอย่างประโยคและตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องการเชิญชวน โน้มน้ำวให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมโครงการ 2. บทอ่านเกี่ยวกับข้อมูลของชุมโครงการและจุดบริการอื่นๆ ใช้คำศัพท์ที่ง่ายต่อการจดจำ

ตารางที่ 1 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

จุดบริการ / สถานการณ์	ปัญหาที่พบ	วิธีการแก้ปัญหา	ความต้องการและข้อเสนอแนะ
4. อาคารสัมภาระ			
4.1 นักท่องเที่ยวติดต่อใช้บริการจ้างหาบสัมภาระ	1. เจ้าหน้าที่ไม่รู้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการหาบ (4 คน) 2. หาบไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ (14 คน)	ใช้ภาษาท่าทางประกอบ	1. ควรมีตารางเปรียบเทียบอักษรไทยและอังกฤษด้วย 2. คำศัพท์ ตัวอย่างประโยคและตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้ 3. คู่มือควรมีคำอ่านที่เป็นภาษาไทยประกอบด้วย
5. คำนตรว 3			
5.1 การขอให้นักท่องเที่ยวลงชื่อ ณ คำนตรว 3	1. พูดภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวไม่เป็นประโยคเนื่องจากไม่รู้จักโครงสร้างของภาษาอังกฤษ (3 คน) 2. ไม่รู้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการอธิบายเหตุผลของลงชื่อ ณ คำนตรว 3 (3 คน)	อธิบายนักท่องเที่ยวบ้างพร้อมใช้ท่าทางประกอบ	คำศัพท์ ตัวอย่างประโยคและตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้
5.2 นักท่องเที่ยวไม่รู้จักศาลพระภูมิ	ใช้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษเพื่ออธิบายความหมาย และความ เป็นมาของศาลพระภูมิประจำอุทยาน ไม่ได้ (3 คน)	-	1. คำศัพท์ ตัวอย่างประโยคและตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้ 2. ใช้คำศัพท์ที่ง่ายต่อการจดจำ

ตารางที่ 1 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

จุดบริการ / สถานการณ์	ปัญหาที่พบ	วิธีการแก้ปัญหา	ความต้องการและข้อเสนอแนะ
6. ศูนย์บริการฯ วังหลวง			
6.1 นักท่องเที่ยวติดต่อกองอุทยานแห่งชาติทับลาน	<p>1. ไม่เข้าใจสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูด (10 คน)</p> <p>2. ไม่สามารถอธิบายตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ต่างๆ บนยอดภูได้ถูกต้อง (4 คน)</p>	<p>1. เช็คข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่อยู่เชิงเขา</p> <p>2. ขอคู่มือหลักฐานการจองที่พัก แล้วมอบกุญแจให้กับนักท่องเที่ยว</p>	คำศัพท์ ตัวอย่าง ประโยคและตัวอย่าง บทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้
6.2 นักท่องเที่ยวต้องการไปผานกแอ่นโดยลำพัง	<p>1. ใช้ประโยคคำสั่ง ห้ามเดิน เป็นภาษาอังกฤษไม่ถูกต้อง (4 คน)</p> <p>2. ใช้รู้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับอันตรายของการไปผานกแอ่นโดยลำพังไม่ถูกต้อง (4 คน)</p>	ใช้ท่าทางประกอบ	คำศัพท์ ตัวอย่าง ประโยคและตัวอย่าง บทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้
7. ร้านอาหาร			
7.1 การแนะนำรายการอาหาร	<p>ไม่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษเลข และพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ ทำให้เสียรายได้ในส่วนที่ควรได้จากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไป (10 คน)</p>	<p>1. แสดงเมนูอาหารที่มีเป็นภาษาอังกฤษให้กับนักท่องเที่ยว</p> <p>2. ใช้ท่าทางประกอบ</p>	คำศัพท์ ตัวอย่าง ประโยคและตัวอย่าง บทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้

ตารางที่ 1 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง

จุดบริการ / สถานการณ์	ปัญหาที่พบ	วิธีการแก้ปัญหา	ความต้องการและข้อเสนอแนะ
7.2 การเช็คอิน	ใช้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการบอกราคาไม่ได้ (10 คน)	กคตัวเลขราคาอาหารบนเครื่องคิดเลขให้นักท่องเที่ยวดู	ตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้
8. ร้านกาแฟและเครื่องดื่ม			
8.1 นักท่องเที่ยวสั่งเครื่องดื่ม	1. ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ (10 คน) 2. ไม่มีเมนูเป็นภาษาอังกฤษ (8 คน)	ใช้ท่าทางประกอบ	คำศัพท์ ตัวอย่างประโยค และตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้
9. ร้านขายของที่ระลึก			
9.1 การต่อรองราคา	ใช้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการซื้อขายและต่อรองราคาสินค้าไม่ได้ (4 คน)	กคตัวเลขราคาสินค้าบนเครื่องคิดเลขให้นักท่องเที่ยวดู	คำศัพท์ ตัวอย่างประโยค และตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้
9.2 นักท่องเที่ยวเดินชมสินค้า	ใช้คำศัพท์ และสำนวนภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการแนะนำสินค้าไม่ได้ (4 คน)	-	คำศัพท์ ตัวอย่างประโยค และตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้
10. บริการรถสองแถว			
10.1 นักท่องเที่ยวต่อรองราคาค่าโดยสาร	1. บอกเส้นทางเป็นภาษาอังกฤษไม่ได้ 2. ไม่รู้คำศัพท์ และไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการบอกราคาค่าโดยสาร ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างประเทศคิดว่าค่าโดยสารแพง (10 คน)	ขอความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของอุทยาน	คำศัพท์ ตัวอย่างประโยค และตัวอย่างบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นี้

จากตารางที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า

1) ปัญหาในการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่สำคัญ คือ

- การไม่รู้คำศัพท์ ส่วนวน และประโยคภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับการให้บริการในจุดบริการต่างๆ

- ใช้ภาษาในการเรียบเรียงความคิดเป็นภาษาไทยหลังจากนั้นจึงแปลความคิดเป็นพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งบางครั้งก็ทำให้ความหมายที่สื่อคิดเพี้ยนไป ทำให้การสื่อสารประสบความล้มเหลว

- ไม่รู้จักการใช้คำสรรพนามเรียกนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมนอกจากคำว่า you
- เลือกใช้คำศัพท์ในพจนานุกรมไม่ถูก
- เกิดความสับสนที่นักท่องเที่ยวชาวไทยบางคนพูดคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษ
- เกิดความประหม่าเวลาพูดภาษาอังกฤษ
- ฟังสำเนียงการพูดภาษาอังกฤษนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพูดไม่เข้าใจ
- บางครั้งพูดภาษาอังกฤษไม่เป็นประโยคเนื่องจากไม่รู้จักโครงสร้างของ

ภาษาอังกฤษ

- ใช้ภาษาอังกฤษไม่ได้เลย ทั้ง ทักยะ ฟัง พูด อ่าน และ เขียน

2) วิธีการแก้ปัญหาที่เจ้าหน้าที่อุทยานฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ คือ

- ใช้ภาษาท่าทางประกอบการพูด
- ใช้อุปกรณ์ช่วย เช่น แผนที่ เอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น
- ใช้การพูดซ้ำ
- สังเกตลักษณะท่าทางและจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาด้วยกัน

3) ความต้องการคู่มือใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

3.1) ด้านเนื้อหา

- บทอ่านเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของอุทยานฯ และจุดบริการต่างๆ
- คำศัพท์พร้อมให้ความหมายและคำอ่านเป็นภาษาไทย
- ส่วนวนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
- ตัวอย่างบทสนทนา

3.2) ด้านรูปเล่มของคู่มือ

- มีขนาดพกพาได้สะดวก
- มีภาพประกอบที่สวยงาม

จากผลการสำรวจความต้องการดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาความต้องการเชิงเนื้อหาไปสร้างเป็นคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ดังนี้

1) จุดบริการนักท่องเที่ยวที่โครงการคู่มือมี 10 จุดบริการ คือ

- 1.1) ประชาสัมพันธ์
- 1.2) ฝ่ายงานบ้านพัก
- 1.3) ชุมโครงการมัจฉาบรรจุกุ้งและอาสาสมัครพิทักษ์ภูกระดึง
- 1.4) อาคารสัมภาระ
- 1.5) คำนตรวจ 3
- 1.6) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยววังวาง
- 1.7) ร้านอาหาร
- 1.8) ร้านกาแฟและเครื่องดื่ม
- 1.9) ร้านขายของที่ระลึก
- 1.10) บริการรถสองแถว

2) สถานการณ์ที่ต้องการตัวอย่างคู่มือการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร มีจำนวน 19 สถานการณ์

คือ

2. 1) นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานฯเป็นครั้งแรก
2. 2) การแนะนำเส้นทางเดินเท้าสู่ยอดภู
- 2.3) นักท่องเที่ยวต้องการฝากกระเป๋า
- 2.4) นักท่องเที่ยวไม่ได้จองที่พักมาล่วงหน้า
- 2.5) นักท่องเที่ยวไม่รู้จักคำว่าลูกหาบ
- 2.6) นักท่องเที่ยวลืมของไว้บนยอดภู
- 2.7) นักท่องเที่ยวคิดต่อของที่พัก
- 2.8) การเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมโครงการมัจฉาบรรจุกุ้งและโครงการ

อาสาสมัครพิทักษ์ภูกระดึง

- 2.9) นักท่องเที่ยวติดต่อใช้บริการจ้างหาบสัมภาระ
- 2.10) การขอให้นักท่องเที่ยวลงชื่อ ณ คำนตรวจ 3
- 2.11) นักท่องเที่ยวไม่รู้จักศาลพระภูมิ
- 2.12) นักท่องเที่ยวติดต่อบริษัทเช่าบ้านพักบนยอดภู
- 2.13) นักท่องเที่ยวต้องการไปผานกแอ่นโดยลำพัง
- 2.14) การแนะนำรายการอาหาร

- 2.15) การเรียกเก็บเงิน
- 2.16) นักท่องเที่ยวสังสรรค์
- 2.17) การต่อรองราคา
- 2.18) นักท่องเที่ยวเดินชมสินค้า
- 2.19) นักท่องเที่ยวต่อรองราคาค่าโดยสาร

4.2 ผลการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

ในการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ได้นำประเด็นหลักที่ได้จากการสัมภาษณ์ความต้องการเชิงเนื้อหาของเจ้าหน้าที่อุทยานฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง มาจัดทำเป็นเนื้อหาในคู่มือ โดยผลการดำเนินการได้คู่มือที่มีองค์ประกอบ ดังนี้

4.2.1 ชื่อคู่มือ

ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงไว้ คือ “English Handbook for Phu Kradueng National Park Officers”

4.2.2 โครงสร้างของคู่มือ

การสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการวิเคราะห์ความต้องการเนื้อหาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง (ข้อ 4.1) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหัวข้อนั้นๆ
- 2) คำศัพท์ที่น่าสนใจ พร้อมให้คำอ่านเป็นภาษาไทย และคำแปล
- 3) จำนวนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
- 4) ตัวอย่างบทสนทนา

4.2.3 คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

เนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้

- 1) ส่วนที่ 1 บทนำ ในส่วนนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ประกอบไปด้วยข้อมูลภาษาอังกฤษ และข้อมูลภาษาไทย
- 2) ส่วนที่ 2 ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวศรีฐาน (Public relations) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาติดต่อเรื่องต่างๆ เช่น การขอข้อมูล แผนที่ หรือติดต่อขอความช่วยเหลือ

3) ส่วนที่ 3 จุดบริการที่พัก (Accommodation service point) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการที่พักและบริการของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง

4) ส่วนที่ 4 จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 1 (The service point no. 1) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่จัดขึ้นในอุทยานฯ ได้แก่ โครงการมัดจำบรรจุกัมภ์ (Package Deposit Refund Project) และโครงการอาสาสมัครพิทักษ์ภูกระดึง (Phu Kradueng Protection Volunteer Project)

5) ส่วนที่ 5 จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 3 (The service point no. 3) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการจ้างหาสัมภาระ (ลูกหาบ)

6) ส่วนที่ 6 คำนตรวงที่ 3: คำนตรวงบัตรค่าบริการบุคคล (The Third Station: Personal Service Charge Ticket Check Point) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของการลงชื่อที่คำนตรวงที่ 3

7) ส่วนที่ 7 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยววังกวาง (Wang Gwang Visitor Center) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยวระหว่างอยู่บนยอดภูกระดึง

8) ส่วนที่ 8 ร้านค้าในอุทยาน (Shops at the park) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้าต่างๆ ในอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ได้แก่ ร้านอาหาร (Food shops) ร้านกาแฟ (Coffee shops) และร้านขายของที่ระลึก (Souvenir shops)

9) ส่วนที่ 9 บริการรถสองแถว (Local Mimi Bus Service) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการรถสองแถวที่รับ-ส่ง นักท่องเที่ยวระหว่างอุทยาน-ร้านเจ๊กิม

10) ส่วนที่ 10 การบอกทิศทาง (Giving directions) ในส่วนนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการบอกทิศทางที่เกี่ยวข้องกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึง

11) ส่วนที่ 11 สำนวนที่ใช้เมื่อผู้ฟังไม่เข้าใจ (Useful expression) ในส่วนนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับการถามเมื่อผู้ฟังไม่เข้าใจ ในกรณีที่อยู่บนเขาสูงเร็ว พุดเสียงเบา

12) ส่วนที่ 12 แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ (Phu Kradueng Main Tourist Attractions) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง

13) ส่วนที่ 13 กฎระเบียบการเข้าพักแรมในอุทยานแห่งชาติ (Rules and regulations) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อปฏิบัติต่างๆ สำหรับการเข้าพักแรมในเขตอุทยานแห่งชาติ

14) ส่วนที่ 14 ประกาศห้ามนักท่องเที่ยวขึ้นเขาหลังเวลา 14.00 น. (Announcement) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการห้ามมิให้ขึ้นเขาหลังเวลา 14.00 น.

(ในส่วนนี้เป็นการเพิ่มเติมให้กับเจ้าหน้าที่ฯ เพราะโดยปกติ เจ้าหน้าที่จะอ่านประกาศแต่เฉพาะภาษาไทย)

15) ส่วนที่ 15 ตารางการเทียบอักษรภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ (Thai-English Alphabets) ในส่วนนี้เป็นการเพิ่มเติมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในการฝึกหัดอ่านภาษาอังกฤษเบื้องต้น

4.3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของกลุ่มมือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

หลังจากปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้วิจัยได้นำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ไปให้เจ้าหน้าที่อุทยานฯ จำนวน 10 คน และนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 5 คน ได้อ่านและแสดงความคิดเห็นที่มีต่อระดับความเหมาะสมของกลุ่มมือ โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการ จากนั้นกลุ่มบุคคลดังกล่าวได้นำคู่มือไปศึกษารายละเอียดต่างๆ ที่กำหนดในแต่ละส่วนของคู่มือ และทำแบบประเมินความเหมาะสมของเนื้อหาในคู่มือ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำปรับปรุงคู่มือให้สมบูรณ์ต่อไป

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของกลุ่มมือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ดังปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของคู่มือ

ประเด็นประเมิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. ความถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหา			
1.1 ความสอดคล้องเชิงเนื้อหาทางด้านการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูกระดึง กับผลการวิเคราะห์ความต้องการ	4.47	0.51	สูง
1.2 ความถูกต้องของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	4.33	0.61	สูง
1.3 การเรียงลำดับเนื้อหา	4.53	0.64	สูงมาก
1.4 การยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ครอบคลุมการท่องเที่ยวในอุทยานฯ	4.73	0.45	สูงมาก
รวม	4.51	0.55	สูงมาก
2. ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้			
2.1 ภาษาที่ใช้เข้าใจง่ายและง่ายต่อการจดจำ	4.87	0.35	สูงมาก
2.2 มีคำอ่านภาษาไทยกำกับไว้อย่างเหมาะสม	4.67	0.48	สูงมาก
2.3 มีคำแปลความหมายเป็นภาษาไทยได้อย่างเหมาะสม	4.53	0.51	สูงมาก
2.4 เป็นสำนวนภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.13	0.74	สูง
รวม	4.55	0.52	สูงมาก
3. ประโยชน์ต่อหน่วยงาน			
3.1 เป็นฐานข้อมูลการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูกระดึง	4.27	0.79	สูง
3.2 เจ้าหน้าที่อุทยานฯและผู้ที่เกี่ยวข้องนำคู่มือไปพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	4.60	0.63	สูงมาก
3.3 เป็นแนวทางในการจัดทำสื่อประเภทอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.20	0.56	สูง
3.4 ความรู้จากคู่มือเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอุทยานอื่นๆ	4.67	0.48	สูงมาก
รวม	4.43	0.61	สูง
4. ความเหมาะสมของรูปแบบ			
4.1 ขนาด	4.47	0.51	สูง
4.2 ตัวอักษร/ขนาดตัวอักษร	4.07	0.59	สูง
4.3 ภาพประกอบ	4.13	0.64	สูง
4.4 การเรียงลำดับเนื้อหา	4.47	0.64	สูง
รวม	4.28	0.59	สูง
รวมทุกด้าน	4.44	0.56	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่า คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลการประเมินดังนี้ คือ 1) ความถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหา อยู่ในระดับสูงมาก (4.51) 2) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ อยู่ในระดับสูงมาก (4.55) 3) ประโยชน์ต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับสูง (4.43) และ 4) ความเหมาะสมของรูปเล่ม อยู่ในระดับสูง (4.28)

4.4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือ

เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง และนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งเป็นกลุ่มทดลองใช้คู่มือ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือ ดังนี้

- 1) คำอ่านภาษาไทยควรมีค่านับเสียงสูง-ต่ำ
- 2) มีข้อมูลบางข้อมูลที่ผิดพลาดไป คือ ราคาของบริการจ้างหาบลูกหาบ ควรปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- 3) อยากให้ผู้วิจัยติดตามและประเมินผลเป็นระยะ

4.5 องค์ประกอบของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ฉบับสมบูรณ์

คู่มือภาษาอังกฤษฉบับสมบูรณ์ที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีองค์ประกอบดังนี้

4.5.1 ชื่อคู่มือ

ชื่อของคู่มือภาษาอังกฤษฉบับสมบูรณ์ คือ “English Handbook for Phu Kradueng National Park Officers”

4.5.2 โครงสร้างของคู่มือ

โครงสร้างของคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้วยซ้อนั้นๆ
- 2) คำศัพท์ที่น่าสนใจ พร้อมให้คำอ่านเป็นภาษาไทย และคำแปล
- 3) ส่วนวนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
- 4) ตัวอย่างบทสนทนา

4.5.3 เนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ ภูกระดึง

เนื้อหาของคู่มือฯ ประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้

- 1) ส่วนที่ 1 บทนำ
- 2) ส่วนที่ 2 ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวศรีฐาน

(Public relations)

- 3) ส่วนที่ 3 จุดบริการที่พัก (Accommodation service point)
- 4) ส่วนที่ 4 จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 1 (The service point no. 1)
- 5) ส่วนที่ 5 จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 3 (The service point no. 3)
- 6) ส่วนที่ 6 คำนตรวจที่ 3: คำนตรวจบัตรค่าบริการบุคคล (The Third Station:

Personal Service Charge Ticket Check Point)

- 7) ส่วนที่ 7 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยววังกวาง (Wang Gwang Visitor Center)
- 8) ส่วนที่ 8 ร้านค้าในอุทยาน (Shops at the park)
- 9) ส่วนที่ 9 บริการรถสองแถว (Local Mimi Bus Service)
- 10) ส่วนที่ 10 การบอกทิศทาง (Giving directions)
- 11) ส่วนที่ 11 ส่วนวนที่ใช้เมื่อผู้ฟังไม่เข้าใจ (Useful expression)
- 12) ส่วนที่ 12 แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ (Phu Kradueng Main Tourist Attractions)
- 13) ส่วนที่ 13 กฎ ระเบียบการเข้าพักผ่อนในอุทยานแห่งชาติ (Rules and

regulations)

- 14) ส่วนที่ 14 ประกาศห้ามมิให้นักท่องเที่ยวขึ้นเขาหลังจากเวลา 14.00 น.

(Announcement)

- 15) ส่วนที่ 15 ตารางการเทียบอักษรภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ (Thai-English

Alphabets)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักคือ 1) เพื่อศึกษาเนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่เป็นที่ความต้องการสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง 2) เพื่อสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง และ 3) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้คู่มือและผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของคู่มือ

กลุ่มเป้าหมาย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เพื่อสำรวจความต้องการเชิงเนื้อหาของคู่มือ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของบริการนักท่องเที่ยว จำนวน 10 คน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 10 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 10 คน ลูกหาบ จำนวน 10 คน ผู้ประกอบการรถโดยสาร จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 60 คน และ 2) กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของบริการนักท่องเที่ยว จำนวน 10 คน ตัวแทนนักท่องเที่ยว จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของเนื้อหาที่ต้องการศึกษาค้นคว้า คือ 1) ขอบเขตของการศึกษาความต้องการ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ด้านเนื้อหาของคู่มือ ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ที่พักและบริการ สถานการณ์ที่เป็นบริบทในการสนทนาที่จำเป็น และ 2) ขอบเขตเนื้อหาของคู่มือที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยสร้างคู่มือภายในขอบเขตเนื้อหา ดังนี้ ความต้องการเชิงเนื้อหาด้านการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูกระดึงของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง เนื้อหาของคู่มือที่เอื้อต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ สถานการณ์ที่เป็นบริบทในการสนทนาที่จำเป็นกับการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง และ เนื้อหาในแต่ละบทประกอบด้วย บทอ่าน คำศัพท์ คำอ่านที่เป็นภาษาไทย ความหมาย และบทสนทนาที่เป็นตัวอย่างในการใช้คำศัพท์นั้นๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) เพื่อศึกษาความต้องการเนื้อหาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง 2) ร่างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง และ 3) แบบตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) นำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อศึกษาความต้องการด้านเนื้อหาของคู่มือ 2) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ 3) นำข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วมาสร้างเป็นเนื้อหาในคู่มือ 4) เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือ 5) ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และเสนอคู่มือให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพ โดยลงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับคุณภาพ 5 ระดับ พร้อมข้อเสนอแนะ 6) ปรับปรุงคู่มือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และเสนอคู่มือให้เจ้าหน้าที่อุทยานฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องประเมินความเหมาะสม โดยลงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ระดับคุณภาพ 5 ระดับ เพื่อยืนยันคุณภาพของคู่มือ พร้อมให้ข้อเสนอแนะ และ 7) ปรับปรุงเนื้อหาในคู่มือฉบับสมบูรณ์ตามผลประเมินและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ความต้องการเชิงเนื้อหาของคู่มือจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นคู่มือ แล้วนำมาวิเคราะห์ระดับความเหมาะสมของคู่มือ โดยศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นที่มีต่อคู่มือ 4 ด้าน และ 2) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งเป็นการบรรยายเชิงสรุปความของประเด็นเนื้อหาต่างๆ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ความต้องการด้านเนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

เนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ตามความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง มีประเด็นที่เป็นสถานการณ์ให้บริการนักท่องเที่ยว มีจำนวน 19 สถานการณ์ ได้แก่

- 1) นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานฯ เป็นครั้งแรก
- 2) การแนะนำเส้นทางเดินเท้าสู่ยอดภู
- 3) นักท่องเที่ยวต้องการฝากกระเป๋า
- 4) นักท่องเที่ยวไม่ได้จองที่พักมาล่วงหน้า
- 5) นักท่องเที่ยวไม่รู้จักคำว่าลูกหาบ
- 6) นักท่องเที่ยวลืมของไว้บนยอดภู
- 7) นักท่องเที่ยวติดต่อกองที่พักรักษาตัว

8) การเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วม โครงการมัคจำบรรจักษ์และ
โครงการอาสาสมัครพิทักษ์ภูกระดึง

- 9) นักท่องเที่ยวใช้บริการลูกหาบ
- 10) การขอให้นักท่องเที่ยวลงชื่อ ณ ค่ายตรวจ 3
- 11) นักท่องเที่ยวไม่รู้จักศาลพระภูมิ
- 12) นักท่องเที่ยวติดต่อบริการบ้านพักบนยอดภู
- 13) นักท่องเที่ยวต้องการไปผานกแอ่นโดยลำพัง
- 14) การแนะนำรายการอาหาร
- 15) การเรียกเก็บเงิน
- 16) นักท่องเที่ยวส่งเรื่องคืน
- 17) การต่อรองราคา
- 18) นักท่องเที่ยวเดินชมสินค้า
- 19) นักท่องเที่ยวต่อรองราคาค่าโดยสาร

5.1.2 ผลการสร้างคู่มือ

5.1.2.1 ชื่อคู่มือ

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงชื่อคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้ “English Handbook for Phu Kradueng National Park Officers”

5.1.2.2 โครงสร้างของคู่มือ

เนื้อหาในแต่ละส่วนของคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับห้วยซ้อนั้นๆ
- 2) คำศัพท์ที่น่าสนใจ พร้อมให้คำอ่านเป็นภาษาไทย และคำแปล
- 3) ส่วนวนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
- 4) ตัวอย่างบทสนทนา

5.1.2.3 เนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

เนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้

- 1) ส่วนที่ 1 บทนำ ในส่วนนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ประกอบไปด้วยข้อมูลภาษาอังกฤษ และข้อมูลภาษาไทย

- 2) ส่วนที่ 2 ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสวน (Public relations) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาติดต่อเรื่องต่างๆ เช่น การขอข้อมูล แผนที่ หรือติดต่อขอความช่วยเหลือ
- 3) ส่วนที่ 3 จุดบริการที่พัก (Accommodation service point) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการที่พักและบริการของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง
- 4) ส่วนที่ 4 จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 1 (The service point no. 1) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่จัดขึ้นในอุทยานฯ ได้แก่ โครงการมัดจำบรรจุภัณฑ์ (Package Deposit Refund Project) และโครงการอาสาสมัครพิทักษ์ภูกระดึง (Phu Kradueng Protection Volunteer Project)
- 5) ส่วนที่ 5 จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 3 (The service point no. 3) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการจ้างหาบสัมภาระ (ลูกหาบ)
- 6) ส่วนที่ 6 คำนวณครั้งที่ 3: คำนวณค่าบริการบุคคล (The Third Station: Personal Service Charge Ticket Check Point) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของการลงชื่อที่คำนวณครั้งที่ 3
- 7) ส่วนที่ 7 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยววังวาง (Wang Gwang Visitor Center) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางและปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยวระหว่างอยู่บนยอดภูกระดึง
- 8) ส่วนที่ 8 ร้านค้าในอุทยาน (Shop at the park) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับร้านค้าต่างๆ ในอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ได้แก่ ร้านอาหาร (Food shops) ร้านกาแฟ (Coffee shops) และร้านขายของที่ระลึก (Souvenir shops)
- 9) ส่วนที่ 9 บริการรถสองแถว (Local Mimi Bus Service) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการรถสองแถวที่รับ-ส่ง นักท่องเที่ยวระหว่างอุทยาน-ร้านเจ๊กิม
- 10) ส่วนที่ 10 การบอกทิศทาง (Giving directions) ในส่วนนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการบอกทิศทางที่เกี่ยวข้องกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึง
- 11) ส่วนที่ 11 สำนวนที่ใช้เมื่อผู้ฟังไม่เข้าใจ (Useful expression) ในส่วนนี้ให้ความรู้เกี่ยวกับการถามเมื่อผู้ฟังไม่เข้าใจ ในกรณีที่ผู้สนทนาพูดเร็ว พูดเสียงเบา
- 12) ส่วนที่ 12 แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ (Phu Kradueng Main Tourist Attractions) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง
- 13) ส่วนที่ 13 กฎระเบียบการเข้าพักแรมในอุทยานแห่งชาติ (Rules and regulations) ในส่วนนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อปฏิบัติต่างๆ สำหรับการเข้าพักแรมในเขตอุทยานแห่งชาติ

14) ส่วนที่ 14 ประกาศห้ามมิให้นักท่องเที่ยวขึ้นเขาหลังเวลา 14.00 น. ในส่วนนี้ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการห้ามมิให้ขึ้นเขาหลังเวลา 14.00 น. (ในส่วนนี้เป็นการเพิ่มเติมให้กับเจ้าหน้าที่ เพราะโดยปกติเจ้าหน้าที่จะอ่านประกาศแต่ละภาษาไทย)

15) ส่วนที่ 15 ตารางการเทียบอักษรภาษาอังกฤษกับภาษาไทย ในส่วนนี้เป็นการเพิ่มเติมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในการฝึกหัดอ่านภาษาอังกฤษเบื้องต้น

5.1.3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของกลุ่มมือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อความเหมาะสมของกลุ่มมือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง มี 2 ด้าน ดังนี้

5.1.3.1 เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง และผู้ที่เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของกลุ่มมือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.44$, S.D.= 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลการประเมินดังนี้ คือ 1) ความถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหา อยู่ในระดับสูงมาก (4.51) 2) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ อยู่ในระดับสูงมาก (4.55) 3) ประโยชน์ต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับสูง (4.43) และ 4) ความเหมาะสมของรูปเล่ม อยู่ในระดับสูง (4.28)

5.1.3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือ

- 1) คำอ่านภาษาไทยควรมีคำเน้นเสียงสูง-ต่ำ
- 2) มีข้อมูลบางข้อมูลที่ผิดพลาดไป คือ ราคาของบริการจ้างหาบลูกหาบ ควรปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- 3) อยากให้ผู้วิจัยติดตามและประเมินผลเป็นระยะ

5.1.4 องค์ประกอบของกลุ่มมือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงฉบับสมบูรณ์

คู่มือภาษาอังกฤษฉบับสมบูรณ์ที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีองค์ประกอบดังนี้

5.1.4.1 ชื่อคู่มือ

ชื่อของกลุ่มมือภาษาอังกฤษฉบับสมบูรณ์ คือ “English Handbook for Phu Kradueng National Park Officers”

5.1.4.2 โครงสร้างของคู่มือ

โครงสร้างของกลุ่มมือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหัวข้อนั้นๆ
- 2) คำศัพท์ที่น่าสนใจ พร้อมให้คำอ่านเป็นภาษาไทย และคำแปล
- 3) ส่วนวนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
- 4) ตัวอย่างบทสนทนา

5.1.4.3 เนื้อหาของคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

เนื้อหาของคู่มือ ประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้

- 1) ส่วนที่ 1 บทนำ
- 2) ส่วนที่ 2 ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวศรีฐาน

(Public relations)

- 3) ส่วนที่ 3 จุดบริการที่พัก (Accommodation service point)
- 4) ส่วนที่ 4 จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 1 (The service point No. 1)
- 5) ส่วนที่ 5 จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 3 (The service point No. 3)
- 6) ส่วนที่ 6 คำนตรวจที่ 3: คำนตรวจบัตรค่าบริการบุคคล (The Third Station:

Personal Service Charge Ticket Check Point)

- 7) ส่วนที่ 7 ศูนย์บริการนักท่องเที่ยววังกวาง (Wang Gwang Visitor Center)
- 8) ส่วนที่ 8 ร้านค้าในอุทยาน (Shops at the park)
- 9) ส่วนที่ 9 บริการรถสองแถว (Local Mimi Bus Service)
- 10) ส่วนที่ 10 การบอกทิศทาง (Giving directions)
- 11) ส่วนที่ 11 ส่วนวนที่ใช้เมื่อผู้ฟังไม่เข้าใจ (Useful expression)
- 12) ส่วนที่ 12 แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ (Phu Kradueng Main Tourist Attractions)
- 13) ส่วนที่ 13 กฎ ระเบียบการเข้าพักผ่อนในอุทยานแห่งชาติ (Rules and

regulations)

- 14) ส่วนที่ 14 ประกาศห้ามนักท่องเที่ยวขึ้นเขาหลังเวลา 14.00 น.

(Announcement)

- 15) ส่วนที่ 15 ตารางการเทียบอักษรภาษาอังกฤษกับภาษาไทย (Thai-English

Alphabets)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการสำรวจความต้องการเชิงเนื้อหาของกลุ่มมือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง การประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล และการประเมินความเหมาะสมของกลุ่มจากเจ้าหน้าที่อุทยานฯและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีผลการวิจัยที่นำมาอภิปราย ดังนี้

5.2.1 จากผลการสำรวจที่พบว่า เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความต้องการด้านเนื้อหาในระดับสูงที่ตรงกันในด้าน ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุทยาน และตัวอย่างบทสนทนา เจ้าหน้าที่อุทยานฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ประเมินความเหมาะสมของกลุ่มที่อยู่ในระดับสูง นั้นอาจเนื่องจาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยว ต้องการทราบข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ เพื่อที่จะได้ปฏิบัติตัวได้ถูกต้องและเหมาะสม ด้วยสาเหตุนี้ เจ้าของพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้องจึง จำเป็นต้องรู้และสามารถให้ข้อมูลเหล่านั้น ได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ เมื่อนำความจำเป็นดังกล่าวไปสู่การสร้างคู่มือภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาตามความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้คู่มือจึงมีความพึงพอใจกับสื่อที่ตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับ เสาวณี ลิขิตพงษ์วิทย์ (2549 : 117-118) พบว่า ผู้เรียนต้องการแบบฝึกทักษะการอ่าน ที่มีเนื้อหาที่ตรงกับความสนใจและสิ่งที่มีอยู่จริงในท้องถิ่นเนื่องจากชุมชนในท้องถิ่นมีสิ่งที่มีชื่อเสียงที่ผู้เรียนมีความภาคภูมิใจอยู่แล้ว ซึ่งเนื้อหาที่สอดคล้องตรงกับความสนใจ ความต้องการ และวัยของผู้เรียนเป็นแรงจูงใจในเชิงบวกที่ทำให้ผู้เรียนมีความสนใจในการเรียนรู้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพของแบบฝึกการอ่านที่สร้างขึ้นจากเอกสารจริงอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับ มาริสา หรรษาไพรี (อ้างถึงใน เสาวณี ลิขิตพงษ์วิทย์, 2549 : 118) กล่าวว่า นักเรียนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับทักษะการอ่านและคำศัพท์มาบ้างแล้ว ประกอบกับการที่นักเรียนคุ้นเคยกับเนื้อหาบทเรียนในภาษาแม่อยู่แล้ว จะทำให้นักเรียนสามารถเข้าใจเนื้อหาในบทเรียน ได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ นัยนา ทองศรีเกศ (2528: 9) กล่าวไว้ว่า การเรียนการสอน ESP หรือภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ นั้น เป็นการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนในแต่ละสาขาอาชีพ และผู้เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ สตรีฟเวน (Stevens, 1978 : 185) ได้กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ เป็นการสอนการใช้ภาษา (Use) เพื่อให้ใช้ได้จริงในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นภาษาอังกฤษที่จัดขึ้น เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เป็นภาษาที่เลือกหัวข้อ (Topic) ในการสอนตรงกับ วิชาชีพของผู้เรียน เป็นภาษาที่เน้นทักษะที่จำเป็นต่อผู้เรียนในการนำไปใช้กับสาขาวิชาชีพของคนต่อไป และเป็นภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาเฉพาะสำหรับผู้เรียน (Specific Language Content)

5.2.2 จากผลการศึกษาที่พบว่า คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ที่สร้างขึ้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูง ตามความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะความเหมาะสมในด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน ทั้งนี้เพราะเนื้อหาในคู่มือสามารถเป็น ฐานข้อมูลในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึงได้จริง ผู้ใช้คู่มือสามารถนำคู่มือไปอ่านเพื่อ เสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพราะมีตัวอย่างคำศัพท์ สำนวนที่น่าสนใจ และตัวอย่างบทสนทนา พร้อมคำอ่านและคำแปลที่เป็นภาษาไทยเพื่อให้ง่ายต่อ การเรียนรู้และการจดจำ มีภาพประกอบที่สวยงาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวอย่างบทสนทนาใน สถานการณ์ต่าง ๆ นั้น เน้นประโยคที่สามารถนำไปใช้ในการให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวได้จริง อีกทั้ง คู่มือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และปรับปรุง ก่อน นำไปให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้ สอดคล้องกับ ชญาภา เทศวานิช (2550 : 104) พบว่า ความคิดเห็น ของครูผู้สอนสังกัดสถานศึกษาของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อคุณภาพสื่อการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษชุด Say Hello 1-6 ของบริษัท สำนักพิมพ์แม็ค จำกัด มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เพราะว่ามีสื่อการเรียนรู้ชุดนี้มีความเหมาะสมสวยงามน่าใช้ การออกแบบปกมีความน่าสนใจ สีที่ใช้ ในการพิมพ์มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและเป็นธรรมชาติ สอดคล้องกับ ยุพาพร ภูเวเนเบิร์ก (2552 : 30) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบทเรียนนั้นต้องคำนึงถึงเป้าหมาย จุดประสงค์ของบทเรียน ว่าต้องการ ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อะไร ในเนื้อหาอะไร ตามความต้องการและความสนใจของผู้เรียน โดยต้อง ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ตรวจสอบ ทดลองใช้ และปรับปรุงจนกระทั่งเกิดความสมบูรณ์ จึง สามารถนำไปใช้เป็นบทเรียน สำหรับการสอนที่มีประสิทธิภาพได้ สอดคล้องกับ ปัทมา สุวรรณ เทศ (2553: 61) ได้กล่าวไว้ว่า คู่มือการใช้ภาษาอังกฤษที่มีคุณภาพ ต้องได้จากการนำความต้องการ และปัญหาของผู้ใช้ภาษาอังกฤษ ประกอบกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมาเป็นหลัก สำคัญในการสร้างคู่มือ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการใช้ผลวิจัย

5.3.1.1 เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำคู่มือนี้ไป เป็นส่วนเสริมทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้

5.3.1.2 ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคู่มือ ภาษาอังกฤษสำหรับสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ประกอบการอื่นๆ ตลอดจนเป็นแนวทางให้ผู้สนใจที่จะทำวิจัยในด้านการพัฒนาสื่อเพื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการจัดทำซีดีเสียงประกอบการอ่าน เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือ ได้ฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.3.2.2 บทสนทนาควรมีสัญลักษณ์การใช้เสียงสูง-ต่ำ กำกับไว้ และมีคำอธิบายสัญลักษณ์ไว้เป็นอย่างดี

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาผลการใช้คู่มือของกลุ่มตัวอย่างเป็นระยะ

5.3.2.4 ควรทำการวิจัยและพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2552). คู่มือท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง. กรุงเทพฯ : คengage นานาวิทยา.
- กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ. (2545). คู่มือพัฒนาสื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ กุรุสภา.
- กานตวิวิ์ โชครัตนชัย. (2548). ความต้องการสวัสดิการของทหารกองประจำการ ศูนย์ต่อสู้ ป้องกันภัยทางอากาศกองทัพบก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์ การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- คู่มือความหมายตามพจนานุกรม ฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2555). ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2555, จาก <http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-search-all-x.asp>
- ชญาภา เทศวานิช. (2550). การประเมินสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษชุด Say Hello 1-6 โดยผู้สอน วิชาภาษาอังกฤษ สังกัดสถานศึกษาของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาญวิทย์ บ่วงราบ. (2551). ความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาชิงหินอำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและ ประเมินโครงการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ทรัพยากรการท่องเที่ยว. (2554) ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2554, จาก http://dit.dru.ac.th/home/023/travel_resource/index.html
- ทองใบ ทองภูบาล. (2553). การพัฒนาความสามารถในด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยการจัดการเรียนรู้โดยเน้นการปฏิบัติ. ปริญญา นิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัยนา ทองศรีเกษ. (2528). ความพร้อมของวิทยาลัยครู กลุ่มภาคใต้ในการผลิตบุคลากรให้ สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมภาคใต้. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญเกื้อ ควรรหาเวช. (2531). นวัตกรรมการศึกษา. กรุงเทพฯ: หจก. เอส อาร์ พรินติ้ง.

- ประกอบ ผลงาน. (2544) ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว. เอกสารประกอบการประชุม
ทางวิชาการภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดเลย. เลข : สถาบันราชภัฏเลย.
- _____. (2545) รายงานการวิจัยเจตคติและความประทับใจของนักท่องเที่ยว
ชาวต่างประเทศ : กรณีศึกษาในจังหวัดเลย. เลข : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สถาบันราชภัฏเลย.
- ปรีชา ช่างขวัญยืน และคณะ. (2539). เทคนิคการเขียนและผลิตตำรา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปาริชาติ แสงระชฎ. (2551). การรับรู้สารสนเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของประชาชน
ในตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา
บรรณารักษศาสตร์และนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ปัทมา สุวรรณเทศ. (2553). การสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการโฮมสเตย์
บ้านนาทุ่ม-หนามแท่ง อำเภอด่านซ้าย จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ผาณิต บุญยะวรรณนะ. (2542). ความต้องการภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยว. เชียงใหม่ :
ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงษ์ศักดิ์ อังกสิทธิ์. (2527). การบริการและการจัดการงานส่งเสริมเกษตร= Administration and
management in agricultural extension. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พจนานุกรมในไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. (2526). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
อักษรเจริญทัศน์
- มัสซา ราชวงษ์. (2555). English Handbook for Phu Kradueng National Park Officers.
ม.ป.ท. : ม.ป.ท.
- ยุพาพร อุเวณเบิร์ก. (2552). การสร้างบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในท้องถิ่นสำหรับ
นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยการอาชีพชุมแพ จังหวัด
ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- เขาวัดถรณ์ กำเนิดหล่ม. (18 เมษายน 2554). สัมภาษณ์. ความสามารถทางภาษาอังกฤษ.
- รำไพพรรณ แก้วสุริยะ. (2544). จัดการ การท่องเที่ยวเป็นหน้าที่ของชุมชน. อนุสรณ์ อ.ศ.ท., 43 (5).
ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม
วิชาการ.

- วิจารณ์ อวระกุล. (2527). หลักการส่งเสริมการเกษตร. กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- ศิริญา กันธิยงค์. (2552). การปรับปรุงและการประเมินสื่อแผ่นพับที่ใช้สำหรับผู้ป่วยหลังผ่าตัดหัวใจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการศึกษาระดับปริญญาโท ศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศุภราภรณ์ เลหาวิโรจน์. (2551). การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เรื่อง พิธีกรรมแข่งชะนาม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ้านโพธิ์จาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศฤงคาร ขวงทอง. (2542). การพัฒนาคู่มือการศึกษาธรรมชาติประจำเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติในหมู่บ้านแสดงพันธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมชัย เบญจขย. (2549). เอกสารประกอบการบรรยาย หลักสูตรการบริหารจัดการป่าชุมชน และการพัฒนาอาชีพด้านป่าไม้. กรุงเทพฯ: กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.
- สมหวัง ทิธิยานุวัฒน์. (2541). วิธีวิทยาการประเมินทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ปี 2548-2553. (2554). ค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2554, จาก <http://www.ryt9.com/s/cab/1>
- สุภาวดี วรรภัทรกิจ. (2548). การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้การเรียนแบบนุ่งปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุรัสวดี จินดาเนตร. (2553). การพัฒนาคู่มือการสอนโครงการคณิตศาสตร์ สำหรับครู ในช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนคาราวินวิทยลัย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาศึกษาศาสตร์ศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2531). Need Assessment: แนวคิดและกระบวนการ. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา.
- _____. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวรรณ นราณ. (2537). การประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการวางแผนปฏิบัติการประจำปี ในโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสาวณี ลิขิตพงษ์วิทย์. (2549). การพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการอ่านภาษาอังกฤษตามหลักสูตรท้องถิ่น โดยใช้เอกสารจริง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (อ33101) โรงเรียน ปากท่อพิทยาคม อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

หนังสือคู่มือ. (2555). ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.idea-i-design.com/Products/5-3%20hand%20book.html>

อนุชิต เริงจำเนียร. (2545). คู่มือการจัดกิจกรรมเสริมสร้างลักษณะคนดีของนักเรียน นักศึกษาสังกัดอาชีวศึกษา. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อมร บุตรเวียงพันธ์. (2548). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง จังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อรคา โอภาสรัตนกร ชไมพร ทุทธรัตน์ และ ทิพวรรณ ทองขุนคำ. (2549). ความต้องการของชาวบ้านศิรวัง ในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจท่องเที่ยว. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 1 (2): 15-20.

อาภารัตน์ ปะทีปะเสน. (2548). ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อารีย์ จุ๋ยเยี่ยม. (2547). การพัฒนาบทเรียนวิชาภาษาอังกฤษท่องเที่ยว สำหรับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อุทยานแห่งชาติภูกระดึง. ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2554, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AD%E0%B8%>

Alessandra, C. (1998). Italian language for specific purpose of tourism: Words and word formation. Udine : University of Udine.

Bacom, L. (1995). Designing an advance speaking course English teaching forum. New York : Corey

- Best, J. W. (1963). **Research in education**. New Jersey : Prentice – Hall.
- Ghaith, G. (2003). Readiness of educational reform: The case of EFL reading teachers in Lebanon. **Journal of Education for Teaching**, 29(2), 177-178.
- Hutchinson, T. and Waters, A. (1987). **English for special purposes a case study approach**. Cambridge : Cambridge University Press.
- Kaufman, R. & English, W.F.(1979). **Need assessment: Concept and application**. 2nd ed. New Jerry : Educational Technology Publications.
- Mackay, R. and Mountford, A. (1978). **English for specific purposes**. London : Longman Group.
- Maslow, A. (1954). **Motivation and personality**. New York : Harper & Row.
- McKillip, J. (1987). **Need analysis tools for the human services and education**. Newberry Park. California : SAGE.
- Munby, J. (1978). **Communicative syllabus design**. Cambridge : Cambridge University Press.
- Robinson, P. (1980). **ESP (English for Specific Purposes)**. Oxford : Pergamon.
- Shih, Y. S. H. (1999). **Learning strategies and materials selection in the English for tourism: A study of learning strategies employed by learners in the British context, with consideration of implication for published materials selection (Abstracts)**. Doctoral Dissertation, Institute of Education University of London.
- Stevens, P. (1978). **Special purpose language learning : A perspective**. Language Teaching and Linguistics Surveys. Cambridge : Cambridge University Press.
- Witkin, B.R. & Altschuld, J.W. (1995). **Planning and conducting needs assessments**. California : SAGE.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลวิจัย
สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง

แบบสัมภาษณ์สำหรับการเก็บข้อมูลวิจัย

เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ
ภูกระดึง (สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง)

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 จุดประสงค์ของแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการ
ท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

ส่วนที่ 1 จุดประสงค์ของแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาคู่มือ
ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ข้อมูลที่ได้จากการ
สัมภาษณ์จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อการพัฒนา “คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่
อุทยานแห่งชาติภูกระดึง” ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรระดับ
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ปีการศึกษา 2554 คาดว่าเอกสาร
ดังกล่าว จะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยาน และ ผู้เกี่ยวข้องในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้
เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความประทับใจ
ให้นักท่องเที่ยวที่มาเยือนต่อไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่าย.....○

ผู้ประกอบการร้านอาหาร

ผู้ประกอบการรถโดยสาร

ลูกหาบ

เพศ ชาย หญิง

ระดับการศึกษาสูงสุด.....

ส่วนที่ 3 เนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่
อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึงใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารใน
สถานการณ์ใด เกี่ยวกับเรื่องใด หรือสิ่งใดบ้าง

.....
.....

2. ข้อมูลที่ท่านอธิบายให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นประจำมีเรื่องใดบ้าง

.....
.....

3. ที่ผ่านมา ท่านประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารระหว่างการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว
ชาวต่างชาติหรือไม่ ถ้ามีท่านประสบปัญหาใดบ้าง

.....
.....

4. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยมาเที่ยวใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษสื่อสารในสถานการณ์ใด
เกี่ยวกับเรื่องใด หรือสิ่งใดบ้าง

.....
.....

5. ที่ผ่านมา ท่านประสบปัญหาในการสื่อสารระหว่างให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มักใช้
คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษในการสื่อสารหรือไม่ ถ้ามีท่านประสบปัญหาใดบ้าง

.....
.....

6. ข้อมูล ข่าวสารจากสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ทั้งที่เป็นภาคภาษาอังกฤษ
และที่เป็นภาคภาษาไทยแต่มีคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษที่ท่านเคยอ่าน พบ เห็น ได้ยิน หรือรับรู้ทั้ง
ทางตรงและทางอ้อม มีอะไรบ้าง และที่ผ่านมาท่านประสบปัญหาในศึกษา รับรู้ ทำความเข้าใจกับ
ข้อมูลดังกล่าวอย่างไรบ้าง

.....
.....

7. ท่านคิดว่านักท่องเที่ยวต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึงด้านใดบ้าง

.....
.....

8. ท่านต้องการให้คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง มีเนื้อหาในด้านใด เกี่ยวกับอะไร และสถานการณ์ใดบ้าง

.....
.....

9. ท่านต้องการให้คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงมีลักษณะและรูปแบบเป็นอย่างไร

.....
.....

10. ประเด็นอื่นๆที่ท่านต้องการเสนอแนะ

.....
.....

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลวิจัย
สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

Interview Form

(Tourists)

The interview form is divided into 3 parts as follows:

Part 1: Purpose of the interview

Part 2: Information of interviewees

Part 3: Questions on Needs of English for Tourism Handbook of Phu Kradueng National Park

Part 1: The purpose of the interview

This interview is administered to study needs in terms of content in English for Tourism Handbook of Phu Kradueng National Park. Obtained information will be analyzed and used to construct "An English for Tourism Handbook of Phu Kradueng National Park" for the park officers." The book is hoped to help improve English skills of the park officers and interested people.

Part 2: Information of interviewees

Gender Male Female

Ageyears

Nationality.....

Education Primary school Secondary school High school

Vocational college Bachelor degree

Higher than Bachelor degree

Others.....

Occupation

Part3: Questions on needs of constructional package. (type and contents)

1. Have you ever asked Thai people or Thai operators for information about Phu Kradueng National Park?

.....
.....

2. What kind of information about Phu Kradueng National Park do you want to know?

.....
.....

3. Have you had any problems while you communicate with Thai people and Thai operators?

.....
.....

4. What problems that occurred when you tried to communicate with Thai people and other Thai operators?

.....
.....

5. What methods of communication did you use when speaking failed?

.....
.....

6. Do you think that the park officers need to have an English for Tourism Handbook of Phu Kradueng National Park?

.....

7. What contents of English for Tourism Handbook of Phu Kradueng National Park are necessary for the park officers?

.....

ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลวิจัย
สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

แบบสัมภาษณ์สำหรับการเก็บข้อมูลวิจัย

เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

(สำหรับนักท่องเที่ยว)

แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 จุดประสงค์ของแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

ส่วนที่ 1 จุดประสงค์ของแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อการพัฒนา “คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง” ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเลย ปีการศึกษา 2554 คาดว่าเอกสารดังกล่าว จะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยาน และ ผู้เกี่ยวข้องในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และ การบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อความประทับใจให้นักท่องเที่ยวที่มาเยือนต่อไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับการสัมภาษณ์

เพศ ชาย หญิง

อายุ.....ปี

ระดับการศึกษาสูงสุด ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช.

ปวส. ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ.....

อาชีพ.....

ส่วนที่ 3 เนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

1. ท่านต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึงหรือไม่ ถ้าต้องการ ท่านต้องการทราบข้อมูลอะไรบ้าง

.....

.....

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หากมีคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

.....

.....

3. ท่านคิดว่าหากมีคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับอะไรบ้าง

.....

.....

4. ท่านคิดว่าหากมีคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงคู่มือควรมีรูปแบบ หรือลักษณะอย่างไร

.....

.....

5. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงนอกเหนือจากที่ได้กล่าวไปแล้วหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

ภาคผนวก ง

ผลการประเมินคุณภาพของแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างโดยผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพแบบสัมพัทธ์ถึงโครงสร้างสำหรับเจ้าหน้าที่ฯ โดยผู้เชี่ยวชาญ

ประเด็นคำถาม	ระดับคุณภาพของ ประเด็นคำถาม		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึงใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในสถานการณ์ใด เกี่ยวกับเรื่องใด หรือสิ่งใดบ้าง	5	0.00	ดีมาก
2. ข้อมูลที่ท่านอธิบายให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นประจำมีเรื่องใดบ้าง	5	0.00	ดีมาก
3. ที่ผ่านมา ท่านประสบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารระหว่างการให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวต่างชาติหรือไม่ ถ้ามีท่านประสบปัญหาใดบ้าง	5	0.00	ดีมาก
4. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยมาเที่ยวใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษสื่อสารในสถานการณ์ใด เกี่ยวกับเรื่องใด หรือสิ่งใดบ้าง	5	0.00	ดีมาก
5. ที่ผ่านมา ท่านประสบปัญหาในการสื่อสารระหว่างให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มักใช้คำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษในการสื่อสารหรือไม่ ถ้ามีท่านประสบปัญหาใดบ้าง	5	0.00	ดีมาก
6. ข้อมูล ข่าวสารจากสื่อมวลชนเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ทั้งที่เป็นภาคภาษาอังกฤษ และที่เป็นภาคภาษาไทยแต่มีคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษที่ท่านเคยอ่าน พบ เห็น ได้ยิน หรือรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอะไรบ้าง และที่ผ่านมาท่านประสบปัญหาในการศึกษา รับรู้ ทำความเข้าใจกับข้อมูลดังกล่าวอย่างไรบ้าง	5	0.00	ดีมาก
7. ท่านคิดว่านักท่องเที่ยวต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึงด้านใดบ้าง	5	0.00	ดีมาก
8. ท่านต้องการให้คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง มีเนื้อหาในด้านใด เกี่ยวกับอะไร และสถานการณ์ใดบ้าง	5	0.00	ดีมาก

ประเด็นคำถาม	ระดับคุณภาพของประเด็นคำถาม		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ
9. ท่านต้องการให้คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงมีลักษณะและรูปแบบเป็นอย่างไร	5	0.00	ดีมาก
10. ประเด็นอื่นๆที่ท่านต้องการเสนอแนะ			
รวม	5.00	0.00	ดีมาก

ตารางที่ 4 ผลการประเมินคุณภาพแบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
โดยผู้เชี่ยวชาญ

ประเด็นคำถาม	ระดับคุณภาพของประเด็นคำถาม		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. Have you ever asked Thai people or Thai operators for information about Phu Kradueng National Park?	5	0.00	ดีมาก
2. What kind of information about Phu Kradueng National Park do you want to know?	5	0.00	ดีมาก
3. Have you had any problems while you communicate with Thai people and Thai operators?	5	0.00	ดีมาก
4. What problems that occur when you tried to communicate with Thai people and other Thai operators?	5	0.00	ดีมาก
5. What methods of communication did you use when speaking failed?	5	0.00	ดีมาก
6. Do you think that the park officers need to have an English for Tourism Handbook of Phu Kradueng National Park?	5	0.00	ดีมาก
7. What contents of an English for Tourism Handbook of Phu Kradueng National Park are necessary for the park officer?	5	0.00	ดีมาก
รวม	5.00	0.00	ดีมาก

ตารางที่ 5 ผลการประเมินคุณภาพแบบสัมภาษณ์ถึง โครงสร้างสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย
โดยผู้เชี่ยวชาญ

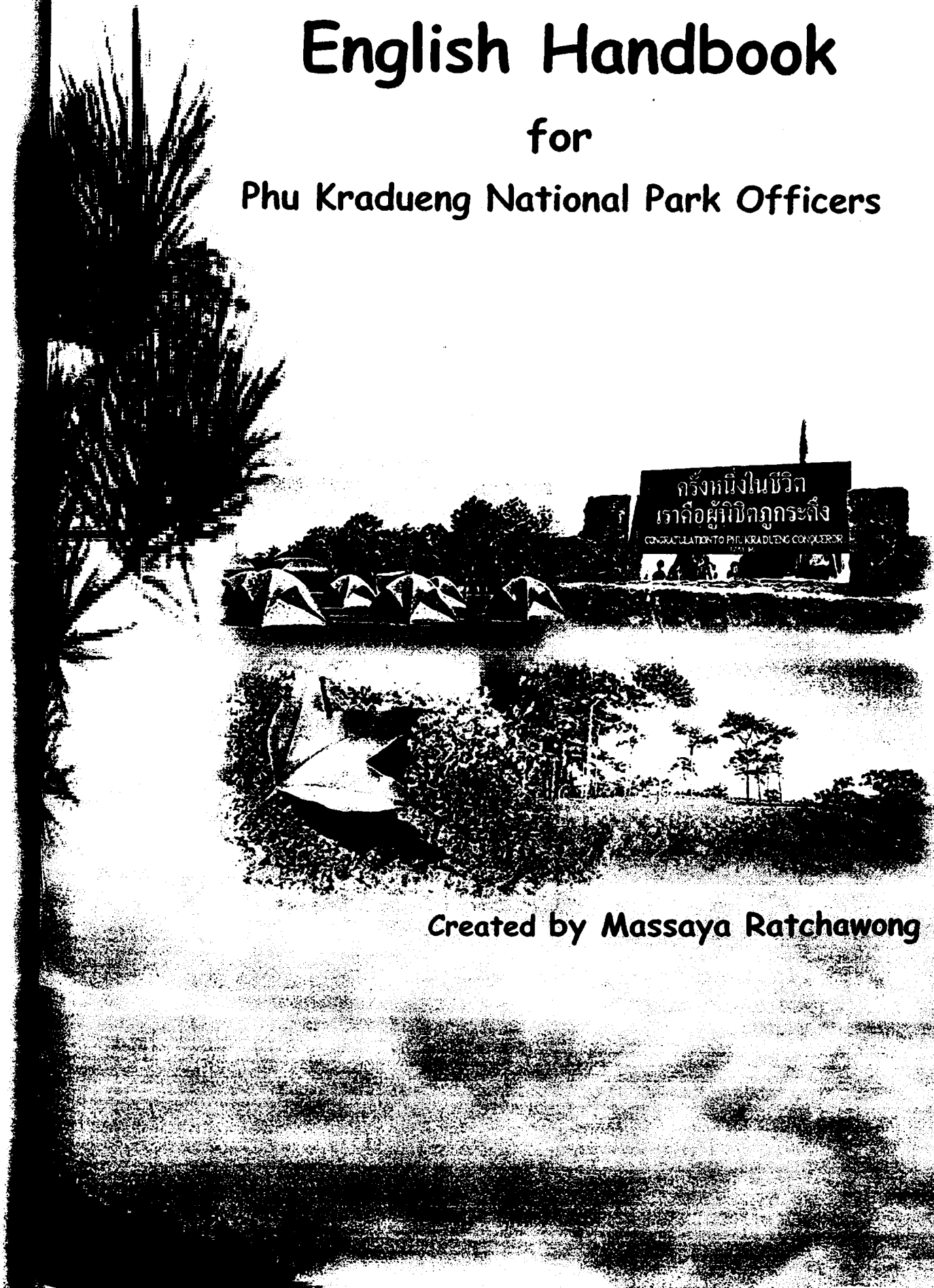
ประเด็นคำถาม	ระดับคุณภาพของประเด็นคำถาม		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. ท่านต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติภูกระดึงหรือไม่ หรือไม่ ถ้าต้องการ ท่านต้องการทราบข้อมูลอะไรบ้าง	5	0.00	ดีมาก
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร หากมีคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง	5	0.00	ดีมาก
3. ท่านคิดว่าหากมีคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ควรมีเนื้อหาเกี่ยวกับอะไรบ้าง	5	0.00	ดีมาก
4. ท่านคิดว่าหากมีคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง คู่มือควรมีรูปแบบ หรือลักษณะอย่างไร	5	0.00	ดีมาก
5. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงนอกเหนือจากที่ได้กล่าวไปแล้วหรือไม่ อย่างไร	5	0.00	ดีมาก
รวม	5.00	0.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	5.00	0.00	ดีมาก

ภาคผนวก จ

ตัวอย่างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

English Handbook

for
Phu Kradueng National Park Officers



Created by Massaya Ratchawong

คำนำ

คู่มือ “ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง” เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นสื่อในการช่วยให้เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนที่ใช้ภาษาอังกฤษ

เนื้อหาในคู่มือนี้ได้มาจากการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประกอบการร้านค้า ผู้ประกอบการรถโดยสาร และลูกหาบ โดยได้ทำการสัมภาษณ์ในเดือนตุลาคม 2554 ที่ผ่านมา ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลหลักที่เจ้าหน้าที่อุทยานได้ให้บริการนักท่องเที่ยวในจุดต่างๆ ทั้งบริเวณเชิงเขา ร้านค้าระหว่างทาง และบนยอดภู เป็นบทอ่านภาษาอังกฤษ คำศัพท์และสำนวนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ คำอ่านภาษาไทย คำแปล และตัวอย่างบทสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่อุทยานกับนักท่องเที่ยว

ผู้จัดทำคาดหวังว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ สามารถเสริมทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงไม่มากก็น้อย และหากคู่มือเล่มนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ก็ขออภัยมา ณ โอกาสนี้

มัทยา ราชวงษ์

เมษายน 2555

คำแนะนำในการใช้คู่มือ

เนื้อหาในคู่มือเล่มนี้กล่าวถึงข้อมูลด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ผู้อ่านสามารถเรียนรู้ภาษาอังกฤษได้ด้วยตนเอง เพราะคำศัพท์ภาษาอังกฤษในคู่มือนี้เป็นคำศัพท์ที่ค่อนข้างง่ายต่อการจดจำ พร้อมทั้งมีคำอ่านภาษาไทยประกอบ แต่เสียงของคำศัพท์บางคำไม่สามารถถ่ายทอดเป็นคำอ่านได้ ผู้จัดทำจึงใช้คำอ่านที่ใกล้เคียงมากที่สุด เช่น ever อ่านว่า เอฟเวอะ (ตัวอักษร V ออกเสียงคล้าย ฟ และ ว ผสมกัน)

ข้อมูลแต่ละจุดบริการเริ่มต้นด้วยข้อมูลทั่วไป คำศัพท์ที่น่าสนใจ ส่วนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ และตัวอย่างบทสนทนา ซึ่งบทสนทนาในคู่มือเล่มนี้ได้จำลองเหตุการณ์ขึ้นมาตลอดทั้งเล่ม จำนวน 19 สถานการณ์ โดยตัวละครในบทสนทนา เป็นนักท่องเที่ยวชาย เจ้าหน้าที่อุทยานและผู้ประกอบการที่ให้บริการเป็นผู้หญิง (ยกเว้นจุดสัมผัสกระ เจ้าหน้าที่เป็นผู้ชาย) ดังนั้นคำแปลแต่ละบทสนทนาจึงมีคำลงท้าย “ครับ” สำหรับนักท่องเที่ยว และ “ค่ะ” สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจมากยิ่งขึ้น ผู้เขียนขอยกตัวอย่างบทสนทนามาอธิบาย ดังนี้

ตัวอย่างบทสนทนาจากหน้าที่ 6

Officer:	Good morning. Welcome to Phu Kradueng National Park.
(เจ้าหน้าที่):	What can I do for you? กูด มอร์นิง เวลคัมทู ภูกระดึง แนนชั่นเนลพาร์ค วอท แคน ไอ ดู ฟอว์ ยู (สวัสดีค่ะ ยินดีต้อนรับสู่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง มีอะไรให้พวกเราช่วยไหมคะ)
Visitor:	Hello. I would like to hike the park up the mountain.
(นักท่องเที่ยว):	What should I do? ฮัลโล ไอ วูด ไลฟ์ ทู ไฮค เดอะ พาร์ค อัป เดอะ เมาน์เทน วอท ชูด ไอ ดู (สวัสดีครับ ผมต้องการเดินทางขึ้นสู่ยอดภูกระดึง ผมควรทำอย่างไรดีครับ)

Officer (ออฟฟิศเซอร์)

หมายถึง

เจ้าหน้าที่

Visitor (วิสิทเทอร์)

หมายถึง

นักท่องเที่ยว/แขกผู้มาเยือน

“อย่าลืมฝึกฝนบ่อย ๆ แล้วจะเก่งเองนะคะ”

สารบัญ

อุทยานแห่งชาติภูกระดึง	1
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวศรีฐาน	2
ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์	3
จุดบริการที่พัก	18
จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 1	27
จุดบริการนักท่องเที่ยวหมายเลข 3	35
ด่านตรวจที่ 3	39
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยววังหลวง	45
ร้านค้าในอุทยาน	51
บริการรถสองแถว	65
คำศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการบอกทิศทาง	69
สำนวนที่ใช้เมื่อผู้ฟังไม่เข้าใจ	70
แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของภูกระดึง	71
กฎและระเบียบการเข้าพักแรมในอุทยานแห่งชาติ	84
ประกาศห้ามนักท่องเที่ยวขึ้นเขา เวลา 14.00 น.	85
ตารางการเทียบอักษรภาษาอังกฤษกับภาษาไทย	86
แผนที่เดินเท้าบนยอดภูกระดึง	87

Phu Kradueng National Park

อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

Phu Kradueng National Park is situated in Sri Than Sub-district, Phu Kradueng District, Loei Province. It was designated as the 2nd national park of Thailand on November 23, 1962. In general, Phu Kradueng is a sandstone mountain with of an abundance of flora and fauna. There are cliffs, savanna, streams and the Phong River, one of the most important rivers in Northeastern Thailand, starts from Phu Kradueng Mountain.

อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ตั้งอยู่ที่ ตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ถูกแต่งตั้งให้เป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 2 ของประเทศไทย เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2505 สภาพทั่วไปของภูกระดึงเป็นภูเขาหินทราย ประกอบไปด้วยพันธุ์ไม้และสัตว์ป่านานาพรรณ อันอุดมสมบูรณ์ เต็มไปด้วยหน้าผา หุบเหว และลำธาร อีกทั้งยังเป็นต้นกำเนิดของลำน้ำพอง ซึ่งเป็นแม่น้ำสายสำคัญของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

Due to its high elevation and climatic condition, the weather on the mountaintop is cool all year round. Sometimes, in the winter, temperature may drop to freezing point. So, it is a good incentive for Thai visitors who would like to be the Phu Kradueng conqueror at least once in their life.

ด้วยความสูง บรรยากาศ และสภาพอากาศที่เย็นสบายตลอดทั้งปี บางครั้งในช่วงฤดูหนาวอุณหภูมิอาจลดต่ำลงไปสู่จุดเยือกแข็ง จึงเป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวปรารถนาจะมาเป็นผู้พิชิตมาพิชิตยอดภูกระดึงสักครั้งหนึ่งในชีวิต



Sithan Visitor Center

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวศรีฐาน

The Sithan Visitor Center is the first visitor service point of Phu Kradueng National Park. There are 3 services at this center: public relations, accommodation reservation service, and personal service charge ticket.

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวศรีฐาน เป็นจุดให้บริการนักท่องเที่ยวจุดแรกของอุทยานแห่งชาติภูกระดึง ณ ศูนย์บริการนี้มีจุดให้บริการนักท่องเที่ยวอยู่ด้วยกันทั้งหมด 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานรับรองที่พักทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ และฝ่ายเก็บค่าบริการบุคคล



Public Relations/ฝ่ายงานประชาสัมพันธ์

At this point, there are Park Officers who give visitors information. Every visitor can get information about the park and get some maps and guide books. If visitors have any problems or need some help, they can contact or call the Park Officers at any time.

ณ จุดนี้ จะมีเจ้าหน้าที่อุทยานคอยให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวอยู่ นักท่องเที่ยวทุกคนสามารถขอข้อมูล แผนที่ หรือคู่มือท่องเที่ยวอุทยานได้ตรงจุดนี้ และถ้าหากนักท่องเที่ยวยังมีปัญหาใดๆ หรือต้องการความช่วยเหลือ ก็สามารถโทรติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา

คำศัพท์ที่น่าสนใจ

information	อินฟอร์เมชัน	ข้อมูล
contact	คอนแทคท์	ติดต่อ
visitor center	วิซิทเอะ เซนเทอะ	ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
mountaintop	เมาน์ทันทอพ	ยอดภู
base camp	เบส แคมป์	เชิงเขา
accommodation	อะคอดมไมเดชัน	ที่พัก
traveling map	แทรฟเวลลิง แมพ	แผนที่ท่องเที่ยว
park officer	พาร์ค ออฟฟิซเซอะ	เจ้าหน้าที่อุทยาน



สำนวนที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

1. Welcome to Phu Kradueng National Park.
เวล คัม ทู ภูกระดึง แนชั่นเนล พาร์ค
(ยินดีต้อนรับสู่อุทยานแห่งชาติภูกระดึงค่ะ)
2. Can I help you?
แคน ไอ เฮลป์ ยู
(ให้ฉันช่วยอะไรไหม)
3. Have you ever come here before?
แฮฟว ยู เอฟเวอะ คัม เฮียร์ บีฟอร์
(คุณเคยมาที่นี่ไหมคะ)
4. Let me give you some information.
เลท มี กิฟ ยู ซัม อินฟอร์เมชัน
(ให้ฉันได้ให้ข้อมูลแก่คุณ)
5. Please buy a personal service charge ticket
พลีส บาย อะ เพอร์ซันเนล เซอวิส ชาร์จ ทิคคิท
(โปรดซื้อบัตรค่าบริการบุคคล)
6. This is a traveling map of the mountain.
ดีซ อีส อะ แทรฟเวิลลิ่ง แมพ ออฟ เดอะ เมานเทิน.
(นี่คือแผนที่เดินเท้าบนยอดภูค่ะ)
7. The mountain top is 5.5 kilometers from the base.
เดอะ เมานเทินท็อป อีส ไฟว์ ฟัยฟท์ ไฟว์ กิโละเมตรเทอร์ส ฟอร์ม เดอะ เบส.
(ยอดภูอยู่ห่างจากเชิงเขาประมาณ 5.2 กิโลเมตรค่ะ)

8. Don't worry. If you have a problem, you can call us.
The telephone number of the Center is 042-871333.

โดนัท วอร์รี่ อีฟ ยู แฮฟ อะ พรอบเบลิม ยู, แคน คอล อัส.

เดอะ เทเลโฟน นัมเบอร์ ออฟ เดอะ เซนเตอร์ อีส โอ-โฟร์-ทู-เอท-เซฟวิน-วัน-ธรี-ธรี-ธรี
(ไม่ต้องห่วงนะคะ หากมีปัญหามาติดต่อโทรหาเราได้ ที่หมายเลขโทรศัพท์ 042-871333)

9. Have a good trip.

แฮฟ อะ กู้ด ทริป

(เพื่อจะให้สนุกนะคะ)



ตัวอย่างบทสนทนา

Situation 1: A Visitor's First Arriving at the Visitor Center

สถานการณ์ที่ 1: นักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก

Officer: Good morning. Welcome to Phu Kradueng National Park.
Can I help you?

กูด มอร์นิง. เวลคัมทู ภูกระดึง แนชั่นเนลพาร์ค แคน ไอ เฮลป์ ยู
(สวัสดีค่ะ ยินดีต้อนรับสู่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง มีอะไรให้ช่วยไหมคะ)

Visitor: Hello. I would like to hike in the park up the mountain.
What should I do?

ฮัลโล. ไอ วูด लाईฟ ทู ไฮค อิน เดอะพาร์ค อัฟ เดอะ เมานเทิน วอท ชูด ไอ ดู
(สวัสดีครับ ผมต้องการเดินทางขึ้นสู่ยอดภูกระดึง ผมควรทำอย่างไรดีครับ)

Officer: Have you ever been here before?

แฮฟ ยู เอฟเวอะ บีน เฮีย บีฟอร์
(คุณเคยมาที่นี่หรือเปล่านั้น)

Visitor: No, I haven't.

โน, ไอ แฮฟเวินท์
(ไม่ครับ ผมไม่เคยมา)

Officer: First, you have to make a booking for your accommodation.

เฟิร์ส ยู แฮฟ ทู เมค อะ บুকคิง ฟอร์ ยัวร์ อะคอมโมเดชัน.
(อันดับแรก คุณต้องไปทำการติดต่อก่อนนะคะ)

Then buy a personal service charge ticket and show it to the park officers at the third station.

เดิน บาย อะ เพอเซินเนล เซอริวิส ชาร์จทิกเกต แอน โซว์ อิท ทู เดอะ พาร์ค ออฟฟิศเซออะ แอด เดอะ เธิร์ด สเตชัน.

(หลังจากนั้นก็ไปซื้อบัตรค่าบริการบุคคล และแสดงบัตรนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ด่านตรวจ 3 นะคะ)

Last, enjoy your hiking.

ลาสท์ เอนจอย ยัวร์ ไฮคิง.

(สุดท้าย ก็สนุกกับการเดินทางได้เลยล่ะ)

Visitor: Thank you very much.

แธงคิว เวิร์ มัช.

(ขอบคุณครับ)

Officer: You're welcome.

ยูเออะ เวลคัม.

(ด้วยความยินดีค่ะ)



Sh H... National Park Officers
by Massaya Ratchawong

Situation 2: Giving Directions to the Mountaintop

สถานการณ์ที่ 2: เจ้าหน้าที่แนะนำเส้นทางสู่ยอดภู

Officer: Hello! Are you going to the mountain top?
ฮัลโล อาร์ ยู โกอิง ทุ เดอะ เมาทีน ท็อป
(สวัสดีค่ะ คุณกำลังจะขึ้นไปบนภูกระดึงใช่ไหมคะ)

Visitor: Yes, I am.
เยส ไอ แอม.
(ใช่ครับ)

Officer: For visitor records, could you please write your name in this notebook?
ฟอร์ วิสิเทอะ เรคเคิด คูด ยู พลีส ไรท์ ยัวร์ เนม อิน ดิช โน้ตบุ้ค.
(เพื่อเป็นการบันทึกสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รบกวนคุณเขียนชื่อของคุณในสมุดนี้ด้วยค่ะ)

Visitor: Yes.
เยส / (ได้ครับ)

Officer: This is the route map of the mountain.
ดิส อิด เดอะ รูท แมพ ออฟ เดอะ เมาทีน.
(นี่คือแผนที่เดินเท้าบนยอดภูค่ะ)

Visitor: It's wonderful.
อิส วันเดอะฟูล.
(ยอดเยี่ยมมากครับ)

Officer: Let me give you some more information.
เลท มี กิฟ ยู ซัม มอร์ อินโฟเมชัน.

(ดิฉันขอให้ข้อมูลโดยคร่าวๆเกี่ยวกับอุทยานนี้ นะคะ)

The mountaintop is 5.5 kilometers from the base.

เดอะ เมาน์เทนท็อป อีส ไฟว์ พ้อยท์ ไฟว์ กิโลเมตรเทอร์ ฟอรัม เดอะ เบส.

(ยอดภูอยู่ห่างจากเชิงเขา 5.5 กิโลเมตรค่ะ)

When you reach the top, you have to walk about 4 kilometers further to the camping area.

เวน ยู รีช เดอะ ท็อป ยู แฮฟ ทู วอค อะเบาท์ ไฟว์ กิโลเมตรเทอร์ เฟอ์เดอะ ทู

เดอะ แคมพิง แอเรีย

(เมื่อคุณไปถึงยอดภูต้องเดินไปอีกประมาณ 3.8 กิโลเมตร จะถึงที่พักค่ะ)

Visitor: It sounds exciting. Are there any facilities along the trail?

อิท เซานด์ เอคไซติง . อาร์ แด เอนี่ แฟคซิละทิส อะลอง เดอะ เทรล

(มันน่าตื่นเต้นดีจัง แล้วระหว่างทางมีร้านค้าหรือเปล่านั้น)

Officer: Yes, there are shops and rest areas along the trail every kilometer.

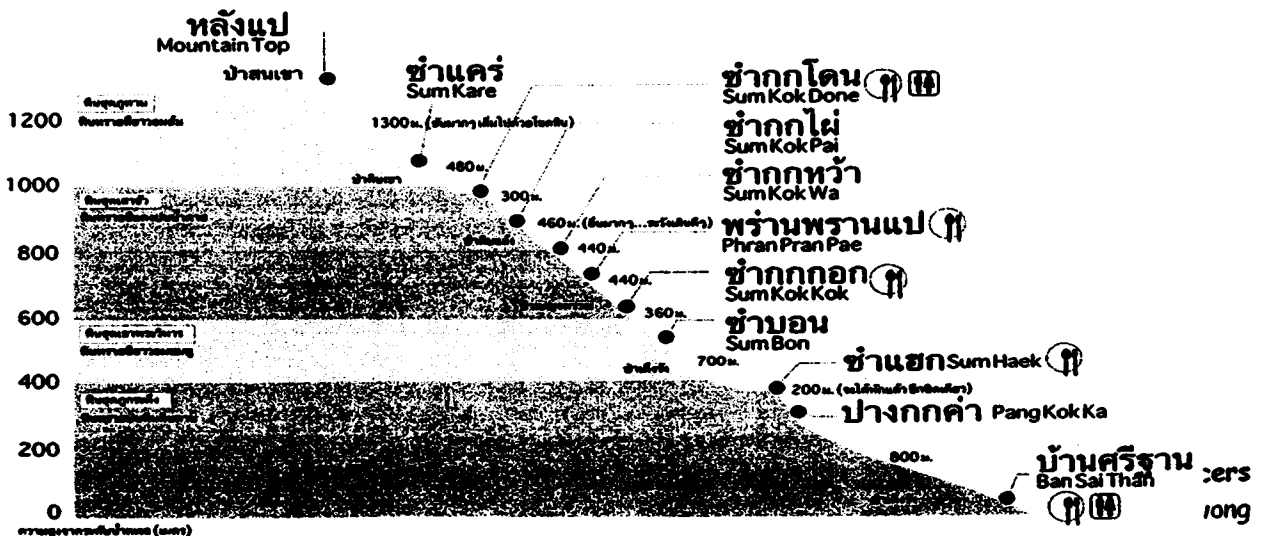
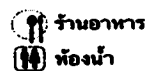
เยส แดร์ อาร์ ช็อป แอนด์ เรสท์ แอเรีย อะลอง เดอะ เทรล เอฟะรี่ กิโลเมตรเทอร์.

(มีค่ะทุกหนึ่งกิโลเมตรจะมีร้านอาหารและที่ให้พักเหนื่อยตลอดทางค่ะ)

Don't worry. If you have a problem, you can call us.

โดนท วอรี. อีฟ ยู แฮฟ อะ พรอบเบลิม ยู, แคน คอล อัส

(ไม่ต้องห่วงนะคะ หากมีปัญหาโทรหาเราได้)



ทางขึ้นเขา ระยะทาง ประมาณ 5.5 กม.
เส้นทางหลัก

Situation 3: The Visitor Wants to Deposit His Bags
สถานการณ์ที่ 3: นักท่องเที่ยวต้องการฝากกระเป๋า

Officer: Good morning. Would you like to hike up to the mountain?
 กู้ด มอร์นิง วูด ยู ไลฟ์ ทู ไฮค์ อัฟ ทู เดอะ เมานเทิน
 (สวัสดีค่ะ คุณต้องการขึ้นไปยอดภูใช้ไหมคะ)

Visitor: Yes, but I want to leave my bags here. Can I?
 เยส บัท ไอ วอนท์ ทู ลีฟ มาย แบ็กส์ เฮีย แคน ไอ.
 (ครับ แต่ผมต้องการฝากกระเป๋าไว้ที่นี่ด้วย จะได้ไหมครับ)

Officer: Sure. How many bags do you want to leave?
 ซัวร์ ฮาว เมนี่ แบ็กส์ ดู ยู วอนท์ ทู ลีฟ
 (ได้ค่ะ กระเป๋าที่ใบคะที่คุณต้องการฝากไว้)

Visitor: Two bags.
 ทู แบ็กส์.
 (สองใบครับ)

Officer: Please write your name on the bag deposit cards.
 พลีส ไรท์ ยัวร์ เนม ออน เดอะ แบ็ก ดีพอสสิท คาร์ด.
 (โปรดเขียนชื่อของคุณบนบัตรฝากกระเป๋านี้)
 And then put a card on each bag.
 แอน เดน พุด อะ คาร์ด ออน อีช แบ็ก.
 (หลังจากนั้นนำบัตรนี้ห้อยไว้ที่กระเป๋าแต่ละใบคะ)

Visitor: OK
 โอเค
 (ตกลงครับ)

Officer: When you come back, let the Officers know that you have left your bags here.

เวน ยู คัม แบค เลท ดิ ออฟฟิศเซอะส โน แดช ยู แฮฟ เลฟท์ ยัวร์ แบ็กส์ เฮีย
(วันที่คุณกลับลงมา ก็แจ้งให้เราทราบนะคะว่าคุณได้ฝากกระเป๋าไว้)

He will give them back to you.

ฮี วิล กิฟ เดม แบค ทู ยู.

(เจ้าหน้าที่ก็จะคืนกระเป๋าให้คุณคะ)

Visitor: Thank you very much.

แทงคิว เวิร์ มัช

(ขอบคุณมากครับ)

Officer: You're welcome.

ยูเออะ เวล คัม.

(ด้วยความยินดีค่ะ)



Situation 3: The Visitor Haven't Booked any Accommodation

สถานการณ์ที่ 4: นักท่องเที่ยวไม่ได้จองที่พักมาก่อน

- Visitor: Excuse me, I would like to hike up to the mountaintop,
 อิคสคยฺซมี ไอ วูด ไลค์ ทู ฮาย อัฟ ทู เดอะ เมาทันทอป
 (ขอโทษนะครับ ผมมีความต้องการขึ้นไปบนยอดภู)
 but I haven't booked any accommodation yet. What can I do?
 บัท ไอ เฮฟวีนท์ บูก แอนี่ อะคอมโมเดชั่น เยท วอท แคน ไอ ดู
 (แต่ผมไม่ได้จองที่พักเลย ผมควรทำอย่างไรดี)
- Officer: What kind of the accommodation would you like?
 Tent or bungalow?
 วอช ไคนด ออฟ เดอะ อะคอมโมเดชั่น วูด ยู ไลค์
 เทนท์ ออร์ บังกะโล
 (คุณต้องการที่พักแบบไหนคะ เต็นท์หรือบ้านพัก)
- Visitor: I prefer a bungalow. Is it available?
 ไอ พรีเฟอร์ อะ บังกะโล. อิส อิท อะเวลละเบิล
 (ผมต้องการบ้านพัก ร้างไหมครับ)
- Officer: There is one. It's called April 2. The rate is 1600 baht per night.
 แดร์ อิส วัน. อิส คอลลดี เอพริล ทู. เดอะ เรท อิส วันเซาท์ซัน แอนด์
 ซิกซ์ฮันเดรด บาท เพอไนท์.
 (มีหลังหนึ่งค่ะ ชื่อว่าบ้านเอพริลสอง ราคาหนึ่งพันหกร้อยบาทต่อคืนค่ะ)
- Visitor: OK. I will take it.
 โอเค. ไอ วิล เทค อิท.
 (ตกลงครับ ผมต้องการบ้านหลังนี้)

Officer: Please contact the officers at the accommodation point.
That way!

พริส คอนแทค ดิ ออฟฟิเชอส์ แอท ดิ อะคอมโมเดชัน พอยท์ แดท เว
(โปรดติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่จุดบริการบ้านพัก ทางด้านนั้นค่ะ)

Visitor: Thank you.

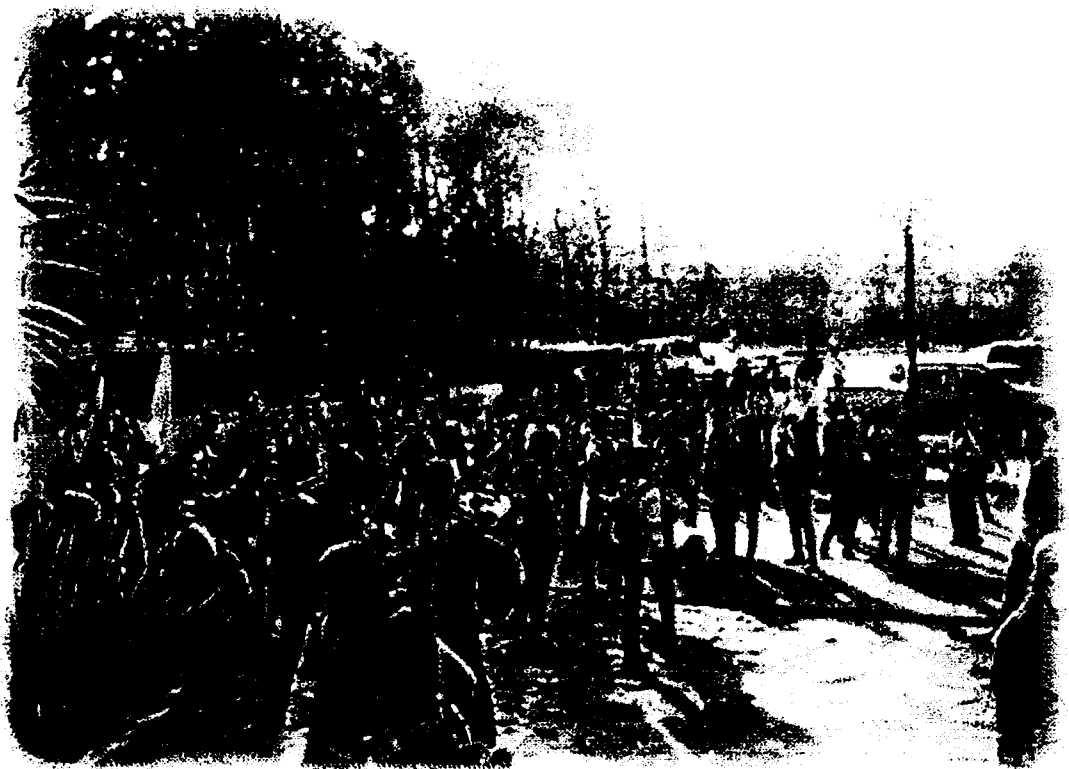
แชนคิว

(ขอบคุณครับ)

Officer: You're welcome.

ยูเออะ เวลคัม.

(ด้วยความยินดีค่ะ)



Situation 5: Getting Carrying Service

สถานการณ์ที่ 5: นักท่องเที่ยวไม่รู้จักคนจูงหอบ

- Officer: Good morning. Would you like to hike up to the mountaintop?
 กู้ด มอร์นิง วูด ยู ไลค์ ทู ไฮค์ อัป ทู เดอะ เมานเทินทอป
 (สวัสดีค่ะ คุณต้องการเดินทางขึ้นสู่ยอดภูไหมคะ)
- Visitor: Yes, but I have three heavy bags.
 What should I do?
 เยส บัท ไอ แฮฟ ทรี เฮฟวี แบ็กส์ วอท ชูด ไอ ดู
 (ใช่ครับ แต่ผมมีกระเป๋าที่หนักมาก อยู่สามใบ ผมควรทำอย่างไร)
- Officer: Don't worry. "Look Haab" can help you to carry your bags to the
 mountaintop.
 โดนท วอรี ลุกฮาบ แคน แฮลพ์ ยู ทู แครี่ ยัวร์ แบ็กส์ ทู เดอะ เมานเทินทอป
 (ไม่ต้องห่วงค่ะ ลุกฮาบช่วยหอบกระเป๋าของคุณขึ้นไปยอดภูได้)
- Visitor: What does the word "Look Haab" mean?
 วอท ดาส เดอะ เวิร์ด ลุกฮาบ มีน
 (คำว่าลูกฮาบหมายความว่าอย่างไรครับ)
- Officer: Look Haab means the person who carries your bags to the
 mountaintop; a porter
 ลุกฮาบ มีนส์ เดอะ เพอเซิน ฮู แครี่ ยัวร์ แบ็ก ทู เดอะ เมานเทินทอป
 He is known as a porter.

ฮี อีส โนน แอส อะ พอร์เทอร์

(ลูกหาบหมายถึงคนที่แบกสัมภาระของนักท่องเที่ยวขึ้นไปบนยอดภูคะ)

Visitor: How much does this service cost?

ฮาว มัช ดาส ดิส เซอร์วิส คอสท์

(ค่าบริการเท่าไรครับ)

Officer: 15 baht a kilogram. And this service is at service point no.3.

ฟิฟทีน บาท อะ กิโลแกรม แอนด์ ดิส เซอร์วิส อีส แอท เดอะ เซอร์วิส พ้อยท์
นัมเบอร์ ตรี

(สิบห้าบาทต่อหนึ่งกิโลกรัมครับ และบริการนี้อยู่ที่จุดหมายเลขสามคะ)

Visitor: Perfect! Thank you.

เพอร์เฟค แธงคิว

(ยอดเยี่ยมมากครับ ขอบคุณครับ)

Officer: You're welcome.

ยูเออะ เวลคัม

(ด้วยความยินดีคะ)



Situation 6: The Visitor Left Something on the Top

สถานการณ์ที่ 6: นักท่องเที่ยวลืมของไว้บนยอดภู

- Visitor:** Excuse me. I need your help.
อิคส์คยูช มี ไอ นีด ยัวร์ เฮ็ลพ์
(ขอโทษนะครับ ผมต้องการความช่วยเหลือครับ)
- Officer:** What happened?
วอท แฮพเพนด์
(เกิดอะไรขึ้นคะ)
- Visitor:** I left my watch on the mountaintop.
ไอ เลฟท์ มาย วอทช ออน เดอะ เมาน์เทนท็อป.
(ผมลืมนาฬิกาข้อมือไว้บนยอดภูครับ)
- Officer:** Where did you leave it?
แว ดิด ยู ลีฟว์ อิท
(คุณลืมไว้ที่ไหนคะ)
- Visitor:** I think in the bathroom near the Visitor Center.
ไอ ธิงค์ อิน เดอะ บาธรูม เนีย เดอะ วิซิเตอร์ เซนเตอร์.
(ผมคิดว่าในห้องน้ำใกล้กับศูนย์บริการนักท่องเที่ยวครับ)
- Officer:** What is it like?
วอท อีส อิท लाईค์
(มันมีลักษณะแบบไหนคะ)
- Visitor:** It's a big black watch.
อีส อะ บิ๊ก แบลค วอทช.
(นาฬิกาข้อมือสีดำเรือนใหญ่ครับ)
- Officer:** Please write your name and your address on this paper.
พลีส ไรท์ ยัวร์ เนม แอน ยัวร์ แอดเดรส ออน ดีช เพเพอ.

(โปรดเขียนชื่อ ที่อยู่ของคุณในกระดาษแผ่นนี้นะคะ)

If we find it, we will send it to you

อีฟ วี ไฟด์ อิท วี วิล เซนด์ อิท ทู ยู.

(ถ้าหากเราเจอนาฬิกาของคุณ เราจะส่งไปรษณีย์ให้ นะคะ)

Visitor: Thank you very much.

แธงคิว เวิร์ มัช

(ขอบคุณมากนะครับ)

Officer: Don't mention it. It's our pleasure.

โดนท์ เมนชั่น อิท. อิต อวเจอร์ส เพอซเชอซ.

(ด้วยความยินดีค่ะ)



ประกาศห้ามนักท่องเที่ยวขึ้นเขา เวลา 14.00 น.

May I have your attention please? It is 2 o'clock right now. On behalf of Phu Kradueng National Park, we are really sorry that we are not able to let you go to the mountaintop because the distance from the base camp to the top is about 9 kilometers and there are also some steep gradients. It takes 3-5 hours long to get to the top. When you reach there, it will be getting dark. You may be in danger from wildlife. For visitors who missed going up today, you can camp at the base camp area. And you can go up to the mountaintop at 7 o'clock tomorrow. For more information, please contact us at the visitor center. Thank you very much for your attention.

โปรดทราบ ขณะนี้เวลา 14 นาฬิกา อุทยานแห่งชาติภูกระดึงต้องขออภัยนักท่องเที่ยวทุกท่านเป็นอย่างสูงเนื่องจากขณะนี้เป็นเวลาที่ยังอุทยานแห่งชาติภูกระดึงได้ปิดช่องจำหน่ายบัตรค่าบริการบุคคล และด่านตรวจทางขึ้นเขาและไม่อนุญาตให้นักท่องเที่ยวขึ้นไปชมความสวยงามของยอดภูกระดึงเนื่องจากระยะทางเดินขึ้นเขาประมาณ 9 กิโลเมตร และมีความลาดชันในบางช่วง การเดินทางต้องใช้เวลาในการเดินเท้าประมาณ 3-5 ชั่วโมง ซึ่งจะตรงกับเวลาพลบค่ำในระหว่างทาง เกิดความยากลำบากในการเดินทาง อีกทั้งอาจได้รับอันตรายจากสัตว์ป่าที่ออกหากินในเวลากลางคืน อุทยานแห่งชาติภูกระดึงต้องขออภัยนักท่องเที่ยวทุกท่านที่มาไม่ทันในวันนี้ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถที่จะกางเต็นท์เพื่อพักแรมบริเวณเชิงเขาได้ หากนักท่องเที่ยวมีความประสงค์ที่จะขึ้นเขาเพื่อชมความสวยงามและพักค้างแรมบนยอดภูกระดึง ท่านสามารถติดต่อได้ในวันพรุ่งนี้เวลา 07:00 น. หรือสอบถามรายละเอียดได้ที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวค่ะ



ตารางการเทียบอักษรภาษาอังกฤษกับภาษาไทย

ตัวอักษรภาษาอังกฤษมีทั้งหมด 26 ตัว เป็นพยัญชนะ 21 ตัว และ สระ 5 ตัว เทียบกับ
ภาษาไทย ได้ดังตาราง

พยัญชนะเดี่ยว		พยัญชนะผสม	
ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
A	อะ,อา,เอ, แอ	ch	ช
B	บ	kh	ข
C	ช หรือ ค	sh	ช
D	ด	th	ด,ธ บางๆโดยให้ลื่นอยู่ระหว่างฟัน
E	อี หรือ เอ	ng	ง
F	ฟ	nk	งค์ (นิยมใช้เป็นตัวสะกด)
G	ก หรือ จ	ph	ฟ
H	ฮ หรือ ห	gh	ฟ (นิยมใช้เป็นตัวสะกด)
I	อิ หรือ อี	kn	น (k ไม่ออกเสียง)
J	จ หรือ ย	wh	ว (h ไม่ออกเสียง ตามด้วยสระที่ไม่ใช่ o)
K	ค หรือ ก	wr	ร (ไม่ออกเสียง w)
L	ล หรือ ฟ	ght	ท (นิยมใช้เป็นตัวสะกด)
M	ม		
N	น หรือ ณ		
O	โอ หรือ ออ		
P	พ,ภ,ผ,ป		
Q	คว (ควบ)		
R	ร		
S	ส,ศ,ซ		
T	ท		
U	อุ,อู,อะ		
V	ฟว (ควบ)		
W	ว		
X	ซ, กซ (สะกด)		
Y	ย หรือ อี,อาย		

ขอขอบคุณท้ายเล่ม

ขอขอบคุณข้อมูลดี ๆ ภาพสวย ๆ จาก :

อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

www.pantip.com

www.moohin.com

www.sabuy.com



มัทยา ราชวงษ์

ภาคผนวก ฉ
แบบประเมินคุณภาพและความเหมาะสม
คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง (ฉบับร่าง)

แบบประเมินคุณภาพและความเหมาะสม
คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง (ฉบับร่าง)

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประเมิน

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

เพศ ชาย หญิง

ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ปวช. ปวส. ปริญญาตรี
 อื่นๆ ระบุ.....

เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่าย.....

นักท่องเที่ยว

ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว/ภาษาอังกฤษ/การวิจัย

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพและความเหมาะสมของคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับ
เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง

คำชี้แจง: โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อคุณภาพสื่อ ซึ่งเป็นคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับ
 เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องแสดงระดับคุณภาพ หรือระดับ
 ความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ดีมาก	หรือ มีความเหมาะสมสูงมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ดี	หรือ มีความเหมาะสมสูง
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง	หรือ มีความเหมาะสมปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ควรปรับปรุง	หรือ มีความเหมาะสมน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	หรือ มีความเหมาะสมน้อยมาก

ที่	ประเด็นประเมิน	ระดับคุณภาพ/ ระดับความคิดเห็น					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
1.	ความถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหา						
	1.1 ความสอดคล้องเชิงเนื้อหาทางด้านการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูกระดึง กับผลการวิเคราะห์ความต้องการ						
	1.2 ความถูกต้องของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร						
	1.3 การเรียงลำดับเนื้อหา						
	1.4 การยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ครอบคลุมการท่องเที่ยวในอุทยานฯ						
2.	ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้						
	2.1 ภาษาที่ใช้เข้าใจง่ายและง่ายต่อการจดจำ						
	2.2 มีคำอ่านภาษาไทยกำกับไว้อย่างเหมาะสม						
	2.3 มีคำแปลความหมายเป็นภาษาไทยได้อย่างเหมาะสม						
	2.4 เป็นสำนวนภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปใช้ได้จริง						
3.	ประโยชน์ต่อหน่วยงาน						
	3.1 เป็นฐานข้อมูลการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูกระดึง						
	3.2 เจ้าหน้าที่อุทยานฯและผู้ที่เกี่ยวข้องนำคู่มือไปพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ						
	3.3 เป็นแนวทางในการจัดทำสื่อประเภทอื่นที่เกี่ยวข้อง						
	3.4 ความรู้จากคู่มือเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอุทยานอื่นๆ						
4.	ความเหมาะสมของรูปเล่ม						
	4.1 ขนาด						
	4.2 ตัวอักษร/ ขนาดตัวอักษร						
	4.3 ภาพประกอบ						
	4.4 การเรียงลำดับเนื้อหา						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ผลการประเมินคุณภาพ

**คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง
โดยผู้เชี่ยวชาญ**

ตารางที่ 6 ผลการประเมินคุณภาพของคู่มือ โดยผู้เชี่ยวชาญ

ประเด็นประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. ความถูกต้องและความชัดเจนของเนื้อหา			
1.1 ความสอดคล้องเชิงเนื้อหาทางด้านการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูกระดึง กับผลการวิเคราะห์ความต้องการ	4.20	0.44	ดี
1.2 ความถูกต้องของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	4.00	0.00	ดี
1.3 การเรียงลำดับเนื้อหา	4.00	0.00	ดี
1.4 การยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ครอบคลุมการท่องเที่ยวในอุทยานฯ	4.75	0.50	ดีมาก
รวม	4.23	0.23	ดี
2. ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้			
2.1 ภาษาที่ใช้เข้าใจง่ายและง่ายต่อการจดจำ	4.40	0.54	ดี
2.2 มีคำอ่านภาษาไทยกำกับไว้อย่างเหมาะสม	4.25	0.50	ดี
2.3 มีคำแปลความหมายเป็นภาษาไทยได้อย่างเหมาะสม	4.40	0.54	ดี
2.4 เป็นสำนวนภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.60	0.54	ดีมาก
รวม	4.41	0.53	ดี
3. ประโยชน์ต่อหน่วยงาน			
3.1 เป็นฐานข้อมูลการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติภูกระดึง	5.00	0.00	ดีมาก
3.2 เจ้าหน้าที่อุทยานฯและผู้ที่เกี่ยวข้องนำคู่มือไปพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	5.00	0.00	ดีมาก
3.3 เป็นแนวทางในการจัดทำสื่อประเภทอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.50	0.57	ดี
3.4 ความรู้จากคู่มือเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอุทยานอื่นๆ	4.60	0.54	ดีมาก
รวม	4.77	0.27	ดีมาก
4. ความเหมาะสมของรูปเล่ม			
4.1 ขนาด	4.80	0.44	ดีมาก
4.2 ตัวอักษร/ ขนาดตัวอักษร	4.40	0.54	ดี
4.3 ภาพประกอบ	4.50	0.57	ดี
4.4 การเรียงลำดับเนื้อหา	4.25	0.95	ดี
รวม	4.48	0.62	ดี
รวมทุกด้าน	4.47	0.41	ดี

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ดร. ไพศาร บุญประกอบ

วุฒิการศึกษา

ตำแหน่ง

ศิลปศาสตรคุณวุฒิบัณฑิต ศศ.ค. (ภาษาอังกฤษ)

อาจารย์

โรงเรียนอมาตย์พานิชนุกูล

ดร. สุขุม วสุนธราโสภิต

วุฒิการศึกษา

ตำแหน่ง

ศิลปศาสตรคุณวุฒิบัณฑิต ศศ.ค. (English Language Studies)

อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นางอัจฉพรธณ บุญเจริญ

วุฒิการศึกษา

ตำแหน่ง

ครุศาสตรบัณฑิต คบ. (ภาษาอังกฤษ)

ผู้อำนวยการ ททท.สำนักงานเลย

ดร. ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์

วุฒิการศึกษา

ตำแหน่ง

ศิลปศาสตรคุณวุฒิบัณฑิต ศศ.ค. (ภาษาอังกฤษ)

อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

Mr. Patrick Hopper

วุฒิการศึกษา

ตำแหน่ง

M.sc. Information Technology

อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ภาคผนวก ฉ
หนังสือราชการ

ที่ ศธ.๐๕๔๑.๐๒/ว ๐๙๗



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
อำเภอเมือง จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ดร. โปसार บุญประกอบ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คู่มือฯ จำนวน ๑ เล่ม
๒. แบบประเมินคุณภาพ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวมัทยา ราชวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาและประเมินคุณภาพคู่มือฯ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและประเมินคุณภาพคู่มือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุลดิษฐ์ อุปฮาด)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
โทร. ๐๔๒-๘๓๕๒๓๐ โทรสาร ๐๔๒-๘๓๕๒๓๐

ที่ ศธ.๐๕๔๑.๐๒/ว ๐๙๗



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
อำเภอเมือง จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ดร. สุขุม วสุนธราโสภิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คู่มือฯ

จำนวน ๑ เล่ม

๒. แบบประเมินคุณภาพ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวมัลยา ราชวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาและประเมินคุณภาพคู่มือฯ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและประเมินคุณภาพคู่มือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุตติชฐ์ อุปฮาด)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐๔๒-๘๓๕๒๓๐ โทรสาร ๐๔๒-๘๓๕๒๓๐

ที่ ศธ.๐๕๔๑.๐๒/ว ๐๔๗



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
อำเภอเมือง จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐

๑๙ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเลย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คู่มือฯ

จำนวน ๑ เล่ม

๒. แบบประเมินคุณภาพ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวมัทยา ราชวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาและประเมินคุณภาพคู่มือฯ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและประเมินคุณภาพคู่มือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุลดิษฐ์ อุปชาติ)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
โทร. ๐๔๒-๘๓๕๒๓๐ โทรสาร ๐๔๒-๘๓๕๒๓๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ที่ ศธ. ๐๕๔๑.๐๒ วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๕๕
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

เรียน ดร. ศรีจิตรา นวรัตน์ภรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คู่มือฯ

จำนวน ๑ เล่ม

๒. แบบประเมินคุณภาพ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวมัทยา ราชวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาและประเมินคุณภาพคู่มือฯ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและประเมินคุณภาพคู่มือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สาขาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จุลดิษฐ์ อุปชาต)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐๔๒-๘๓๕๒๓๐ โทรสาร ๐๔๒-๘๓๕๒๓๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ที่ ศธ.๐๕๔๑.๐๒ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๕
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

เรียน Mr.Patrick Hopper

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวมัชชา ราชวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ดำรงทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สาขาฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา สาขาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จตุติษฐ อุปฮาด)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐ โทรสาร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐

ที่ ศธ ๐๕๔๑.๐๒/ว ๒๓๗



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
อำเภอเมือง จังหวัดเลย

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

เรียน ดร.ไพสาร์ บุญประกอบ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวมัศยา ราชวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สาขาฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สาขาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุลดิษฐ์ อุปฮาด)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐ โทรสาร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐

ที่ ศธ ๐๕๔๑.๐๒/ว ๒๓๓



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
อำเภอเมือง จังหวัดเลย

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

เรียน คร.ศุขุม วสุนธราโสภิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงวิจัยโดยย่อ	จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือ	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวมัทยา ราชวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สาขาฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สาขาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จuthichin อุตปาสัต)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐ โทรสาร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐

ที่ ศธ ๐๕๔๑.๐๒/ว ๒๓๓



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
อำเภอเมือง จังหวัดเลย

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

เรียน นายรณภพ คัชมาตย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. สรุปเค้าโครงวิจัยโดยย่อ	จำนวน ๑ ชุด
	๒. เครื่องมือ	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวมัทยา ราชวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สาขาฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สาขาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จตุทิศ จุฬชาติ)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐ โทรสาร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ที่ ศร.๐๕๔๑.๐๒

วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

เรียน ดร.ศรีจิตรา นวรัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงวิจัยโดยย่อ	จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือ	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวมัทยา ราชวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สาขาฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สาขาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จตุทิศ อุปษาด)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐ โทรสาร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ที่ ศธ. ๐๕๔๑.๐๒

วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

เรียน อ.อุไรรัตน์ ทองพินิจ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงวิจัยโดยย่อ

จำนวน ๑ ชุด

๒. เครื่องมือ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวมัชชา ราชวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กำตั้งทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สาขาฯ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา สาขาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จตุดิษฐ์ อุปฮาด)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐ โทรสาร.๐๔๒-๘๓๕๒๓๐

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวมัทยา ราชวงษ์
วัน/เดือน/ปีเกิด	4 เมษายน 2530
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเลย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	96 หมู่ 3 บ้านปากภู ตำบลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2549 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนาอ้อวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดเลย พ.ศ. 2553 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ. ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พ.ศ. 2555 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม. ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายผู้สอน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ตำบลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดเลย 42000