



## รายงานการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยใช้ทักษะทาง  
ภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา: จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่  
The Development of Community-Based Tourism Services  
Quality using English Skills: A Case Study of Trang, Satun,  
and Krabi

จตุติมา บุญมี

Jutima Boonmee

คุณิภา ณะเศวตร

Kuliga Tanasavate

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี พ.ศ. 2560

## รายงานการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยใช้ทักษะทาง  
ภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา: จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่  
The Development of Community-Based Tourism Services  
Quality using English Skills: A Case Study of Trang, Satun,  
and Krabi

จตุติมา บุญมี

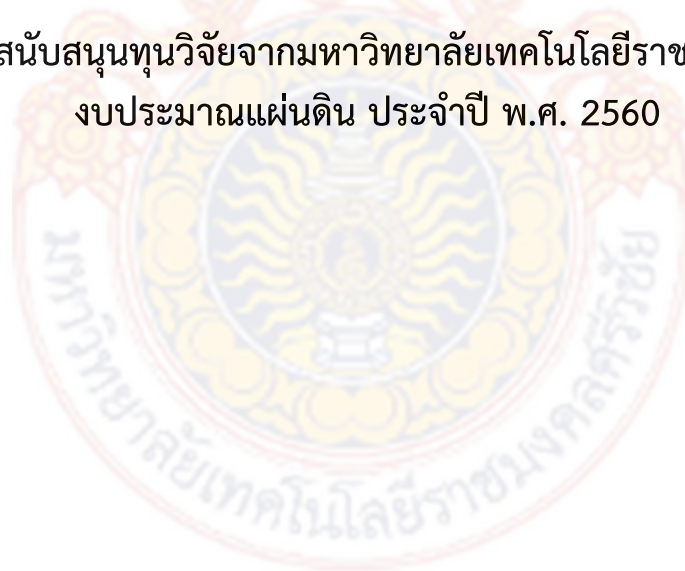
Jutima Boonmee

คุณิภา ณะเศวตร

Kuliga Tanasavate

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย  
งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี พ.ศ. 2560



## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยเล่มนี้ สำเร็จลงด้วยดีเพราะความกรุณาและความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้ง 6 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ ชุมชนบ้านลำขนุน ชุมชนบ้านบ่อเจ็ดลูก ชุมชนบ้านวังสายทอง ชุมชนบ้านทุ่งหิ่เพ็ง และชุมชนแหลมสั๊ก ที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ปาริชาติ วิสุทธิสมาจาร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรักษ์ สงรักษ์ ดร. ศิววงศ์ เพชรจุล และอาจารย์สุชาติ อินกล้า ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความก้าวหน้ารายงานวิจัยเล่มนี้ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ทำให้มีผลงานวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้ที่มีคุณค่า สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาผลงานวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา และวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2560 ในครั้งนี้

ที่สำคัญผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการงานวิชาการและวิจัย งานนโยบายและวางแผน งานพัฒนานักศึกษา และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุนให้โอกาส และเป็นกำลังใจในการทำงานเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์จากวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่พระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ความผิดพลาดและข้อบกพร่องใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากรายงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยต้องขอภัยไว้ ณ ที่นี้

คณะผู้วิจัย

30 กันยายน 2561

## การพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา: จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่

จตุติมา บุญมี<sup>1</sup> และคูลิกา ธนะเสวตร<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เปรียบเทียบตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน และ 3) พัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ทำการศึกษาในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ 6 ชุมชน แบ่งเป็นจังหวัดละ 2 ชุมชน ประกอบด้วย 1) จังหวัดตรัง ได้แก่ ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ และชุมชนบ้านลำขนุน 2) จังหวัดสตูล ได้แก่ ชุมชนบ้านบ่อเจ็ดลูก และชุมชนบ้านวังสายทอง และ 3) จังหวัดกระบี่ ได้แก่ ชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง และชุมชนแหลมสีก คัดเลือกตัวแทนสมาชิกของชุมชนเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 18 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ร่วม การสังเกต การสนทนากลุ่มย่อย จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลที่ได้เพื่อสร้างข้อสรุป จัดทำคู่มือ และพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย ทั้ง 5 ด้าน 2) คู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำศัพท์เกี่ยวกับสัตว์ในชุมชน สิ่งแวดล้อมในชุมชน และการบริการของชุมชน ส่วนที่ 2 วลีและประโยคภาษาอังกฤษในการต้อนรับนักท่องเที่ยว และการให้บริการของชุมชน 3) พัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนด้วยการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐาน ให้กับตัวแทนบุคคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 ชุมชน (ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ ชุมชนบ้านวังสายทอง และชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง) ผลการจัดอบรมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทักษะภาษาอังกฤษที่เพิ่มขึ้นหลังจากเข้ารับการอบรม

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ การท่องเที่ยวโดยชุมชน ทักษะภาษาอังกฤษ คู่มือภาษาอังกฤษ จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่

## The Development of Community-Based Tourism Services Quality using English Skills: A Case Study of Trang, Satun, and Krabi

Jutima Boonmee<sup>1</sup> and Kuliga Tanasavate<sup>2</sup>

### Abstract

This study aimed to 1) investigate community-based tourism management in Trang, Satun and Krabi Province comparing to Thailand Community-based Tourism Development Criteria, 2) develop handbook of basic English for community-based tourism service, and 3) develop service quality of community-based tourism to meet the international standard. The study conducted with six model communities in three provinces which were Borhin Farmstay and Lumkanoon in Trang province, BorJedlook and Wangsaitong in Satun province, and Tungyeepeng and Lamsak in Krabi province. 18 representatives of the community participated in the study, and they were selected based on purposive sampling method. The data was collected by interview, observation, and focus group. Then, it was analyzed with content analysis in order to make a conclusion, develop English handbook, and develop service quality.

The findings revealed as follows: 1) Community-based tourism management in Trang, Satun and Krabi Province meet the Thailand Community-based Tourism Development Criteria for all five aspects. 2) The English handbook consists of two parts which are vocabulary related to animal, environment and services in the community, and phrases and language uses in welcoming tourists and providing services. 3) To develop tourism service quality, the English language training was conducted for community-based tourism staffs from Borhin Farmstay, Wangsaitong, and Tungyeepeng. The results from the training indicated that English language skills of the participants were better.

**Keywords:** Service Quality, Community-based Tourism, English Language Skills, English Handbok, Trang, Krabi, Satun

### สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
.	
บทคัดย่อ ภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ.....	ค
สารบัญ.....	ง
.	

สารบัญ	ฉ
ตาราง.....	
สารบัญ	ช
ภาพ.....	
บทที่ 1 บท	1
นำ.....	
1.1 ที่มาและความสำคัญของ	1
ปัญหา.....	
1.2 วัตถุประสงค์ของ	3
งานวิจัย.....	
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตของ	4
งานวิจัย.....	
1.5 นิยามศัพท์	4
เฉพาะ.....	
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่	6
เกี่ยวข้อง.....	
2.1 แนวคิดการพัฒนาการ	6
ท่องเที่ยว.....	
2.2 แนวคิดคุณภาพการ	15
บริการ.....	
2.3 แนวคิดการท่องเที่ยวโดย	18
ชุมชน.....	
2.4 แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่าง	26
ยั่งยืน.....	
2.5 แนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์	27
เฉพาะ.....	
2.6 แนวคิดการพัฒนา	30
สื่อ.....	
2.7 แนวคิดการออกแบบบทเรียนทาง	33
ภาษา.....	
2.8 แนวคิดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็น	36
ฐาน.....	
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	40
วิจัย.....	
3.1 กำหนดชุมชนเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.2 สร้างเครื่องมือการวิจัย.....	40
3.3 ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวชุมชนเชิงพื้นที่โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม.....	42
<b>สารบัญญ (ต่อ)</b>	
	หน้า
	๑
3.4 วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม.....	43
3.5 จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน.....	43
3.6 พัฒนาคู่มือภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล.....	44
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปราย	48
ผล.....	
4.1 วิเคราะห์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เปรียบเทียบตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน.....	48
4.2 จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ.....	58
4.3 พัฒนาคู่มือภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล.....	60
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	67
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	67

5.2	68
ข้อเสนอแนะ.....	
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้ง	69
ต่อไป.....	
บรรณานุกรม.....	70
.	
ภาคผนวก.....	75
...	
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ด้านการจัดการท่องเที่ยวโดย	76
ชุมชน.....	
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับ	77
การบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดย	
ชุมชน.....	
ภาคผนวก ค แบบทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยว	78
โดย	
ชุมชน.....	
ภาคผนวก ง แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษ	79
สำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดย	
ชุมชน.....	
ภาคผนวก จ กำหนดการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยว	80
โดย	
ชุมชน.....	
ภาคผนวก ฉ ภาพการลงพื้นที่เก็บ	81
ข้อมูล.....	
ประวัติ	84
ผู้วิจัย.....	
<b>สารบัญตาราง</b>	
	หน้า
ตารางที่ 1: เกณฑ์การพัฒนารการท่องเที่ยวโดย	24
ชุมชน.....	
ตารางที่ 2: จังหวัดและชุมชน	40
กลุ่มเป้าหมาย.....	
ตารางที่ 3: ช่วงเวลาและชุมชนที่มีการเก็บข้อมูล	42
วิจัย.....	



<p>ตารางที่ 4: ผลการวิเคราะห์ผู้เรียน ผู้สอน และสภาพ ชุมชน.....</p>	45
<p>ตารางที่ 5: ผลการวิเคราะห์ความต้องการภาษาอังกฤษในสถานการณ์ เฉพาะ.....</p>	46
<p>ตารางที่ 6: ข้อมูลองค์ประกอบหลักของการจัดการท่องเที่ยวโดย ชุมชน.....</p>	49
<p>ตารางที่ 7: ข้อมูลเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนกับเกณฑ์การ พัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศ ไทย.....</p>	54
<p>ตารางที่ 8: คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดย ชุมชน.....</p>	58
<p>ตารางที่ 9: วิสัยและประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดย ชุมชน.....</p>	59
<p>ตารางที่ 10: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที และระดับนัยสำคัญทางสถิติ ในการทดสอบเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมายชุมชน บ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัด ตรัง.....</p>	61
<p>ตารางที่ 11: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที และระดับนัยสำคัญทางสถิติ ในการทดสอบเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมายชุมชน บ้านวังสายทอง จังหวัด สตูล.....</p>	61
<p>ตารางที่ 12: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที และระดับนัยสำคัญทางสถิติ ในการทดสอบเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมายชุมชน บ้านทุ่งหยีเพ็ง จังหวัด กระบี่.....</p>	62
<p>ตารางที่ 13: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มี ต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษ ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัด ตรัง.....</p>	62
<p>ตารางที่ 14: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มี ต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษ ชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัด สตูล.....</p>	63
<p>ตารางที่ 15: ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มี ต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษ ชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง จังหวัด กระบี่.....</p>	64

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพประกอบที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพประกอบที่ 2: Model of Curriculum Design Process.....	33
ภาพประกอบที่ 3: บ้านทุ่งหยีเพ็ง.....	81
ภาพประกอบที่ 4: บ้านทุ่งหยีเพ็ง.....	81
ภาพประกอบที่ 5: บ่อหินฟาร์มสเตย์.....	82
ภาพประกอบที่ 6: บ่อหินฟาร์มสเตย์.....	82
ภาพประกอบที่ 7: บ้านวังสายทอง.....	83
ภาพประกอบที่ 8: บ้านวังสายทอง.....	83



## บทที่ 1 บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคและเมืองในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ถือเป็นอีกหนึ่งยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญต่อเป้าหมายการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว เพื่อทำให้เกิดการสร้างรายได้ และยกระดับความสามารถในการแข่งขัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559) จากรายงานข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวม (Gross Domestic Product : GDP) ของประเทศไทย ในไตรมาสที่ 3 ปี พ.ศ. 2560 สรุปข้อมูลรายได้จากภาคการท่องเที่ยว มีรายรับรวมจำนวน 693.4 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.5 จากปี พ.ศ. 2559 โดยเป็นรายรับจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 453.4 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.8 เป็นรายรับจากนักท่องเที่ยวชาวไทย 240.0 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.0 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ส่งผลให้ปี พ.ศ. 2561 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ตั้งเป้าหมายให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศมีมูลค่าสูง โดยเน้นยุทธศาสตร์การเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 8 และนำประเทศไทยไปสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ พัฒนาให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งสินค้า บริการ การอำนวยความสะดวก และการสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทย ผ่านรูปแบบการตลาดการท่องเที่ยวที่เกื้อกูล เกื้อหนุน กระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากการประกาศให้ปี พ.ศ. 2561 เป็นปีท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก๋อย่างยั่งยืน Amazing Thailand Tourism Year 2018 ซึ่งนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญในครั้งนี้อยู่ที่ การพัฒนาและยกระดับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ให้ชุมชนมีรายได้เฉลี่ยและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงจำเป็นต้องมองถึงภาพรวมในทุกองค์ประกอบ โดยชุมชนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม (สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน, ออนไลน์, 2560) ทำให้ชุมชนมีรายได้เสริมจากการท่องเที่ยวและเกิดความภาคภูมิใจในทรัพยากร วิถีและอัตลักษณ์ของตน โดยอาศัยรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชนที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันในแต่ละท้องถิ่น มาเป็นทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญและมีมูลค่าส่งมอบให้แก่แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดคุณค่าและคุณภาพจากการให้บริการการท่องเที่ยว ซึ่งหากคนไทยมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่มาเยือนได้ จะมีส่วนช่วยให้เกิดการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้เป็นที่รู้จักได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น (วรภาพร พูลเกษ วนุชชิตา สุภัคควนิช และธิดิพล วิมุกตานนท์, 2558) ชุมชนจะต้องมีกระบวนการในการสร้างปฏิสัมพันธ์ หรือการส่งมอบการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ ด้วยการใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาสากลที่ใช้กันทั่วโลก และเป็นภาษาที่สองในการสื่อสารของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน การเตรียมความพร้อมด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา, 2554) ในการถ่ายทอดความเป็นชุมชนให้ผู้มาเยือนรับรู้

จากสถิตินักท่องเที่ยวและข้อมูลรายได้ด้านการท่องเที่ยวโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2561) รายงานว่า รายได้ทางด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยกว่าครึ่งหนึ่งนั้นมาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาเยือนประเทศไทย และมีการคาดการณ์ว่าจำนวนของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีแนวโน้มจะเพิ่มสูงขึ้นในอีกหลายปีข้างหน้า จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษนั้น จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาศักยภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของชุมชนให้ทันต่อสภาพการณ์ของประเทศที่กำลังเปลี่ยนแปลง Patcharin Jungprawat (2560) กล่าวถึงความจำเป็นในการพัฒนา ศักยภาพของชุมชนโดยการอบรมเพิ่มเติมความรู้ในด้านภาษาให้กับชุมชน ที่จะมีส่วนช่วยให้เกิดการ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้เป็นที่รู้จักได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น โดยกระบวนการที่จะช่วย พัฒนาศักยภาพการให้บริการของคนในชุมชนให้สามารถมีความรู้และทักษะทางภาษาอังกฤษที่พร้อม จะสามารถสื่อสารกับผู้มาเยือนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความประทับใจให้แก่ นักท่องเที่ยวที่นอกเหนือจากการฝึกทักษะภาษาอังกฤษแล้วนั้น คือการพัฒนาคนให้มีความรู้ความ เข้าใจเรื่องการท่องเที่ยว ตลอดจนการยกระดับแหล่งท่องเที่ยวและการจัดการให้มีมาตรฐานเป็นที่ ยอมรับระดับสากล (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561) โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคใต้ ที่มีการจัดตั้ง เขตพัฒนาการท่องเที่ยว อันดามัน 5 จังหวัด ได้แก่ ภูเก็ต พังงา กระบี่ สตูล และตรัง (สำนักงานการ ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดภูเก็ต, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 กันยายน 2561) โดยมีแผนการพัฒนาการ ท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ใช้แนวทางการพัฒนาโดยเริ่มจากชุมชนต้นแบบนำร่อง ซึ่งมีศักยภาพในการ พัฒนาเพื่อยกระดับรายได้ให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง และกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวสู่พื้นที่ เชื่อมโยง เช่น จังหวัดกระบี่ สามารถพัฒนาให้เป็นจังหวัดที่มีรายได้สูงจากการท่องเที่ยว และสร้าง การเชื่อมโยงสู่จังหวัดตรัง และ สตูล ซึ่งยังมีรายได้รองลงมา โดยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาแบบ การท่องเที่ยวในชุมชนให้เกิดความหลากหลาย และสอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่ โดยเน้นการ จัดการอย่างมีส่วนร่วม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นวิเคราะห์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เปรียบเทียบ ตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อ การท่องเที่ยวโดยชุมชน และพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตาม มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยเลือกชุมชนต้นแบบนำร่องด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน ใน ปี พ.ศ. 2560 จังหวัดละ 2 ชุมชน ของทั้ง 3 จังหวัด ได้แก่ 1) จังหวัดตรัง คือ ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ และชุมชนบ้านลำขนุน 2) จังหวัดสตูล คือ ชุมชนบ้านบ่อ เจ็ดลูก และชุมชนบ้านวังสายทอง และ 3) จังหวัดกระบี่ คือ ชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง และชุมชนแหลมสีก (เครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชนอันดา มัน, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 ตุลาคม 2559) ซึ่งเป็นชุมชนที่มีความพร้อม สามารถใช้ศักยภาพที่มี อยู่เต็มมาพัฒนาต่อยอดคุณภาพการบริการได้ และอาศัยความได้เปรียบเชิงพื้นที่ที่มีอาณาเขต ติดต่อกันของทั้ง 3 จังหวัด มาเชื่อมโยงรูปแบบการท่องเที่ยว จากแหล่งท่องเที่ยวกระแสหลักไปสู่ แหล่งท่องเที่ยวในชุมชน โดยคงไว้ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวของชุมชนที่คงความเป็นอัตลักษณ์ และ ความเป็นมาตรฐานทั้งในแง่ของการให้บริการและการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เพื่อให้พร้อมต่อการ รองรับนักท่องเที่ยว โดยผลจากการศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ต่อการจัดการท่องเที่ยวชุมชน ในพื้นที่ อื่น ๆ ให้มีการจัดการที่ก่อให้เกิดคุณค่า การเพิ่มมูลค่า และสร้างรายได้ให้กับชุมชนได้อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เปรียบเทียบตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน
2. เพื่อจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ
3. เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ มีความสำคัญ ดังนี้

1. ได้ข้อมูลมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่
2. ได้คู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษให้กับชุมชน หรือหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจทั่วไปนำไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มความรู้และทักษะทางภาษาอังกฤษ
3. ได้พัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้เป็นอย่างดี

### ขอบเขตของงานวิจัย

#### ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา

1. ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เปรียบเทียบข้อมูลแต่ละพื้นที่ตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ระบุปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน
2. จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นแนวทางในการเผยแพร่ความรู้ด้านการบริการสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ต่าง ๆ โดยเน้นคำศัพท์และประโยคพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับบริบทการให้บริการเชิงพื้นที่
3. กำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยใช้กระบวนการสื่อสารในการพัฒนาความรู้และทักษะทางภาษาอังกฤษ โดยจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับการท่องเที่ยวรูปแบบอื่น ๆ

#### ขอบเขตพื้นที่ที่ศึกษา

ทำการศึกษาในพื้นที่ชุมชนต้นแบบ จำนวน 6 ชุมชน แบ่งเป็นจังหวัดละ 2 ชุมชน (เครือข่าย

การท่องเที่ยวโดยชุมชนอันดามัน, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 ตุลาคม 2559) ประกอบด้วย 1) จังหวัดตรัง ได้แก่ ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ และชุมชนบ้านลำขนุน 2) จังหวัดสตูล ได้แก่ ชุมชนบ้านบ่อเจ็ดลูก และชุมชนบ้านวังสายทอง และ 3) จังหวัดกระบี่ ได้แก่ ชุมชนบ้านทุ่งหิยเพ็ง และชุมชนแหลมสัก

#### ขอบเขตระยะเวลาที่ศึกษา

ระยะเวลาในการทำวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 ถึง เดือนกันยายน 2561

#### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

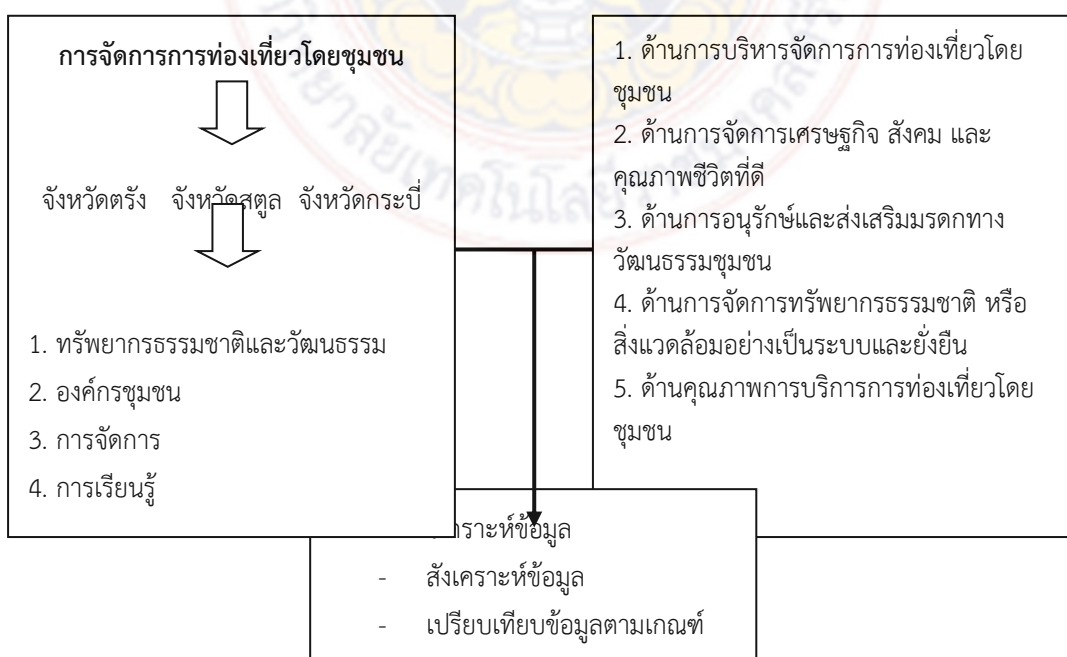
1. การพัฒนาการท่องเที่ยว หมายถึง กระบวนการที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและเกิดความก้าวหน้าทางด้านการท่องเที่ยว โดยกำหนดวิธีการและทิศทางที่เหมาะสมในขั้นตอนการให้บริการ และการเสริมสร้างความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการต่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่

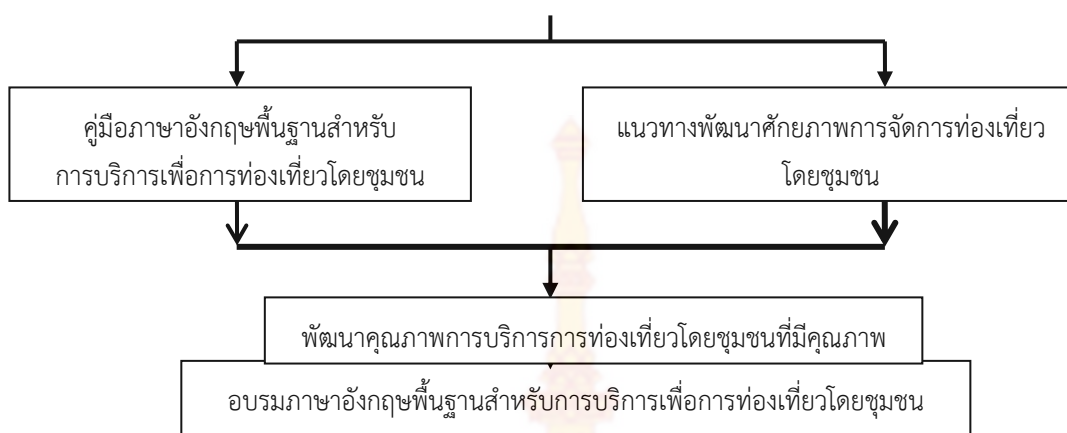
2. คุณภาพการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้รับการบริการที่มีมาตรฐานและเกิดความพึงพอใจ

3. การท่องเที่ยวโดยชุมชน หมายถึง รูปแบบการท่องเที่ยวในลักษณะที่คำนึงถึงความยั่งยืนของทรัพยากร สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชนเพื่อชุมชน และชุมชนมีบทบาทความเป็นเจ้าของ มีสิทธิในการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือนในพื้นที่จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่

4. คู่มือภาษาอังกฤษ หมายถึง หนังสือที่รวบรวมคำศัพท์ วลี และประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนในบริบทพื้นที่จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่

#### **กรอบแนวคิดการวิจัย**





ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา: จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการนำแนวคิดและองค์ความรู้มาช่วยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยว
2. แนวคิดคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน
4. แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน
5. แนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes)
6. แนวคิดการพัฒนาสื่อ (Materials Development)
7. แนวคิดการออกแบบบทเรียนทางภาษา (Curriculum Design)
8. แนวคิดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Activity-based Learning)
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยว

การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงโดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวและเติบโตขึ้น มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี สู่ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาจึงถูกนำมาใช้ในทุกระบวนการและครอบคลุมทุก ๆ ด้าน สู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนา ไว้หลายประเด็น ดังนี้

ปฐมทัศน์ บรรณเลิศ (2557) กล่าวถึง การพัฒนาว่าเป็นการเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาเจริญเติบโต ความทันสมัย และการบูรณะโดยดำเนินการควบคู่กันเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

เดนนีส กูเลท (Goulet 2006) กล่าวถึง การพัฒนาว่าเป็นวิธีการสำคัญที่ทำให้มนุษย์มีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยมีกระบวนการ ดังนี้

1. การจัดหาสิ่งต่าง ๆ หรือปัจจัยทั้งหลายให้ดีกว่าเดิม และมีเพิ่มมากขึ้น ทำให้การดำรงชีวิตมีความสะดวกสบายมากขึ้น

2. การสร้างและปรับปรุงสภาพทางวัตถุของการดำรงชีวิตอยู่ในแนวทางที่มีเกียรติยศชื่อเสียงได้

3. มนุษย์มีอิสระเสรีทางความคิด หรือหลุดพ้นจากความเป็นทาสของธรรมชาติ ความไม่มีความไม่รู้ มนุษย์ผู้อื่น สถาบันทั้งหลาย และความเชื่อต่าง ๆ ที่ครอบงำมนุษย์อยู่

พอล สตรีทเทิน (Streeten 1972) กล่าวถึงการพัฒนาว่า เป็นทั้งเป้าหมาย และกระบวนการที่ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนและการทำงาน กระบวนการพัฒนาสร้างความก้าวหน้า ดังนี้

1. การเพิ่มรายได้และผลผลิต
2. การเปลี่ยนแปลงสภาพและเงื่อนไข
3. การยกมาตรฐานการครองชีพ
4. การมีทัศนคติที่ดีต่องาน
5. การสร้างสรรค์สถาบันต่าง ๆ
6. การเพิ่มขีดความสามารถ

การพัฒนานับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะประเทศไทยที่ยังต้องมีการพัฒนาในอีกหลายด้าน เพื่อรองรับกับโครงสร้างทางประชากร เศรษฐกิจ สังคมและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ และปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาทั้งระบบ เพราะมีความเกี่ยวเนื่องและเชื่อมโยงกับประชากร เศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในทุกแง่มุม ประเทศไทยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การพัฒนาที่ยั่งยืน และคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาโดยหนึ่งในวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ เพื่อให้คนไทยมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางสังคมที่มีคุณภาพ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งชุมชนมีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ซึ่งเห็นได้ว่าในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ประเทศไทยประสบปัญหาด้านเศรษฐกิจในเรื่องของการส่งออก สินค้าไปยังประเทศคู่ค้าต่าง ๆ จึงไม่สามารถสร้างรายได้หลักให้กับประเทศ ในช่วงเวลาที่ผ่านมา มีเพียงอุตสาหกรรมเดียวที่ยังสามารถสร้างรายได้หลักให้กับประเทศและยังเติบโตอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสร้างรายได้เข้าประเทศถึงร้อยละ 20 การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญ เริ่มตั้งแต่การกำหนดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) โดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ซึ่งในแผนได้ให้ความสำคัญกับการวางรากฐานและแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญ ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ทั้งด้านคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว บุคลากรการท่องเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งการสร้างสมดุลของการพัฒนาทั้งในมิติของพื้นที่ เวลา กิจกรรม รูปแบบ และกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อการสร้างรายได้



และกระจายรายได้สู่ชุมชน และการเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่การเติบโตในอนาคตบนพื้นฐานของการลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการทำงานอย่างบูรณาการระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และระหว่างประเทศ ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาในระยะแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ที่สำคัญมี ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน

1. พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการทุกรูปแบบอย่างมีมาตรฐาน โดยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบ เสริมสร้าง พัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวและบริการให้ครอบคลุมทุกรูปแบบ และส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันด้านธุรกิจการถ่ายทำภาพยนตร์ต่างประเทศในประเทศไทย รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับด้านการท่องเที่ยวเพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการระดับโลก

2. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน โดยการส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายการท่องเที่ยว ทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการ ตั้งอยู่บนพื้นฐานการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทั้งในเชิงอัตลักษณ์ วิถีชีวิต วัฒนธรรม ประเพณี และสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่ ได้แก่ การกำหนดขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ การส่งเสริมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนผู้ประกอบการให้ใช้นวัตกรรมในการผลิตสินค้าและบริการ การดูแลรักษาและปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นต้น

3. สร้างสมดุลในแหล่งท่องเที่ยวสินค้าและบริการ ทั้งในเชิงพื้นที่เชิงเวลา ฤดูกาลและรูปแบบการท่องเที่ยว โดยการส่งเสริมความสมดุลเชิงพื้นที่ในการท่องเที่ยว ทั้งในแง่การกระจายรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยว ได้แก่ การจัดตั้งเขตพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดและพื้นที่ที่มีศักยภาพ การพัฒนาการท่องเที่ยวในเมืองรอง การพัฒนาการท่องเที่ยวในชนบท การพัฒนาสินค้าและบริการที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น เป็นต้น และการส่งเสริมความสมดุลเชิงเวลาและฤดูกาลในการท่องเที่ยว ได้แก่ การสร้างสรรค์กิจกรรมหรือเทศกาลประจำปีในพื้นที่ต่าง ๆ การสร้างสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ (Man - Made Attractions) เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. พัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวโดยพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งในการเดินทางเข้าสู่ประเทศทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ได้แก่ การพัฒนาเส้นทางคมนาคมทางบกเพื่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ยกกระต๊อบระบบขนส่งสาธารณะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางระหว่างสถานที่ท่องเที่ยวพัฒนาเส้นทางคมนาคมทางน้ำที่สามารถเชื่อมโยงกับรูปแบบการเดินทางอื่น ๆ พัฒนาศักยภาพของสนามบินในการรองรับนักท่องเที่ยว เพิ่มเส้นทางและจำนวนเที่ยวบินระหว่างประเทศและภายในประเทศที่เชื่อมโยงระหว่างเมืองท่องเที่ยวหลักและเมืองท่องเที่ยวรอง

2. พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยการปรับปรุงระบบการตรวจคนเข้าเมือง ปรับปรุงและอำนวยความสะดวกในการเดินทางผ่านแดน ปรับปรุงป้ายบอกทางและป้าย

สัญลักษณ์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จัดทำแผนที่ท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกแหล่ง เพิ่มจุดบริการ Free - WiFi ในแหล่งท่องเที่ยว จัดทำระบบบัตรโดยสารเที่ยวที่ใช้ได้กับทุกช่องทางการเดินทาง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่ปราศจากอุปสรรคสำหรับคนทั้งมวล (Tourism for All) ได้แก่ ห้องน้ำคนพิการ ทางลาด ราวจับ เป็นต้น และพัฒนาแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว

3. พัฒนาระบบความปลอดภัยและสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว โดยการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ เพื่อป้องกันและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ กล้องวงจรปิด เครื่องแปลภาษา การติดตั้งไฟในสถานที่ท่องเที่ยว อุปกรณ์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเบื้องต้น จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ท่องเที่ยว ส่งเสริมสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปรับปรุงสุขาสาธารณะ การจัดการขยะและระบบบำบัดน้ำเสียในแหล่งท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว

1. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และเพียงพอต่อความต้องการของตลาด โดยการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและชุมชนในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่สอดคล้องความต้องการของตลาดแรงงาน สร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวสนับสนุนบุคลากรให้มีสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามตำแหน่งงาน และได้รับการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานสากล

2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวและได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวโดยการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวและการบริหารจัดการการท่องเที่ยว เปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้าและบริการบนพื้นฐานของมรดกและวัฒนธรรมท้องถิ่น จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะธุรกิจพื้นฐานเพื่อส่งเสริมการประกอบธุรกิจใหม่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพิ่มช่องทางการลงทุนและพัฒนาธุรกิจด้านการท่องเที่ยวให้แก่ ภาคเอกชน ภายใต้หลักการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม Thailand 4.0

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้การท่องเที่ยวไทย ผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม การส่งเสริมวิถีไทย และการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว

1. เสริมสร้างภาพลักษณ์คุณภาพและความปลอดภัยให้กับประเทศไทย โดยการพัฒนาภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นด้านคุณภาพ มุ่งเน้นการสื่อสารคุณค่าและภาพลักษณ์ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม (Preferred Destination) ที่มีคุณภาพสูงต่อนักท่องเที่ยว การทำการตลาดเป้าหมายและสร้างการรับรู้แก่นักท่องเที่ยวผ่านช่องทางต่าง ๆ ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัย และมาตรการป้องกันของประเทศไทย ข้อควรปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย และสิ่งที่ควรกระทำในกรณีฉุกเฉิน เพื่อช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทย เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย รวมถึงการส่งเสริมการบังคับใช้และให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่นักท่องเที่ยวและสาธารณชน

2. ส่งเสริมการตลาดเฉพาะกลุ่มเพื่อดึงดูดการเดินทางท่องเที่ยว และกระตุ้นการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ โดยการส่งเสริมการตลาดแบบเฉพาะกลุ่มสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไป กลุ่ม

ตลาดระดับกลาง - บน (มีรายได้ส่วนบุคคลสูงกว่า 20,000 เหรียญสหรัฐต่อปี) ในพื้นที่ตลาดที่มีศักยภาพ และการทำการตลาดแบบเฉพาะกลุ่มสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสิ่งแวดล้อมและนิเวศ

3. ส่งเสริมเอกลักษณ์ของประเทศไทยและของแต่ละท้องถิ่น ด้วยการสื่อสารเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้เป็นที่เข้าใจในเวทีโลก อาทิ การสร้างคุณค่าความเป็นไทยในสินค้าและบริการต่าง ๆ ผ่านสัญลักษณ์ “Thainess” บนสินค้าและบริการที่คงอัตลักษณ์ความเป็นไทย การสื่อสารเอกลักษณ์ความเป็นไทยผ่านสื่อสร้างสรรค์และนวัตกรรมทางสื่อต่าง ๆ เช่น รายการโทรทัศน์ การจัดแสดง Roadshow เป็นต้น และการส่งเสริมเอกลักษณ์ของแต่ละภูมิภาคและจังหวัดโดยการพัฒนาแบรนด์ และสื่อสารความแตกต่างของภาคและจังหวัดต่างๆ ในรูปแบบการเล่าเรื่อง (Storytelling) การสื่อสารเรื่องราวอย่างสร้างสรรค์ผ่านช่องทางตลาดที่เป็นที่นิยมในกลุ่มเป้าหมาย

4. ส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศและการท่องเที่ยวที่สมดุลเชิงพื้นที่และเวลา โดยการสร้างการรับรู้สินค้า บริการ และแหล่งท่องเที่ยว เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวนอกฤดูกาล อาทิ การจัดกิจกรรม เทศกาล และงานประเพณีประจำถิ่นในแต่ละเดือน การสร้างความนิยมของจังหวัดท่องเที่ยวรอง เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขายแพ็คเกจการท่องเที่ยวร่วมกับภาคเอกชน เป็นต้น และการส่งเสริม “ไทยเที่ยวไทย” ได้แก่ การสร้างค่านิยม การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศให้แก่คนไทยทุกคนในทุกเพศทุกวัย การส่งเสริมการตลาดแบบมีเป้าหมายเฉพาะ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มนักเรียนนักศึกษา กลุ่มสุขภาพสตรี รวมถึงการสนับสนุนมาตรการทางการเงินเพื่อส่งเสริมการใช้จ่ายช่วงการท่องเที่ยว อาทิ มาตรการการลดหย่อนทางภาษี

5. ส่งเสริมความร่วมมือกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและการใช้เทคโนโลยีในการทำการตลาด ด้วยการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาคส่วนในการทำการตลาด ได้แก่ การร่วมมือกับชุมชนในการสร้างสรรค์สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ให้สะท้อนอัตลักษณ์ของชุมชนและสอดคล้องแบรนด์จังหวัด การส่งเสริมการตลาดร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน และการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการตลาด เช่น การสนับสนุนการพัฒนาและต่อยอดแอปพลิเคชันที่ส่งเสริมการทำการตลาด เพิ่มประสิทธิภาพหน่วยงานที่รับผิดชอบการตลาดดิจิทัล ทั้งในด้านการดูแลบริหาร และวิเคราะห์สถิติข้อมูลออนไลน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยวและการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ

1. ส่งเสริมการกำกับดูแลการพัฒนาและบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเสริมสร้างการทำงานอย่างบูรณาการระหว่างหน่วยงานระดับนโยบาย โดยมีคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติและกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานหลักในการกำหนดนโยบาย ประสานงาน กำกับติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน ส่งเสริมการกระจายอำนาจสู่หน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ขับเคลื่อนแผนและการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชาติ พัฒนาระบบการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ เอกชนและประชาชน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลองค์ความรู้ จัดสรรงบประมาณและบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานในทุกระดับ ผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยว ส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community - based Tourism: CBT) จัดให้มีแผน

บริหารจัดการความเสี่ยงและแผนบริหารจัดการสภาวะวิกฤต ด้านการท่องเที่ยวในทุกมิติ

2. ปรับปรุงกฎหมายข้อบังคับและมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง โดยการทบทวนแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อระเบียบด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างความเข้าใจในระเบียบและกฎหมายด้านการท่องเที่ยว

3. สนับสนุนการลงทุนจากภาคเอกชนและการจัดทำศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว อาทิ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการลงทุนต่าง ๆ และการจัดตั้งหน่วยบริหารและวิเคราะห์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การจัดทำ Tourism Intelligence Center และสนับสนุนการแบ่งปันข้อมูลกลางแก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน

4. ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยการประสานความร่วมมือกับนานาประเทศในการส่งเสริมการพัฒนาท่องเที่ยวและการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงภายใต้กรอบความร่วมมือระหว่างประเทศระดับต่าง ๆ เช่น APEC ASEAN GMS ACMECS IMT - GT สนับสนุนให้ตัวแทนประเทศไทยในองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ มีบทบาทในเวทีนานาชาติ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของประเทศไทย และอำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค เช่น การลดขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศ การตรวจลงตราและใบขับขี่ที่ครอบคลุมทั้งภูมิภาค เป็นต้น ส่งเสริมความสัมพันธ์ในรูปแบบเมืองพี่เมืองน้องด้านการท่องเที่ยวกับต่างประเทศ ส่งเสริมความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวบนเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater Mekong Subregion: GMS) เส้นทางระเบียงเศรษฐกิจแนวตะวันออก - ตะวันตก (East-West Economic Corridor: EWEC) เส้นทางระเบียงเศรษฐกิจเหนือ - ใต้ (North South Economic Corridor: NSEC) และส่งเสริมการตลาดการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในภาพรวมของกลุ่มประเทศตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศต่าง ๆ นอกจากนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะเป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมและพัฒนา ตามที่ผ่านมามีการจัดทำยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬามาแล้ว 3 ฉบับ โดยปัจจุบัน ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาและการขับเคลื่อนในเชิงนโยบายด้านการท่องเที่ยวและกีฬาให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายที่เน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬาในมิติที่สำคัญต่าง ๆ โดย “การพัฒนาและบูรณาการตามมิติราชการ (Function Base) มิติยุทธศาสตร์ (Agenda Base) และมิติพื้นที่ (Area Base)” โดยสามารถแยกออกเป็นเป้าหมายย่อยที่สอดคล้องตามพันธกิจข้างต้น และเป็นรากฐานของการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues) ของยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564) ดังนี้

1. นโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวและกีฬาประสบความสำเร็จในการพัฒนาแหล่งสินค้า บริการและการอำนวยความสะดวกในตลาดการท่องเที่ยวและกีฬาอย่างมีความสมดุลและยั่งยืน และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาของประเทศในภาพรวม

2. การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการดำเนินงานของทุกภาคส่วนนั้นเป็นไปอย่างสมดุลและ

เพียงพอ การกระจายการพัฒนาเป็นไปอย่างทั่วถึงในระดับพื้นที่ ทำให้ชุมชนมีความสามารถในการแข่งขันและได้รับโอกาสจากตลาดการท่องเที่ยวและกีฬาอย่างทั่วถึง

3. บุคลากรและภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนในตลาดการท่องเที่ยวและกีฬา มีคุณภาพและสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนได้รับปัจจัยสนับสนุนและมาตรฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นในการส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและกีฬาของประเทศประสบความสำเร็จในระดับสากล

4. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจได้ผ่านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อการบริหารและให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาองค์ความรู้และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างเป็นระบบ

5. การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีการบูรณาการร่วมกันกับทุกระดับและทุกภาคส่วนที่มีความเกี่ยวข้องและทุกฝ่ายสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและกีฬาได้อย่างแท้จริง

ซึ่งจากเป้าหมายข้างต้น สามารถจำแนกเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ได้ 6 ประเด็นยุทธศาสตร์ซึ่งถ่ายทอดมาจากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) และแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2560-2564) โดยแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์มีตัวชี้วัด และมาตรการและแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาแหล่งสินค้า บริการ การอำนวยความสะดวกและการสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทยผ่านการตลาด

#### มาตรการและแนวทางปฏิบัติ

1. พัฒนาแหล่ง สินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวบนฐานของความสมดุลและยั่งยืน
2. ส่งเสริมและพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
3. ส่งเสริมการกระจายการเดินทางท่องเที่ยวเชิงพื้นที่เวลาและกลุ่มตลาด

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

#### มาตรการและแนวทางปฏิบัติ

1. พัฒนาศักยภาพชุมชน ผู้ประกอบการและบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมและสนับสนุนการออกกำลังกายกีฬาพื้นฐานและกีฬามวลชน

#### มาตรการและแนวทางปฏิบัติ

1. ส่งเสริมการออกกำลังกาย การเล่นกีฬาพื้นฐานและกีฬามวลชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนกีฬาเป็นเลิศและกีฬาอาชีพ

#### มาตรการและแนวทางปฏิบัติ

1. พัฒนาการกีฬาเพื่อความเป็นเลิศทุกมิติอย่างเป็นระบบ
2. พัฒนากีฬาเพื่อสู่ความสำเร็จในระดับอาชีพอย่างเป็นระบบครบวงจร
3. พัฒนาการศึกษาให้มีมาตรฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาอุตสาหกรรมกีฬาและการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม

### มาตรการและแนวทางปฏิบัติ

1. พัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการเติบโตของอุตสาหกรรมกีฬาและการกีฬาเพื่อการท่องเที่ยวและนันทนาการ
2. รวบรวม จัดการ พัฒนาองค์ความรู้นวัตกรรมทางการกีฬาอย่างเป็นระบบ ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบูรณาการการบริหาร การจัดการการท่องเที่ยวและกีฬาทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ

### มาตรการและแนวทางปฏิบัติ

1. ส่งเสริม พัฒนา ปรับปรุง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารการจัดการการท่องเที่ยวทั้งระบบ
2. ส่งเสริม พัฒนา ปรับปรุง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารการจัดการกีฬาทั้งระบบ

นอกจากยุทธศาสตร์ที่ได้กล่าวถึงข้างต้นแล้วนั้น รัฐบาลยังได้กำหนดนโยบายในเรื่องการปรับปรุงดูแลแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถเป็นเครื่องมือในการลดความเหลื่อมล้ำ การทำให้เกิดการพัฒนาทางกายภาพที่ทำให้แหล่งท่องเที่ยว มีความยั่งยืน สะดวก ปลอดภัย ได้เอกลักษณ์ โดยเน้นการเดินทางท่องเที่ยวในเมืองรองมากยิ่งขึ้น และประชาชนส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยว ทั้งนี้ ยังมีนโยบายรองในการกำหนดให้การท่องเที่ยว เป็นเครื่องมือเสริมสร้าง และยกระดับฐานราก ให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้นจากการกระจายรายได้สู่ชุมชน โดยมีมาตรการ 3 ประการ ได้แก่ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2561)

1. ส่งเสริมการท่องเที่ยวเข้าสู่เมืองรอง
  2. ส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนที่แทรกอยู่ในเมืองหลัก
  3. เชื่อมโยงชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว
- ดังนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงนำแนวนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อสร้างสรรค์กิจกรรมและส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้
1. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถเป็นเครื่องมือในการลดการเหลื่อมล้ำ การทำให้เกิดการพัฒนาทางกายภาพที่ทำให้แหล่งท่องเที่ยวเข้าถึง สะดวก ปลอดภัย ได้เอกลักษณ์ และมีความยั่งยืน
  2. ส่งเสริมบูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และการท่องเที่ยว
  3. กระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงตามยุทธศาสตร์แหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ
  4. เพิ่มการจับจ่ายใช้สอยภายในท้องถิ่นและเป็นการสร้างงาน สร้างรายได้ให้แก่ชุมชนท่องเที่ยวเมืองรองทั่วประเทศ

ดังนั้น เมื่อมีแผนในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีกระบวนการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งกระบวนการส่งมอบการให้บริการที่มีคุณภาพถือว่ามีความสำคัญ จึงควรมีการศึกษาแนวคิดคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์การให้บริการสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีมาตรฐานและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือนได้อย่างประทับใจ

## 2. แนวคิดคุณภาพการบริการ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจบริการหลายประเภท ซึ่งในแต่ละธุรกิจต่างเน้นกระบวนการให้บริการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวซึ่งต้องนำเสนอสินค้าและบริการที่มีความแตกต่างกับสินค้าโดยทั่วไป เพราะสินค้าทางการท่องเที่ยวไม่สามารถจับต้อง หรือสัมผัสได้ก่อนตัดสินใจซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการแข่งขันในธุรกิจที่เรียกว่า การส่งมอบบริการบริการ ที่ผู้ให้บริการหรือผู้ผลิตควรตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการ (Need) ความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ใช้บริการที่หวังจะได้รับจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เป็นการส่งมอบเพื่อสร้างความประทับใจ และตัดสินใจซื้อในลำดับต่อไป แนวคิดของการบริการจึงเกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยคำนึงถึง ประเด็นดังต่อไปนี้

1. สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนตามกระบวนการ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อให้เกิดผลเสียแก่บุคคลอื่นใด

การบริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการทุกรูปแบบ ผู้ให้บริการควรสร้างคุณภาพการบริการ (Service Quality) ให้เกิดขึ้นเพราะเป็นการรับรู้ความรู้สึกระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ทำให้สามารถยกระดับการบริการและสร้างคุณค่าในการบริการ และความเป็นเลิศในงานบริการให้เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังมีการให้ความหมายของคุณภาพของการบริการอีกหลายแง่มุม ดังนี้

Gronroos (1982; 1990) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Crosby (1988: 15) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการว่าเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ สามารถทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ ว่าเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2554) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ ว่าเป็นความสามารถในการ

ตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

ดังนั้น คุณภาพของการบริการ จึงมีความสำคัญต่อการวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้จากการใช้บริการของผู้รับบริการ ว่าเหมือนหรือแตกต่างอย่างไรจากความคาดหวังที่ตั้งไว้ก่อนหน้าจะได้รับบริการ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น โดยสามารถวัดได้จากแนวคิด SERVQUAL MODEL โดยมีตัวชี้วัด 5 ด้านหลัก ดังนี้ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 อ้างถึงใน จุติมา บุญมี และสุธิรา ปานแก้ว, 2560)

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล เช่น โรงแรมห้าดาวมีห้องพักที่กว้างขวาง อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน พนักงานพูดจาไพเราะ ไบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ เช่น เมื่อมีผู้เข้าพักเข้ามาพักในโรงแรม สิ่งแรกที่ผู้เข้าพักคาดหวัง คือ การบริการที่รวดเร็วในการลงทะเบียนห้องพัก ดังนั้น การบริการของพนักงาน ต้องมีการบริการที่รวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพัก แต่ในขณะเดียวกันหากเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความล่าช้า พนักงานควรแจ้งข้อมูลที่เป็นจริงกับผู้เข้าพักว่าเกิดอะไรขึ้น หรือพนักงานอาจจะเสนอแพ็คเกจพิเศษโดยการอัพเกรดห้องแต่จ่ายในราคาเท่าเดิม เพื่อให้ผู้เข้าพักเกิดความพึงพอใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการซ้ำ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ พนักงานมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที่ เช่น การแสดงความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ด้วยไบหน้าที่ยิ้มแย้ม และการทักทายด้วยคำว่า มีอะไรให้ช่วยไหม ครับ/คะ หรือ ยินดีให้บริการ ครับ/คะ

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ พนักงานให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ พร้อมแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เสมอ เช่น เมื่อผู้เข้าพักเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น ไม่สบาย ต้องการได้รับความช่วยเหลือ พนักงานโรงแรมต้องรีบให้ความช่วยเหลือทันที โดยพนักงานจะต้องมีทักษะการปฐมพยาบาลเบื้องต้น หากเกิดความสามารถที่พนักงานจะช่วยเหลือได้ จะต้องนำผู้เข้าพักส่งโรงพยาบาลทันที

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน เช่น พนักงานโรงแรมจดจำรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคนว่าชอบอะไรหรือไม่ชอบอะไร เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

โดยสามารถนำแนวคิด SERVQUAL MODEL มาใช้เพื่อให้ได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ หรืออาจหมายถึงนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวโดยเฉพาะสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการและส่งมอบบริการต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวผ่านรูปแบบและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เน้นการเรียนรู้วิถีชีวิต ประเพณีและวัฒนธรรมที่ดั้งเดิม โดยนำแนวคิดนี้ไปปรับปรุงการบริการของชุมชนให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และสร้างความประทับใจ



### แก่นักท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภักทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน (2557) กล่าวถึง การออกแบบระบบคุณภาพบริการท่องเที่ยวที่ดี สามารถช่วยป้องกันข้อผิดพลาดและช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยมีความสอดคล้องใน 3 ด้าน คือ 1) การเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด 2) การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และ 3) การมีต้นทุนดำเนินงานที่เหมาะสม ควรใช้ความร่วมมือจากพนักงานทุกฝ่าย ร่วมกันคิดออกแบบ โดยเรียกขั้นตอนนี้ว่า การจัดทำมาตรฐานคุณภาพบริการท่องเที่ยว อันเป็นการ ทบทวนการดำเนินงานในปัจจุบัน เพื่อหาสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง แล้วกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของ พนักงาน โดยมีความเกี่ยวข้องใน 4 เรื่อง ดังนี้

1. การจัดทำเอกสารปฏิบัติงานบริการท่องเที่ยว เช่น 1.1) คู่มือการใช้บริการท่องเที่ยว เป็น เอกสารที่รวบรวมขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ อย่างละเอียดไว้แบบสั้น ๆ สามารถเรียกใช้งานได้อย่าง รวดเร็ว 1.2) คู่มือการปฏิบัติงานบริการท่องเที่ยว เป็นเอกสารที่ถูกจัดเตรียมขึ้นสำหรับพนักงาน หรือ ทีมงานบริการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ค่อนข้างเกี่ยวข้องกับเทคนิคมากกว่าคู่มือการใช้บริการท่องเที่ยว 1.3) คู่มือสรุปขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งหมดของระบบงานบริการท่องเที่ยว เป็นเอกสารที่สรุปขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งหมดในคู่มือการปฏิบัติงานบริการท่องเที่ยว

2. Flowchart ของระบบงานบริการท่องเที่ยว เป็นแผนภาพแสดงการไหลของข้อมูล ระบบงานบริการท่องเที่ยว ควรจะแสดงให้เห็นในทุกขั้นตอนของระบบงานบริการท่องเที่ยวและตัว โปรแกรมต่าง ๆ

3. ขั้นตอนการสำรองข้อมูลและการเรียกคืนข้อมูลระบบงานบริการท่องเที่ยวกลับมาใช้ใหม่ เป็นขั้นตอนการสำรองข้อมูลและการเรียกคืนข้อมูลระบบบริการท่องเที่ยวกลับมาเพื่อใช้ใหม่ ซึ่งมีความสำคัญที่จะต้องมีเพื่อให้สามารถรู้สถานการณ์ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดขึ้นในระบบงานบริการ ท่องเที่ยว

4. เอกสารประกอบการฝึกอบรมบริการท่องเที่ยว การจัดทำฝึกอบรมช่วยให้ผู้ใช้ระบบงาน บริการท่องเที่ยว สามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การสอนเพื่อให้เข้าใจระบบสามารถ ทำได้หลากหลายรูปแบบ เอกสารประกอบการฝึกอบรมจะประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คล้าย ๆ กับคู่มือการใช้บริการท่องเที่ยว แต่จะเพิ่มในส่วนของตัวเองและแบบฝึกหัดเพื่อให้ผู้ใช้ระบบงาน สามารถเข้าใจง่ายขึ้น

ดังนั้น การทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า หรือนักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวัง หรือมี ความต้องการที่จะได้รับการบริการอะไร แล้วนำมาปรับกระบวนการในการให้บริการให้เหมาะสมกับ ความต้องการนั้น โดยองค์กรจัดให้มีระบบและมีมาตรฐานที่สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้ จะช่วย ให้องค์กรสามารถควบคุมการปฏิบัติงานและป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โดยสามารถนำ หลักการนี้ไปปรับใช้กับการบริการในทุกรูปแบบ

### 3. แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2556) ได้อธิบายลักษณะรูปแบบของการท่องเที่ยวโดย ชุมชน (Community Based Tourism หรือ CBT) ว่าเป็นการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชน

เพื่อชุมชนและชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของ มีสิทธิในการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน การท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นเครื่องมือพัฒนาคน พัฒนาสังคม โดยส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนา เศรษฐกิจชุมชนโดยสร้างเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม ให้ทุกคนเข้ามามีบทบาท นับเป็นการส่งเสริม ความภาคภูมิใจอย่างมีคุณค่าให้แก่คนในชุมชน นอกเหนือจากนั้นการท่องเที่ยวโดยชุมชนยังเป็น เครื่องมือที่สำคัญในการฟื้นฟูวัฒนธรรมที่จางหาย ให้ได้รับการบันทึก สืบทอด และเผยแพร่ สร้าง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเพณีและวัฒนธรรมที่ดำรงระหว่างเจ้าบ้าน หรือคนในชุมชนกับผู้มาเยือน และยังได้เห็นความผูกพันระหว่างคนกับทรัพยากรธรรมชาติ รายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวยังสร้าง เป็นกองทุนเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาด้านการตลาดของ สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในปีพ.ศ. 2553 พบว่านักท่องเที่ยวมีความสนใจรูปแบบการท่องเที่ยว โดยชุมชน โดยมีความคาดหวัง และความต้องการการบริการและการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน สิ่งที่เกี่ยวข้อง คือ คุณภาพของสินค้าและบริการที่จะส่งมอบของชุมชน โดยที่ไม่ทำให้ชุมชนเสียความเป็นอัตลักษณ์ ของชุมชนเอง ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสำคัญต้องใช้มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพให้ เป็นที่ยอมรับ สำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงควรให้ความสำคัญในมาตรฐานการบริการ และการ จัดการที่ยั่งยืนครบทุกมิติ ทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เป็นที่ยอมรับของ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวอิสระ (Independent Traveler) ซึ่งสามารถหา ข้อมูลการท่องเที่ยวและเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นด้วยตนเอง และในการเดินทางนั้นส่งผล กระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมในชุมชนให้น้อยที่สุด และเกิดประโยชน์ที่แท้จริงต่อชุมชน

ดังนั้น การจะจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนใด จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความพร้อม ของชุมชนนั้น โดยมองถึงองค์ประกอบที่สำคัญเพื่อการจัดการหรือการพัฒนาตามลำดับขั้น ดังที่ สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้อธิบายถึง องค์ประกอบหลักเบื้องต้นของการจัดการท่องเที่ยวโดย ชุมชนว่ามี 4 ด้าน และในแต่ละด้านมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม
  - 1.1 ชุมชนมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และมีวิถีการผลิตที่พึ่งพา และใช้ ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน
  - 1.2 ชุมชนมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น
2. ด้านองค์กรชุมชน
  - 2.1 ชุมชนมีระบบสังคมที่เข้าใจกัน
  - 2.2 มีปราชญ์ หรือผู้มีความรู้และทักษะในเรื่องต่าง ๆ หลากหลาย
  - 2.3 ชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา
3. ด้านการจัดการ
  - 3.1 มีกฎ-กติกาในการจัดการสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว
  - 3.2 มีองค์กรหรือกลไกในการทำงานเพื่อจัดการการท่องเที่ยว และสามารถเชื่อมโยงการ ท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้
  - 3.3 มีการกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม
  - 3.4 มีกองทุนที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน
4. ด้านการเรียนรู้

4.1 ลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง

4.2 มีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน

4.3 สร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน

และเพื่อให้การท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นการท่องเที่ยวทางเลือกที่บริหารจัดการโดยชุมชนอย่างสร้างสรรค์และมีมาตรฐาน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมท้องถิ่น และคุณภาพชีวิตที่ดี การท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนซึ่งมีหลักการ ดังนี้ (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2559)

1. ชุมชนเป็นเจ้าของ
2. ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและตัดสินใจ
3. ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง
4. ยกระดับคุณภาพชีวิต
5. มีความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม
6. คงเอกลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น
7. ก่อให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างคนต่างวัฒนธรรม
8. เคารพในวัฒนธรรมที่แตกต่างและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
9. เกิดผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่คนท้องถิ่น
10. มีการกระจายรายได้สู่สาธารณประโยชน์ของชุมชน

ทั้งนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ร่วมกับสำนักท่องเที่ยวโดยชุมชน องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) โดยมีคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยวสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เป็นที่ปรึกษาในการดำเนิน “โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน” เพื่อเป็นทิศทางและแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ชัดเจน ผ่านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอย่างรอบด้าน และสามารถบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ได้ภายในระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2559 - 2563) โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีภาคส่วนต่าง ๆ โดยเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่เชื่อมโยงบทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกันกับแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติพ.ศ.2558-2560 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาใน 5 กลุ่มจังหวัดท่องเที่ยว (5 คลัสเตอร์ ได้แก่ กลุ่มท่องเที่ยวอันดามัน กลุ่มท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก (Royal Coast) กลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา กลุ่มท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก (Active Beach) และกลุ่มท่องเที่ยวอารยธรรมอีสานใต้

2. เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนภายใต้การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชน

3. เพื่อประสานงานภาคีทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน

อย่างยั่งยืนที่เชื่อมโยงการทำงาน ทั้งห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว

#### มี 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างคุณภาพ ทักษะและความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน ให้มีศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบพึ่งพาตนเองบนฐานความพอเพียงและความรู้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของต้นทุนทรัพยากรชุมชนสู่การเป็นสินค้าและบริการ บนฐานอัตลักษณ์เอกลักษณ์และการมีส่วนร่วมของชุมชนสู่ต้นแบบการเป็นแหล่งเรียนรู้การพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในระดับต่าง ๆ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริหารจัดการการตลาดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลของความสุขของทั้งคนในชุมชนและนักท่องเที่ยว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนากลไกการขับเคลื่อน ระบบการบริหารจัดการ และการทำงาน เชื่อมโยงเชิงเครือข่ายประชารัฐที่มีเอกภาพ มั่นคง และยั่งยืน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาดัชนีชี้วัดความสุขระหว่างชุมชนและนักท่องเที่ยว ตลอดจนพัฒนาไปสู่การเป็นแหล่งเรียนรู้ในภูมิภาคอาเซียน

#### **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1**

เสริมสร้างคุณภาพ ทักษะและความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในชุมชนให้มีศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบพึ่งพาตนเองบนฐานความพอเพียงและความรู้

##### เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์

1. ประชาชนและสมาชิกในชุมชนท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการบริการ

2. นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ (จากการพัฒนา)

3. หลักสูตรเพื่อเพิ่มการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน

4. บุคลากรการท่องเที่ยวโดยชุมชนในการพัฒนาสู่การเป็นวิทยากรและพี่เลี้ยงการท่องเที่ยวโดยชุมชนของไทยและอาเซียน

5. ความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนของภาคีด้านการท่องเที่ยวคือชุมชนภาครัฐ ภาควิชาการ และภาคเอกชน

##### กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการบริการ นักท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับบริบทของการท่องเที่ยวโดยชุมชน

กลยุทธ์ที่ 1.2 กระตุ้นและเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้คนในชุมชนพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมและการสร้างแรงจูงใจ

กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาหลักสูตรระยะสั้นและระยะยาวด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน และผลักดันการนำหลักสูตรไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในทุก ๆ ด้าน โดยหลักสูตรแบ่งระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ตามศักยภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขัน

กลยุทธ์ที่ 1.4 บริหารจัดการทุนมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อส่งเสริมและผลักดัน

การดำเนินงานของการท่องเที่ยวโดยชุมชน

กลยุทธ์ที่ 1.5 พัฒนาบุคลากรในชุมชน อาจารย์นักวิจัยและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องให้มีความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้กับสมาชิกประเทศในอาเซียนได้โดยการจัดการเครือข่าย

## **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2**

ส่งเสริมการเพิ่มคุณค่าและมูลค่าของต้นทุนทรัพยากรชุมชนสู่การเป็นสินค้าและบริการบนฐานอัตลักษณ์ เอกลักษณ์และการมีส่วนร่วมของชุมชนสู่ต้นแบบเป็นแหล่งเรียนรู้การพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนในระดับต่าง ๆ

### เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์

1. เพิ่มคุณค่าและมูลค่าของสินค้าและบริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น
2. พัฒนาให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยมุ่งให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชนนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม
3. ส่งเสริมให้เกิดจำนวนชุมชนท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม
4. เพิ่มจำนวนชุมชนต้นแบบแหล่งเรียนรู้การพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

### กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 2.1 ส่งเสริมให้ชุมชนท่องเที่ยวได้เกิดการพัฒนากิจการท่องเที่ยวของชุมชนบนฐานต้นทุนทรัพยากรชุมชน

กลยุทธ์ที่ 2.2 ส่งเสริมให้ชุมชนเพิ่มคุณค่า และมูลค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างเหมาะสม

กลยุทธ์ที่ 2.3 ผลักดันและส่งเสริมให้ชุมชนท่องเที่ยวได้ดำเนินการตามมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อการยอมรับของนักท่องเที่ยวคุณภาพในระดับสากลตามศักยภาพของชุมชน

กลยุทธ์ที่ 2.4 ส่งเสริมการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน

กลยุทธ์ที่ 2.5 พัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยว

## **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3**

พัฒนาการบริหารจัดการการตลาดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลของความสุขทั้งของคนในชุมชนและนักท่องเที่ยว

### เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์

1. สนับสนุนให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม กระจายรายได้ของการท่องเที่ยวโดยชุมชนสู่ชุมชนโดยสมาชิกในชุมชนได้รับรายได้อย่างเป็นธรรม
2. สร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้กับนักท่องเที่ยว

### กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 3.1 มุ่งส่งเสริมการศึกษา รวบรวม และพัฒนาฐานข้อมูลการตลาดการท่องเที่ยว

โดยชุมชน

กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ

กลยุทธ์ที่ 3.3 ศึกษาและสร้างภาพลักษณ์ทางการตลาดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

#### **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4**

พัฒนากลไกการขับเคลื่อน ระบบการบริหารจัดการและการทำงานเชื่อมโยงเชิงเครือข่าย ประชากรที่มีเอกภาพ มั่นคง และยั่งยืน

##### เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์

1. ร้อยละของความพึงพอใจของชุมชนไม่น้อยกว่า 85
2. จำนวนเครือข่ายและความเข้มแข็งของเครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย
3. ร้อยละของความพึงพอใจของภาคีต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 85
4. จำนวนระบบการขับเคลื่อนการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างมีเอกภาพในระดับต่าง ๆ

##### กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 4.1 การวางระบบและกลไกการเชื่อมโยงเครือข่ายการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

กลยุทธ์ที่ 4.2 การพัฒนาฐานข้อมูลชุมชนท่องเที่ยวที่มีการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

กลยุทธ์ที่ 4.3 พัฒนาระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีมาตรฐานบนฐานศักยภาพของชุมชน

กลยุทธ์ที่ 4.4 จัดการมาตรการและกลไกการส่งเสริมและผลักดันการดำเนินงานของการท่องเที่ยวโดยชุมชน

#### **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5**

พัฒนาดัชนีชี้วัดความสุขระหว่างชุมชนและนักท่องเที่ยว ตลอดจนพัฒนาไปสู่การเป็นแหล่งเรียนรู้ในภูมิภาคอาเซียน

##### เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์

1. จำนวนชุมชนที่นำดัชนีชี้วัดความสุขระหว่างชุมชนและนักท่องเที่ยวไปใช้
2. ร้อยละของความพึงพอใจของชุมชนไม่น้อยกว่า 85
3. ร้อยละของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 85
4. จำนวนความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนระหว่างประเทศในอาเซียนและการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน

##### กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 5.1 สร้างดัชนีชี้วัดความสุขทางการท่องเที่ยวของชุมชนและนักท่องเที่ยว

กลยุทธ์ที่ 5.2 ประเมินผลความสุขที่เกิดขึ้นในชุมชนท่องเที่ยว

กลยุทธ์ที่ 5.3 ส่งเสริมความร่วมมือการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในประเทศอาเซียน

และเพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นเป็นไปตามยุทธศาสตร์หรือแผนที่วางไว้

คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ได้ร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดทำเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย ซึ่งเป็นเครื่องมือการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เป็นเอกภาพ ผ่านกระบวนการพัฒนาและออกแบบด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน โดยมีองค์การพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. เป็นหน่วยงานประสานให้เกิดการระดมความคิด วิเคราะห์ ทดลองใช้ และปรับปรุงอย่างเข้มข้น โดยเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนนั้นถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยวัตถุประสงค์ของการพัฒนาเกณฑ์ มี 3 ข้อ คือ

1. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน
2. เพื่อเป็นเครื่องมือประเมินระดับการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน
3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการวางแผนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

โดยเกณฑ์การพัฒนา การท่องเที่ยวโดยชุมชน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน แบ่งเป็น 28 เป้าประสงค์ ดังนี้

#### ตารางที่ 1 เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ด้านที่ 1: ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน	
เป้าประสงค์ที่ 1.1	การบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 1.2	ข้อตกลงร่วมกันสำหรับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 1.3	ข้อควรปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 1.4	การพัฒนาบุคลากรในกลุ่มบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 1.5	การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 1.6	การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 1.7	การจัดการตลาดและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 1.8	ระบบบัญชี การเงินมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 1.9	เด็กและเยาวชนได้รับการให้ความสำคัญในการท่องเที่ยวโดยชุมชน
ด้านที่ 2: ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี	
เป้าประสงค์ที่ 2.1	การจัดสรรรายได้มีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 2.2	การส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 2.3	ผลิตภัณฑ์ชุมชนมีคุณภาพเพื่อเสริมสร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว
เป้าประสงค์ที่ 2.4	สิทธิมนุษยชนในการท่องเที่ยวได้รับการให้ความสำคัญ
ด้านที่ 3: ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน	
เป้าประสงค์ที่ 3.1	ฐานข้อมูลด้านมรดกวัฒนธรรมชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวมีคุณภาพ
เป้าประสงค์ที่ 3.2	การเผยแพร่มรดกวัฒนธรรมชุมชนผ่านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 3.3	การอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ
ด้านที่ 4: ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน	

เป้าประสงค์ที่ 4.1	การจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 4.2	ฐานข้อมูลด้านทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพ
เป้าประสงค์ที่ 4.3	การเผยแพร่ภูมิปัญญาด้านทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมผ่านการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 4.4	การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่มีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 4.5	การสร้างความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของการรักษาทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมผ่านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ
<b>ด้านที่ 5: ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน</b>	
<b>หมวดคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ</b>	
เป้าประสงค์ที่ 5.1	การให้บริการด้านการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างน่าพึงพอใจ
เป้าประสงค์ที่ 5.2	นักสื่อความหมายมีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 5.3	จุดบริการท่องเที่ยวมีคุณภาพ
เป้าประสงค์ที่ 5.4	การติดต่อประสานงานด้านบริการมีประสิทธิภาพ
<b>หมวดการเตรียมความพร้อมเรื่องความปลอดภัย</b>	
เป้าประสงค์ที่ 5.5	เส้นทางและกิจกรรมท่องเที่ยวมีความปลอดภัย
เป้าประสงค์ที่ 5.6	จุดบริการท่องเที่ยวมีความปลอดภัย
เป้าประสงค์ที่ 5.7	การบริการจัดการเส้นทางเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนที่มีประสิทธิภาพ
เป้าประสงค์ที่ 5.8	การบริหารจัดการกรณีฉุกเฉินมีประสิทธิภาพ

สำหรับเกณฑ์การประเมินนี้ในแต่ละเป้าประสงค์จะประกอบด้วยเกณฑ์ย่อย ที่ใช้วัดระดับประสิทธิภาพและคุณภาพของแต่ละเป้าประสงค์ โดยในแต่ละเกณฑ์ย่อย จะประกอบด้วย ข้อประเมิน เพื่อชี้วัดความสมบูรณ์ของเกณฑ์ย่อยแต่ละข้อ ดังนั้น ในการประเมินจึงประเมินที่ข้อประเมิน เพื่อสามารถตอบเกณฑ์และเป้าประสงค์ได้ว่าครบถ้วน สมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพหรือไม่

โดยชุมชนสามารถนำเกณฑ์พัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้ชุมชนมีระบบการบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน โดยเน้นให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดของชุมชนเอง โดยร่วมกันประเมินสถานะในปัจจุบันของชุมชน เปรียบเทียบตามเกณฑ์ เพื่อให้เห็นว่าชุมชนมีสิ่งใดอยู่แล้วและสิ่งใดที่ต้องพัฒนาต่อไปในอนาคต และต้องพัฒนาไปในทิศทางใดเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่นำไปสู่การท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

#### 4. แนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา (2557) สรุปความหมายการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) ไว้ว่าเป็นการท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่และกลุ่มเล็กที่มีการจัดการอย่างดีเยี่ยม เพื่อสามารถดำรงไว้ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวให้มีความดึงดูดใจอย่างไม่เสื่อมคลาย ธุรกิจท่องเที่ยวมีการปรับปรุงคุณภาพให้มีผลกำไรอย่างเป็นธรรม ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเหมาะสม โดยมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมเยือนสม่ำเสมออย่างเพียงพอ แต่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด หรือไม่มีเลยอย่างยั่งยืน



โดยลักษณะของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน มีดังนี้

1. เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทุกประเภท ทั้งแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติและวัฒนธรรม
2. เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นคุณค่าและความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว
3. เป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว
4. เป็นการท่องเที่ยวที่ให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส เรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติและวัฒนธรรม
5. เป็นการท่องเที่ยวที่ให้ผลตอบแทนแก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนยาว
6. เป็นการท่องเที่ยวที่ให้ประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่น และคืนประโยชน์กลับสู่ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นด้วย

การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต้องคำนึงถึงฐานทรัพยากรที่ชุมชนท้องถิ่นครอบครองเป็นสินทรัพย์ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ สังคม และศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นฐานทรัพยากรที่สำคัญในการยึดโยงวิถีชุมชนให้แข็งแกร่งและอยู่รอดปลอดภัย หลักฐานคิดที่สำคัญ คือ การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในกระบวนการตัดสินใจต่าง ๆ โดยกรอบแนวคิดในการพัฒนาต้องคำนึงถึงด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม กระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน อาจใช้ระยะเวลาหลายปี ดังนั้น จึงควรมีกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน ของ (Harus, 2015 อ้างถึงในองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน), ม.ป.ป. : 22) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ซึ่งประกอบด้วย 9 ขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วางโครงสร้าง ประกอบด้วย

1. ประเมินความต้องการ และความพร้อมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน
2. ให้ความรู้และเตรียมความพร้อมต่อการท่องเที่ยวแก่คนในชุมชน
3. ระบุผู้ประกอบการหลักและผู้นำเสนอแนวคิดของการพัฒนาเพื่อเป็นตัวแทนของคนในชุมชน

ส่วนที่ 2 การพัฒนาอย่างยั่งยืน

4. วางโครงสร้างการทำงานของชุมชน
5. สร้างภาคีเครือข่ายการทำงาน
6. บูรณาการทักษะและความรู้เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว
7. วางแผนและออกแบบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ
8. ระบุกลุ่มเป้าหมายและความต้องการทางการตลาดและออกแบบกลยุทธ์ทางการตลาด
9. ดำเนินการและประเมินผลการดำเนินการ

ทั้งนี้ กระบวนการพัฒนาจะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องเริ่มต้นจากการประเมินความต้องการและความพร้อมของชุมชนที่มีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว รวมไปถึงการพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของชุมชน การสร้างเครือข่ายของชุมชน การต่อยอดในเรื่องของการตลาด การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย โดยคำนึงถึงศักยภาพของชุมชน ตลอดจนความสามารถในการรองรับด้านการท่องเที่ยว โดยมีการเพิ่มเติมความรู้และเตรียมความพร้อมอย่าง

ต่อเนื่อง

## 5. แนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP)

### 5.1 ความเป็นมาของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP)

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือ English for Specific Purposes (ESP) เป็นชื่อที่เกิดขึ้นในช่วงปี 1960 และเป็นที่ยอมรับเนื่องจากหลักสูตรภาษาอังกฤษโดยทั่วไปไม่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้เรียนหรือนายจ้าง เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้สื่อสารในวงการธุรกิจ สื่อเทคโนโลยี การแพทย์ การศึกษา และการวิจัย ความต้องการภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) จึงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (English as a Foreign Language) ที่มีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสำหรับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ (Bracaj, 2014) Hutchinson and Walter (1987) กล่าวว่า พัฒนาของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) นั้นเกิดจากการรวมกันของปัจจัยหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการภาษาอังกฤษเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะที่มากขึ้น การพัฒนาทางด้านภาษาศาสตร์ และจิตวิทยาทางการศึกษา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเฉพาะในการเรียนรู้ภาษาที่เพิ่มขึ้น (Hutchinson and Walter, 1987)

### 5.2 นิยามและลักษณะของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ (ESP)

Paltridge & Starfield (2013) ให้นิยามของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ (ESP) ว่า เป็นการสอนและการเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในลักษณะเฉพาะ ลักษณะเด่นของหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์คือ เนื้อหาและวัตถุประสงค์ของบทเรียนนั้นตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของผู้เรียน หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจึงเน้นไปที่ภาษา ทักษะ และหัวข้อที่เหมาะสมกับกิจกรรมเฉพาะที่ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ โดยทั่วไปแล้วผู้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) นั้นจะเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งผู้ใหญ่จะมีลักษณะที่เหมือนกันในด้านเป้าหมายทางการเรียน ไม่ใช่สมรรถนะทางภาษา ประเด็นหลักในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ที่ต้องพิจารณา คือ วิธีการได้มาซึ่งความต้องการของผู้เรียนและหัวข้อที่ผู้เรียนต้องการ และวิธีการที่ทำให้ทราบว่าผู้เรียนสามารถทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้สำเร็จ และหากไม่สำเร็จจะมีวิธีการใดที่ช่วยผู้เรียนได้

Fiorito (2005) อธิบายว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) มีจุดเน้นหลักไปที่ภาษาในบริบทมากกว่าการสอนไวยากรณ์และโครงสร้างทางภาษา ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) เป็นการรวมลักษณะของรายวิชาและการสอนภาษาอังกฤษเข้าด้วยกัน การผสมผสานนี้ทำให้เกิดแรงจูงใจเพราะผู้เรียนสามารถประยุกต์สิ่งที่พวกเขาเรียนเป็นหลักกับวิชาภาษาอังกฤษ ไม่ว่าจะเป็นการบัญชี การจัดการธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ หรือการท่องเที่ยว การรู้คำศัพท์และโครงสร้างในบริบทที่มีความหมายกับผู้เรียนจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้กับผู้เรียน ความสามารถของผู้เรียนที่เกี่ยวกับสาขาวิชาหลักจะช่วยพัฒนาความสามารถในการรับรู้ภาษาของผู้เรียน เนื่องจากความรู้ในวิชาเฉพาะนั้น ๆ ช่วยเชื่อมโยงบริบทที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนภาษาอังกฤษในชั้นเรียนได้ ในชั้นเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) นั้น เนื้อหาบทเรียนของวิชาเฉพาะจะถูกอธิบายเป็นภาษาอังกฤษ ผู้สอนสามารถดึงความรู้เกี่ยวกับศาสตร์นั้น ๆ ของผู้เรียน

ออกมา ทำให้ผู้เรียนเรียนภาษาอังกฤษได้เร็วยิ่งขึ้น

คำว่า เฉพาะ ในภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) หมายถึงวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับการเรียนภาษาอังกฤษ ผู้เรียนได้เรียนภาษาผ่านหัวข้อที่มีความรู้อยู่เดิมและเกี่ยวข้องกับตัวผู้เรียน ซึ่งหมายความว่าผู้เรียนสามารถใช้สิ่งที่เรียนในห้องเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ได้ในการทำงานหรือการเรียนทันที แนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) สร้างความเกี่ยวข้องของสิ่งที่ผู้เรียนกำลังเรียนรู้และช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษที่รู้อยู่แล้วในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากขึ้น เนื่องจากความสนใจในหัวข้อของผู้เรียนจะช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้พูดและบทความนั้น

Hutchinson and Walter (1987) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) เป็นการสอนภาษาที่เนื้อหาและวิธีการสอนทั้งหมดขึ้นอยู่กับเหตุผลในการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นหลัก วัตถุประสงค์ของบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) คือ เพื่อทำให้ผู้เรียนใช้ภาษาในสถานการณ์เฉพาะ (Target Situation) ได้อย่างเพียงพอ ดังนั้น กระบวนการออกแบบบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ต้องเริ่มจากการระบุสถานการณ์เฉพาะ (Target Situation) และจากนั้นวิเคราะห์ลักษณะของภาษาในสถานการณ์เฉพาะอย่างเข้มข้น ลักษณะเหล่านั้นจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงเนื้อหาสาระของหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) นั้น Hutchinson and Walter (1987) เรียกกระบวนการวิเคราะห์นี้ว่า การวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) ในขณะที่ Chamber (1980) เรียกกระบวนการนี้ว่า การวิเคราะห์สถานการณ์เฉพาะ (Target Situation Analysis) เนื่องจากเป็นคำอธิบายกระบวนการที่เกี่ยวข้องได้แม่นยำกว่า

### 5.3 การวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis)

นิยามของคำว่า ความต้องการ (Needs) นั้นหลากหลายขึ้นอยู่กับสถานการณ์และบริบท เป็นได้ทั้งปรนัย (Objective) หรืออัตนัย (Subjective) ในทฤษฎีการเรียนรู้ที่เน้นภาษาเป็นศูนย์กลาง (Language-centered Approach) ความต้องการ (Needs) หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจหรือใช้ภาษาในสถานการณ์เฉพาะได้ (Hutchinson and Walter, 1987) สำหรับบริบทของการเรียนและการสอนภาษาอังกฤษนั้น ความต้องการ (Needs) เกี่ยวข้องกับพื้นหลังความรู้ทางภาษาของผู้เรียน เป้าหมายในการเรียน เหตุผลที่จะเรียน ความต้องการเรียน และสถานการณ์ที่ผู้เรียนต้องเผชิญ (Hyland, 2006)

Hutchinson and Waters (1987) ได้แบ่งประเภทของ ความต้องการ (Needs) ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความต้องการเฉพาะ (Target Needs) หรือ สิ่งที่ผู้เรียนต้องการทำในสถานการณ์เฉพาะ และ ความต้องการในการเรียนรู้ (Learning Needs) หรือสิ่งที่ผู้เรียนต้องการทำในกระบวนการเรียนรู้

ความต้องการเฉพาะ (Target Needs) นั้นเกี่ยวข้องกับข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์เฉพาะหรือทัศนคติ ซึ่ง Hutchinson and Waters (1987) แบ่งความต้องการเฉพาะ (Target Needs) ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ความจำเป็น (Necessities) คือ สิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องรู้หรือต้องใช้ในสถานการณ์เฉพาะนั้น ๆ เพื่อที่จะใช้ความรู้นั้นในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

- 2) สิ่งที่ขาด (Lacks) คือ สิ่ง que ผู้เรียนไม่สามารถแสดงออกได้ดีหรือมีประสิทธิภาพพอในสถานการณ์เฉพาะต่าง ๆ และมีความจำเป็นต้องปรับปรุง หรือเรียกได้ว่าเป็นช่องว่างระหว่างสมรรถนะที่ต้องการในสถานการณ์เฉพาะกับสมรรถนะที่ผู้เรียนมีอยู่
- 3) ความต้องการ (Wants) คือ ความคิดเห็นของผู้เรียนต่อสิ่งที่ผู้เรียนสนใจหรือปรารถนาที่จะเรียนในสถานการณ์เฉพาะ

สำหรับความต้องการในการเรียนรู้ (Learning Needs) นั้นเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนระหว่างทางที่จะไปถึงความต้องการเฉพาะ (Target Needs) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้เรียนต้องการเรียนและเรียนจนจบหลักสูตรได้

การวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) นั้นเป็นหัวใจหลักของหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) ซึ่งช่วยกำหนดทิศทางว่าหลักสูตรจะเป็นเช่นไรและดำเนินการอย่างไร ทั้งยังเป็นกระบวนการขั้นแรกที่ต้องปฏิบัติก่อนการออกแบบหลักสูตร การเลือกวิธีการสอน สื่อการสอน วิธีการวัดผล และวิธีการประเมินผลหลักสูตร Hyland (2006) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) เป็นกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบบทเรียน เป็นเครื่องมือในการสร้างบทเรียนที่มีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นกระบวนการในการวิเคราะห์รูปแบบของภาษาที่ถูกใช้ในสถานการณ์เฉพาะ (Brown, 2006) ในบางบริบทนั้น การวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) เป็นการตรวจสอบสาขาอาชีพเฉพาะ เช่น บทบริท เนื้อหา สถานการณ์ในการสื่อสาร เป็นต้น

## 6. แนวคิดการพัฒนาสื่อ (Materials Development)

### 6.1 สื่อทางภาษา

สื่อ (Materials) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สามารถใช้ในการช่วยการเรียนรู้ทางภาษา ได้แก่ หนังสือเรียน วิดีโอ หนังสืออ่านนอกเวลา บัตรคำ เกมส์ เว็บไซต์ และการปฏิสัมพันธ์ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถอยู่ในรูปแบบของ Informative ให้ข้อมูลแก่ผู้เรียนเกี่ยวกับภาษาเฉพาะ Instructional เป็นตัวช่วยผู้เรียนในการฝึกภาษา Experiential ให้ข้อมูลด้านประสบการณ์การใช้ภาษา Eliciting กระตุ้นให้ผู้เรียนใช้ภาษา และ Exploratory ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการค้นพบเกี่ยวกับภาษา (Tomlinson, 2012) โดยทั่วไปแล้ว สื่อ (Materials) จะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนกระบวนการเรียนการสอน ความต้องการของผู้เรียน และเป้าหมายของบทเรียน (Epstein & Ormiston, 2007) ซึ่งสื่อที่ดีควรจะถูกพัฒนาเพื่อใช้ในการเรียนรู้มากกว่าเพื่อใช้ในการสอน และควรมีรูปแบบต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาข้างต้น (Azarnoosh, Zeraatpishe, Faravani & Kargozari, 2016)

### 6.2 การพัฒนาสื่อทางภาษา

Azarnoosh, Zeraatpishe, Faravani & Kargozari (2016) กล่าวว่า การพัฒนาสื่อ (Materials Development) เป็นกระบวนการของการผลิต (Production) การประเมินผล (Evaluation) การปรับเปลี่ยน (Adaptation) และการแสวงหา (Exploitation) ของสื่อที่สร้างขึ้นเพื่อช่วยให้เกิดการรับรู้และการพัฒนาทางภาษา ทั้งยังเป็นการศึกษาทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีและกระบวนการ

ของการออกแบบ การเขียน การปฏิบัติ การประเมินผล และการวิเคราะห์ของสื่อทางการเรียน

Epstein & Ormiston (2007) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการพัฒนาและประเมินผลสื่อไว้หลายด้าน ได้แก่

- 1) สื่อทางภาษาควรจะช่วยให้ผู้เรียนพร้อมเจอกับสถานการณ์ภาษาอังกฤษสภาพจริง (Authentic Encounters in English)
- 2) สื่อทางภาษาควรประกอบด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ที่มีการเรียงลำดับอย่างเหมาะสม
- 3) สื่อทางภาษาควรใช้ได้ง่าย (User-friendly)
- 4) สื่อทางภาษาที่จัดทำเพื่อพัฒนาทักษะการพูด ควรเน้นไปที่การสื่อสาร (Communication) ความคล่อง (Fluency) และความถูกต้อง (Accuracy)
- 5) สื่อทางภาษาควรดึงดูดความสนใจในด้านของรูปแบบและการออกแบบ เป็นต้น

Tomlinson (2012) ได้กำหนดหลักในการสร้างสื่อไว้ 16 ด้าน โดยมีแนวคิดมาจากการเรียนรู้ภาษาที่สอง (Second Language Acquisition) ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการออกแบบสื่อทุกรูปแบบ ดังนี้

- 1) สื่อควรจะบรรลุมลกระทบที่เกิดขึ้น
- 2) สื่อควรจะช่วยให้ผู้เรียนรู้สึกสบายใจ
- 3) สื่อควรจะช่วยพัฒนาความมั่นใจของผู้เรียน
- 4) ผู้เรียนควรจะรับรู้เนื้อหาที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน
- 5) สื่อควรจะช่วยทำให้เกิดการลงทุนด้วยตนเองของผู้เรียน
- 6) ผู้เรียนจะต้องพร้อมที่จะเรียนรู้เนื้อหานั้น ๆ
- 7) สื่อควรจะต้องทำให้ผู้เรียนได้พบกับภาษาที่ใช้ในสถานการณ์จริง (Authentic Use)
- 8) ความสนใจของผู้เรียนควรจะอยู่ที่ลักษณะทางภาษาของสิ่งที่ได้เรียนรู้
- 9) สื่อควรจะช่วยสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาสำหรับสถานการณ์เฉพาะ (Target Language) เพื่อที่จะสื่อสารในสถานการณ์เฉพาะได้
- 10) ผลเชิงบวกของการสอนอาจจะเกิดขึ้นช้า
- 11) ผู้เรียนแต่ละคนมีรูปแบบการเรียนรู้ (Learning Styles) ที่แตกต่างกัน
- 12) ผู้เรียนมีทัศนคติทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน
- 13) ควรจะมีช่วงเงียบในช่วงเริ่มต้นของการสอน
- 14) สื่อควรจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพของผู้เรียนโดยกระตุ้นการมีส่วนร่วมทางปัญญา ความรู้สึก และอารมณ์ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นกิจกรรมของสมองทั้งซีกซ้ายและซีกขวา
- 15) สื่อไม่ควรจะเน้นการฝึกหัดที่มีการควบคุมมากเกินไป
- 16) สื่อควรจะช่วยเปิดโอกาสให้มีการป้อนกลับผลลัพธ์

### 6.3 กรอบแนวคิดการพัฒนาสื่อ

Jolly & Bolitho (2011) ได้ออกแบบกรอบแนวคิดในการพัฒนาสื่อ (Framework for Material Development) ไว้ 7 ด้าน ดังนี้

- 1) Identification of Need  
ระบุความต้องการในการพัฒนาสื่อภาษาอังกฤษโดยผู้สอนหรือผู้เรียน โดยระบุความ

ต้องการที่จะเติมเต็ม หรือปัญหาที่ต้องการแก้ไขโดยด้วยการพัฒนาสื่อ

2) Exploration of Need

ศึกษาขอบข่ายความต้องการหรือปัญหาในแง่ของลักษณะภาษา (What Language) ความหมายที่ต้องการ (What Meaning) ลักษณะของภาษาที่ใช้สื่อสาร (What Function) ทักษะที่ต้องการ (What Skills) เป็นต้น

3) Contextual Realization

คัดเลือกบริบทเนื้อหาที่จะนำเสนอในสื่อให้ตอบสนองความต้องการทางด้านภาษารูปแบบการเรียนรู้ ความตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม และความชอบของผู้เรียน โดยเลือกความคิด บริบท หรือเนื้อหาที่เหมาะสมที่จะนำไปใช้

4) Pedagogical Realization

ออกแบบกิจกรรมและแบบฝึกหัดที่เหมาะสม และเขียนอธิบายวิธีการใช้งานที่เหมาะสม

5) Production of Materials

สร้างสื่อตามรูปแบบที่วางแผนไว้ โดยพิจารณาถึงลักษณะรูปแบบ ขนาด รูปภาพ เป็นต้น ซึ่งลักษณะภายนอกนี้จะมีผลต่อแรงจูงใจของผู้เรียน

6) Use of Materials

นำสื่อไปใช้กับผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมาย

7) Evaluation of Materials

ประเมินผลการใช้สื่อที่พัฒนาขึ้น พิจารณาว่าควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาสื่อหรือกระบวนการพัฒนาสื่อหรือไม่ อย่างไร

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การพัฒนาสื่อ (Materials Development) หรือการพัฒนาคู่มือในบริบทของงานวิจัยเล่มนี้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาตามกระบวนการหรือแนวคิดที่มีแบบแผนชัดเจน เพื่อให้คู่มือที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีประโยชน์ต่อผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

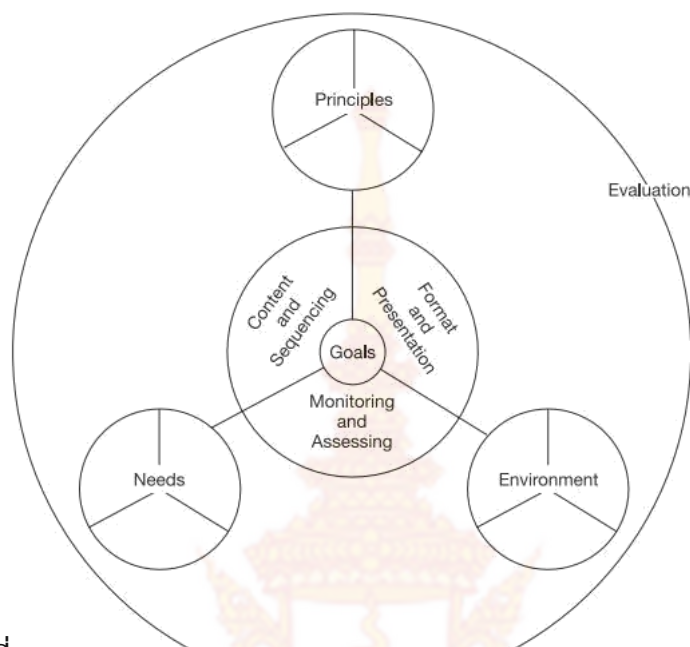
## 7. แนวคิดการออกแบบบทเรียนทางภาษา (Language Curriculum Design)

การออกแบบบทเรียนทางภาษานั้นจำเป็นต้องออกแบบตามกระบวนการ รูปแบบ หรือทฤษฎีที่เป็นระเบียบแบบแผน เพื่อให้บทเรียนนั้นมีความเหมาะสม ถูกต้อง น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้เรียนมากที่สุด

Grave (2000) กล่าวว่า การออกแบบบทเรียนทางภาษาประกอบด้วยองค์ประกอบหลายด้าน ซึ่งรูปแบบการออกแบบบทเรียนแบบดั้งเดิมและรูปแบบการออกแบบบทเรียนในปัจจุบันต่างมีองค์ประกอบที่คล้ายกันแม้ว่ารูปแบบทั้งสองอาจเป็นองค์ประกอบย่อยต่อกันและกันทำให้การตั้งชื่อองค์ประกอบต่างกันบ้างเล็กน้อย องค์ประกอบเหล่านี้ ได้แก่ การตั้งวัตถุประสงค์ตามผลการประเมิน การกำหนดเนื้อหา สื่อและวิธีการสอน และการประเมินผลท้ายบทเรียน

Macalister & Nation (2010) ได้ออกแบบ Model of Curriculum Design Process (รูปแบบกระบวนการออกแบบบทเรียน) ดังภาพประกอบที่ 2 ซึ่งประกอบด้วยวงกลมด้านนอก 3 วง และวงกลมด้านในที่มีวงกลมย่อย 1 วง โดยวงกลมด้านนอกที่ประกอบด้วยทฤษฎี (Principles) สภาพแวดล้อม (Environment) และความต้องการ (Needs) นั้นเกี่ยวข้องกับการพิจารณาทางทฤษฎี

และทางปฏิบัติที่จะทำให้เกิดกระบวนการหลักในการออกแบบบทเรียน



ภาพประกอบที่ 2 Model of Curriculum Design Process (Macalister & Nation, 2010)

ในการออกแบบบทเรียนจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ ความรู้ปัจจุบันของผู้เรียน สิ่งที่คุณเรียนขาด ทักษะที่มี (เวลา ทักษะของผู้สอน จุดแข็งและข้อจำกัดของผู้ออกแบบบทเรียน) และทฤษฎีการเรียนรู้และการสอนที่เกี่ยวข้อง หากขาดการพิจารณาถึงปัจจัยข้างต้น บทเรียนที่ออกแบบอาจจะไม่มีความเหมาะสมกับผู้เรียนและสถานการณ์ หรืออาจไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะถูกพิจารณาในกระบวนการย่อย 3 กระบวนการ คือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การวิเคราะห์ความต้องการ และการนำทฤษฎีไปใช้ สำหรับวงกลมด้านในนั้นเปรียบได้กับประมวลรายวิชา (Syllabus) ซึ่งมีเป้าหมาย (Goal) เป็นจุดศูนย์กลาง ซึ่ง Model of Curriculum Design Process นี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการมีเป้าหมายที่ชัดเจนสำหรับบทเรียน

Macalister & Nation (2010) ได้อธิบายกระบวนการออกแบบบทเรียนตาม Model of Curriculum Design Process ไว้ทั้งหมด 8 ด้านโดยย่อ ดังนี้

1) พิจารณาสภาพแวดล้อม (Considering Environment)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเกี่ยวข้องกับการพิจารณาปัจจัยด้านสถานการณ์ที่บทเรียนจะถูกใช้โดยเน้นไปที่ธรรมชาติของผู้เรียน ผู้สอน และสถานการณ์การเรียนรู้ การพิจารณาสภาพแวดล้อมนั้นช่วยให้ผู้พัฒนาบทเรียนแน่ใจได้ว่าบทเรียนที่นั้นจะมีความเหมาะสม ปฏิบัติได้ และเป็นไปได้จริง

2) วิเคราะห์ความต้องการ (Discovering Needs)

Hutchinson & Water (1987) ได้แบ่งความต้องการของผู้เรียนออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความจำเป็น (Necessities) หรือ สิ่งที่คุณเรียนจำเป็นต้องทราบเพื่อนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่คุณขาด (Lacks) หรือ สิ่งที่คุณเรียนรู้และยังไม่รู้ และความต้องการ (Wants) หรือ สิ่งที่คุณเรียนคิดว่า

ตนเองต้องการเรียน ซึ่งการวิเคราะห์ความต้องการเหล่านี้สามารถทำได้หลายวิธี ทั้งการสอบ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์สมรรถนะที่ผ่านมา การปรึกษานายจ้าง ผู้สอน หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือหรือคู่มือที่ผู้เรียนต้องอ่าน การวิเคราะห์สถานการณ์ที่ผู้เรียนต้องใช้ภาษา เป็นต้น

### 3) ปฏิบัติตามทฤษฎี (Following Principles)

ในการออกแบบบทเรียนจำเป็นต้องศึกษาทฤษฎีการเรียนรู้และการสอนภาษาเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจออกแบบบทเรียน มีงานวิจัยจำนวนมากที่กล่าวถึงธรรมชาติของการเรียนภาษาและการรับรู้ทางภาษา สามารถเป็นแนวทางในการเลือกสิ่งที่จะสอนและวิธีการที่จะสอนได้ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยจำนวนมากกล่าวถึงวิธีการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ทางภาษา ซึ่งมีส่วนช่วยในการเลือกใช้กิจกรรมและสื่อการสอนที่ส่งเสริมแรงจูงใจและทัศนคติของผู้เรียน

### 4) ตั้งเป้าหมาย (Goals)

จากภาพ Model of Curriculum Design Process จะเห็นได้ว่าการตั้งเป้าหมาย (Goals) ถูกกำหนดไว้อยู่ส่วนกลางของภาพเนื่องจากการตั้งเป้าหมายของบทเรียนว่าบทเรียนจะสอนเพื่ออะไรและผู้เรียนต้องการอะไรจากบทเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ผู้ออกแบบบทเรียนสามารถเขียนอธิบายเป้าหมายในลักษณะของขอบข่ายทั่วไป และให้รายละเอียดเฉพาะเมื่อมีการพิจารณาถึงเนื้อหาของบทเรียนนั้น ๆ การมีเป้าหมายของบทเรียนที่ชัดเจนจะช่วยให้ในการกำหนดเนื้อหาของบทเรียน การเลือกรูปแบบในการนำเสนอเนื้อหา และการใช้วิธีการวัดผล

### 5) ออกแบบเนื้อหาและจัดเรียงเนื้อหา (Content and Sequencing)

เนื้อหาของบทเรียนภาษาประกอบด้วย หัวข้อทางภาษา ความคิด ทักษะ และกลยุทธ์ที่ตรงกับเป้าหมายของบทเรียน เนื้อหาของบทเรียนควรมาจากผลการวิเคราะห์ความต้องการ โดยเฉพาะเนื้อหาทางด้านภาษา ซึ่งผลการวิเคราะห์ความต้องการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยกำหนดเนื้อหาของบทเรียนได้เป็นอย่างดี

### 6) เลือกรูปแบบและสื่อการสอน (Finding a Format and Presenting Material)

การใช้สื่อในบทเรียนจำเป็นต้องมีส่วนทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ซึ่งการใช้สื่อนี้จะเกี่ยวข้องกับการใช้วิธีการสอนและกระบวนการสอนที่เหมาะสม ข้อดีของการมีรูปแบบการสอนเฉพาะสำหรับบทเรียนนั้นมีหลายด้าน คือ ทำให้สร้างบทเรียนได้ง่ายขึ้นเนื่องจากบทเรียนแต่ละส่วนจะไม่แยกจากกัน ทำให้เฝ้าสังเกตบทเรียนได้สะดวก โดยสามารถตรวจสอบได้ว่าบทเรียนนั้นครอบคลุมส่วนประกอบทุกอย่างที่จำเป็นแล้วและมีการปฏิบัติตามทฤษฎีอย่างครบถ้วน นอกจากนี้ยังช่วยให้การเรียนในบทเรียนนั้น ๆ ง่ายขึ้น เนื่องจากผู้เรียนสามารถคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดอะไรในลำดับถัดไป กระบวนการใดจะเกิดขึ้นในแต่ละส่วนของบทเรียนบ้าง

### 7) เฝ้าดูและวัดผล (Monitoring and Assessing)

วัตถุประสงค์หลักของการออกแบบบทเรียนคือการสร้างบทเรียนที่มีเป้าหมายที่เป็นประโยชน์ สามารถบรรลุเป้าหมายนั้นได้ ผู้ใช้บทเรียนมีความพึงพอใจต่อบทเรียน และสิ่งนี้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปกติแล้วการวัดผลจะเกี่ยวข้องกับการใช้แบบทดสอบ สิ่งที่แตกต่างกันระหว่างการสอบวัดสมรรถนะ (Proficiency Test) และการสอบวัดผลสัมฤทธิ์ (Achievement Test) คือ



การสอบวัดสมรรถนะ (Proficiency Test) เป็นการวัดว่าผู้เรียนมีความรู้ทางด้านภาษาในระดับใด แต่ การสอบวัดผลสัมฤทธิ์ (Achievement Test) เป็นการวัดว่าผู้เรียนได้เรียนอะไรไปบ้างจากบทเรียน นั้น ๆ ซึ่งการสอบวัดสมรรถนะ (Proficiency Test) อาจจะใช้ในการวัดระดับความรู้ทางภาษาของ ผู้เรียนก่อนเรียนและหลังเรียน ส่วนการสอบวัดสมรรถนะ (Proficiency Test) นั้นจะเกี่ยวข้องกับตัว บทเรียนโดยตรง เนื่องจากข้อคำถามในแบบทดสอบจะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของบทเรียนและเป้าหมาย ของบทเรียนนั้น การออกแบบบทเรียนที่ดีจึงควรมีการสอบวัดผลสัมฤทธิ์ (Achievement Test) ใน กระบวนการออกแบบบทเรียนด้วย

#### 8) ประเมินผลบทเรียน (Evaluating a Course)

โดยปกติแล้วการประเมินผลบทเรียนเป็นการตอบคำถามว่า บทเรียนที่สร้างขึ้นนั้นดี หรือไม่ ซึ่งบทเรียนที่เรียกว่าบทเรียนที่ดีนั้นมีหลายลักษณะ สามารถมีลักษณะหนึ่งใดต่อไปนี้

- 8.1) ดึงดูดผู้เรียนจำนวนมาก
- 8.2) สร้างเงินได้จำนวนมาก
- 8.3) ผู้เรียนมีความพึงพอใจ
- 8.4) ผู้สอนมีความพึงพอใจ
- 8.5) ผู้สนับสนุนมีความพึงพอใจ
- 8.6) ช่วยให้ผู้เรียนได้คะแนนสูงขึ้นในการสอบอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การสอบในชั้นเรียนนั้น
- 8.7) ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้
- 8.8) ประยุกต์ความรู้ที่ทันสมัยทางการสอนภาษาและการเรียนภาษา
- 8.9) เป็นที่ยอมรับของชุมชนท้องถิ่นหรือนานาชาติ
- 8.10) ดำเนินการตามทฤษฎีการออกแบบบทเรียนที่ได้รับการยอมรับ

ทั้งนี้ เป้าหมายของการประเมินบทเรียนนั้นมีหลายด้าน ซึ่งด้านที่สำคัญที่สุดคือประเมิน เพื่อตรวจสอบว่าบทเรียนนั้นควรจะดำเนินการต่อหรือไม่ หรือควรจะมีการปรับปรุงบทเรียนอย่างไร ขั้นตอนการประเมินผลบทเรียนจึงควรเกิดขึ้นตลอดระยะเวลาที่ใช้บทเรียน

### 8. การเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Activity-based Learning)

การเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Activity-based Learning) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ การบูรณาการการเรียนรู้กับความรู้ของผู้เรียน และทำให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมที่หลากหลาย ช่วยให้ ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งผู้สอนจำเป็นต้องมีทักษะในการช่วยเหลือ กระตุ้น สนับสนุนผู้เรียน มากกว่าการสอนผู้เรียนด้วยวิธีการสอนแบบโดยตรง

McGrath & MacEwan (2011 as cited in Fallon, Walsh, & Prendergast, 2013) กล่าวว่า ในการศึกษาโดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน ผู้เรียนจะมีปฏิสัมพันธ์ในกระบวนการเรียนรู้ผ่านการลง มือปฏิบัติ และการสะท้อนกลับอย่างมีวิจารณญาณ มากกว่าการเรียนการสอนแบบดั้งเดิม ซึ่งสิ่งที่ อยากรที่สุด คือ การกระตุ้นผู้เรียนให้เรียนผ่านการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมฐานในขณะที่ผู้เรียนส่วนใหญ่ ถูกสอนมาด้วยสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบดั้งเดิม Benson & Blackman (2003)

Banu (2012) กล่าวว่า การเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Activity-based Learning) เป็น แขนงหนึ่งแนวคิดการสอนภาษาแบบสื่อสาร (Communicative Language Teaching) ซึ่งสามารถ

ใช้ได้ทั้งในและนอกห้องเรียน การใช้กิจกรรมสั้น ๆ ในการเรียนภาษาจะช่วยให้การเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพและน่าสนใจ การให้ผู้เรียนได้พบเจอกับบรรยากาศทางการเรียนที่ไม่เป็นทางการจะช่วยให้ผู้เรียนเป็นตัวของตัวเองยิ่งขึ้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้สอนที่จะบูรณาการกิจกรรมต่าง ๆ ในกระบวนการเรียนรู้เพื่อทำให้เกิดการโต้ตอบระหว่างการเรียนรู้มากขึ้น

Ravi & Xaviera (2007) กล่าวว่า การเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Activity-based Learning) หมายถึงการเรียนที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ทั้งด้านร่างกายและจิตใจในรูปแบบสถานการณ์จำลอง (Simulation) ของสิ่งแวดล้อมการทำงาน การใช้เครื่องมือและสื่อต่าง ๆ ที่ตรงกับโลกของการทำงาน หรือการปฏิบัติงานที่เสมือนจริง วิธีการเรียนนี้จะประกอบด้วยกิจกรรมที่ออกแบบให้มีความรู้ ทักษะ และทักษะเข้าด้วยกัน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 (ม.ป.ป.) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน ไว้ดังนี้

- 1) ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความตื่นตัวและกระตือรือร้นด้านความรู้คิด
- 2) กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้จากตัวผู้เรียนเองมากกว่าการฟังผู้สอนในห้องเรียนและการท่องจำ
- 3) พัฒนาทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียน ให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนอกห้องเรียนอีกด้วย
- 4) ได้ผลลัพธ์ในการถ่ายทอดความรู้ใกล้เคียงกับการเรียนรู้รูปแบบอื่น แต่ได้ผลดีกว่าในการพัฒนาทักษะ ด้านการคิดและการเขียนของผู้เรียน
- 5) ผู้เรียนมีความพึงพอใจกับการเรียนรู้แบบนี้มากกว่ารูปแบบที่ผู้เรียนเป็นฝ่ายรับความรู้ ซึ่งเป็นการเรียนรู้แบบตั้งรับ (Passive Learning)
- 6) มุ่งเน้นความรับผิดชอบของผู้เรียนในการเรียนรู้โดยผ่านการอ่าน เขียน คิด อภิปราย และเข้าร่วมในการแก้ปัญหา และยังสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตามลำดับขั้นการเรียนรู้ของบลูมทั้งในด้านพุทธิพิสัย ทักษะพิสัยและจิตพิสัย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การใช้รูปแบบการสอนหรือการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Activity-based Learning) นั้นช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่ดีขึ้น โดยผู้สอนมีหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ในระหว่างการสอนเป็นหลัก

## 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศาดตราสหัสทัศน์ ชนกกานต์ สหัสทัศน์ อธิพิล วิมุกตานนท์ ไพรวลัย หารฤทธิ และนุชจรินทร์ ทรัพย์สมบัติ (2560) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคู่มือสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติสำหรับวิสาหกิจท่องเที่ยวไหมแพรวา บ้านโพน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเก็บข้อมูลกับสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจท่องเที่ยวไหมแพรวาบ้านโพน จำนวน 20 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คู่มือสนทนาภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพ เรื่องผ้าไหมแพรวาบ้านโพน เพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ทางคณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 นอกจากนั้นคู่มือสนทนาภาษาอังกฤษที่ทางคณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้นยังสามารถแก้ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในการขายสินค้าของกลุ่มวิสาหกิจท่องเที่ยวไหมแพรวา และผู้เข้าร่วมอบรมทุก

คนมีความพึงพอใจต่อคู่มือสนทนาภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพ เรื่อง ผ้าไหมแพรวาบ้านโพนเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ทางคณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้นในระดับมากที่สุด

จิตรลดา รามพันธุ์ และสุทัศน์ นาคจัน (2560) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม บนแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค สำหรับนักศึกษาสาขา งานโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเพชรบูรณ์ ดำเนินการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาสาขา งานโรงแรมของวิทยาลัยอาชีวศึกษา เพชรบุรี จำนวน 33 คน จากผลการวิจัยพบว่า คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบน แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค มีประสิทธิภาพ 78.08/82.22 ใกล้เคียงกับเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา หลังการใช้คู่มือบนแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คสูงกว่าก่อนการใช้คู่มืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษบนแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้าน ลักษณะภาษา ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบการนำเสนอ และด้านคำแนะนำการใช้งานคู่มือตามลำดับ ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การใช้เครื่องมือสื่อสารที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย จะเป็นนวัตกรรมในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

วราพร พูลเกษ วนุชชิตา สุภัทควนิช และธิตีพล วิมุกตานนท์ (2558) ทำการวิจัยพัฒนาทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวบ้านโคกโก่ง ตำบล กุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์ มีความ ต้องการด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการต้อนรับนักท่องเที่ยว การแนะนำเกี่ยวกับที่พักโฮมสเตย์ แหล่ง ท่องเที่ยวในหมู่บ้านโฮมสเตย์ วัฒนธรรมประเพณี และอาหารท้องถิ่นตามลำดับ หลังการฝึกอบรม กลุ่มชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์ บ้านโคกโก่ง มีความสามารถในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสารสูงกฏก่อนการฝึกอบรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรมคือ 24.36 และหลังการ ฝึกอบรมคือ 31.10 ความพึงพอใจในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้าน โฮมสเตย์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 4.60 ซึ่งมีความเห็นว่า ชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์ได้รับ ประโยชน์ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษมากที่สุด

เทพรัตน์ จันทพันธ์ และวิวัฒน์ ฤทธิมา (2556) ทำการวิจัยการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตำบล บ้านขาว อำเภอรอนดง จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการ ท่องเที่ยวและวิธีการดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตำบลบ้านขาว จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตำบลบ้านขาวนั้น มีการจัดเป็นรูปแบบของฐานการเรียนรู้ ในชุมชน เป็นลักษณะของฐานองค์ความรู้ตามแหล่งการเรียนรู้

มนัสสินี บุญมีศรีสง่า กอบกาญจน์ ศักดิ์ประเสริฐ ภาวิณี สะอาดศรี และวนชัย อุทินทุ (2556) ทำการวิจัยแนวทางการพัฒนาถนนคนเดิน ตลาด 200 ปี ปราณบุรี ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว ทางวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนถนนคนเดิน ตลาด 200 ปี ปราณบุรี อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของชุมชนถนนคนเดิน ตลาด 200 ปี ปราณบุรี ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์ ระดับลึก

อัญชลี อติแพทย์ (2553) ทำการวิจัยรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อ สํารวจสภาพปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อสํารวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อศึกษายุทธศาสตร์และนโยบายการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม และเพื่อนำไปสร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทาง การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม

สุดารัตน์ แสงจํานง (2553) ทำการวิจัยแนวทางการพัฒนารูปแบบแหล่งท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาศูนย์อนุรักษ์ป่าชายเลนคลองโคกน จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว และจัดทำแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้ความพร้อมต่อการขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว โดยอาศัยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวมีความพร้อมและสามารถขอรับการรับรองมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระบวนการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ อธิบายสภาพการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง สํารวจแหล่งท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วม และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงแบบเจาะลึก เล่าเรื่อง (Narrative Interview) กับแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผลเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบแหล่งท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในศูนย์อนุรักษ์ป่าชายเลนคลองโคกน จังหวัดสมุทรสงคราม

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา: จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เป็นงานวิจัยแบบผสมวิธีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

#### 1. กำหนดชุมชนเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยคัดเลือกชุมชนกลุ่มเป้าหมายจากชุมชนต้นแบบนําร่องด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประจำปี พ.ศ. 2560 (เครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชนอันดามัน, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 ตุลาคม 2559) จังหวัดละ 2 ชุมชน จากทั้ง 3 จังหวัด ดังนี้

#### ตารางที่ 2 จังหวัดและชุมชนกลุ่มเป้าหมาย

จังหวัด	ชุมชน
---------	-------

จังหวัดตรัง	ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ ชุมชนบ้านลำขนุน
จังหวัดสตูล	ชุมชนบ้านบ่อเจ็ดลูก ชุมชนบ้านวังสายทอง
จังหวัดกระบี่	ชุมชนบ้านทุ่งหิย่เพ็ง ชุมชนแหลมสีก

คัดเลือกตัวแทนสมาชิกของกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนต้นแบบในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และ จังหวัดกระบี่ ประจำปี พ.ศ. 2560 จากทั้ง 6 ชุมชน ตัวแทนชุมชนละ 3 คน รวมเป็นจำนวน 18 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการท่องเที่ยวโดยตรงทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

## 2. สร้างเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย

2.1 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อศึกษาศักยภาพของชุมชนด้านองค์ประกอบการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน 4 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม

ด้านที่ 2 องค์กรชุมชน

ด้านที่ 3 การจัดการ

ด้านที่ 4 การเรียนรู้

2.2 แบบประเมินเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย 5 ด้าน เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของชุมชนเปรียบเทียบกับข้อมูลตามเกณฑ์ ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ด้านที่ 2 ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี

ด้านที่ 3 ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน

ด้านที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ด้านที่ 5 ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

2.3 แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนเป้าหมาย ทั้งความต้องการด้านคู่มือภาษาอังกฤษและความต้องการในการอบรมภาษาอังกฤษ

2.4 การสังเกตการณ์ประกอบการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน

2.5 แบบทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วยแบบทดสอบการฟังคำศัพท์ 10 ข้อ และแบบทดสอบการพูดออกเสียงคำศัพท์ 10 ข้อ กำหนดการให้คะแนน คือ ตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิดหรือไม่ตอบให้ 0 คะแนน ข้อคำถามเกี่ยวกับ

คำศัพท์และวลีที่ใช้ในการบริการด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามบริบทชุมชนเป้าหมาย

2.6 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน แบ่งขอบข่ายของเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สอบถามเพศ อายุ และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบข้อความปลายเปิด (Open-ended Question) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) กำหนดเกณฑ์การให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ยอมรับความพึงพอใจ จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคำถามแต่ละข้อ ซึ่งแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นข้อความปลายเปิด (Open-ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อการจัดอบรม

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยทั้งหมดโดยนำเครื่องมือเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผลการตรวจสอบพบว่าข้อความทุกข้อมีความสอดคล้องและครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

### 3. ศึกษาข้อมูลการท่องเที่ยวชุมชนเชิงพื้นที่โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

เก็บข้อมูลภาคสนามบริเวณแหล่งท่องเที่ยวชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่เป้าหมายจำนวน 22 ครั้ง รวมเวลาทั้งสิ้น 120 ชั่วโมง แบ่งออกเป็น 8 ช่วงเวลา ดังนี้

#### ตารางที่ 3 ช่วงเวลาและชุมชนที่มีการเก็บข้อมูลวิจัย

ช่วงเวลา	ชุมชน	จังหวัด
1) วันที่ 16 - 18 มิถุนายน 2560	ชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง	กระบี่
2) วันที่ 23 - 26 มิถุนายน 2560	ชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง	กระบี่
3) วันที่ 1 - 2 กรกฎาคม 2560	ชุมชนบ้านบ่อเจ็ดลูก	สตูล
	ชุมชนบ้านวังสายทอง	
4) วันที่ 15 - 17 กรกฎาคม 2560	ชุมชนบ้านบ่อเจ็ดลูก	สตูล

	ชุมชนบ้านวังสายทอง	
5) วันที่ 18 กรกฎาคม 2560	ชุมชนบ้านลำขนุน	ตรัง
6) วันที่ 21 - 23 กรกฎาคม 2560	ชุมชนบ้านบ่อเจ็ดลูก	สตูล
	ชุมชนบ้านวังสายทอง	
7) วันที่ 4 - 6 สิงหาคม 2560	ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์	ตรัง
8) วันที่ 8 สิงหาคม 2560	ชุมชนบ้านลำขนุน	ตรัง

#### 4. วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์เนื้อหาและสร้างข้อสรุป ดังนี้

##### 4.1 ข้อมูลด้านเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย 5 ด้าน

เปรียบเทียบข้อมูลตามเกณฑ์ และวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยนำแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนมาช่วยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ เช่น แนวคิดศักยภาพของชุมชน (สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน, 2560) แนวคิดเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2559) และแนวคิดกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน (Harus, 2015 อ้างถึงในองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน), ม.ป.ป.: 22)

4.2 วิเคราะห์ความต้องการด้านเนื้อหาและรูปแบบสำหรับการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

4.3 วิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยพิจารณาร่วมกับเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย

4.4 ตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Triangulation) ซึ่งใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กันมาให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดอ่านทบทวน ว่าข้อมูลนั้นมีความเที่ยงตรงตามที่เป็นอยู่จริง นอกจากนี้จัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และคืนกลับข้อมูลแก่ชุมชน

#### 5. จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนตามแนวคิดการพัฒนาสื่อของ Jolly & Bolitho (2011) ตามขั้นตอนต่อไปนี้

##### 5.1 Identification of Need

ระบุความต้องการในการพัฒนาคู่มือ โดยผู้วิจัยต้องการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อเป็นสื่อในการเผยแพร่คำศัพท์ วลี และประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคลากรผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษเฉพาะงานค่อนข้างน้อย อีกทั้งชุมชนกลุ่มเป้าหมายต้องการให้มีคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับสถานการณ์เฉพาะเพื่อเป็นแหล่งเสาะหาความรู้ทางภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริงอีกทางหนึ่ง

##### 5.2 Exploration of Need

ศึกษาคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและบริการการท่องเที่ยวของชุมชนกลุ่มเป้าหมาย วลีและประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว โดยเน้น ทักษะการอ่านออกเสียงคำศัพท์ วลี หรือประโยคนั้น ๆ

### 5.3 Contextual Realization

คัดเลือกเนื้อหาภาษาอังกฤษที่จำเป็นกับการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนของกลุ่มเป้าหมายในการต้อนรับและให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ โดยบริบทของเนื้อหาที่เลือกใช้นั้นจะเป็นภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงานจริงเท่านั้น (Authentic Language)

### 5.4 Pedagogical Realization

เนื่องจากคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมคำศัพท์ วลีและประโยคที่ใช้ในการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน จึงไม่มีกิจกรรมหรือแบบฝึกหัดภายในคู่มือ เน้นการออกแบบคู่มือให้มีคำอ่านเป็นภาษาไทยประกอบ เพราะกลุ่มเป้าหมายโดยส่วนใหญ่ไม่สามารถอ่านภาษาอังกฤษได้

### 5.5 Production of Materials

ออกแบบเนื้อหาและกราฟฟิกในคู่มือตามรูปแบบที่วางไว้ โดยเลือกใช้ภาพถ่ายจริงประกอบเนื้อหา ใช้ตัวอักษรที่มีรูปแบบและขนาดที่เหมาะสมกับช่วงวัยของกลุ่มเป้าหมาย และจัดพิมพ์เล่มคู่มือแบบสีสี่

### 5.6 Use of Materials

นำคู่มือที่พัฒนาแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย

### 5.7 Evaluation of Materials

ประเมินการใช้คู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนด้วยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายหลังจากการใช้คู่มือ

## 6. พัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนมาพิจารณา เพื่อดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน 5 ด้าน ในด้านที่ 5 ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน หมวดคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2559) โดยพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของชุมชนกลุ่มเป้าหมาย และตอบรับกับเป้าประสงค์ของเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน กล่าวคือ กลุ่มส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีนักสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพ มีการบริการข้อมูลท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เข้าถึงง่าย และมีระบบการประสานงานด้านการบริการ ผู้วิจัยจึงดำเนินการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ชุมชนกลุ่มเป้าหมายจังหวัดละ 1 ชุมชน โดยออกแบบบทเรียนตามกรอบแนวคิดของ Nation and Macalister (2010) รายละเอียดดังนี้



## 6.1 Environment Analysis

วิเคราะห์ลักษณะของผู้เรียน ผู้สอน และสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ตามบริบทของชุมชน รายละเอียดดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ผู้เรียน ผู้สอน และสภาพชุมชน**

รายการ	ผลการวิเคราะห์
Learners	ผู้เรียนหรือกลุ่มเป้าหมายในการจัดอบรม คือ ตัวแทนบุคคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง ชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัดสตูล และชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง จังหวัดกระบี่ คัดเลือกตัวแทนเข้าร่วมอบรมชุมชนละ 20 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบอาสาสมัคร (Voluntary Selection)
Teachers	ผู้สอนประกอบด้วยอาจารย์ทางด้านภาษาอังกฤษ 2 คน ได้แก่ อาจารย์ชาวไทยที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีและปริญญาโททางการสอนภาษาอังกฤษ 1 คน และอาจารย์ชาวอเมริกัน 1 คน ทั้งสองคนมีประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษมากกว่า 5 ปี
Environment	สภาพแวดล้อมในชุมชนประกอบไปด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติต่าง ๆ ตามบริบทของพื้นที่ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ ตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลอันดามัน มีทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล ป่าไม้ และภูเขาที่สมบูรณ์</li> <li>2) ชุมชนบ้านวังสายทอง เป็นที่ราบและพื้นที่เนินเขาที่มีการเพาะปลูกผลไม้และยางพารา มีลำธารไหลชุมชนตลอดสาย และมีน้ำตกวังสายทองเป็นจุดเด่นเนื่องจากเป็นน้ำตกหินปูน</li> <li>3) ชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง ตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลทางตะวันออกของเกาะลันตา มีความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศที่มีทั้ง ภูเขา เกาะทะเล ชายหาด ป่าชายเลน และสัตว์น้ำตามธรรมชาติ</li> </ol>

## 6.2 Needs Analysis

วิเคราะห์ความต้องการภาษาอังกฤษในสถานการณ์เฉพาะ (Target Situation Analysis) ตามการแบ่งประเภทความต้องการของ Hutchinson and Waters (1987) ทั้ง 3 ด้าน โดยการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง รายละเอียดดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความต้องการภาษาอังกฤษในสถานการณ์เฉพาะ**

ความต้องการ	ผลการวิเคราะห์
Necessities	กลุ่มเป้าหมายมีความจำเป็นต้องทราบคำศัพท์ภาษาอังกฤษพื้นฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและการบริการในชุมชน วลี และประโยคในการต้อนรับ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในชุมชนต่อ

	นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว โดยจำเป็นต้องใช้ทักษะการฟังและการพูดในการปฏิบัติงานมากที่สุด
Lacks	กลุ่มเป้าหมายขาดความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานที่จำเป็นต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทำให้ไม่สามารถอธิบาย พูดคุย และให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังขาดความสามารถในการพูดออกเสียงที่ถูกต้อง
Wants	กลุ่มเป้าหมายมีความสนใจที่จะเรียนรู้คำศัพท์และประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานที่จำเป็นต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน และภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน โดยต้องการเรียนรู้ทักษะการพูดและการฟังมากที่สุด

### 6.3 Application of Principles

พัฒนาบทเรียนตามแนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) ซึ่งเป็นแนวทางการสอนภาษาที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้เรียน และออกแบบกิจกรรมการอบรมโดยใช้ทฤษฎีกระบวนการสอนแบบการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Activity-based Learning) ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) การเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์ (Situational Learning) และ เกม (Game)

### 6.4 Goals

เป้าหมายของการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษพื้นฐานที่จำเป็นต่อการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนของบุคลากรที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน

### 6.5 Content and Sequencing

เนื้อหาในการจัดอบรมประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) คำศัพท์ที่จำเป็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับสภาพแวดล้อมในชุมชนและการบริการในชุมชน 2) วลีและประโยคพื้นฐานในการต้อนรับและให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยมีระยะเวลาในอบรม 2 วัน วันละ 6 ชั่วโมง ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมอบรมจะต้องทำการทดสอบความรู้ด้านการพูดและการฟังภาษาอังกฤษก่อนและหลังการจัดอบรม

### 6.6 Format and Presentation

ใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Activity-Based Learning) ในการอบรม โดยเน้นกิจกรรมที่ฝึก ทักษะการพูดออกเสียงและการฟังเป็นหลัก สื่อการสอนที่ใช้ ได้แก่ สื่อสภาพจริงต่าง ๆ (Authentic Materials) ภาพถ่ายจริง อุปกรณ์ในการเล่นเกมส์ และคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

### 6.7 Monitoring and Assessment

ประเมินผลความรู้และความเข้าใจเนื้อหาหลังจากการอบรมโดยใช้แบบทดสอบความรู้ ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

### 6.8 Evaluation

ประเมินผลภาพรวมการจัดอบรมโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจมีต่อการจัดอบรม

ภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

## 7. วิเคราะห์ผลการใช้คู่มือและการอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการ เพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

7.1 วิเคราะห์ผลการใช้คู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากการสัมภาษณ์

7.2 เปรียบเทียบความรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนก่อนและหลังอบรมโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติ t (t-test dependent)

7.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดอบรมโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามความพึงพอใจ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา: จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เปรียบเทียบตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ และพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยมีผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เปรียบเทียบตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตอนที่ 1.1 การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ ตามเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยศึกษาองค์ประกอบหลักของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน 4 ด้าน (ดูตารางประกอบที่ 6) จากนั้นนำเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย

5 ด้าน (ดูตารางประกอบที่ 7) ไปเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้ง 6 ชุมชน ว่ามีการดำเนินงานในแต่ละเป้าประสงค์หรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในเป้าที่มีการดำเนินงาน เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตารางที่ 6 ข้อมูลองค์ประกอบหลักของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ชุมชน	องค์ประกอบหลัก	ลักษณะเด่น	ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์
1) ชุมชนบ่อหิน ฟาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง	1.1) ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติ และวัฒนธรรม	มีทรัพยากรทางทะเล ที่เอื้อต่อ การทำประมงชายฝั่ง และการ เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ มีวิถีชีวิตของ ชุมชนริมฝั่งคลอง การละเล่น ลิเกป่า	“...เรารวมกลุ่มกันมานานในเรื่อง ของการทำประมงและการเลี้ยง ปลา นำการท่องเที่ยวมาเป็น เครื่องมือภายหลัง ตอนปี 2552 ผ่านประเมินโฮมสเตย์ การจัดการ ท่องเที่ยวจึงเด่นชัดขึ้น กลุ่มอยู่ได้ เพราะแบ่งปัน เวลาประชุมเราจะ คุยเรื่องอาชีพ ปัญหาครอบครัว ปรึกษากันได้...” (ปลา นามสมมติ, 2560, กรกฎาคม 5, สัมภาษณ์)
	1.2) ด้านองค์กร ชุมชน	มีการเปิดโอกาสให้ทุกคนใน ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม และ ถ่ายทอดองค์ความรู้ และทักษะ ในการทำงานร่วมกัน	
	1.3) ด้านการจัดการ	มีการรวมกลุ่มมาอย่างยาวนาน โดยใช้กฎกติกาในการจัดการ ร่วมกัน มีการประชุมพูดคุย อย่างสม่ำเสมอ แบ่งปันรายได้ คืนกลับให้สมาชิกและส่วนรวม อย่างเป็นธรรม	

ชุมชน	องค์ประกอบหลัก	ลักษณะเด่น	ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์
	1.4) ด้านการเรียนรู้	เน้นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และเชิงอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเล	
2) ชุมชนบ้านลำขนุน จังหวัดตรัง	2.1) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม	มีทรัพยากรธรรมชาติ ป่าเขาและสายน้ำ เอื้อต่อการทำเกษตรกรรม และการใช้พลังงานทดแทน มีวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนพื้นบ้าน การละเล่นโนราห์โกลน	“...จุดเด่นของเรา คือ เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง เรื่องพลังงานในเชิงวัฒนธรรม เรามีหนังตะลุงโนราห์โกลน ที่เน้นการเรียนรู้ในทีมเราก็คอยช่วยเหลือกัน ทำแทนกันได้ เราจะคุยกันว่าอะไรเหมาะกับเรา กิจกรรมเรามีหลากหลาย พร้อมให้คนเข้ามาเรียนรู้...” (กึ่ง นามสมมติ, 2560, สิงหาคม 8, สัมภาษณ์)
	2.2) ด้านองค์กรชุมชน	สมาชิกในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วม และทำงานร่วมกัน สามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้	

### ตารางที่ 6 (ต่อ)

ชุมชน	องค์ประกอบหลัก	ลักษณะเด่น	ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์
	2.3) ด้านการจัดการ	การทำงานทุกอย่างเกิดขึ้นด้วยความพร้อม และความต้องการของสมาชิก มีการประชุมพูดคุย แบ่งปันรายได้ให้สมาชิกและส่วนรวมตามความเหมาะสม เน้นความพอเพียงเป็นหลัก	
	2.4) ด้านการเรียนรู้	เน้นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงเกษตร และเชิงอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการใช้พลังงานทดแทนในครัวเรือน	
3) ชุมชนบ้านบ่อเจ็ดลูก จังหวัดสตูล	3.1) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม	มีทรัพยากรทางทะเล ที่เอื้อต่อการทำประมงชายฝั่งและการจับสัตว์น้ำ มีวิถีชีวิตของชุมชนชาวเล	“...การท่องเที่ยวของชุมชนเรามีเป้าหมายเดียวกัน เน้นเรื่องทรัพยากรธรรมชาติเป็นตัวตั้ง การพัฒนาเราเน้นให้ชุมชน ค้นพบ

ชุมชน	องค์ประกอบหลัก	ลักษณะเด่น	ข้อมูลสำคัญจาก การสัมภาษณ์
	3.2) ด้านองค์กร ชุมชน	มีการร่วมกลุ่มเป็นเครือข่าย ช่วยเหลือและถ่ายทอดองค์ ความรู้ต่าง ๆ เพื่อเกิดความ เข้าใจต่อกัน สร้างจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อส่วนรวม	ตัวเอง และพัฒนาให้ตรงจุด ที่นี้ จุดเด่นเลย คือ ธรรมชาติที่ สมบูรณ์ การเป็นเจ้าของที่ดี...” (หมึก นามสมมติ, 2560, กรกฎาคม 22, สัมภาษณ์)
	3.3) ด้านการจัดการ	ใช้กฎกติกาและรวมกลุ่มกัน สร้างพลังอย่างเข้มแข็ง เน้นให้ สมาชิกตระหนักถึงคุณค่า ทรัพยากร วัฒนธรรม สร้างการ เรียนรู้ สร้างความ สามัคคีของกลุ่ม และสร้าง อาชีพเสริม	

#### ตารางที่ 6 (ต่อ)

ชุมชน	องค์ประกอบหลัก	ลักษณะเด่น	ข้อมูลสำคัญจาก การสัมภาษณ์
4) ชุมชนบ้านวัง สายทอง จังหวัด สตูล	4.1) ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติ และวัฒนธรรม	มีทรัพยากรธรรมชาติแนวป่า เขา และสายน้ำที่อุดมสมบูรณ์ เอื้อต่อการทำการเกษตร และ การเพาะปลูก มีวิถีชีวิตชุมชน และประเพณีบ้าน	“...การรวมตัวกัน มันทำให้เรา เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากขึ้น เรา มีทรัพยากรธรรมชาติที่ต้อง ช่วยกันดูแล การล่องเรือ ถือว่า เป็นจุดหลักของที่นี่ เราใส่ใจเรื่อง
	4.2) ด้านองค์กร ชุมชน	สมาชิกในชุมชน รวมตัวกันเพื่อ จัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิด ประโยชน์และคุณค่า	การอนุรักษ์สายน้ำลงไป เช่น การ ปลูกไม้เพื่อลดการชะล้างของหน้า ดิน การเก็บขยะ หรือการทำอะไร ก็ตามต้องมีความเข้าใจตรงกัน ...”
	4.3) ด้านการจัดการ	มีการรวมตัวกันด้วยความสมัคร ใจ ยอมรับในข้อตกลงและ ร่วมกันแสดงความคิดเห็น แบ่งปันผลประโยชน์ตาม สัดส่วนอย่างเป็นธรรม	(กบ นามสมมติ, 2560, กรกฎาคม 21, สัมภาษณ์)

4.4) ด้านการเรียนรู้ เน้นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการอนุรักษ์ไปพร้อม ๆ กัน โดยมีกิจกรรมเรียนรู้ ทรัพยากรธรรมชาติ การล่องเรือผ่านสายน้ำ เพื่อศึกษาพืชพรรณ และการใช้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างคนและธรรมชาติ

#### ตารางที่ 6 (ต่อ)

ชุมชน	องค์ประกอบหลัก	ลักษณะเด่น	ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์
5) ชุมชนบ้านทุ่งห้วยเพ็ง จังหวัดกระบี่	5.1) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม	มีทรัพยากรธรรมชาติทางทะเลและระบบนิเวศป่าชายเลนที่อุดมสมบูรณ์ มีวิถีการทำประมงและศิลปะการแสดงพื้นบ้าน ร่องเง็ง	“...วิถีชีวิตของเรา คือ การออกเลรอบ ๆ อ่าวสันตา ทุกคนในชุมชนก็มาช่วยกันหลังจากงานเสร็จ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาส่วนใหญ่ชอบความเป็นธรรมชาติ
	5.2) ด้านองค์กรชุมชน	มีการรวมกลุ่มกันเพื่อจัดการผลประโยชน์ร่วมกัน สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมอย่างชัดเจน เข้าใจกระบวนการในการทำงาน เน้นในเรื่องของการช่วยกันอนุรักษ์และดูแลรักษาทรัพยากรที่มีอยู่	ความสงบ เราใช้การท่องเที่ยวช่วยกันอนุรักษ์ทรัพยากรของชุมชน ...” (กล้วย นามสมมติ, 2560, มิถุนายน 24, สัมภาษณ์)

5.3) ด้านการจัดการ	เน้นกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ให้สมาชิกมีความเข้าใจต่อการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งต้องเชื่อมโยงและประสานกับภาคส่วนอื่น ๆ ทำให้ชุมชนเกิดความร่วมมืออย่างเต็มความสามารถ
5.4) ด้านการเรียนรู้	เน้นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการอนุรักษ์ ใช้ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นตัวเชื่อมโยงการสร้างจิตสำนึกที่ดี

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

ชุมชน	องค์ประกอบหลัก	ลักษณะเด่น	ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์
6) ชุมชนบ้านแหลมสัก จังหวัดกระบี่	6.1) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม	มีทรัพยากรธรรมชาติทางทะเล หมู่เกาะ และเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ มีวิถีชุมชน การละเล่นมโนราห์และร้องเง็ง	“...การเริ่มต้นของเรา คือ เริ่มจากสิ่งที่เป็นอยู่ แล้วค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนโดยใช้ความรู้ และเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ที่นี้เราใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน
	6.2) ด้านองค์กรชุมชน	มีการรวมตัวกันของกลุ่มสมาชิก โดยกำหนดเป้าหมายและทำความเข้าใจ ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอยู่เสมอ	ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยว สร้างประโยชน์จากรายได้มาพัฒนาต่อยอดสู่ วัด โรงเรียน และสิ่งแวดล้อม ...”



6.3) ด้านการจัดการ	มีการบริหารจัดการภายในกลุ่ม ด้วยความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละคน มีการจัดสรรและแบ่งปันรายได้ตามสัดส่วน	(ไม้ นามสมมติ, 2560, มิถุนายน 25, สัมภาษณ์)
6.4) ด้านการเรียนรู้	เน้นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และเชิงอนุรักษ์ เรียนรู้วิถีประมงพื้นบ้าน และสัมผัสความหลากหลายของวัฒนธรรมชาวไทยพุทธ จีน และ มุสลิม	

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกชุมชนมีองค์ประกอบหลักครบทั้ง 4 ด้าน ทำให้ชุมชนสามารถนำองค์ประกอบเหล่านั้น มาเป็นต้นทุนในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพยกระดับสู่เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เกิดความยั่งยืนต่อไป



**ตารางที่ 7 ข้อมูลเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนกับเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย**

ด้านที่ 1: ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน		บ่อหิน	ลำขนุน	บ่อเจ็ดลูก	วังสายทอง	ทุ่งห้วยเพ็ง	แหลมสัก
เป้าประสงค์ที่ 1.1	การบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 1.2	ข้อตกลงร่วมกันสำหรับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 1.3	ข้อควรปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 1.4	การพัฒนาบุคลากรในกลุ่มบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 1.5	การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 1.6	การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 1.7	การจัดการตลาดและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 1.8	ระบบบัญชี การเงินมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 1.9	เด็กและเยาวชนได้รับการให้ความสำคัญในการท่องเที่ยวโดยชุมชน	√	√	√	√	√	√
ด้านที่ 2: ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี		บ่อหิน	ลำขนุน	บ่อเจ็ดลูก	วังสายทอง	ทุ่งห้วยเพ็ง	แหลมสัก
เป้าประสงค์ที่ 2.1	การจัดสรรรายได้มีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 2.2	การส่งเสริมการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 2.3	ผลิตภัณฑ์ชุมชนมีคุณภาพเพื่อเสริมสร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 2.4	สิทธิมนุษยชนในการท่องเที่ยวได้รับการให้ความสำคัญ	√	√	√	√	√	√
ด้านที่ 3: ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน		บ่อหิน	ลำขนุน	บ่อเจ็ดลูก	วังสายทอง	ทุ่งห้วยเพ็ง	แหลมสัก
เป้าประสงค์ที่ 3.1	ฐานข้อมูลด้านมรดกวัฒนธรรมชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 3.2	การเผยแพร่มรดกวัฒนธรรมชุมชนผ่านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√
เป้าประสงค์ที่ 3.3	การอนุรักษ์ฟื้นฟูวัฒนธรรมท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√	√

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านที่ 4: ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน		บ่อหิน	ลำขนุน	บ่อเจ็ดลูก	วังสายทอง	ทุ่งห้วยเพ็ง	แหลมสัก
เป้าประสงค์ที่ 4.1	การจัดการพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป้าประสงค์ที่ 4.2	ฐานข้อมูลด้านทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป้าประสงค์ที่ 4.3	การเผยแพร่ภูมิปัญญาด้านทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมผ่านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป้าประสงค์ที่ 4.4	การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมในชุมชนมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป้าประสงค์ที่ 4.5	การสร้างความรู้ถึงความสำคัญของการรักษาทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมผ่านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านที่ 5: ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน		บ่อหิน	ลำขนุน	บ่อเจ็ดลูก	วังสายทอง	ทุ่งห้วยเพ็ง	แหลมสัก
หมวดคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ							
เป้าประสงค์ที่ 5.1	การให้บริการด้านการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างน่าพึงพอใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป้าประสงค์ที่ 5.2	นักสื่อความหมายมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป้าประสงค์ที่ 5.3	จุดบริการท่องเที่ยวมีคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป้าประสงค์ที่ 5.4	การติดต่อประสานงานด้านบริการมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
หมวดการเตรียมความพร้อมเรื่องความปลอดภัย							
เป้าประสงค์ที่ 5.5	เส้นทางและกิจกรรมท่องเที่ยวมีความปลอดภัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป้าประสงค์ที่ 5.6	จุดบริการท่องเที่ยวมีความปลอดภัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป้าประสงค์ที่ 5.7	การบริหารจัดการเส้นทางเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เป้าประสงค์ที่ 5.8	การบริหารจัดการกรณีฉุกเฉินมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

จากตารางที่ 7 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนกับเกณฑ์ การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย พบว่าทุกชุมชนมีการบริหารจัดการที่เป็นไปตาม เกณฑ์ โดยครบทุกเป้าประสงค์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนใน ภาพรวมที่มีการดำเนินงานครบในทุกรายชื่อประเมิน

### อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าทุกชุมชนมีศักยภาพครบทั้ง 4 ด้าน ซึ่งนำมาเป็นต้นทุนใน การจัดการการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี โดยในด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ทุกชุมชนมี ทรัพยากรธรรมชาติและวิถีชีวิต ตลอดจนประเพณีและวัฒนธรรมที่สืบทอดต่อกันมา ในด้านองค์กร ชุมชนมีการรวมกลุ่มกัน ด้วยความสมัครใจ ด้านการจัดการมีการแบ่งงานตามภาระหน้าที่ และมีส่วน ร่วมต่อการรับผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีกฎกติกาและเงื่อนไข ที่เป็นที่ยอมรับของ กลุ่ม ด้านการเรียนรู้ มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถเชื่อมโยงให้นักท่องเที่ยวเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน กับชุมชนได้ สอดคล้องกับสถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2560) ที่กล่าวถึง องค์ประกอบหลักของ การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนว่าต้องมีให้ครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ทรัพยากรธรรมชาติและ วัฒนธรรม 2) องค์กรชุมชน 3) การจัดการ และ 4) การเรียนรู้ และพัฒนาองค์ประกอบเหล่านั้นให้มี ความพร้อม มีศักยภาพต่อการรองรับนักท่องเที่ยว โดยที่ชุมชนเองไม่สูญเสียความเป็นอัตลักษณ์ หรือต้องเปลี่ยนแปลงอะไรทั้งหมด เพียงแต่ใช้กระบวนการเข้ามาจัดการกับต้นทุนที่ชุมชนมีอยู่ และ สอดคล้องกับ ศุภวรรษ เชื้อเมืองพาน ปารณีย์ เผ่าภูธร สังคม แสนบุตรดี และจักรพงษ์ พวงงามชื่น (2556) ซึ่งให้เห็นว่า การศึกษาศักยภาพของชุมชนนับเป็นจุดเริ่มต้นและเป็นการวางรากฐานการ จัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ที่ทำให้ชุมชนมีทิศทางที่แน่นอน และสามารถพัฒนาต่อไปในอนาคต และ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์รายด้าน พบว่าทุกชุมชนเป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน ของประเทศไทยทั้ง 5 ด้าน โดยมีการดำเนินงานครบในทุกข้อประเมิน แต่เมื่อลงรายละเอียดในราย ข้อ พบว่าชุมชนยังต้องปรับปรุงและเพิ่มเติมในบางรายชื่อ เช่น เรื่องการจัดการการตลาดและ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีประสิทธิภาพ ทุกชุมชนจำเป็นต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ทางการตลาดให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชนตนเอง หรือจัดเตรียมนักสื่อความหมายที่มี ประสิทธิภาพทุกชุมชนจำเป็นต้องมีการเตรียมพร้อมให้นักสื่อความหมายมีเพียงพอ ต่อจำนวน นักท่องเที่ยว และสามารถที่จะถ่ายทอดเรื่องราวให้นักท่องเที่ยวได้ทราบโดยมีขอบเขตของเรื่องราวที่ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากการศึกษาชุมชนโดยใช้เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของ ประเทศไทยเปรียบเทียบกับผลการประเมินการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทยในเขต พัฒนาการท่องเที่ยวอันดามัน ซึ่งจัดลำดับการพัฒนามากเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม A ระดับชุมชนที่มี ศักยภาพการพัฒนาสู่การตลาด กลุ่ม B ระดับชุมชนที่กำลังพัฒนาสู่การจัดการการท่องเที่ยวโดย ชุมชน และกลุ่ม C ระดับชุมชนที่มีความพร้อม และมีศักยภาพในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ทั้ง 6 ชุมชน ผ่านการประเมิน และจัดอยู่ในกลุ่ม A ซึ่งเป็นชุมชนที่มีศักยภาพ สามารถพัฒนา สู่การตลาดที่เหมาะสมได้ (นลพรรณ ชลาสินธุ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 สิงหาคม 2561)

ดังนั้น ศักยภาพของชุมชน จึงมีความสำคัญต่อการจัดการและการพัฒนาต่อไปในประเด็นที่ยัง ขาด เพื่อยกระดับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเกณฑ์การพัฒนาการ

ท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ชุมชนสามารถใช้ตรวจสอบเพื่อติดตาม หรือตรวจประเมินการทำงานของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ แม้ว่าจะเป็นชุมชนที่มีความพร้อมแล้ว สามารถบริหารจัดการ หรือรองรับนักท่องเที่ยวได้แล้ว ก็จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้เกิดความยั่งยืน โดยสามารถพัฒนาศักยภาพของชุมชนให้สอดคล้องตามกระบวนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

### ตอนที่ 1.2 แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบกับการใช้กระบวนการพัฒนาศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ ส่วนที่ 1 การวางโครงสร้าง และส่วนที่ 2 การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยทั้ง 6 ชุมชนมีการดำเนินงานในส่วนที่ 1 ระยะของการวางโครงสร้างเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จากผลการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนด และเพื่อให้การพัฒนานั้นเกิดความยั่งยืน จำเป็นต้องดำเนินการต่อในส่วนที่ 2 การพัฒนาอย่างยั่งยืน ได้แก่ 1) การสร้างภาคีเครือข่ายการทำงาน โดยให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน ช่วยเหลือและเป็นพี่เลี้ยงให้กับชุมชนอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนให้ความสำคัญการเรียนรู้ หรือเปิดรับองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อชุมชน เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง 2) บูรณาการทักษะความรู้ เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยนำความรู้ที่เหมาะสมมาพัฒนา หรือต่อยอดเพื่อให้เกิดการสร้างคุณค่า และเพิ่มมูลค่าต่อทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน 3) วางแผนและออกแบบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยการกำหนดเป้าหมายและจุดมุ่งหมายของการสร้างสรรค์กิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความเป็นเอกลักษณ์ และความต้องการของนักท่องเที่ยว ให้เกิดความสมดุลระหว่างคุณค่าและประโยชน์ที่จะได้รับจากการส่งมอบบริการนั้น ๆ 4) ระบุกลุ่มเป้าหมายและความต้องการทางการตลาด และออกแบบกลยุทธ์ทางการตลาด โดยสร้างรูปแบบการท่องเที่ยวภายในชุมชนให้นักท่องเที่ยวรับรู้ ผ่านการสื่อสาร หรือการสร้างภาพลักษณ์ มีการจัดเก็บข้อมูลของนักท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ โดยออกแบบเครื่องมือที่สามารถเก็บข้อมูลของนักท่องเที่ยวได้หลากหลายช่องทาง และ 5) ดำเนินการและประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีการทบทวนกระบวนการดำเนินงานอยู่เสมอ นอกจากนี้มีการประชุมติดตามผลตามรอบระยะเวลาโดยผู้นำ หรือสมาชิกในชุมชนแล้ว อาจใช้รูปแบบการประเมินโครงการแบบ CIPP Model ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินที่มีความต่อเนื่องกันในการดำเนินงานอย่างครบวงจร และครอบคลุม มิติ เศรษฐกิจ สังคม การบริหารจัดการ ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม มาร่วมในการประเมินผลได้ ซึ่งกระบวนการที่กล่าวมาข้างต้น สอดคล้องกับ พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์ (2557) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญต่อการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน ได้แก่ ศักยภาพทางการท่องเที่ยว กระบวนการคิดแบบยั่งยืน เครือข่ายการท่องเที่ยว และผู้นำชุมชน

### ตอนที่ 2 จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ

คู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย คำศัพท์ วลี และประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานในบริบทเฉพาะของการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ของกลุ่มเป้าหมาย โดยเนื้อหาประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำศัพท์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย คำศัพท์เกี่ยวกับสัตว์ในชุมชน สิ่งแวดล้อมในชุมชน และการบริการของชุมชน ปรากฏดังตารางที่ 8

**ตารางที่ 8 คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน**

หัวข้อ	คำศัพท์	
สัตว์ในชุมชน	- Bird	- Monitor Lizard
	- Crab	- Monkey
	- Fish	- Oyster
สิ่งแวดล้อมในชุมชน	- Bridge	- River
	- Cave	- River Mouth
	- Floating Basket	- Rubber Sheet
	- Latex	- Rubber Tree
	- Mangrove Forest	- Waterfall
การบริการของชุมชน	- Bed	- Life Jacket
	- Bedsheet	- Long-tail Boat
	- Bin	- Paddle
	- Blanket	- Pillow
	- Helmet	- Soap
	- Kayak	- Toilet

ส่วนที่ 2 วลีและประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย การต้อนรับนักท่องเที่ยว และการบริการของชุมชน ปรากฏดังตารางที่ 9

**ตารางที่ 9 วลีและประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน**

หัวข้อ	วลี / ประโยคที่เกี่ยวข้อง
การต้อนรับนักท่องเที่ยว	- Hi / Hello
	- Good Morning
	- Good Afternoon
	- Good Evening
	- Welcome to ..... Community.
	- May I help you?
การบริการของชุมชน	- We have boat tour.
	- We have kayaking tour.
	- We have available room.
	- 1,000 Baht for one people

- 
- 1,000 Baht for one room
  - Be careful!
  - It's dangerous.
  - Don't touch.
  - Don't move.
  - Put on life jacket, please.
  - Put on helmet, please.
  - Take off shoes, please.
  - Follow me, please.
  - Get on the boat.
  - Get off the boat.
- 

ผลการวิเคราะห์การใช้คู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนจากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อคู่มือในระดับมาก เนื่องจากภาพประกอบในคู่มือมีสีสันสดใส สวยงาม เป็นภาพถ่ายจริงที่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาช่วยให้ นักภาพตามได้ง่าย การจัดเรียงหน้ามีความเหมาะสมและอ่านง่าย เนื้อในคู่มือเกี่ยวข้องกับการทำงานในชีวิตประจำวันและบริบทรอบตัว ทั้งนี้ยังชอบที่มีคำอ่านเป็นภาษาไทยเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ไม่น่านภาษาอังกฤษไม่ได้

### อภิปรายผล

การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ใช้กรอบแนวคิดการพัฒนาสื่อ (Framework for Material Development) ทั้ง 7 ด้านของ Jolly & Bolitho (2011) มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมคำศัพท์ วลี และประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานที่จำเป็นในการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ ซึ่งมีบริบททางพื้นที่และการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน โดยมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่เป็นสวนยางพารา สวนผลไม้ แม่น้ำ ทะเล ภูเขา ถ้ำ เป็นต้น และให้การบริการการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยวหรือพายเรือชมธรรมชาติ เนื้อหาในคู่มือแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คำศัพท์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ คำศัพท์เกี่ยวกับสัตว์ในชุมชน สิ่งแวดล้อมในชุมชน และการบริการของชุมชน ส่วนที่ 2 วลีหรือประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ การต้อนรับนักท่องเที่ยว และการบริการของชุมชน ลักษณะของภาษาในคู่มือนี้เป็นรูปแบบของภาษาเฉพาะที่ใช้ในสถานการณ์ทำงานจริง สอดคล้องกับแนวคิดของ Tomlinson (2012) ที่กล่าวถึงหลักการสร้างสื่อไว้ว่า สื่อที่พัฒนาหรือสร้างขึ้นควรจะทำให้ผู้เรียนได้พบกับภาษาที่ใช้ในสถานการณ์จริง (Authentic Use) และ สื่อควรสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาสำหรับสถานการณ์เฉพาะ (Target Language) เพื่อที่จะสื่อสารในสถานการณ์เฉพาะได้ ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Epstein & Ormiston (2007) ที่ว่า สื่อทางภาษาควรจะช่วยให้ผู้เรียนพร้อมเจอกับสถานการณ์ภาษาอังกฤษสภาพจริง

นอกจากนี้ ผลการใช้คู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจกับคู่มือเนื่องจากเนื่องจากภาพประกอบในคู่มือมีสีสันสดใส สวยงาม และเป็นภาพถ่ายจริง สอดคล้องกับแนวคิดของ Epstein & Ormiston (2007) ที่ว่าสื่อทาง ภาษาควรดึงดูดความสนใจในด้านของรูปแบบและการออกแบบ

### ตอนที่ 3 พัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ ยอมรับในระดับสากล

ผลการพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ ยอมรับในระดับสากลโดยการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดย ชุมชนให้กับตัวแทนบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 ชุมชน ชุมชนละ 20 คน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 3.1 เปรียบเทียบความรู้ภาษาอังกฤษพื้นฐานก่อนและหลังจัดอบรมภาษาอังกฤษ พื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ผลการเปรียบเทียบความรู้ภาษาอังกฤษก่อนและหลังจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับ การบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน แยกตามชุมชนเป้าหมาย ปรากฏ ดังตารางที่ 10 ตารางที่ 11 และตารางที่ 12

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที และระดับนัยสำคัญทางสถิติ ในการทดสอบเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมายชุมชน บ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง

คะแนนทดสอบ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ก่อนอบรม	2.25	2.67	-22.304	19	.000
หลังอบรม	14.25	1.71			

\*p < .05

จากตารางที่ 10 พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการ บริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนของกลุ่มเป้าหมายชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง มีค่าเท่ากับ 2.25 และ 14.25 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษ พื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า คะแนนทดสอบหลังอบรมสูงกว่าก่อน อบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที และระดับนัยสำคัญทางสถิติ ในการทดสอบเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมายชุมชนบ้าน วังสายทอง จังหวัดสตูล

คะแนนทดสอบ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ก่อนอบรม	1.05	2.44	-11.479	19	.000
หลังอบรม					



หลังอบรม	10.70	4.36
----------	-------	------

\*p < .05

จากตารางที่ 11 พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนของกลุ่มเป้าหมายชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัดสตูล มีค่าเท่ากับ 1.05 และ 10.70 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า คะแนนทดสอบหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที และระดับนัยสำคัญทางสถิติ ในการทดสอบเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมายชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง จังหวัดกระบี่

คะแนนทดสอบ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig
ก่อนอบรม	1.85	1.87	-11.176	19	.000
หลังอบรม	11.25	4.11			

\*p < .05

จากตารางที่ 12 พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนของกลุ่มเป้าหมายชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง จังหวัดกระบี่ มีค่าเท่ากับ 1.85 และ 11.25 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า คะแนนทดสอบหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3.2 ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนแยกตามชุมชนเป้าหมาย ปรากฏดังตารางที่ 13 ตารางที่ 14 และตารางที่ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษ ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหาในการอบรมมีความเหมาะสม	4.44	.53	มาก
2. สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	4.22	.44	มาก
3. กิจกรรมในการอบรมมีความเหมาะสมและน่าสนใจ	4.44	.53	มาก
4. กิจกรรมในการอบรมทำให้สนใจอยากเรียน	4.44	.53	มาก

## ภาษาอังกฤษมากขึ้น

## ตารางที่ 13 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. มีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้นหลังจากเข้าร่วมอบรม	3.89	.78	มาก
6. ได้รับความรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นหลังจากเข้าร่วมการอบรม	4.11	.60	มาก
7. ความรู้ที่ได้จากการอบรมมีประโยชน์ต่อการทำงานหรือชีวิตประจำวัน	4.00	.00	มาก
8. วิทยากรสามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ดี	4.56	.53	มากที่สุด
9. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสมกับกิจกรรม	4.22	.44	มาก
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	3.78	.44	มาก
เฉลี่ยรวม	4.21	.18	มาก

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง จำนวน 20 คน ที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.18) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อการถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากรในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.44) เป็นอันดับแรก

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษ ชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัดสตูล

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหาในการอบรมมีความเหมาะสม	4.60	.52	มากที่สุด
2. สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	4.50	.71	มาก
3. กิจกรรมในการอบรมมีความเหมาะสมและน่าสนใจ	4.80	.63	มากที่สุด
4. กิจกรรมในการอบรมทำให้สนใจอยากเรียนภาษาอังกฤษมากขึ้น	4.70	.48	มากที่สุด
5. มีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้นหลังจากเข้าร่วมอบรม	4.20	.79	มาก
6. ได้รับความรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นหลังจากเข้าร่วมการอบรม	4.40	.84	มาก

## ตารางที่ 14 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
7. ความรู้ที่ได้จากการอบรมมีประโยชน์ต่อการทำงาน	4.30	.67	มาก

หรือชีวิตประจำวัน			
8. วิทยากรสามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ดี	4.60	.84	มากที่สุด
9. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสมกับกิจกรรม	4.60	.52	มากที่สุด
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	4.10	1.10	มาก
เฉลี่ยรวม	4.48	.39	มากที่สุด

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัดสตูล จำนวน 20 คน ที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.39) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมในการอบรมในระดับมากที่สุด ได้แก่ กิจกรรมในการอบรมมีความเหมาะสมและน่าสนใจ และกิจกรรมในการอบรมทำให้สนใจอยากเรียนภาษาอังกฤษมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.63 และ  $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.48 ตามลำดับ)

ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า กลุ่มเป้าหมายพึงพอใจต่อการอบรมมาก ต้องการให้มีการอบรมบ่อย ๆ และมีความพึงพอใจต่อวิทยากรเนื่องจากสามารถสื่อสารได้ดี ทำให้ผู้อบรมไม่เครียด

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษ ชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง จังหวัดกระบี่

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหาในการอบรมมีความเหมาะสม	4.65	.70	มากที่สุด
2. สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	4.24	.83	มาก
3. กิจกรรมในการอบรมมีความเหมาะสมและน่าสนใจ	4.06	.66	มาก
4. กิจกรรมในการอบรมทำให้สนใจอยากเรียนภาษาอังกฤษมากขึ้น	4.53	.80	มากที่สุด
5. มีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้นหลังจากเข้าร่วมอบรม	4.24	.83	มาก
6. ได้รับความรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นหลังจากเข้าร่วมการอบรม	4.24	.90	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
7. ความรู้ที่ได้จากการอบรมมีประโยชน์ต่อการทำงานหรือชีวิตประจำวัน	4.18	.88	มาก
8. วิทยากรสามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ดี	3.88	.93	มาก
9. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสมกับกิจกรรม	4.18	.88	มาก
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	3.88	1.17	มาก

เฉลี่ยรวม	4.21	.54	มาก
-----------	------	-----	-----

ตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายชุมชนบ้านทุ่งหิเียง จังหวัดกระบี่ จำนวน 20 คน ที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.54) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาในการจัดอบรมในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.70)

ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า กลุ่มเป้าหมายต้องการให้มีการอบรมในวันปกติ (วันจันทร์ถึงศุกร์) และอบรมต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ เพื่อเรียนรู้เนื้อหาที่ลึกขึ้น

### อภิปรายผล

ผลการพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากลโดยการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้กับตัวแทนบุคคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง ชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัดสตูล และชุมชนบ้านทุ่งหิเียง จังหวัดกระบี่ คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายชุมชนละ 20 คน พบว่า คะแนนทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมายหลังอบรมมากกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกชุมชน แสดงให้เห็นว่า กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ภาษาอังกฤษที่เพิ่มขึ้นหลังจากเข้ารับการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพร พูลเกษ วนุชชิตา สุภัควนิช และธิตีพล วิมุกตานนท์ (2558) ที่ทำการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวบ้านโคกโก่ง ตำบลกุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ และพบว่า กลุ่มชุมชนมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม ทั้งนี้ ผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก ชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัดสตูล มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด และชุมชนบ้านทุ่งหิเียง จังหวัดกระบี่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $\bar{X} = 4.48$  และ  $\bar{X} = 4.21$  ตามลำดับ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพร พูลเกษ วนุชชิตา สุภัควนิช และธิตีพล วิมุกตานนท์ (2558) ที่ว่า หมู่บ้านโฮมสเตย์ บ้านโคกโก่ง มีความพึงพอใจในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์ในระดับมากที่สุด



## บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษ  
กรณีศึกษา: จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เป็นงานวิจัยแบบผสมวิธีทั้งเชิงปริมาณและ  
เชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะ ไว้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

**ตอนที่ 1 วิเคราะห์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และ  
จังหวัดกระบี่ เปรียบเทียบตามเกณฑ์มาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน**

ชุมชนทั้ง 6 ชุมชน มีศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยมีองค์ประกอบ ครบทั้ง  
4 ด้าน ได้แก่ 1) ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม 2) องค์กรชุมชน 3) การจัดการ และ 4) การ  
เรียนรู้ ทั้งนี้ ศักยภาพที่มีในแต่ละองค์ประกอบทำให้ชุมชนเป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยว  
โดยชุมชนของประเทศไทย ครบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดย  
ชุมชน ด้านที่ 2 ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี ด้านที่ 3 ด้านการอนุรักษ์และ  
ส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน ด้านที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อม  
อย่างเป็นระบบและยั่งยืน และด้านที่ 5 ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน และมี

คะแนนประเมินอยู่ในระดับ A โดยสามารถพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ของชุมชนให้เกิดความยั่งยืนได้ โดยการดำเนินการต่อในกระบวนการ 1) การสร้างภาคีเครือข่าย 2) บูรณาการทักษะความรู้ เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว 3) วางแผนและออกแบบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ 4) ระบุกลุ่มเป้าหมายและความต้องการทางการตลาด และ 5) ออกแบบกลยุทธ์ทางการตลาดดำเนินการและประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้ชุมชนได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวกระแสหลัก และยังคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของชุมชน ตลอดจนการอนุรักษ์ทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งเป็นต้นทุนทางการท่องเที่ยวไว้ได้อย่างยาวนาน

### **ตอนที่ 2 จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ**

การจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมคำศัพท์ วลี และประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานที่จำเป็นในการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของชุมชนในจังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ เนื้อหาในคู่มือประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำศัพท์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ คำศัพท์เกี่ยวกับสัตว์ในชุมชน สิ่งแวดล้อมในชุมชน และการบริการของชุมชน ส่วนที่ 2 วลีหรือประโยคภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน ได้แก่ การต้อนรับนักท่องเที่ยว และการบริการของชุมชน ลักษณะของภาษาในคู่มือนี้เป็นรูปแบบของภาษาเฉพาะที่ใช้ในสถานการณ์ทำงานจริง

### **ตอนที่ 3 พัฒนาคู่มือคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีศักยภาพตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล**

พัฒนาคู่มือคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ตรงกับความต้องการและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติของชุมชนกลุ่มเป้าหมาย และให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน หมวดยุทธศาสตร์ด้านความสะอาดและบริการ ที่กำหนดเป้าประสงค์ของการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนไว้ว่า กลุ่มส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจที่มีประสิทธิภาพ มีการบริการข้อมูลท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เข้าถึงง่าย และมีระบบการประสานงานด้านการบริการ ผู้วิจัยจึงดำเนินการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ชุมชนกลุ่มเป้าหมายจังหวัดละ 1 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนบ่อหินพาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง ชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัดสตูล และชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง จังหวัดกระบี่ ซึ่งผลการจัดอบรมพบว่า คะแนนทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมายหลังอบรมมากกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกชุมชน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มเป้าหมายมีความรู้ภาษาอังกฤษที่เพิ่มขึ้นหลังจากเข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน นอกจากนี้ผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ชุมชนบ่อหินพาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก ชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัดสตูล มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด และชุมชนบ้านทุ่งหยีเพ็ง

จังหวัดกระบี่ มีความพึงพอใจในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีส่วนช่วยส่งเสริมในเรื่องเครื่องมือสำหรับการจัดเก็บข้อมูลของนักท่องเที่ยว สถาบันการศึกษามีส่วนช่วยส่งเสริมเรื่ององค์ความรู้ที่เหมาะสม โดยการจัดอบรม ให้ความรู้ เพื่อพัฒนาทักษะให้ชุมชนเกิดความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น

2. ชุมชนอื่นที่ต้องการพัฒนา หรือยกระดับให้มีการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน สามารถนำรูปแบบการดำเนินงานจากชุมชนต้นแบบไปศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความพร้อม และยกระดับให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่เป็นรูปแบบเฉพาะ เนื่องจากบริบทของชุมชนมีความเป็นอัตลักษณ์ จำเป็นต้องมีเครื่องมือ หรือตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับชุมชนนั้น ๆ

2. ควรมีการศึกษามุมมอง หรือความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในการเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวรับรู้สอดคล้องกับความต้องการหรือการยอมรับร่วมกันของชุมชนหรือไม่

3. ควรมีการศึกษารูปแบบ หรือช่องทางในการเชื่อมโยงผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวกระแสหลัก ให้มาสู่ชุมชน ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสม

4. ควรพัฒนาคู่มือกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ให้บริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนอื่น ๆ

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2560. ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 –2564) แหล่งที่มา: [http://www.mots.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=9690](http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9690), 8 ธันวาคม 2560.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2561. สถิตินักท่องเที่ยว. แหล่งที่มา: [https://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=411](https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=411), 19 สิงหาคม 2561.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2559. แผนฯ 12 ว่าด้วยภาคและเมืองเรื่องการท่องเที่ยว. แหล่งที่มา: <http://www.tatreviewmagazine.com/web/menu-read-tat/menu-2016/menu-42016/752-42016-plan12>, 8 ธันวาคม 2560.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2560. จุลสารวิชาการการท่องเที่ยว 3(4):46-51, 61-67.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2561. จุลสารวิชาการการท่องเที่ยว 4(2):8.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2561. แผนฯ 12 ว่าด้วยภาคและเมืองเรื่องการท่องเที่ยว. แหล่งที่มา: <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-tat/menu-2016/menu-42016/752-42016-plan12>, 11 กันยายน 2561.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. 2560. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564). แหล่งที่มา: [http://www.ubu.ac.th/web/files\\_up/03f2017052216244626.pdf](http://www.ubu.ac.th/web/files_up/03f2017052216244626.pdf), 10 กันยายน 2561
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. 2559. เถลง์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย. กรุงเทพฯ.
- จตุติมา บุญมี และสุธิรา ปานแก้ว. 2560. แนวคิดการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยใช้หลักจิตใจให้บริการ (Service Mind) เพื่อคุณภาพ การบริการและคุณภาพชีวิต, น. 440-455 ในรายงานการประชุม The 4th International and 3rd National Conference. **Environmental Friendly Tourism for Sustainable Development**. Prince of Songkla University, Hat Yai Campus, Thailand.
- จิตรลดา งามพันธุ์ และสุทัศน์ นาคจัน. 2560. การพัฒนาคู่มือการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์ 19(1): 29-43.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. 2554. บทความคุณภาพของการให้บริการ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต



สาขาวิชาการบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. แหล่งที่มา: <http://www.tpa.or.th>,  
10 กรกฎาคม 2558.

- เทพรัตน์ จันทพันธ์ และวิวัฒน์ ฤทธิมา. 2556. การท่องเที่ยวโดยชุมชนของตำบลบ้านขาว  
อำเภอระโนด จังหวัดสงขลา, น. 71-78. ในรายงานการประชุมมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 4  
(การวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมไทย).
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภักทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน. 2557. จิตวิทยาและคุณภาพบริการท่องเที่ยว.  
หจก. เฟรนด์ข้าหลวง ฟรินด์ติ้งแอนด์พัลลิกซิ่ง, นนทบุรี.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา. 2557. การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน.  
บริษัทธรรมสาร, นนทบุรี.
- ปฐมศน์ บรรณเลิศ. 2557. การบริหารการพัฒนา. เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหาร  
การพัฒนา. สำนักวิชาบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์. 2557. การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษา บ้านโคกโค  
จังหวัดพังงา. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal 7(3): 650-665.
- มนัสสินี บุญมีศรีสง่า, กอบกาญจน์ ศักดิ์ประเสริฐ, ภาวิณี สะอาดศรี และวนชัย อุทินทุ . 2556. แนว  
ทางการพัฒนาถนนคนเดิน ตลาด 200 ปี ปราณบุรี ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมโดย  
การมีส่วนร่วมของชุมชน. Veridian E-Journal, SU 6(1): 119-131.
- วราพร พูลเกษ, วนุชชิตา สุภักควนิช และธิตีพล วิมุกตานนท์. 2558. การพัฒนาทักษะการสื่อสาร  
ภาษาอังกฤษของชุมชนหมู่บ้านโฮมสเตย์เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวบ้านโคกโค้ง  
ตำบลกุดหว้า อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารสังคมศาสตร์ 4(2): 86-91
- ศาดตราสหัสทัศน์ ชนกกานต์ สหัสทัศน์ ธิตีพล วิมุกตานนท์ ไพรวลัย หารฤทธิ์ และนุชจรินทร์  
ทรัพย์สมบัติ. 2560. การพัฒนาคู่มือสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว  
ต่างชาติสำหรับวิสาหกิจท่องเที่ยวไหวแพรวา บ้านโพน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสาร  
การบริหารปกครอง 6: 106-119.
- ศุภวรรษ เชื้อเมืองพาน ปารณีย์ เผ่าภูธร สังคม แสนบุตรดี และ จักรพงษ์ พวงงามชื่น. 2556.  
การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาร้านไร่กองซิง ตำบล  
หนองควม อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารแก่นเกษตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
41(1): 678-684.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีนครินทร์ เขต 3. ม.ป.ป. แนวคิดการจัดกิจกรรมลดเวลา  
เรียนเพิ่มเวลารู้. แหล่งที่มา: <http://www.surin3.go.th/>, 19 สิงหาคม 2561.
- สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน. 2560. CBT. แหล่งที่มา: [http://www.cbt-](http://www.cbt-i.or.th/?ge=show_pages&gen_lang=20112012094103)  
[i.or.th/?ge=show\\_pages&gen\\_lang=20112012094103](http://www.cbt-i.or.th/?ge=show_pages&gen_lang=20112012094103), 8 ธันวาคม 2560.
- สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน. 2556. คู่มือมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน. มหาวิทยาลัยพายัพ,  
เชียงใหม่.
- สุนิตย์ ยอดจันทร์. 2553. การพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 2  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยใช้ชุดฝึกการเขียนตามคำบอก. รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- สุดารัตน์ แสงจำนง. 2553. แนวทางการพัฒนารูปแบบแหล่งท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาศูนย์อนุรักษ์ป่าชายเลนคลองโคโคน้ำ จังหวัดสมุทรสงคราม. **วารสารวิจัยและพัฒนา 2**: 60-69.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. **เคล็ดลับการตลาด**. พีซีพริ้นท์เทค, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2560. **GDP ไตรมาสสาม ปี 2560 และแนวโน้มปี 2560 – 2561**. แหล่งที่มา: [http://www.nesdb.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=5165](http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5165), 5 ธันวาคม 2560.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2560. **GDP ไตรมาสสาม ปี 2560 และแนวโน้มปี 2560 – 2561**. แหล่งที่มา: [http://www.nesdb.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=5165](http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5165), 5 ธันวาคม 2560.
- อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยะ. 2554. **เตรียมคน เตรียมองค์กร นับถอยหลังรับมือ AEC**. แหล่งที่มา: <http://www.manager.co.th>, 7 กรกฎาคม 2558.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). ม.ป.ป. . **รูปแบบการเชื่อมโยงผลประโยชน์การท่องเที่ยวโดยชุมชน**. รายงานผลวิจัย. กรุงเทพฯ.
- อัญชลี อติแพทย์. 2553. รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอบางปะอิน จังหวัดสมุทรสงคราม. รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Patcharin Jungprawate. 2560. ความต้องการของชุมชนในการพัฒนาศักยภาพเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ : กรณีศึกษาตลาดคลองสวนร้อยปี อำเภอบางปะอิน จังหวัดสมุทรปราการ. **วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย 12(1)**: 36-49.

#### ภาษาต่างประเทศ

- Azarnoosh, M., Zeraatpishe, M., Faravani, A. & Kargozari, H.R. 2016. **Issues in Materials Development**. Sense Publishers, Netherlands.
- Banu, S. 2012. Innovative Teaching and Activity Based Learning in English Language. **ELT Voices – India 2(4)**: 75–93.
- Benson, A and Blackman, D. 2003. Can research methods ever be interesting. **Active Learning in Higher Education 4(1)**: 39-45.
- Bracaj, M. 2014. Teaching English for Specific Purposes and Teacher Training. **European Scientific Journal 10(2)**: 40 – 49.
- Brown, J. D. 2006. Second Language Studies: Curriculum Development. In Brown, K., ed., **Encyclopedia of Language and Linguistics**. Elsevier, Oxford.

- Chambers, F. 1980. A re-evaluation of needs analysis. **ESP Journal** 1(1): 25 – 33.
- Crosby, P.B. 1979. *Quality is Free*. New York: Mc Graw-Hill Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). *Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension*. **Journal of Marketing** 56(7), pp. 55-68.
- Epstein, R. and Ormiston, M. 2007. **Tools and Tips for Using ELT Materials**. University of Michigan, USA.
- Fallon, E., Walsh, S. and Prendergast, T. 2013. An Activity-based Approach to the Learning and Teaching of Research Methods: Measuring Student Engagement and Learning. **Irish Journal of Academic Practice** 2(1): 1–24.
- Fiorito, L. 2005. **Teaching English for Specific Purposes (ESP)**. Available source: <https://www.usingenglish.com/articles/teaching-english-for-specific-purposes-esp.html>, August 18, 2018.
- Goulet, D. 2006. **Development Ethics at Work: Explorations – 1960-2002**. Routledge 2 Park Square, Milton Park, Abingdon, Oxon OX14 4RN.
- Fiorito, L. **Teaching English for Specific Purposes (ESP)**. Available Source: <http://www.usingenglish.com/articles/teaching-english-for-specific-purposes-esp.html>, July 01, 2015.
- Graves, K. 2009. The Curriculum of Second Language Teacher Education. In Burns, A. and Richards, J.C., eds., **The Cambridge Guide to Second Language Teacher Education**. Cambridge University Press, New York.
- Gronroos, C. 1990. Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface. **Journal of Business Research** 20(1), pp. 3-17.
- Hyland, K. 2006. **English for Academic Purpose: An Advance Resource Book**. Routledge, New York.
- Hutchinson, T., & Waters, A. 1987. **English for Specific Purposes: A learning-Centered approach**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jolly, D. and R, Bolitho. 2011. A Framework for Materials Writing. In: Tomlinson, B., ed. **Materials Development in Language Teaching** (2nded). Cambridge University Press, Cambridge.
- Nation, I. S. P. and Macalister, J. 2010. **Language Curriculum Design**. Routledge, New York&London.
- Paltridge, B. and Starfield, S. 2013. **The Handbook of English for Specific Purposes**. Wiley-Blackwell, Boston.
- Ravi, R. and Xaviera, P. 2007. Activity Based Learning as Self-Accessing Strategy to Promote Learners' Autonomy. **I-Manager's Journal on Educational**

**Psychology** 1(2): 7–9.

Streeten, P. 1972. **The frontiers of development studies**. New York: Wiley.

ISBN 9780470833285.

Tomlinson, B. 2012. Materials Development for Language Learning and Teaching.

**Language Teaching** 45(2): 143 - 179.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสัมภาษณ์ด้านการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน

--	--	--

แบบสัมภาษณ์

ประเด็น การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนและเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย  
ณ ชุมชน.....

*หมายเหตุ* แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษ กรณีศึกษา: จังหวัดตรัง จังหวัดสตูล และจังหวัดกระบี่ (The Development of Community-Based Tourism Services Quality using English Skills: A Case Study of Trang, Satun, and Krabi) ได้รับงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2560 จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยจัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบข้อมูลทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวชุมชน และการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเปรียบเทียบกับมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน ปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

วัน/เดือน/ปี..... เวลา..... สถานที่.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

อาชีพ/ตำแหน่ง..... ที่อยู่.....

2. มีองค์ประกอบหลักของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนครบทั้ง 4 ด้าน หรือไม่อย่างไร

- 1) ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม
- 2) องค์กรชุมชน
- 3) การจัดการ
- 4) การเรียนรู้

3. มีการดำเนินงานตามเกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนของประเทศไทย ครบทั้ง 5 ด้าน หรือไม่อย่างไร

ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ด้านที่ 2 ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี

ด้านที่ 3 ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน

ด้านที่ 4 ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ หรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

ภาคผนวก ข  
แบบสัมภาษณ์ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ  
สำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

--	--	--

แบบสัมภาษณ์

ปัญหาและความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

วัน/เดือน/ปี.....เวลา.....สถานที่.....

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

อาชีพ/ตำแหน่ง.....

**ประเด็นคำถาม**

1. มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการมากน้อยแค่ไหน
2. มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานอย่างไรบ้าง (หัวข้อ/ ทักษะ)
3. ประเมินทักษะและความรู้ภาษาอังกฤษของตัวเองและทีมงานว่าอยู่ในระดับใด (ทักษะ)
4. มีความต้องการในการเรียนภาษาอังกฤษอย่างไรบ้าง (หัวข้อ/ ทักษะ)
5. มีปัญหาในการสื่อสารกับชาวต่างชาติหรือไม่ อย่างไร
6. ต้องการคู่มือภาษาอังกฤษที่เนื้อหาและรูปแบบอย่างไรบ้าง
7. ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอย่างไร
8. ลักษณะของภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง

## ภาคผนวก ค

## แบบทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

คำศัพท์สำหรับทดสอบการฟัง	คำศัพท์สำหรับทดสอบการพูด
ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง 1. boat                      6. island 2. room                      7. dangerous 3. water                      8. How much? 4. mangrove                9. What's time? 5. rubber tree              10. What's that?	ชุมชนบ่อหินฟาร์มสเตย์ จังหวัดตรัง 1. อาชีพประมง              6. สาหร่ายทะเล 2. ป่าโกงกาง                7. รอก่อน 3. เรือหางยาว              8. ตู 4. เสื้อชูชีพ                 9. ระวัง 5. ปู                            10. ต้นยางพารา
ชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัดสตูล 1. boat                      6. river 2. room                      7. dangerous 3. bedsheet                 8. How much? 4. rubber tree               9. What's time? 5. cave                       10. What's that?	ชุมชนบ้านวังสายทอง จังหวัดสตูล 1. อาชีพตัดยาง              6. หมอน 2. เสื้อชูชีพ                 7. ระวัง 3. หมวกกันน็อค            8. เช่า 4. ผ้าห่ม                     9. อันตราย 5. ผ้าปูเตียง                10. ถ้ำ
ชุมชนบ้านทุ่งหิเฝ้า จังหวัดกระบี่ 1. boat                      6. island 2. bridge                    7. dangerous 3. crab                        8. How much? 4. water                      9. What's time? 5. mangrove                10. What's that?	ชุมชนบ้านทุ่งหิเฝ้า จังหวัดกระบี่ 1. อาชีพประมง              6. ถอยไป 2. ป่าโกงกาง                7. รอก่อน 3. เรือหางยาว              8. ตู 4. เสื้อชูชีพ                 9. ระวัง 5. ปู                            10. อันตราย

## หมายเหตุ

1. ทดสอบการฟังโดยให้อาจารย์ชาวอเมริกันออกเสียงคำหรือวลีและผู้เรียนเขียนความหมายของคำที่ได้ยินลงในกระดาษ
2. ทดสอบการพูดโดยให้ผู้เรียนบอกคำศัพท์ภาษาอังกฤษของคำนั้น ๆ ให้คะแนนความถูกต้องของการพูดออกเสียงโดยอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษสองท่าน

## ภาคผนวก ง

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดอบรมภาษาอังกฤษ  
สำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

โครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษพื้นฐานเพื่อการบริการสำหรับบุคลากรทางการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริงของท่าน

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 อาชีพ

6. ได้รับความรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นหลังจากเข้าร่วม การอบรม					
7. ความรู้ที่ได้จากการอบรมมีประโยชน์ต่อการทำงาน/ ชีวิตประจำวัน					
8. วิทยากรสามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ดี					
9. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสมกับกิจกรรม					
10. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

กำหนดการจذبอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการบริการเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน

#### Tentative Schedule

#### English Language Training for Community-based Tourism Services

17 – 18 February 2018	Tung-Yee-Peng Village, Krabi
21 – 22 February 2018	Bor-hin Farmstay, Trang
26 – 27 February 2018	Wang Sai Tong Village, Satun

#### Terminal Objectives:

1. Attendances will be able to pronounce vocabulary related to their job appropriately.
2. Attendances will be able to perform a realistic role-play related to their job appropriately.

#### Enabling Objectives:

1. Attendances will be able to greet customer appropriately.



Time	Activities	Remark
<b>Day 1</b>		
08.30 AM – 08.45 AM	Registration	
08.45 AM – 09.00 AM	Opening Ceremony	
09.00 AM – 09.30 AM	Pre-test	
09.30 AM – 10.30 AM	Important Vocabulary	Kuliga
10.30 AM – 10.45 AM	Break	
10.45 AM – 12.00 AM	Number (time, price)	Kuliga
12.00 PM – 01.00 PM	Lunch	
01.00 PM – 02.30 PM	Greeting Guest and Explain Services	Daniel
02.30 PM – 02.45 PM	Break	
02.45 PM – 04.00 PM	Boarding Instruction and Safety	Daniel
<b>Day 2</b>		
Time	Activities	Remark
09.00 AM – 10.30 AM	Review	Kuliga
	Local Sight	Daniel
10.30 AM – 10.45 AM	Break	
10.45 AM – 12.00 AM	Realistic Role-play	Daniel
12.00 PM – 01.00 PM	Lunch	
01.00 PM – 02.00 PM	Conclusion	
02.00 PM – 03.00 PM	Post-test	

\*The schedule may be subject to change.



ภาพประกอบที่ 3 บ้านทุ่งหีเพ็ง



ภาคผนวก ฉ (ต่อ)



ภาพประกอบที่ 6 บ่อหินฟาร์มสเตย์

ภาคผนวก จ (ต่อ)



## ภาพประกอบที่ 8 บ้านวังสายทอง

### ประวัติผู้วิจัย

#### 1. นางสาวจตุมา บุญมี

E-mail Jutima.b@rmutsv.ac.th

#### ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2556 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว)  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- พ.ศ. 2553 ศิลปศาสตรบัณฑิต (การท่องเที่ยว)  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
วิทยาเขตวังไกลกังวล

#### ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2552 – 2553 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า บ้านดาหารรีสอร์ท  
เกาะหลีเป๊ะ จังหวัดสตูล
- พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

#### ผลงานทางวิชาการ

- จตุมา บุญมี. (2558). การเตรียมความพร้อมด้านการบริการการท่องเที่ยวเพื่อการก้าวสู่  
ประชาคมอาเซียน. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช  
ครั้งที่ 7, 607-621.
- จตุมา บุญมี. (2558). การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา:  
ชุมชนเลี้ยงปลากระชังบ้านพรุจูด อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง. การประชุมวิชาการ  
ระดับชาติ วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ครั้งที่ 4, 71-90.
- ธรรมจักร เล็กบรรจง และ จตุมา บุญมี. (2559). แนวทางการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ

โรงแรมฮาลาล เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวมุสลิม. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 5: Tourism for All, All for Tourism. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 234-247.

จตุติมา บุญมี และสุธิรา ปานแก้ว. (2560). แนวคิดการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโดยใช้หลักจิตใจให้บริการ (Service Mind) เพื่อคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิต. The 4th International and 3rd National Conference “Environmental Friendly Tourism for Sustainable Development”, 440-455.

จันทิวรรณ สมานธิ และจตุติมา บุญมี. (2560). Homestay Tourism toward The Philosophy of Sufficiency Economy. การประชุมวิชาการและสัมมนาระดับนานาชาติ Gracious Hospitality & Tourism International Conference 2017 ภายใต้อำนวยการ Gracious Hospitality and Tourism towards 2030. วิทยาลัยดุสิตธานี, 118-125.

จตุติมา บุญมี, ดุสิตพร ฮกทา และธนินทร์ สังข์ดวง. (2561). ผลกระทบของการท่องเที่ยวโดยชุมชน. การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน ครั้งที่ 1 “การท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืน” วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 165-170.

#### ผลงานรณรงค์เผยแพร่

จตุติมา บุญมี, ธนินทร์ สังข์ดวง และปภัทร์ชกรณ์ อารีย์กุล. (2561). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโฮมสเตย์ในภาคใต้. วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีที่ 29 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561

## 2. นางสาวคูลิกา ธนะเศวตร

E-mail kuliga.t@rmutsv.ac.th

### ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2555 ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ)  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พ.ศ. 2556 ครุศาสตรบัณฑิต (การศึกษานอกระบบโรงเรียน-ภาษาอังกฤษ)  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2557 – ปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาภาษาต่างประเทศ  
วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

### ผลงานทางวิชาการ

- Tanasavate, K. (2018). Using Games in Communicative Language Teaching Classroom to Improve Students' English Communication Skills: A Case Study of Rajamangala University of Technology Srivijaya, Trang Campus, Thailand. Proceedings of International Simulation and Gaming Association: Active Learning and Neo-Simulation&Gaming: Sharing Wisdom (pp. 173 – 181). Bangkok, Thailand: Mahidol University.
- Tanasavate, K. (2015). Communication Strategies Use of Thai Undergraduate Students. In S. Panplum (Ed.), Proceedings of Symposium of International Languages & Knowledge: Languages in Diverses Context (pp. 172-177). Nakhon Sri Thammarat, Thailand: Walailak University.
- Tanasavate, K. & Kerdkong, P. (2017). English Language Needs of Tourism and Hospitality Industry Staffs: A Case Study of Sukorn Island, Trang Province. Paper presented at Symposium of International Languages and Knowledge 2017, Perlis, Malaysia.