



Development of Multimedia for Distributing Services Tourism by Using English Communication skills for Tourism Support Service Providers, Lamduan Subdistrict, Krasang District, Buriram Province

Wanicha Plangruksa¹, Pitiwan Faikhoksung^{1*}, and Bamrung Kanram²

¹ Faculty of Management Science, Buriram Rajabhat University, Buriram, Thailand

² Faculty of Humanities and Social Sciences, Buriram Rajabhat University, Buriram, Thailand

Article Info

Research Article

Article history:

Received: 10 May 2025

Revised: 31 July 2025

Accepted: 6 August 2025

Keyword

Multimedia,

Tourism,

Communication,

English language,

Mobile application

Abstract

This research aims to investigate the patterns of English language use among community-based tourism service providers and to develop and to develop learning media through a mobile application. The main objectives were to address English communication challenges in the tourism community and to create media that could effectively motivate tourists in Lamduan Subdistrict, Buriram Province. The study found that local tourism providers primarily used basic English expressions, such as welcoming guests, describing tourist attractions, and answering general questions. Commonly used phrases were identified, and a needs analysis revealed that the most essential communicative situations included giving directions, introducing local food menus, and explaining tourism activities. These findings served as the foundation for developing the “Lamduan Tour Guide” application. The application was designed as a multimedia learning tool, incorporating English language content through engaging infographics, videos, and interactive exercises. It aimed to enhance practical communication skills by simulating real-life scenarios, such as providing tourist information and introducing local culture.

This study involved a total of 400 participants, selected using purposive sampling. The sample consisted of 30 tourism support service providers and 370 tourists. The results indicated that the mobile application received the highest level of satisfaction, with an overall mean score of 4.62 out of 5. The aspect that received the highest satisfaction rating was user satisfaction, with a mean score of 4.75, based on feedback from all 400 participants. Notably, 80% of local providers reported increased confidence in English communication, while over 85% of international tourists acknowledged the community’s improved language capabilities. The number of tourists increased by 30% compared to the same period in the previous year, illustrating the successful integration of digital technology in language skill development. This initiative not only improved communication efficiency and boosted provider confidence but also attracted more domestic and international tourists, demonstrating the effectiveness of the application in promoting community-based tourism and supporting sustainable local economic development.

*Corresponding author:

pitiwan.fk@bru.ac.th

การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อเผยแพร่การบริการ การท่องเที่ยวโดยใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวตำบลลำดวน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

วนิชา แผลงรักษา¹ ปิติวรรณ ฝ่ายโคกสูง^{1*} และบำรุง กันรัมย์²

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ข้อมูลบทความ	บทคัดย่อ
บทความวิจัย	การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการท่องเที่ยวชุมชน พัฒนาสื่อการเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชันมือถือ มุ่งแก้ไขปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนท่องเที่ยว และเพื่อให้สื่อที่ถูกพัฒนาขึ้นสามารถสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวในชุมชนตำบลลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการในตำบลลำดวนใช้ภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน เช่น การต้อนรับ อธิบายสถานที่ท่องเที่ยว และตอบคำถามทั่วไป ส่วนที่พบข้อบกพร่อง จากการวิเคราะห์ความต้องการ พบว่าสถานการณ์ที่จำเป็นที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลเส้นทาง การแนะนำเมนูอาหารท้องถิ่น และการอธิบายกิจกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาแอปพลิเคชัน "ลำดวนทัวร์ไกด์" แอปฯ นี้ได้ออกแบบเนื้อหาแบบมัลติมีเดียผสมผสาน จึงได้พัฒนาแอปพลิเคชันมัลติมีเดียที่รวมเนื้อหาภาษาอังกฤษในรูปแบบอินโฟกราฟิกน่าสนใจ วิดีโอ และแบบฝึกหัดแบบ Interactive ช่วยให้ผู้ใช้ฝึกทักษะการสื่อสารในสถานการณ์จริง เช่น การให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวและการแนะนำวัฒนธรรมท้องถิ่น งานวิจัยนี้ มีจำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง 400 คน ใช้เกณฑ์ใดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ประกอบด้วย กลุ่มผู้ให้บริการ 30 คน และกลุ่มนักท่องเที่ยว 370 คน พบว่าแอปพลิเคชันได้รับความนิยมพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.62) และด้านที่ได้รับความนิยมพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.75) จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่รายงานว่ามีความมั่นใจในการสื่อสารมากขึ้น 80% ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติกว่า 85% ให้การยอมรับในความสามารถทางภาษาของชุมชน ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 30% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน นับเป็นตัวอย่างความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาทักษะภาษา โดยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและสร้างความมั่นใจให้ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติเดินทางมาเที่ยวมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันนี้ไม่เพียงพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ แต่ยังส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนอย่างยั่งยืน

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระดับโลก โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งอาศัยรายได้จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ จากรายงานของสภาการ

เดินทางและการท่องเที่ยวโลก (World Travel & Tourism Council, 2020) ระบุว่าระหว่างปี พ.ศ. 2560–2570 ภาคการท่องเที่ยวมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง แม้จะเผชิญกับความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับโลก อย่างไรก็ตาม การระบาดของโรค COVID-19 ได้ส่งผลกระทบรุนแรงต่อ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย โดยเฉพาะในระดับชุมชนที่พึ่งพาการท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้หลัก สถานการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้ประกอบการและชุมชนจำเป็นต้องเร่งปรับตัวผ่านการพัฒนาแนวทางใหม่ ๆ ในการฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยว โดยหนึ่งในแนวโน้มที่สำคัญหลังการระบาดของ COVID-19 คือความสนใจของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป โดยหันมาให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในระดับชุมชน การเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์ หรือที่เรียกว่า “การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์” (Creative Tourism) ซึ่งเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ การมีส่วนร่วมในวิถีชีวิตท้องถิ่น และการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติจริง (Richards, 2006)

ชุมชนตำบลลำตวน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวชุมชน ทั้งในด้านทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมที่หลากหลาย โดยเฉพาะการทอผ้าไหม การปลูกหม่อนเลี้ยงไหม และการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในรูปแบบแหล่งเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวในพื้นที่ยังขาดทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวไปสู่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างเต็มศักยภาพ ภาษาอังกฤษ เป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ การสื่อสาร และการให้บริการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะในยุคที่นักท่องเที่ยวใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูล และประเมินคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว การขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการจึงกลายเป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่และการสร้างความประทับใจที่ยั่งยืน

แนวทางหนึ่งที่มีศักยภาพในการพัฒนา คือ การใช้เทคโนโลยีมัลติมีเดีย ซึ่งสามารถนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งภาพ เสียง วิดีโอ และสื่อโต้ตอบ (Interactive Media) ที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถฝึกฝนและเรียนรู้ได้ตามบริบทจริงของตนเอง เพิ่มความน่าสนใจ และลดความวิตกกังวลในการใช้ภาษาอังกฤษ (Chang & Hsu, 2021) โดยเฉพาะเมื่อบูรณาการกับแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์พกพา ยิ่งเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา

จากบริบทข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า แม้ชุมชนตำบลลำตวนจะมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่โดดเด่น แต่การขาดทักษะภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ

ท่องเที่ยว ทำให้ไม่สามารถรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างเต็มที่ งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวในชุมชน โดยใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชันมือถือ เพื่อให้สามารถเรียนรู้และฝึกฝนทักษะได้อย่างสะดวก เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับบริบทท้องถิ่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวชุมชนและสำนวนภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บ่อย เมื่อมาท่องเที่ยวในประเทศไทย
2. เพื่อพัฒนาสื่อ ฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว บน Mobile Application ตำบลลำตวน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย Infographics บนแอปพลิเคชันมือถือสำหรับการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวประเมินประสิทธิภาพของสื่อที่พัฒนาขึ้นในการสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนตำบลลำตวน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-Based Tourism: CBT) เป็นแนวคิดที่เน้นความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม โดยให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางในการวางแผน บริหาร และควบคุมกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ระหว่างนักท่องเที่ยวกับคนในท้องถิ่น สร้างความภาคภูมิใจในอัตลักษณ์ และกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม (ณัฐพัชร มณีโรจน, 2560) องค์ประกอบหลักของ CBT ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติ กิจกรรมการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของชุมชน องค์กรชุมชนเข้มแข็ง ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน การจัดการอย่างยั่งยืน และการเรียนรู้ร่วมกัน (พจนา สวนศรี และ สมภาพ ยี่จ่อหอ, 2556)

ในบริบทของ CBT การพัฒนาสื่อเพื่อเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษมีความสอดคล้องกับกิจกรรมหลัก เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน และกิจกรรมจิตอาสา ซึ่งจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

(สุดถนอม ต้นเจริญ, 2560) การใช้ Mobile Application ที่บรรจุสื่อ Infographics ภาษาอังกฤษ จึงเป็นแนวทางที่เหมาะสม ไม่เพียงแต่ช่วยตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลของนักท่องเที่ยว แต่ยังช่วยเสริมศักยภาพการสื่อสารของชุมชนตำบลลำตวนให้สามารถจัดการการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาสื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชนในตำบลลำตวน จังหวัดบุรีรัมย์

การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยอนุรักษ์และเผยแพร่อัตลักษณ์ท้องถิ่น พร้อมกับสร้างรายได้ให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการที่มุ่งเน้นการศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนาสื่อในรูปแบบ Mobile Application เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวในตำบลลำตวน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

1. ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ชนัญ วงษ์วิภาค (2545) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นการเดินทางที่มุ่งเรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเพิ่มพูนมุมมองใหม่ ๆ ผ่านประสบการณ์ตรงในพื้นที่ที่มีความโดดเด่นทางวัฒนธรรม ไม่ว่าจะเป็นโบราณสถาน ศิลปะวิถีชีวิต หรือประเพณีของชุมชน ซึ่งถือเป็นหัวใจของการสื่อสารและต้อนรับนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ และเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้ภาษาที่เหมาะสม (ชนัญ วงษ์วิภาค, 2545)

2. ประเภทของแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2549) แบ่งแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่

2.1 แหล่งความเป็นอยู่และวิถีชีวิต เช่น ชุมชนชนเผ่า ศูนย์วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสวิถีชีวิตโดยไม่เข้าไปแทรกแซง

2.2 แหล่งวัฒนธรรมประเพณีและหัตถกรรมพื้นเมือง เช่น งานเทศกาลต่าง ๆ หรือหมู่บ้านหัตถกรรม ที่นักท่องเที่ยวสามารถมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้โดยตรง ลักษณะเหล่านี้ส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารที่จำเป็นต้องคำนึงถึงบริบททางวัฒนธรรม จึงควรมีการรวบรวมสำนวนภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการให้บริการเพื่อเพิ่มความเข้าใจระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวต่างชาติ

3. องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้เสนอองค์ประกอบ 6 ด้านของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ครอบคลุมถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์, การศึกษาสิ่งแวดล้อม, การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว, การตลาดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวคุณภาพ, การมีส่วนร่วมของชุมชนและการสร้างจิตสำนึกให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง องค์ประกอบเหล่านี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาเครื่องมือและสื่อสนับสนุนอย่าง Mobile Application ที่สามารถรวบรวมข้อมูลทั้งในเชิงภาษาและวัฒนธรรมให้ผู้ให้บริการนำไปใช้ในการต้อนรับนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมชุมชนผ่านการนำเสนอที่ทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย

หลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ

ความหมายของรูปแบบ แบบจำลองหรือตัวแบบที่สร้างขึ้นจากหลักการ ทฤษฎี หรือแนวคิดต่าง ๆ เพื่ออธิบายหรือแสดงปรากฏการณ์ต่าง ๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น โดยใช้ภาพ แผนภาพ หรือข้อความสั้น ๆ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้หรือขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน

พัฒนา พรหมณี และคณะ (2560) ระบุว่า “รูปแบบ” คือ แบบจำลองที่แสดงโครงสร้างทางความคิดและองค์ประกอบของปรากฏการณ์ต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจได้ง่าย กระชับ และถูกต้อง อีกทั้งยังสามารถนำไปวัด ตรวจสอบ และเปรียบเทียบความรู้ได้

รัตนะ บัวสนธ์ (2555) แบ่งความหมายของรูปแบบเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ภาพร่างหรือแบบแผนของสิ่งที่ยังไม่สมบูรณ์ 2) แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ 3) แผนภาพที่แสดงองค์ประกอบการทำงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Bardo and Hardman (1982) อธิบายว่า รูปแบบเป็น “ชุดข้อความเชิงนามธรรม” ที่ใช้เพื่ออธิบายคุณลักษณะสำคัญของปรากฏการณ์ โดยไม่จำเป็นต้องครอบคลุมทุกรายละเอียดเพื่อหลีกเลี่ยงความซับซ้อน

เครื่องมือแนวคิดหรือแผนภาพที่ช่วยสื่อความหมายของกระบวนการหรือปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง เช่น ในบริบทของโครงการนี้ รูปแบบการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษผ่าน Mobile Application สำหรับผู้ให้บริการท่องเที่ยวในชุมชนตำบลลำตวน

คือการนำแนวคิดที่ซับซ้อนมาจัดโครงสร้างให้เข้าใจง่ายและสามารถนำไปใช้ได้จริงในพื้นที่

องค์ประกอบของรูปแบบ

จากแนวคิดของ Brown & Moberg (1980, อ้างถึงใน สุนันทา แก้วสุข, 2552) การสร้างรูปแบบควรมีองค์ประกอบหลักที่เชื่อมโยงตามแนวคิดเชิงระบบ (Systems Approach) และแนวทางการบริหารตามสถานการณ์ (Contingency Approach) ซึ่งประกอบด้วย 5 ส่วนสำคัญ ได้แก่

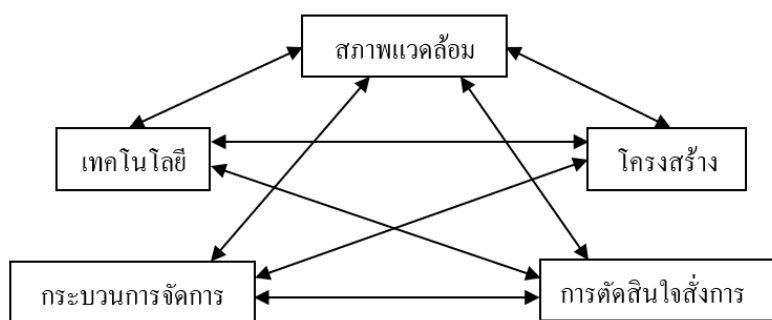
1. สภาพแวดล้อม (Environment): บริบทของพื้นที่ เช่น ตำบลลำดวนที่มีศักยภาพด้านวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว

2. เทคโนโลยี (Technology): การใช้ Mobile Application เป็นเครื่องมือในการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

3. โครงสร้าง (Structure): การจัดโครงสร้างเนื้อหาสื่อ เช่น บทสนทนา คำศัพท์ สำนวน และ Infographic

4. กระบวนการจัดการ (Management Process): วิธีการดำเนินการพัฒนา ทดลองใช้ และปรับปรุงสื่อการเรียนรู้

5. การตัดสินใจสั่งการ (Decision Making): การประเมินประสิทธิภาพของสื่อ และการตัดสินใจปรับปรุงต่อเนื่อง มีลักษณะดังรูปภาพ



รูปภาพที่ 1 รูปแบบเชิงระบบและสถานการณ์ (Systems Contingency Model)

ที่มา: และโมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980)

พัฒนา พรหมณี และคณะ (2560) การพัฒนารูปแบบเป็นกระบวนการที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างแนวทางหรือวิธีการที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานในด้านใดด้านหนึ่งให้เกิดผลลัพธ์ตามภารกิจขององค์กร โดยองค์ประกอบของรูปแบบที่สมบูรณ์ควรประกอบด้วย 8 ส่วนสำคัญ ได้แก่ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ชัดเจนว่า รูปแบบที่พัฒนานั้นมุ่งหวังแก้ปัญหาใดในงานด้านสาธารณสุข หรือการพัฒนาด้านอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ 2) รูปแบบที่ดีต้องมีพื้นฐานจากแนวคิดทางทฤษฎีที่เป็นระบบ ซึ่งอธิบายกลไกและหลักการที่สนับสนุนการดำเนินงาน 3) ระบบงานและกลไกของรูปแบบ เป็นโครงสร้างของรูปแบบที่บูรณาการกลไกองค์กร หรือทีมปฏิบัติงานให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ 4) วิธีการดำเนินงานของรูปแบบ คือการออกแบบภารกิจขั้นตอน และกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรูปแบบ 5) แนวทางการ

ประเมินผล รูปแบบควรมีระบบการประเมินผลที่ชัดเจนเพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความสำเร็จ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 6) คำอธิบายประกอบรูปแบบ การให้ความหมายของคำศัพท์เฉพาะเพื่อป้องกันความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการนำรูปแบบไปใช้ 7) เงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้ ควรกำหนดข้อจำกัดหรือปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่อการใช้งานจริง เพื่อให้ผู้เข้าไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม และ 8) คู่มือการใช้รูปแบบ คู่มือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะรวบรวมสาระสำคัญของรูปแบบ วิธีใช้ เครื่องมือที่เกี่ยวข้อง และผลการตรวจสอบความสมบูรณ์ของรูปแบบเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจ ในงานวิจัยนี้ ยังใช้แนวคิดทฤษฎีระบบ (System Theory) เป็นฐาน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ปัจจัยนำเข้า (Input), กระบวนการ (Process) และผลผลิต/ผลลัพธ์ (Output /Outcome)

กระบวนการพัฒนารูปแบบ

ทาคาโอะ มียากาวะ (Takao Miyakawa, 1986) และ (วาโร เฟ็งส์วีสต์, 2553) การพัฒนารูปแบบแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก

1. การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ (Construct) โดยอิงจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการศึกษาบริบทจริงผ่านการสัมภาษณ์ กลุ่มสนทนา หรือกรณีศึกษาจากหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นโครงสร้างของรูปแบบ

2. การตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ (Validity) มีวิธีการทดสอบ 3 แนวทาง ได้แก่:

2.1 การประเมินตามมาตรฐาน 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นไปได้ (Feasibility) ความเป็นประโยชน์ (Utility) ความเหมาะสม (Propriety) และความถูกต้อง (Accuracy)

2.2 การสำรวจความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องผ่านแบบสอบถามหรือการอภิปรายกลุ่ม

2.3 การทดลองใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมายและนำผลการประเมินมาปรับปรุงรูปแบบ

แนวคิดเกี่ยวกับ Benchmarking

Benchmarking คือกระบวนการวัดและเปรียบเทียบกระบวนการหรือผลลัพธ์ขององค์กรกับองค์กรอื่นที่มีผลการดำเนินงานยอดเยี่ยม (Best-in-class) เพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) มาปรับปรุงพัฒนาองค์กรของตนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (บุญดี บุญญาภิขี & กมลวรรณ ศิริพานิช, 2545)

แนวคิดเรื่อง Benchmark เดิมใช้ในทางธรณีวิทยาในฐานะจุดอ้างอิง (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2544) ก่อนจะถูกนำมาใช้ในแวดวงธุรกิจช่วงทศวรรษ 1980 และได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา (พอลล์ เจมส์ โรแบร์, 2543)

รูปแบบของ Benchmarking สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2544; พอลล์ เจมส์ โรแบร์, 2543)

1. Internal Benchmarking – เปรียบเทียบภายในหน่วยงานขององค์กรเดียวกัน

2. Competitive Benchmarking – เปรียบเทียบกับคู่แข่งในตลาดเดียวกัน

3. Functional Benchmarking เปรียบเทียบกับองค์กรต่างอุตสาหกรรมที่มีหน้าที่คล้ายกัน

4. Generic Benchmarking เปรียบเทียบในกระบวนการทั่วไปที่สามารถประยุกต์ใช้กับหลากหลายองค์กร

Robert Camp (อ้างถึงใน ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2544) เสนอขั้นตอนการทำ Benchmarking ไว้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) วางแผน (Planning) 2) วิเคราะห์ (Analysis) 3) บูรณาการ (Integration) 4) ดำเนินการ (Action) และ 5) เติบโตเต็มที่ (Maturity) ทั้งนี้ ความสำเร็จของการทำ Benchmarking ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ และต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (คาร์ลอฟ, 2544; โรแบร์, 2543)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

เพื่อการพัฒนา สื่อทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ บน Mobile Application สำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในตำบลลำดวน จังหวัดบุรีรัมย์ มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของโครงการในหลายมิติ ได้แก่ การใช้ภาษา การพัฒนาสื่อ และการสร้างแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว

ความหมายของพฤติกรรม

สุริรัตน์ เตชะทวีวรรณ (2545, อ้างจาก อรรถพล วรรณกิจ) อธิบายว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมาอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลหรือกลุ่ม และแตกต่างจาก “นิสัย” ตรงที่สามารถรับรู้ได้จากการแสดงออก

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของนักท่องเที่ยวที่เกิดจากกระบวนการตัดสินใจวางแผน และปฏิสัมพันธ์กับสถานที่หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบที่สังเกตได้ เช่น การเลือกกิจกรรม การใช้บริการ และการใช้ภาษา รวมถึงสิ่งที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง เช่น ความรู้สึกหรือแรงจูงใจภายใน

การเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถปรับกลยุทธ์ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษและการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ได้แก่ ปัจจัย

ทางสังคมและวัฒนธรรม รสนิยม ค่านิยม ระบบค่านิยม ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนปัจจัยที่ควบคุมได้ เช่น รูปแบบการสื่อสาร บริการ หรือกิจกรรม และปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ เช่น สภาพอากาศหรือสถานการณ์เศรษฐกิจ

ดังนั้น ผู้ประกอบการควรศึกษาและเข้าใจพฤติกรรม การเลือกใช้บริการทั้งก่อนและหลังการบริโภค เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบกลยุทธ์หรือพัฒนาสื่อที่ตอบโจทย์และสร้างความพึงพอใจได้อย่างยั่งยืน

แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตสื่อ

การวางแผนการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ คือ การจัดลำดับขั้นตอนในการผลิตสื่อเพื่อ การประชาสัมพันธ์ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ นโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้ก่อนลงมือปฏิบัติการผลิต ทั้งในรูปการกำหนดเนื้อหา ระยะเวลา กำลังการผลิต วัสดุอุปกรณ์การผลิตตลอดถึงงบประมาณในการผลิต ทั้งนี้ เพื่อการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์นั้นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ผลผลิตคุ้มค่าการผลิต ทั้งด้านการลงทุนลงแรง และการนำเสนอเผยแพร่

การพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย Infographics บน Mobile Application สำหรับผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวชุมชนในตำบลลาดวน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการวางแผนการผลิตสื่อที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย หัวข้อเรื่อง ระยะเวลา และงบประมาณ ทั้งนี้เพื่อให้สื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานและบรรลุเป้าหมายของโครงการ ซึ่งการวางแผนการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ มีสิ่งที่ต้องกำหนด 5 ประการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) เป็นการระบุความมุ่งหมายของการผลิตสื่อ เช่น เพื่อเพิ่มความชำนาญของผู้ผลิตในด้านต่างๆ, เพื่อให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ หรือแก้ไขปัญหาแก่กลุ่มเป้าหมาย, เพื่อกำหนดความถี่ในการเผยแพร่ และเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการ เช่น ความเข้าใจ ความสนุกสนาน ความรู้
2. กำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Target Audience) การระบุให้ชัดเจนว่า “ใคร” คือผู้รับสาร โดยพิจารณา ขนาด ของกลุ่มเป้าหมาย (มาก-น้อย), อาชีพและการศึกษา เพื่อกำหนดเนื้อหาให้เหมาะสม, อายุและเพศ เพื่อเลือกสื่อและวิธีนำเสนอที่เหมาะสม และการรับรู้ เจตคติ ความเชื่อ เพื่อให้สอดคล้องกับพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย

3. กำหนดหัวข้อเรื่อง (Title) ชื่อเรื่องต้องสุภาพ เรียบง่าย และถูกต้องตามหลักภาษา, กะทัดรัด น่าสนใจ และดึงดูดให้ติดตาม, ไม่ขัดต่อนโยบายรัฐหรือผิดกฎหมาย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เช่น การให้ความรู้ การสร้างความเข้าใจ

4. กำหนดระยะเวลา (Timing) วางแผนเวลาในการผลิต และเผยแพร่สื่อให้เหมาะสม พิจารณา จังหวะ และ สถานการณ์ เช่น สถานการณ์บ้านเมือง หรือฤดูกาล และหลีกเลี่ยงการผลิตในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม เช่น เหตุการณ์เศร้าสลด

5. กำหนดงบประมาณ (Budgeting) การตั้งงบประมาณต้องแม่นยำ เช่น วางแผนล่วงหน้า (รายปี), ต้องมีความยืดหยุ่นเพียงพอ, หากงบประมาณไม่เพียงพอ อาจกระทบต่อการผลิตและเผยแพร่สื่อ และต้องตระหนักถึงความคุ้มค่าและความพร้อมของทรัพยากร

การพัฒนา Mobile Application คือ การสร้างซอฟต์แวร์สำหรับสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ซึ่งสามารถใช้คุณสมบัติเฉพาะของอุปกรณ์ เช่น GPS หรือกล้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลสถานที่ แนะนำบริการ และให้ประสบการณ์ใช้งานที่สะดวกและน่าสนใจแก่นักท่องเที่ยว

1. วัตถุประสงค์ ศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ให้บริการท่องเที่ยวในชุมชน, สำนวนภาษาภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมักใช้เมื่อเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย, พัฒนาสื่อเพื่อเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในรูปแบบที่ใช้งานได้จริงและเหมาะกับบริบทของชุมชนท้องถิ่น และสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวสนใจเดินทางมาเยือนชุมชนด้วยการนำเสนอผ่านแอปพลิเคชันที่มีเนื้อหาที่น่าสนใจ

2. กลุ่มเป้าหมายหลักของสื่อคือผู้ให้บริการท่องเที่ยวชุมชนในตำบลลาดวน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีบทบาทในการต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายมีความหลากหลายด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ จึงต้องออกแบบเนื้อหาให้สอดคล้องกับพื้นฐานความรู้และบริบทท้องถิ่น

3. หัวข้อของสื่อควรมีลักษณะกระชับ เข้าใจง่าย และตรงประเด็น เช่น "พูดอังกฤษง่ายๆ กับนักท่องเที่ยว" หรือ "ภาษาอังกฤษเพื่อบริการนักท่องเที่ยวชุมชน" โดยมีแนวเนื้อหาเน้นด้านการสื่อสารเบื้องต้น ประโยคที่ใช้บ่อย สำนวนสุภาพ

และคำศัพท์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว อาหารพื้นบ้าน และวัฒนธรรมท้องถิ่น

4. การวางแผนการผลิตสื่อควรกำหนดระยะเวลาให้เหมาะสมกับฤดูกาลท่องเที่ยวและสถานการณ์ภายในชุมชน โดยมีการดำเนินการในช่วงเวลาที่ชุมชนมีความพร้อมและสามารถเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาและทดลองใช้สื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. งบประมาณการผลิตสื่อและพัฒนา Mobile Application จำเป็นต้องจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการออกแบบสื่อ จัดทำเนื้อหา พัฒนาแอปพลิเคชัน และการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้ครบถ้วนและคุ้มค่า

การพัฒนาแอปพลิเคชัน (Application Development) คือ การเขียนซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพา เช่น สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต โดยมีเป้าหมายเพื่อใช้งานคุณสมบัติเฉพาะของอุปกรณ์ เช่น เซ็นเซอร์ตรวจจับการเคลื่อนไหว กล้อง หรือ GPS เป็นต้น

หลักการพัฒนาแอปพลิเคชัน มี 4 ขั้นตอนหลัก

1. การศึกษาความต้องการ (Requirements Analysis) วิเคราะห์และรวบรวมความต้องการของผู้ใช้, ระบุฟังก์ชันหลักที่แอปควรมี และทำความเข้าใจกับปัญหาหรือความต้องการทางธุรกิจ

2. การออกแบบ (Design) วางโครงสร้างการทำงานของแอป, ออกแบบหน้าจอการใช้งาน (UI) และประสบการณ์ผู้ใช้ (UX) และวางแผนฐานข้อมูลและกระบวนการทำงานของระบบ

3. การสร้างแอปพลิเคชัน (Development) เขียนโค้ดแอปพลิเคชันโดยใช้ภาษาโปรแกรมที่เหมาะสม (เช่น Flutter, React Native, Kotlin, Swift) และเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น กล้องหรือเซ็นเซอร์

4. การทดสอบ (Testing) ทดสอบการทำงานของแอปให้ครบทุกฟังก์ชัน, ตรวจสอบข้อผิดพลาด (bugs) และความเสถียร และปรับปรุงและแก้ไขปัญหาดตามผลการทดสอบ

เอกรินทร์ วทัญญูเลิศสกุล (2564). ให้ความหมายว่าการออกแบบ UX (User Experience) เป็นกระบวนการออกแบบที่มุ่งเน้นประสบการณ์ของผู้ใช้ในการใช้งานแอปพลิเคชันหรือระบบต่าง ๆ UX มีรากฐานจาก การออกแบบปฏิสัมพันธ์มนุษย์กับคอมพิวเตอร์ (HCI) และเน้นคุณภาพของประสบการณ์ รวมถึงการพิจารณาด้านธุรกิจ แบรนด และวัฒนธรรม

ประสบการณ์ผู้ใช้หมายถึง “การรับรู้และตอบสนองของผู้ใช้จากการใช้งานหรือความคาดหวังต่อระบบ” (ISO 9241-210)

ณัฐญา ผลศิริ (2563).อธิบายว่า องค์ประกอบสำคัญของ UX ประกอบด้วยหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ เช่นความเป็นประโยชน์ มีคุณค่าต่อผู้ใช้, ใช้งานง่ายและบรรลุเป้าหมาย, เข้าถึงง่ายในช่องทางต่าง ๆ, น่าเชื่อถือ ผู้ใช้ไว้วางใจ, ดึงดูดใจ มีความสวยงาม และเข้าถึงได้ ทุกกลุ่มสามารถใช้งานได้

ขั้นตอนหลักในการออกแบบ UX

1. การประชุมวางแผน ระบุปัญหา วัตถุประสงค์ ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, ใช้เทคนิค Silent Brainstorm ให้ทุกคนมีส่วนร่วมเท่าเทียม และตั้งคำถามสมมติฐานทางธุรกิจ เช่น ผู้ใช้คือใคร ต้องการอะไร

2. การสร้างตัวแทนกลุ่มเป้าหมาย (Persona) ใช้พฤติกรรม เป็นเกณฑ์หลัก, ข้อมูล Persona ประกอบด้วยรายละเอียด พฤติกรรม ปัญหา และแนวทางแก้ปัญหา

3. การออกแบบโครงร่าง (Wireframe/Sketch) เริ่มจากการร่างด้วยมือ → ออกแบบโครงร่าง → ทำ Prototype และร่วมกันออกแบบในกลุ่มเพื่อสะท้อนปัญหาและแนวทางแก้ไข

ชินวัจน์ งามวรรณกร. (2562) กล่าวว่า UX คือ กระบวนการออกแบบที่ต้องเข้าใจ ผู้ใช้ อย่างลึกซึ้ง โดยการใช้การวิเคราะห์พฤติกรรม ปัญหา และเป้าหมายในการออกแบบร่วมกับ เป้าหมายของธุรกิจ ซึ่งการออกแบบที่ดีจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้ต่อแอปพลิเคชันหรือบริการได้อย่างยั่งยืน

บทความและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ UI/UX, Figma และ Flutter

กระบวนการสำคัญของการพัฒนาสินค้าหรือบริการคือการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้ตอบโจทย์การใช้งาน สร้างความประทับใจ และมีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ ซึ่งช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์และเพิ่มโอกาสในการยอมรับ เช่นเดียวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ การออกแบบอย่างมืออาชีพและการนำเสนอที่ชัดเจนมีส่วนสำคัญต่อการสื่อสารกับผู้ใช้หรือผู้ว่าจ้างอย่างราบรื่น

Figma เป็นเครื่องมือออกแบบที่ได้รับความนิยมสูงในปัจจุบัน รองรับการออกแบบทั้งเว็บไซต์ แอปพลิเคชันบนมือถือ และสื่อนำเสนออื่น ๆ ใช้งานง่าย เข้าถึงได้ฟรี เหมาะสำหรับผู้

เริ่มต้นที่ต้องการสร้าง wireframe หรือออกแบบอินเทอร์เฟซสำหรับนำเสนอแนวคิดต่อผู้ใช้งานหรือผู้ว่าจ้าง โดยสามารถนำผลงานที่ออกแบบใน Figma ไปต่อยอดในขั้นตอนการพัฒนาแอปพลิเคชัน

Flutter เป็น SDK แบบโอเพนซอร์สจาก Google สำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันบนระบบ Android และ iOS ในรูปแบบ hybrid-native โดยใช้ภาษา Dart มีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับ native app และมาพร้อมกับคอมโพเนนต์มาตรฐาน เช่น Material Design สำหรับ Android และ Cupertino สำหรับ iOS ช่วยให้นักพัฒนาสามารถสร้าง UI ที่สวยงามและสอดคล้องกับแนวทางของแต่ละระบบปฏิบัติการ



รูปภาพที่ 2 แสดงการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

รณวีร์ พาผล (2566) ศึกษาการพัฒนาวัตกรรมการสื่อสารภาษาอังกฤษในรูปแบบแอปพลิเคชันนำเที่ยวด้วย QR Code เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิจัยแบบผสมผสาน ทั้งเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ชุมชน 17 แห่ง และเชิงปริมาณจากการสำรวจตัวแทนชุมชน 765 คน และนักท่องเที่ยว 45 คน ผลการศึกษาพบว่าแหล่งท่องเที่ยวมีข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต และกิจกรรมที่น่าสนใจ ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อคู่มือและแอปพลิเคชันในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าสื่อดังกล่าวช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและทันสมัย ส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

วันวิสาข์ หมั่นจง (2565) ศึกษาการออกแบบสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยสำรวจความต้องการของผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องกับชุมชนบ้านห้วย จำนวน 25 คน พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการสื่อที่เน้น 1) เนื้อหาภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ครอบคลุมสถานที่สำคัญ สำนวนต้อนรับ

ในการพัฒนาแอปพลิเคชันตัวอย่าง เช่น “แอปพลิเคชันหาบ้านให้สัตว์เลี้ยง” ทีมผู้จัดทำได้นำ Figma มาออกแบบ UI และใช้ Flutter ในการพัฒนาแอปพลิเคชันจริง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดูทันสมัย เป็นระเบียบ และสามารถใช้งานได้จริงบนทั้งสองแพลตฟอร์ม

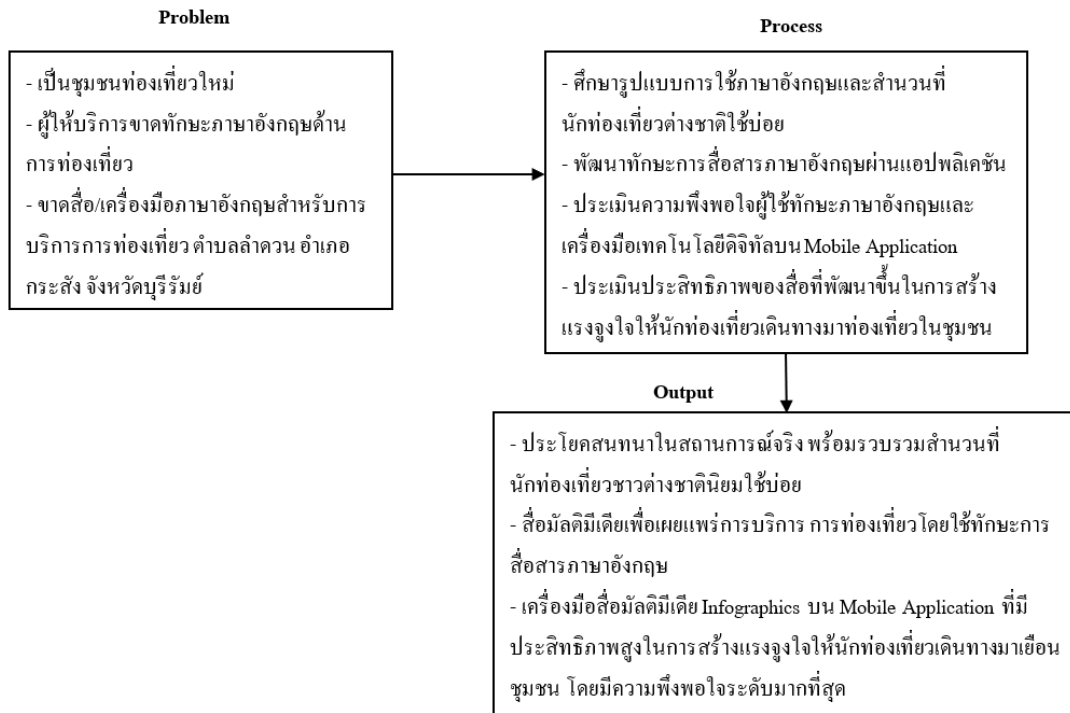
การพัฒนานวัตกรรมในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการท่องเที่ยวโดยใช้แอปพลิเคชันบน Mobile Application เป็นแนวคิดที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการการบริการที่สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยทฤษฎีและแนวคิดหลักที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาได้ ดังรูปภาพ

อธิบายโปรแกรม และกล่าวเวลา และ 2) รูปแบบสื่อออนไลน์ที่สามารถฝึกฟัง-พูดได้ด้วยตนเอง มีคำแปลพร้อมบทสนทนา และสามารถฝึกกับเจ้าของภาษา สะท้อนถึงความต้องการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นที่สอดคล้องกับสถานการณ์หลังโควิด-19

อัลณิกา สายน้ำเย็น และคณะ (2564) วิจัยการพัฒนาสื่อมัลติมีเดียภาษาญี่ปุ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย โดยทดลองกับผู้นำเที่ยวในชุมชน 20 คน พัฒนาสื่อในรูปแบบ QR Code 2 ประเภท คือ สื่อแนะนำกิจกรรม และสื่อเรียนภาษาญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่าสื่อมีคุณภาพเหมาะสม (IOC = 1.00) และผู้เข้ารับการอบรมมีผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจในระดับสูง (เฉลี่ย 4.47, SD = 0.50)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในชุมชนตำบลลำดวนมีรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ยังไม่ครอบคลุมสำนวนที่นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้บ่อยเมื่อมาเที่ยวในประเทศไทย
2. สื่อทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้นบน Mobile Application ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวในตำบลลำดวนได้อย่างมีนัยสำคัญ
3. การใช้สื่อมัลติมีเดีย Infographics บน Mobile Application สามารถกระตุ้นความสนใจและเพิ่มแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชมตำบลลำดวนมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้แบ่งกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ 3 กลุ่ม ดังนี้ ประชากรทั้งหมด คือ เยาวชนและประชาชนในชุมชนตำบลลำดวน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมท่องเที่ยว หรือมีความสนใจเข้าร่วมอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

กลุ่มตัวอย่างที่ 1: กลุ่มผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว จำนวน 30 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจรูปแบบความต้องการด้านเนื้อหาของสื่อมัลติมีเดียที่อยากถ่ายทอด บอกเล่าเรื่องราว ได้แก่ กลุ่มผู้ให้บริการสนับสนุน คือ เป็นสตรี เยาวชน หรือผู้นำชุมชนที่มีประสบการณ์ในการบอกเล่าเรื่องราวท้องถิ่น และเคยสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ซึ่งใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อใช้สำรวจรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษและสำนวนที่พบใช้บ่อย

กลุ่มตัวอย่างที่ 2: กลุ่มผู้เข้าร่วมอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 30 คน (กลุ่มเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่ 1) คือ มีความสนใจและพร้อมเข้าร่วมการอบรมซึ่งใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ใช้เป็นกลุ่มทดลองใช้สื่อมัลติมีเดีย และทำแบบทดสอบก่อน-หลัง

กลุ่มตัวอย่างที่ 3: กลุ่มผู้รับบริการ Mobile Application จำนวน 370 คน เป็นประชาชนทั่วไปและนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจท่องเที่ยวในชุมชน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง จากผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน “สื่อ Infographics เพื่อการท่องเที่ยว”

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือทั้งหมด 4 รายการ ได้แก่

1. แบบสอบถามความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ 1 เพื่อเก็บข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับทักษะและความต้องการในการพัฒนาเนื้อหาสื่อ (ประเมินด้วย Rating Scale 5 ระดับ)

2. แบบทดสอบวัดความรู้ก่อนและหลังการอบรม ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ 2 เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังใช้สื่อมัลติมีเดีย

3. แบบประเมินประสิทธิภาพของสื่อมัลติมีเดีย ใช้ประเมินความเหมาะสมและประสิทธิภาพของ Infographics และแอปพลิเคชันจากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน

4. แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ Mobile Application ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ 3 ประเมินความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้งานในด้านเนื้อหา การออกแบบ และประโยชน์ที่ได้รับ (วัดด้วย Rating Scale 5 ระดับ ตามเกณฑ์ Likert)

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบวัดประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคำตอบ การให้คะแนนตามวิธี Arbitrary Weighting ของ Likert (วัชรารณ สิริยาภิวัฒน์, 2546) โดย ลักษณะคำถามเป็นแบบวัดประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคำตอบการให้คะแนน ตามวิธีการกำหนดน้ำหนักแบบพลการ Arbitrary Weighting ของ Likert ซึ่งกำหนดน้ำหนักคำตอบเป็นค่าของคะแนนเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด = 1, น้อย = 2, ปานกลาง = 3, มาก = 4, และมากที่สุด = 5 และนำเสนอ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) และนำไปรวมทดลองใช้ กับประชากรจำนวน 30 คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

กระบวนการวิจัย

การวิจัยดำเนินการตามขั้นตอนหลัก 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1: การพัฒนาเครื่องมือและสื่อมัลติมีเดีย ประกอบไปด้วย 1) ศึกษาบริบทและสำรวจข้อมูลในชุมชนตำบลลำตวน 2) วิเคราะห์รูปแบบภาษาอังกฤษที่ผู้ให้บริการใช้ และสำนวนที่นักท่องเที่ยวใช้บ่อย 3) ออกแบบและพัฒนา Infographics บน Mobile Application ตามความต้องการของชุมชน 4) ตรวจสอบเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและเทคโนโลยี และ 5) ทดลองใช้และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ระยะที่ 2: การอบรมและประเมินผล ประกอบไปด้วย 1) อบรมการใช้ภาษาอังกฤษและแนะนำการใช้สื่อมัลติมีเดียแก่

กลุ่มตัวอย่าง 2) ประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยแบบทดสอบก่อน-หลัง 3) ประเมินความพึงพอใจต่อการใช้อินโฟกราฟิกส์ บน Mobile Application และ 4) วิเคราะห์ผลและปรับปรุงเครื่องมือตามผลสะท้อนกลับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการท่องเที่ยวชุมชนและสำนวนที่นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้บ่อยข้อมูลเชิงคุณภาพได้มาจากการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการระดมความคิดเห็นของผู้ให้บริการในพื้นที่ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจำแนกรูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษสำนวนที่ใช้บ่อย และหัวข้อเนื้อหาที่สะท้อนอัตลักษณ์ชุมชนที่เหมาะสมต่อการจัดทำสื่อมัลติมีเดีย

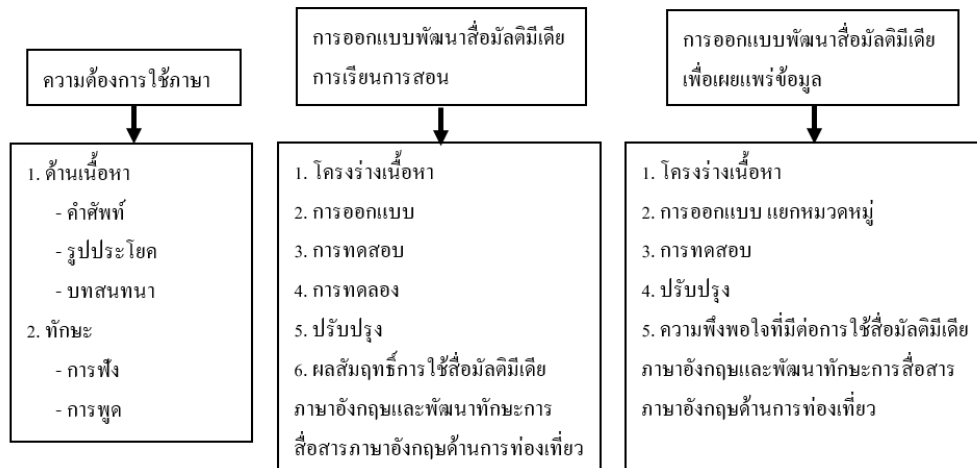
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

2.1 วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์จากการอบรม เพื่อพัฒนาสื่อทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว ดำเนินการอบรมกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 คน และเก็บข้อมูลด้วย แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังอบรม

2.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้สื่อ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของสื่อ Infographics บน Mobile Application ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ กับผู้ใช้จำนวน 370 คน โดยวัดจากเนื้อหา ความเข้าใจ การใช้งาน และแรงจูงใจในการท่องเที่ยว

ผลการวิจัย

สำรวจความต้องการ เพื่อพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อเผยแพร่การบริการ การท่องเที่ยวโดยใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวตำบลลำตวน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ดังภาพ



รูปภาพที่ 4 กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)

รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการท่องเที่ยวชุมชน และสำนวนที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บ่อย

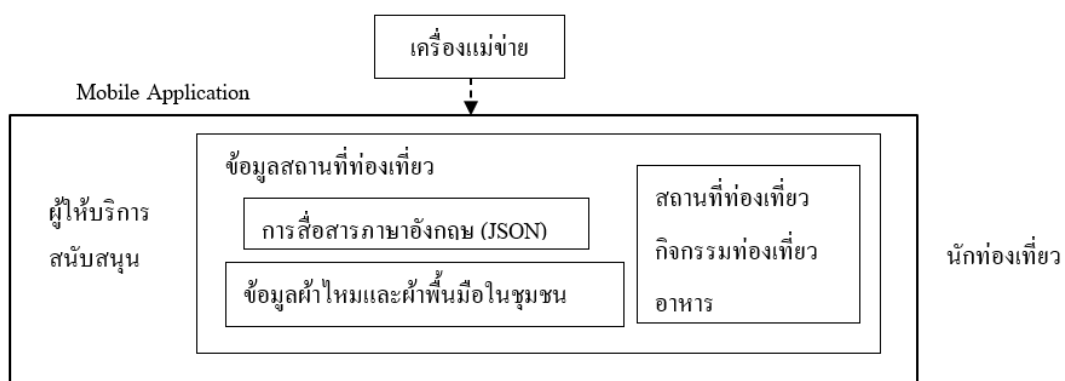
การวิจัยนี้ดำเนินการโดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) เพื่อพัฒนาสื่อมัลติมีเดียบนแอปพลิเคชันมือถือที่ส่งเสริมการสื่อสารภาษาอังกฤษและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในตำบลลาดวน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผลการวิจัยสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้ รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการท่องเที่ยวชุมชน และสำนวนที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บ่อย

จากการศึกษาผ่านการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการระดมสมองกับผู้ให้บริการในพื้นที่ พบว่า รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการเน้นประโยคสนทนาในสถานการณ์จริง เช่น การต้อนรับ การแนะนำสถานที่ การอธิบายกิจกรรม

และการกล่าวลา โดยสำนวนที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บ่อย ได้แก่ “Where is the local market?”, “What is the signature dish here?”, “Can you show me how to do this activity?” คำศัพท์และวลีเหล่านี้ได้ถูกนำไปใช้ในการพัฒนาเนื้อหาแอปพลิเคชันในรูปแบบบทสนทนา พร้อมคำอ่านและคำแปลภาษาไทย เพื่อเสริมทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการในชุมชน

ผลการออกแบบ ลักษณะของสื่อที่พัฒนาขึ้น: Mobile Application สำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว

จากผลการออกแบบองค์ประกอบของระบบได้แสดงถึงการจัดการและการเข้าถึงข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ดูแลระบบจัดการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมท่องเที่ยว อาหารและผลิตภัณฑ์ 2) ผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว และ 3) นักท่องเที่ยว ดูข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว และข้อมูลสำคัญในชุมชน ดังรูปภาพ



รูปภาพที่ 5 การออกแบบองค์ประกอบของระบบ

ลักษณะของสื่อที่พัฒนาขึ้น Mobile Application สำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว ผลการออกแบบแอปพลิเคชันประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 กลุ่มผู้ใช้งาน ได้แก่ 1.ผู้ดูแลระบบ – บริหารจัดการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมอาหาร และผลิตภัณฑ์ 2.ผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว – ใช้สื่อฝึกฝนการสื่อสารภาษาอังกฤษ 3.นักท่องเที่ยว – รับข้อมูลท่องเที่ยวในรูปแบบมัลติมีเดีย Infographics เนื้อหาถูกแบ่งออกเป็น 5 หมวด ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยว, กิจกรรมเชิงสร้างสรรค์, อาหารพื้นถิ่น, ผลิตภัณฑ์ชุมชน, บทสนทนา

ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และทุกบทเรียนมีภาพประกอบ Infographics คำศัพท์ คำอ่าน คำแปล และเสียงอ่าน ภาษาอังกฤษ

ประสิทธิภาพของสื่อในการสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยว และผลการยอมรับเทคโนโลยี

ประเมินผลการใช้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศได้แบ่งประเด็นการประเมินผลใน 2 ประเด็นคือ 1) การยอมรับการใช้เทคโนโลยี 2) ประเมินผลการใช้งาน

ตารางที่ 1 การยอมรับการใช้เทคโนโลยี

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน		ระดับความเห็น
	$\bar{x}$	S.D.	
1. ความพึงพอใจของผู้ใช้	4.75	0.47	มากที่สุด
2. ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ	4.74	0.49	มากที่สุด
3. คุณภาพของการบริการ	4.69	0.50	มากที่สุด
4. คุณภาพของระบบ	4.53	0.58	มากที่สุด
5. คุณภาพของสารสนเทศ	4.51	0.55	มากที่สุด
6. ความตั้งใจในการใช้และการใช้งานระบบ	4.48	0.61	มาก
การแปลผลโดยรวม	4.62	0.53	มากที่สุด

จากตาราง พบว่านักท่องเที่ยวที่ใช้ระบบและวัดผลการยอมรับจากการใช้งานระบบ จากนักท่องเที่ยว 370 คน ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{x}$ = 4.62, S.D. = 0.53) การแปลผลโดย รวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการยอมรับการใช้เทคโนโลยีข้อมูลการท่องเที่ยว ตำบลลำตวน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์รายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้ระบบและวัดผลการยอมรับจากการใช้งานระบบ จาก

กลุ่มผู้รับบริการ/นักท่องเที่ยว 370 คน โดยผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 ระดับ อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.49) และคุณภาพของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.69, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 2 ความสามารถในการใช้งานระบบ (400 คน: ผู้ให้บริการ 30 คน, นักท่องเที่ยว 370 คน)

กลุ่มผู้ใช้	ผลการประเมิน		ระดับความเห็น
	$\bar{x}$	S.D.	
ผู้ให้บริการสนับสนุน	4.64	0.64	มากที่สุด
นักท่องเที่ยว	4.56	0.58	มากที่สุด

ผลการประเมินความสามารถในการใช้งานของระบบในประเด็นด้านต่าง ๆ พบว่าผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มมีค่าเฉลี่ยระดับ มาก

ที่สุด ($\bar{x}$ รวม = 4.60 – 4.64) โดยเฉพาะในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสวยงามของการออกแบบ และความง่ายใน

การใช้งาน (user friendly) ซึ่งผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในชุมชนตำบลลำตวนได้จริง

การอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการพัฒนา สื่อมัลติมีเดียเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษบนแอปพลิเคชันสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชน ในตำบลลำตวน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มของการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)

จากผลการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อเผยแพร่การบริการการท่องเที่ยวโดยใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว ตำบลลำตวน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์" สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้ง 3 ข้อได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1

เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวชุมชนและสำนวนภาษาอังกฤษที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้บ่อย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการมีทักษะภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน ใช้ประโยคสนทนาในสถานการณ์จริง ได้แก่ การต้อนรับ การแนะนำสถานที่ การอธิบายกิจกรรม และการกล่าวลา โดยเฉพาะคำถามที่นักท่องเที่ยวใช้บ่อย เช่น "Where is the local market?" หรือ "What is the signature dish here?" การคัดเลือกสำนวนดังกล่าวไปพัฒนาเป็นสื่อบนแอปพลิเคชันช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจง่ายและสามารถฝึกใช้ได้ สถานการณ์จริง การอภิปรายผลแสดงให้เห็นว่า รูปแบบการสื่อสารภาษาอังกฤษที่พัฒนาขึ้น มีความเหมาะสมกับผู้ใช้งานในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แจ่มจันทร์ บุญโญปกรณ์ (2565) ที่เน้นการออกแบบสื่อการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จริงในชุมชนเป็นฐาน อันเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้ ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.47)

วัตถุประสงค์ที่ 2

เพื่อพัฒนาสื่อทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว บน Mobile Application

แอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นมีองค์ประกอบของสื่อมัลติมีเดีย ได้แก่ Infographics วิดีโอ เสียง และแบบฝึกหัดเชิงปฏิสัมพันธ์ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานเรียนรู้ได้อย่างเข้าใจง่ายและเกิดความสนุกสนาน โดยเฉพาะผู้ให้บริการ 80% รายงานว่ามีความมั่นใจในการสื่อสารเพิ่มขึ้น และได้รับการตอบรับจากนักท่องเที่ยวกว่า 85% ว่าชุมชนมีศักยภาพด้านภาษาเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันดังกล่าวทำให้ระดับความพึงพอใจในด้าน "ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ" อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.49) ซึ่งยืนยันถึงประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันที่ออกแบบตามแนวทาง User Experience (UX) ของ เอกรินทร์ วัฒนฤเลิศสกุล (2564) และสอดคล้องกับผลงานของ รมณวีร์ พาผล (2566) ที่แสดงให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น QR Code หรือแอปพลิเคชันสามารถส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลและเพิ่มความมั่นใจในการบริการได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ที่ 3

เพื่อพัฒนาสื่อมัลติมีเดีย Infographics บนแอปพลิเคชันมือถือสำหรับการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และประเมินประสิทธิภาพของสื่อที่พัฒนาขึ้นในการสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า หลังจากการใช้แอปพลิเคชัน นักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติเดินทางเข้าชุมชนเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน และประเมินความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.50) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดที่สะท้อนว่า แอปพลิเคชันมีส่วนสำคัญในการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของชุมชน ข้อมูลนี้แม้ไม่ได้ระบุโดยตรงไปตรงมาว่า "ยกระดับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ" หรือ "สร้างรายได้เพิ่มขึ้น" แต่สามารถตีความได้ว่า การเข้าถึงข้อมูลและการใช้ภาษาที่ดีขึ้น ส่งผลทางอ้อมต่อการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด CBT (Community-Based Tourism) ของณัฐพัชร มณีโรจน (2560) ที่เน้นให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางในการจัดการและสร้างรายได้ที่ยั่งยืน

จากงานวิจัยนี้ องค์ความรู้ใหม่ คือ การสังเคราะห์เนื้อหาภาษาอังกฤษในบริบทท้องถิ่น และการออกแบบแอปพลิเคชันด้วยองค์ประกอบ UX/UI ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลต่อความพึงพอใจ การใช้งานจริง และประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาสื่อดิจิทัลเพื่อการท่องเที่ยวในชุมชนอื่นต่อไป

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

จากการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อเผยแพร่การบริการการท่องเที่ยวโดยใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว ตำบลลาดวน อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์" พบว่าผลการวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ทั้งสามข้ออย่างชัดเจน โดยประการแรก การศึกษารูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวชุมชน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการสามารถใช้ประโยคสนทนาได้อย่างเหมาะสมกับบริบทชุมชน เมื่อนำมาพัฒนาเป็นสื่อมัลติมีเดียผ่านแอปพลิเคชันแล้ว ได้ผลตอบรับที่ดีมากและมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = 0.47) ประการที่สอง ในส่วนของการพัฒนา Mobile Application เพื่อฝึกทักษะการสื่อสาร พบว่าแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นมีองค์ประกอบที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น Infographics วิดีโอ เสียง และแบบฝึกหัดต่าง ๆ มีการใช้งานแอปพลิเคชัน แอปพลิเคชันที่

พัฒนาขึ้นรองรับระบบปฏิบัติการ Android เป็นหลัก โดยสามารถดาวน์โหลดได้จากลิงก์หรือ QR Code ที่แนบไว้ในคู่มือ ซึ่งล้วนช่วยเพิ่มความมั่นใจและทักษะการสื่อสารให้แก่ผู้ใช้ ส่งผลให้ได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับสูง ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.49) ประการที่สาม ด้านการพัฒนา Infographics บนแอปพลิเคชันเพื่อประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ผลการดำเนินงานแสดงถึงการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวมากถึงร้อยละ 30 ซึ่งสะท้อนจากข้อมูลเชิงสถิติและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ($\bar{x} = 4.69$, SD = 0.50)

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาเพิ่มเติมในอนาคตดังนี้ ควรขยายการใช้งานแอปพลิเคชันไปยังระบบปฏิบัติการ iOS เพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้งานที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรพัฒนาให้แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ในโหมด Offline เพื่อรองรับพื้นที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตจำกัด อีกทั้งควรมีการประเมินผลกระทบจากการใช้แอปพลิเคชันด้วยแบบประเมินเฉพาะทางเพิ่มเติม เพื่อวัดผลที่แม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรพัฒนาสื่อมัลติมีเดียในรูปแบบ Progressive Web App หรือแพลตฟอร์มบนเว็บไซต์ เพื่อส่งเสริมการนำไปใช้ในการอบรมชุมชนในวงกว้างขึ้น และท้ายที่สุด ภาครัฐควรสนับสนุนการบูรณาการองค์ความรู้จากงานวิจัยนี้ไปสู่การกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- แจ่มจันทร์ บุญโญกรณ์. (2565). การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับการให้บริการการท่องเที่ยวบนชีวิตวิถีใหม่ด้วยแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ. *วารสารศิลปศาสตร์ราชมงคลสุวรรณภูมิ*, 4(2), 402-412.
- ชนัญ วงษ์วิภาค. (2545). *รายงานการวิจัยประมวลข้อมูลพื้นฐานชุมชนในมิติทางมานุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน).
- ชินวรณ์ งามวรรณกร. (2562). *การพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ* (รายงานการวิจัย). ยะลา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ณัฐญา ผลศิริ. (2563). *การออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งหนึ่ง.
- ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์. (2544). *Benchmarking: การเปรียบเทียบเพื่อพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- ณัฐพัชร ณีโรจน์. (2560). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 13(2), 25-46. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jitt/article/view/113060>
- บุญดี บุญญากิจ, และกมลวรรณ ศิริพานิช. (2545). *แนวทางสู่การบริหารคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: แมครอ-ฮิล.

- พจนา สวนศรี, และสมภพ ยี่จอหอ. (2556). *คู่มือมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชน*. เชียงใหม่: วนิดาการพิมพ์.
- พัฒนา พรหมณี, ศรีสุรางค์ เอี่ยมสะอาด, และปณิธาน กระสังข์. (2560). *การพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเพื่อเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พอลล์ เจมส์ โรเบิร์ต. (2543). *กลยุทธ์การบริหารยุคใหม่: Benchmarking เพื่อพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีอีโอเคชั่น.
- รัตน์ บัวสนธ์. (2555). *การพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาขนาดเล็ก* (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รณวีร์ พาผล. (2566). การพัฒนานวัตกรรมสื่อภาษาอังกฤษในรูปแบบแอปพลิเคชันนำเที่ยวเพื่อการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ*, 8(2), 282–299.
- วัชรภรณ์ สุริยาวิวัฒน์. (2546). *วิจัยธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันวิสาข์ หมั่นจง. (2565). แนวทางการออกแบบสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารชุมชนวิจัยและพัฒนาสังคม*, 16(2), 14–27.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2553). การวิจัยพัฒนารูปแบบ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 2(4), 1–16. https://ph01.tci-thaijo.org/index.php/snru_journal/article/view/10014
- สุนันทา แก้วสุข. (2552). *การพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามแนวคิดเชิงระบบ* (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริรัตน์ เตชะทวีวรรณ. (2545). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุดอนอม ดันเจริญ. (2560). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนบางขันแตก จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 13(2), 1–24.
- อัลนิกา สายน้ำเย็น, รัตน์ติกุล บัวจันทร์, วรวิทย์ สร้อยจาตุรงค์, ศุภธิดา นันตะภูมิ, พรเทพ สุวรรณศักดิ์, และชิตชนก เทพบัณฑิต. (2564). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียภาษาญี่ปุ่นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 16(3), <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/JSSRA/issue/view/17087>
- เอกรินทร์ วัฒนฤเลิศสกุล. (2564). *แนวทางการออกแบบ UX/UI สำหรับแอปพลิเคชันยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งหนึ่ง.
- Bardo, A. J., & Hardman, M. L. (1982). *Educating mentally retarded persons*. University Park Press.
- Ching, Y. H., & Hsu, Y. C. (2021). Developing computational thinking in young learners via robotics: A review of literature. In E. Langran & L. Archambault (Eds.), *Proceedings of the Society for Information Technology & Teacher Education International Conference* (pp. 29–34). Association for the Advancement of Computing in Education. <https://www.learntechlib.org/primary/p/219109/>
- Richards, J. C. (2006). *Communicative Language Teaching Today*. Cambridge: Cambridge University Press.