



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

### โครงการ

การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ  
เพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

Development of Self-access Learning Packages to  
Enhance Communicative English Skills of People in Upper  
Northern Thailand

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปทมนธ์ นาคนิษฐานนท์

กันยายน 2559

สัญญาเลขที่ RDG5740069

## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

### โครงการ

การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ  
เพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

Development of Self-access Learning Packages to  
Enhance Communicative English Skills of People in Upper  
Northern Thailand

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมรัศมี นาคนิษฐนนต์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานวิจัยนี้เป็นของผู้วิจัย วช.-สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

แผนงานวิจัยชุด "การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน" มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระในภาคเหนือตอนบน 2) พัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ 3) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐและเอกชนต่อชุดสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มบุคคลดังกล่าว

โครงการวิจัยย่อยที่ร่วมดำเนินการทั้งหมด 7 โครงการ ได้แก่ 1) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน 2) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรทางการทหารในภาคเหนือตอนบน 3) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่งในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน 4) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ 5) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการอาชีพขับรถ สองแถวในจังหวัดเชียงใหม่ 6) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจ ขายของที่ระลึกในภาคเหนือตอนบน 7) การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษด้วยตนเองของพนักงานธนาคาร

แผนการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา จากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ แล้วนำเสนอในรูปแบบการบรรยายเชิงคุณภาพ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลวัยทำงานในองค์กรภาครัฐและเอกชนและผู้ประกอบ อาชีพอิสระ และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอนบน ดังนี้ โครงการที่ 1 ตำรวจจราจร 160 นาย โครงการที่ 2 ทหาร 140 นาย โครงการที่ 3 ผู้ขายอาหารตามสั่ง 95 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 15 คน โครงการที่ 4 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ 26 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 10 คน โครงการที่ 5 ผู้ประกอบ อาชีพ ขับรถสองแถว 154 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 10 คน โครงการที่ 6 ผู้ขายของที่ระลึก 100 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 20 คน โครงการที่ 7 พนักงานธนาคาร 140 คน และชาวต่างชาติผู้ใช้บริการของธนาคาร 15 คน รวมทั้งสิ้น 885 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างหลักอยู่สองวิธี คือ การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

และการอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการตามความเหมาะสมของบริบทของแต่ละโครงการวิจัย และของแต่ละระยะของการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ รวมทั้ง การสังเกตการณ์ในบางโครงการ โดยเฉพาะใช้กับโครงการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบธุรกิจขายของที่ระลึก จากนั้นได้นำไปประกอบกับข้อมูลสถิติที่ได้จากเอกสารซึ่งเป็นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง ได้รวบรวมจากเอกสารวิชาการต่างๆ โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบเชิงพรรณนา ตามข้อมูลของโครงการวิจัยย่อยที่หัวหน้าแผนงานวิจัยนำมาสังเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของแผน การวิจัยดังกล่าวข้างต้น

## 1. ผลการวิจัย

### 1.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรภาครัฐและเอกชนและผู้ประกอบอาชีพอิสระในภาคเหนือตอนบน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งทางด้านทักษะการฟังและการพูด โดย ปัญหาในทักษะด้านการฟัง เกิดจากความไม่เคยชินกับสำเนียงที่หลากหลายของชาวต่างชาติ การมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ และขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงการฟังไม่ทันทำให้จับใจความไม่ทัน ส่วนปัญหาในทักษะด้านการพูด เกิดจากการมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ ขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารได้ตามที่ต้องการ ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ ถูกต้อง และขาดความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ในด้านความต้องการการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของโครงการย่อยทุกโครงการต้องการการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดมากที่สุดเพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้ใช้สื่อ

### 1.2 การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบอาชีพอิสระ

เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้นแล้ว คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างและบริบทที่เกี่ยวข้องประกอบเพิ่มเติมโดยการสังเกตการณ์และทบทวนวรรณกรรมเพิ่ม ทำให้ได้ข้อสรุปสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนด้วยว่า นอกจากจะต้องคำนึงถึงการจัดทำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนให้เป็นไปตามหลักแนวคิดทฤษฎีแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการนำ

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองดังกล่าวไปใช้ด้วย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ทำงาน ตลอดทั้งวัน ไม่มีเวลาในการเรียนรู้เพิ่มเติมมากนัก ดังนั้น การออกแบบสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพวิถีชีวิตที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ ชุดสื่อการเรียนรู้ต้องมีลักษณะที่ใช้ง่าย สามารถใช้ในเวลารว่างได้ มีความน่าสนใจ สะดวกต่อการใช้งานและมีระดับความยากง่ายที่เหมาะสมกับความรู้เดิมเพราะกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขาอาชีพมีพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน ภาษาที่ใช้ควรเป็นบทสนทนาภาษาอังกฤษ มีบทอ่านที่เป็นภาษาไทยและมีคำแปลเป็นภาษาไทย ยกเว้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารซึ่งมีพื้นฐานภาษาอังกฤษพอสมควรแล้ว รวมถึงต้องสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ทันที เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกพูดในสถานการณ์ต่างๆ ที่หลากหลาย และ บทเรียนควรเน้นฝึกทักษะการสื่อสารโดยฉพาะการฟัง ให้มีสำเนียงการพูดที่หลากหลาย และมีจำนวนของกิจกรรมเพียงพอกับการฝึกฝน

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการความรู้ และทักษะ ด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอนบนแต่ละกลุ่มนั้น พบว่ามีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในลักษณะที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ก็เพื่อให้สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของตนเองมากที่สุด ประกอบกับการที่แต่ละกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากพื้นฐานการศึกษาและความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษ ในชีวิตประจำวันที่ต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างตำรวจต้องการ จึงทำให้ในการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่คณะผู้วิจัยจัดทำขึ้นนั้น ต้องมีความแตกต่างกันไปตามสาขาอาชีพอย่างชัดเจน

ดังนั้น ในการออกแบบพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงได้หยิบยกประเด็นความต้องการความรู้ด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างและระดับทักษะภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอาชีพมาวิเคราะห์ก่อน แล้วจึงพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ดังกล่าวให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละสาขาอาชีพมากที่สุด โดยได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษแล้วว่ามีเหมาะสม สามารถนำไปใช้งานได้จริงและถูกต้อง ตามหลักวิชาการ โดยชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีรูปแบบและเนื้อหาโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

2.1 ชุดสื่อการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยหนังสือเล่มเล็กและสื่อเสียงและภาพ (CAI) ได้แก่ ชุดสื่อการเรียนรู้สำหรับตำรวจจราจร และชุดสื่อการเรียนรู้สำหรับทหาร ประกอบด้วย หนังสือเล่มเล็กและสื่อเสียงและภาพในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูป (CAI) โดยสื่อหนังสือจัดพิมพ์ด้วยกระดาษผิวมันสีสี่ มีภาพประกอบเป็นการ์ตูนแอนิเมชัน เนื้อหาประกอบด้วยส่วนนำเสนอ คำศัพท์ แบบฝึกและเฉลย

2.2 ชุดสื่อการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยหนังสือเล่มเล็กและสื่อเสียง (MP 3) ได้แก่ ชุดสื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ชุดสื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถ

สองแถว ชุดสื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ชุดสื่อการเรียนรู้สำหรับพนักงานธนาคาร โดยสื่อหนังสือจัดพิมพ์ด้วยกระดาษผิวมันสีสี่ เนื้อหาประกอบด้วยส่วนนำเสนอ คำศัพท์ แบบฝึกและเฉลยเช่นกัน

2.3 ชุดสื่อการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยหนังสือ สื่อเสียงประกอบสื่อหนังสือ (MP 3) และโปสเตอร์คำศัพท์ ได้แก่ ชุดสื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบอาชีพขายอาหารตามสั่งโดยสื่อหนังสือ และโปสเตอร์จัดพิมพ์ด้วยกระดาษผิวมันจัดพิมพ์สี่สี เนื้อหาประกอบด้วยส่วนนำเสนอ คำศัพท์แบบฝึกและเฉลย

### 1.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นอย่างมาก โดยได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมทั้งหมด สำหรับชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนเท่ากับ 4.51 คะแนนจากคะแนน เต็ม 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับเกณฑ์ความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นในภาพรวมว่า “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน” นั้น มีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ อาทิ สามารถแก้ปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษได้จริง สร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างกับชาวต่างชาติทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความน่าเชื่อถือให้กับตนเอง สามารถพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันและสายงานได้จริง และมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างอย่างแท้จริง

## 2. ข้อเสนอแนะ

### 2.1 สำหรับนโยบายการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าประชาชนในสาขาอาชีพต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับชาวต่างชาติล้วนมีความต้องการการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ แต่ปัญหาคือ ไม่ค่อยมีเวลาในการเรียน และเนื้อหา หรือสื่อการเรียนรู้ที่มีอยู่ทั่วไปอาจจะไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการหรือความจำเป็นในการเรียนรู้ของตน และอาจไม่สะดวกในการใช้เนื่องจากการออกแบบสื่ออาจไม่เหมาะสมสำหรับผู้เรียน ดังนั้น สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่พัฒนาขึ้นด้วยการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้ใช้สื่อ นี้จึงสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้สื่อได้ และในวาระที่ประเทศต้องเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รัฐควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการมุ่งพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในทุกภาคส่วน เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการติดต่อสื่อสารกับนานาประเทศ โดยเฉพาะประเทศในประชาคมอาเซียน การเรียนหรืออบรมในชั้นเรียนอาจไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองจะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่เหมาะสม เนื่องจากเป็นสื่อที่ยืดหยุ่นในด้าน

การใช้มากกว่า ดังนั้น ผู้บริหารระดับนโยบายควรให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนการพัฒนาและการใช้สื่อเรียนรู้ด้วยตนเองอีกช่องทางหนึ่งเพื่อตอบสนองความจำเป็นของประเทศในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืนและพร้อมสำหรับการเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกต่อไป

## 2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

ในด้าน การนำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่เป็นนวัตกรรมของแผนงานวิจัยนี้ไปใช้ในวงกว้าง นั้น ผู้นำไปเผยแพร่สามารถปรับหรือประยุกต์รูปแบบให้เหมาะสมกับระดับความสามารถ ความต้องการ และบริบทของผู้เรียน และสามารถปรับเปลี่ยน ให้มีความยืดหยุ่น ด้านเนื้อหาและระยะเวลา ให้เหมาะสมกับผู้ใช้ได้

ชื่อแผนงานวิจัย : การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะ  
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน  
ผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปทรม์ นาคนิษฐานนธ์  
สถาบัน : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ปี พ.ศ. : 2559

### บทคัดย่อ

แผนงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระในภาคเหนือตอนบน 2) พัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ และ 3) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐและเอกชนต่อชุดสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มบุคคลดังกล่าว โดยมีโครงการวิจัยย่อย 7 โครงการ ครอบคลุมการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพต่างๆ ได้แก่ ตำรวจจราจร ทหาร ผู้ประกอบอาชีพขายอาหารตามสั่ง ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถว ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าของที่ระลึก และพนักงานธนาคารในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบอาชีพใน 7 กลุ่มอาชีพ รวมทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวม 885 คน ดังนี้ โครงการที่ 1 ตำรวจจราจร 160 นาย โครงการที่ 2 ทหาร 140 นาย โครงการที่ 3 ผู้ขายอาหารตามสั่ง 95 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 15 คน โครงการที่ 4 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ 26 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 10 คน โครงการที่ 5 ผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถว 160 คน โครงการที่ 6 ผู้ขายของที่ระลึก 100 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 20 คน โครงการที่ 7 พนักงานธนาคาร 140 คน และชาวต่างชาติผู้ใช้บริการของธนาคาร 15 คน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างสองแบบ คือ ในระยะเก็บข้อมูลพื้นฐานใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ส่วนในระยะทดลองใช้สื่อนั้นมีการสุ่มอย่างง่าย หรือแบบอาสาสมัครตามความเหมาะสมของบริบทของแต่ละโครงการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม คำถามสำหรับ การสัมภาษณ์ และประเด็นในการสังเกตการณ์ ร่วมด้วยในบางโครงการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ และค่าร้อยละ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลสภาพการณ์ปัจจุบันของกลุ่มประชากรเป้าหมาย พบว่า กลุ่ม ประชากรเป้าหมายส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งทางด้านทักษะการฟังและพูดจากหลากหลายสาเหตุ เช่น ความไม่เคยชินกับสำเนียงที่หลากหลายของชาวต่างชาติ การมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ และขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงทำให้ขาดความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

แนวทางในการพัฒนาชุดสื่อ การเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่เหมาะสมนั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงการจัดทำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการนำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองดังกล่าวไปใช้ด้วย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ทำงาน มีภาระด้านการงานตลอดทั้งวัน ทำให้ไม่มีเวลาในการเรียนรู้เพิ่มเติมมากนัก การออกแบบสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องออกแบบสื่อให้สอดคล้องกับสภาพวิถีชีวิตที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้สะดวกต่อการใช้งานและมีระดับความยากง่ายที่เหมาะสมกับความรู้เดิมเพราะกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายอาชีพมีพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการความรู้ด้านภาษาอังกฤษของ ประชากรเป้าหมาย ในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอน บนแต่ละกลุ่มอาชีพ นั้น มีความแตกต่างกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของตนมากที่สุด และยังมีความแตกต่างในระดับความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอีกด้วย เนื่องจากพื้นฐานการศึกษาและความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้สื่อมีความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่เป็นนวัตกรรมของแต่ละโครงการวิจัยในระดับมากที่สุด เพราะเล็งเห็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ อาทิ สามารถแก้ปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษได้จริง สร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างกับชาวต่างชาติทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความน่าเชื่อถือให้กับตนเอง สามารถพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ในชีวิตประจำวันและสายงานได้จริง ตรงกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างอย่างแท้จริง

**Research Program Title:** Development of Self-access Learning Packages to Enhance Communicative English Skills of People in Upper Northern Thailand

**Researcher:** Assistant Professor Pathamarat Nakanita, Ph.D.

**Institute:** Chiang Mai Rajabhat University

**Year:** 2016

### **Abstract**

The purposes of this research program were 1) to study current situations and expectations of governmental and non-governmental personnel and self-employed people in Upper Northern Thailand; 2) to develop self-access learning packages to enhance communicative English skills of people in Upper Northern Thailand; and 3) to explore opinions of governmental and non-governmental personnel and self-employed people in Upper Northern Thailand towards the developed self-access learning packages. This research program comprised of 7 research projects including development of self-access learning packages to enhance speaking and listening skills of traffic police, soldiers, food stall holders, eco-tourism entrepreneurs, Songthaew (Red Taxi) drivers, souvenir merchants, and bank tellers.

The sample group of the research projects under this research program was 885 governmental and non-governmental personnel with seven different occupations and some foreign tourists as follows: Research Project 1: 160 traffic police; Research Project 2: 140 soldiers; Research Project 3: 95 food stall holders and 15 foreign tourists; Research Project 4: 26 eco-tourism entrepreneurs and 10 foreign tourists; Research Project 5: 154 Songthaew drivers; Research Project 6: 100 souvenir entrepreneurs and 20 foreign tourists; and Research Project 7: 140 bank clerks and 15 foreign clients. The sampling methods used were mixed—simple random and on voluntary basis appropriate to each research condition. The research instruments used in the research projects included a questionnaire for collecting basic information about the sample group, the developed self-access language learning packages for different samples with different careers, and a questionnaire for collecting data on the samples' opinions towards the developed self-access language learning package used. The data from the questionnaires were analyzed using descriptive statistical

methods including mean, standard deviation, frequency and percentage. Then the research project results were synthesized and discussed together with theoretical premises and presented descriptively to respond to the objectives of the research program.

The results were that most samples' communicative speaking and listening problems were from various causes such as not familiar with different accents of people from different countries, limited range of vocabulary and lack of knowledge on situational English structures. This has caused communication problems including lack of confidence when communicating in English.

In establishing the self-access learning packages to enhance the communicative English listening and speaking skills of the target population, the practicality of the packages was also taken into account. The target population had to work all day, so they did not have much time to learn English additionally. Therefore, the packages were established to be suitable and convenient for them to use, and appropriate in terms of difficulty as they were from different educational background.

After using the learning packages, the sample group had highly positive opinions towards the packages since they found the learning packages truly helped them communicate with foreigners more effectively, both in their daily communication and communication at work.

## กิตติกรรมประกาศ

แผนงานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีด้วยการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ทั้งในด้านงบประมาณและคำแนะนำ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จิรภา วิทยาภักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา ดวงภูมิเมศ และ ดร.นันทิดา จันทรางศุ ผู้ทรงคุณวุฒิจาก สกว. ที่ได้กรุณาติดตามให้ คำปรึกษาและเป็นแรงใจอย่างสม่ำเสมอ จนการดำเนินกระบวนการวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์กาญจนา เจริญศรี รองศาสตราจารย์ ดร. สมถวิล ธนะโสภณ รองศาสตราจารย์สนธิดา เกียรติวงศ์ และรองศาสตราจารย์อรุณี วิริยะจิตรา ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาอนุเคราะห์คำแนะนำที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการพัฒนางานวิจัย นี้ให้มีคุณภาพตามหลักวิชาการซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งต่องานวิจัยนี้และงานวิจัยที่จะดำเนินการต่อไปในอนาคต

ขอขอบพระคุณคณะที่ปรึกษาโครงการทุกท่านซึ่งประกอบด้วย ศาสตราจารย์ เกียรติคุณ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ รองศาสตราจารย์สนธิ สัตโยภาส อาจารย์ทัศนีย์พร ประภัสสร และอาจารย์สาโรจน์ เอี่ยมสอาด ตลอดจนท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ ที่กรุณาให้คำแนะนำและ ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย และคณะมาโดยตลอดจนงานสำเร็จลงด้วยดี และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงเครื่องมือวิจัย

ขอขอบ พระคุณ อธิการบดี คณบดีคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ และผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา หัวหน้าภาควิชาภาษาตะวันตก มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ให้สำเร็จลงด้วยดี และขอขอบคุณผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย นักวิจัยโครงการและผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ได้ทุ่มเทและร่วมผลักดันให้แผนงานวิจัยนี้สำเร็จลงตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ผศ.ดร.ปทมนันท์ นาคนิษฐนันต์

กันยายน 2559

## สารบัญ

|                                             | หน้า |
|---------------------------------------------|------|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร                       | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย                             | ช    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                          | ญ    |
| กิตติกรรมประกาศ                             | ฉ    |
| สารบัญ                                      | ฐ    |
| สารบัญตาราง                                 | ท    |
| บทที่ 1 บทนำ                                | 1    |
| 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา               | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย                 | 3    |
| 1.3 ขอบเขตการวิจัย                          | 4    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ               | 4    |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ                         | 5    |
| 1.6 คำชี้แจงเพิ่มเติม                       | 5    |
| บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง         | 7    |
| 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่ภาคเหนือตอนบน    | 8    |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้      | 11   |
| 2.3 การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร | 14   |
| 2.4 การพัฒนาสื่อการเรียนรู้                 | 18   |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                   | 20   |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย                    | 25   |
| 3.1 รูปแบบของการวิจัย                       | 26   |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                 | 26   |
| 3.3 ระยะเวลาและสถานที่ทำการวิจัย            | 26   |
| 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย              | 27   |
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล                     | 27   |
| 3.6 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล             | 27   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                                                     | หน้า       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>บทที่ 4 ผลการดำเนินการวิจัย</b>                                                                                                  | <b>29</b>  |
| ตอนที่ 1 ภาพรวมการดำเนินการวิจัยของโครงการวิจัยย่อยภายใต้ชุดโครงการวิจัย                                                            | 30         |
| ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างใน เขตพื้นที่จังหวัด<br>ภาคเหนือตอนบน                                | 34         |
| ตอนที่ 3 ความต้องการ หน้าที่ทาง ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ภาคเหนือ<br>ตอนบน                                             | 40         |
| ตอนที่ 4 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ<br>ประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน              | 43         |
| ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อ “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อ<br>การสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน | 49         |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>                                                                                        | <b>54</b>  |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย                                                                                                                  | 55         |
| 5.2 อภิปรายผล                                                                                                                       | 56         |
| 5.3 ข้อจำกัด                                                                                                                        | 58         |
| 5.4 ข้อเสนอแนะ                                                                                                                      | 58         |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                                                                                                   | <b>60</b>  |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                                                                                      | <b>64</b>  |
| ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บข้อมูลวิจัย                                                                                                 | 64         |
| ภาคผนวก ข ตัวอย่างชุดสื่อการเรียนรู้                                                                                                | 144        |
| <b>ประวัตินักวิจัยแผนงานวิจัย</b>                                                                                                   | <b>157</b> |
| <b>รายชื่อคณบดีนักวิจัยโครงการย่อย</b>                                                                                              | <b>158</b> |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |                                                                                                                                                                                   | หน้า |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.1      | แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการวิจัยย่อย                                                                                                                                    | 30   |
| 4.2      | แสดงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการวิจัยย่อย                                                                                                                   | 31   |
| 4.3      | แสดงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของแต่ละโครงการวิจัยย่อย                                                                                                                            | 32   |
| 4.4      | แสดงรายชื่อชุดสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาโดยแต่ละโครงการวิจัยย่อย                                                                                                                     | 34   |
| 4.5      | แสดงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อ “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อ<br>เพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือ<br>ตอนบน” จำแนกตามรายชุดสื่อการเรียนรู้ | 53   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคมที่ล้ำหน้าในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดพลวัตอย่างรุนแรงในทุกมิติของสังคมโลก ทั้งด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ศิลปะและวัฒนธรรม รวมถึงปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่เป็นไป ทั้งในมิติของความร่วมมือและการแข่งขันในด้านต่างๆ ในทางด้านเศรษฐกิจนั้นได้เกิดระบบเศรษฐกิจโลกแบบหลายศูนย์กลาง อันเนื่องมาจากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจและองค์การทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (International Economic Integration and Economic Organization) ในระดับต่างๆ อาทิ ข้อตกลงการค้าอเมริกาเหนือ (NAFTA: North America Free Trade Arrangement) องค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจแห่งเอเชียและแปซิฟิกหรือเอเปก (APEC: Asia-Pacific Economic Cooperation) เขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA: ASEAN Free Trade Area) และที่สำคัญสำหรับ ประเทศไทยในฐานะที่เป็นสมาชิกในกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN: Association of Southeast Asian Nations) ในตอนนี้ คือ การเตรียมพร้อมสำหรับการเริ่มต้นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC: ASEAN Economic Community) ซึ่งเริ่มใน วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 โดยประชาคมดังกล่าว ได้มีความเห็นร่วมกันให้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทำงาน (Working Language) ภายในประชาคม ดังนั้น ทุกประเทศ สมาชิก จึงได้เร่งส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษของพลเมืองของตน เพื่อนำประเทศเข้าสู่การเป็นสมาชิกของประชาคมได้อย่างมีคุณภาพ

สำหรับประเทศไทยนั้น รัฐบาลได้มีแผนยุทธศาสตร์และนโยบายอย่างชัดเจนในการดำเนินการยกระดับความสามารถทางทักษะภาษาอังกฤษของประชากร ในทุกภาคส่วน แต่ในการนำนโยบายสู่การปฏิบัตินั้นยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร แม้ว่าตลอดระยะเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมาทุกหน่วยงานและองค์การทางการศึกษา จะดำเนินการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้คนไทย ในรูปแบบต่างๆ ทั้งการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย แต่การพัฒนาดังกล่าวเป็นไปในลักษณะที่เชื่องช้า และยังไม่สามารถทำให้พลเมืองไทยสามารถสื่อสารในภาษาอังกฤษในระดับใช้งานได้ กล่าวคือ ยังไม่สามารถสื่อสารได้ตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการสำรวจของ Education First โดยได้จัดทำดัชนีชี้วัดความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของประชากรทั่วโลก

(EF English Proficiency Index) พบว่าในปี 2556 นั้น ประเทศไทยถูกจัดอันดับให้อยู่ในกลุ่มประเทศที่ประชาชนมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษลำดับที่ 55 ของโลกจากประเทศที่สำรวจ 60 ประเทศ โดยอยู่ในลำดับที่ 42 ของเอเชีย และลำดับที่ 8 ของกลุ่มประเทศอาเซียน (Education First, 2556) รุ่งนภา สารพิน (2556) ได้กล่าวว่าจำนวนคนไทยที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้มีเพียง ร้อยละ 10 เท่านั้นจาก 67 ล้านคน ซึ่งนับว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับประเทศอื่นในอาเซียน โดยสาเหตุของปัญหามีหลายประการ อาทิ ทักษะของคนไทยที่เห็นว่าไม่มีความจำเป็นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เนื่องจากไม่ได้ใช้ในชีวิตประจำวัน แก่เกินเรียน ยากเกินไป ภาษาอังกฤษเป็นเรื่องของนักเรียน นักศึกษา บุคลากรทางการศึกษาและผู้ประกอบอาชีพที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้น ไม่ใช่เรื่องของทุกคน ไม่รู้ว่าจะเรียนที่ไหน อย่างไร กับใคร ไม่มีเงินเรียน กล่าวโดยสรุป คนไทยยังมีทัศนคติที่ไม่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของตนเอง ขาดความรู้ด้านแหล่งเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้ และงบประมาณในการเรียน รวมทั้งเวลาที่ต้องใช้ไปกับการทำงานหาเลี้ยงชีพทำให้ไม่มีเวลาพอที่จะคิดเรื่องเรียนภาษาอังกฤษ

ดังนั้น คำถามที่ท้าทายสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของคนไทยก็คือ จะทำอย่างไรให้ภาษาอังกฤษเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนไทยเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษต้องให้ครอบคลุมกลุ่มบุคคลทุกระดับและทุกสาขาอาชีพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการศึกษาตลอดชีวิต (Life-long learning) ที่แต่ละช่วงวัยของบุคคลต้องผ่านกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตั้งแต่เด็กจนถึงชรา ซึ่งหมายถึงการที่ต้องผ่านกระบวนการจัดการศึกษาแบบในระบบ (Formal Education) การศึกษานอกระบบ (Non-formal Education) และการเรียนตามอัธยาศัย (Informal Education) การเรียนในทุกช่วงวัยของคนมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน แต่หากพิจารณาช่วยวัยหลังการเรียนจบการศึกษาในระบบแล้วจะเห็นว่าช่วงเวลาที่คนสามารถเรียนนอกระบบและเรียนตามอัธยาศัยเป็นช่วงเวลาที่ยาวนานที่สุดถึง 2 - 3 ของช่วงชีวิตของคน และที่สำคัญคนที่อยู่ในวัยหลังการศึกษาในระบบเป็นกลุ่มคนที่อยู่ในวัยทำงานและการประกอบอาชีพอิสระเป็นส่วนใหญ่ และคนกลุ่มนี้เป็นผู้ที่จะต้องสัมผัสโดยตรงกับชาวต่างชาติมากที่สุดในการทำงาน แต่เมื่อเทียบกับกลุ่มแรก คนกลุ่มหลังนี้มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่ต้องได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งครอบคลุมทั้งภาษาและวัฒนธรรมในการสื่อสารเพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการเป็นพลเมืองโลกและพร้อมสำหรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 และที่สำคัญ วิธีการจัดการเรียนรู้สำหรับประชากรกลุ่มนี้ต้องมีลักษณะยืดหยุ่นเพียงพอสำหรับการเรียนรู้ เช่น การจัดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Autonomous learning) ซึ่งในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนั้นอาจเรียกชื่อแตกต่างกันบ้าง เช่น การเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Learner-centered) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-access learning) การเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นผู้ชี้้น (Self-directed learning) เป็น

ต้น ในขณะที่ประเทศมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของประชากรวัยทำงานและผู้ประกอบอาชีพอิสระ แต่กลับมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่เกี่ยวกับการวิจัยเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของกลุ่มประชากรดังกล่าว (ศิริบุปผา อุทราธาดา และคณะ, 2556)

ในปัจจุบันการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษจะจัดในรูปแบบของการฝึกอบรม ซึ่งส่วนใหญ่จัดเป็นระยะเวลาสั้น ๆ อาจไม่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของผู้เรียนอย่างยั่งยืนได้ จะเห็นได้ว่าการจัดการเรียนรู้แบบนี้เป็นรูปแบบที่ไม่แตกต่างจากการเรียนรู้ในระบบโรงเรียน (Formal education) ซึ่งยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ที่เข้าสู่การทำงานจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาระดับภาษาอังกฤษซึ่งมีความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชากรที่อยู่ในพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในเขตภาคเหนือตอนบน แผนงานวิจัยเพื่อพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับประชาชนภาคเหนือตอนบนนี้ จึงมุ่งเน้นการศึกษาเพื่อพัฒนานวัตกรรมสำหรับเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งครอบคลุมเนื้อหาภาษาเพื่อการสื่อสารและวัฒนธรรมในการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนที่อยู่ในวัยทำงานในองค์กรภาครัฐและเอกชน และกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ให้สอดคล้องกับข้อจำกัดด้านต่าง ๆ ของบุคคลในวัยทำงานและมีความยืดหยุ่นในการใช้เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษได้อย่างต่อเนื่อง โดยขอบเขตของการศึกษาครอบคลุมพื้นที่ภาคเหนือตอนบน 1 ตามเกณฑ์การแบ่งเขตพื้นที่จังหวัดตามยุทธศาสตร์การบริหาร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ และสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาภาษาอังกฤษของประชากรในประเทศไทยต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระในภาคเหนือตอนบน

1.2.2 เพื่อพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ

1.2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐและเอกชนต่อชุดสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มบุคคลดังกล่าว

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านระยะเวลา

12 เดือน ระหว่าง เดือนกรกฎาคม 2557 – ธันวาคม 2558

### 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งครอบคลุมเนื้อหาภาษาเพื่อการสื่อสารและวัฒนธรรมในการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนที่อยู่ในวัยทำงานในองค์กรภาครัฐและเอกชน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ภาคเหนือตอนบน ตามเกณฑ์การแบ่งเขตพื้นที่จังหวัดตามยุทธศาสตร์การบริหาร คือ พื้นที่จังหวัดติดกัน มีสภาพภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ จังหวัด เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน น่าน พะเยา เชียงราย และแพร่

### 1.3.4 ขอบเขตด้านประชากร

บุคคลวัยทำงานในองค์กรภาครัฐและเอกชนและผู้ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 7 อาชีพ ในเขตพื้นที่เป้าหมาย 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน น่าน พะเยา เชียงราย และแพร่

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### 1.4.1 ด้านเศรษฐกิจและสังคม

ได้นวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับ ใช้ในการ พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับอาชีพต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นนวัตกรรมเชิงพาณิชย์ได้

### 1.4.2 ด้านวิชาการ

1.4.2.1 ตีพิมพ์เผยแพร่ผลการวิจัยในวารสารวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติ

1.4.2.2 นำผลการวิจัยและนวัตกรรมไปใช้เป็นฐานในการศึกษาต่อยอดได้

1.4.2.3 ได้นักวิจัยรุ่นใหม่และนักศึกษาวิจัยเพิ่มขึ้น

### 1.4.3 ด้านนโยบาย

เป็นการนำนโยบายด้านการศึกษาของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ ศึกษาจากระบบสู่ การปฏิบัติในชุมชนอย่างแท้จริง ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และวิธีการดำเนินการ ซึ่งจะนำไปสู่ การตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหารทั้งภาครัฐและเอกชนในด้านรูปแบบและวิธีการพัฒนาศักยภาพ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศ

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง หมายถึง ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่สร้างขึ้นภายใต้แผนการวิจัยนี้

ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง ทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟังและการพูดเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันและการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง 7 อาชีพ

กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน หมายถึง 8 จังหวัดในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ตามเกณฑ์การแบ่งเขตพื้นที่จังหวัดตามยุทธศาสตร์ การบริหาร คือ พื้นที่จังหวัดติดกัน มีสภาพภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน ลำพูน น่าน พะเยา เชียงราย แพร่

ประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพต่างๆ ในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน ที่ต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ทหาร ตำรวจจราจร ผู้ประกอบอาชีพขายอาหารตามสั่ง ผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถว ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ผู้ประกอบอาชีพขายของที่ระลึก และพนักงานธนาคาร

### 1.6 คำชี้แจงเพิ่มเติม

โครงการวิจัยชุด "การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน " นี้ เป็นการวิจัยเพื่อ เพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน ด้วยการร่วมมือกับภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาในการวางแผนการผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอ สอดคล้องตามความต้องการของภาคการผลิตและบริการ เร่งรัดการจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ รับรองสมรรถนะการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพและการจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานให้ครบทุกอุตสาหกรรม ตามนโยบายด้านการศึกษาของรัฐบาล และสอดคล้องกับ

1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ยุทธศาสตร์การพัฒนาค้นสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน

2) นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ. 2555-2559) ยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 1 การสร้างศักยภาพและความสามารถในการพัฒนาทางสังคม กลยุทธ์การวิจัยที่ 1 ปฏิรูปการศึกษาระบบการเรียนการสอน ทั้งในและนอกระบบ ตลอดจนการพัฒนาระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระบบสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตในแต่ละท้องถิ่นด้วยการพัฒนาค้น เด็ก และเยาวชน แผนงานวิจัยที่ 4 การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

3) นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ(พ.ศ. 2555-2559) กลุ่มที่ 3 การปฏิรูปการศึกษา  
และสร้างสรรค์การเรียนรู้และ

4) ยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ยุทธศาสตร์การวิจัยด้านการปฏิรูปการศึกษาและสร้างสรรค์การ  
เรียนรู้

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการวิจัยสำหรับแผนโครงการวิจัย ชุด "การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน " ได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนานวัตกรรม ชุดฝึกทักษะภาษาอังกฤษที่เน้นการฟังและการพูด เพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มประชากรเป้าหมาย ที่เป็น บุคลากรภาครัฐและเอกชน รวมทั้งผู้ประกอบการอาชีพอิสระ 7 สาขาอาชีพ โดยแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน
  - 2.1.1 ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1
  - 2.1.2 ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้
  - 2.2.1 ความหมายของการเรียนรู้
  - 2.2.2 องค์ประกอบของกระบวนการรับรู้
  - 2.2.3 ทฤษฎีการเรียนรู้
  - 2.2.4 ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของมัลคัม โนลส์
  - 2.2.5 การเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 2.3 การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
  - 2.3.1 ลักษณะการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารที่ดี
  - 2.3.2 แนวทางการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
- 2.4 แนวคิดการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

### 2.1.1 ข้อมูลพื้นฐานกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1

ข้อมูลพื้นฐานสำคัญของพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มีดังต่อไปนี้ (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1, ออนไลน์)

กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง และแม่ฮ่องสอน มีพื้นที่โดยรวมประมาณ 49,828.163 ตารางกิโลเมตร ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ภูเขาและที่ราบเชิงเขา อาณาเขตติดต่อกับกลุ่มประเทศลุ่มแม่น้ำโขง ได้แก่ สหภาพเมียนมาร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นกลุ่มจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มจังหวัดภาคเหนือทั้งหมด โดยมีจำนวนประชากร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 มีทั้งสิ้น 3,051,678 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ของประชากรทั้งประเทศ เป็นที่ตั้งของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยพายัพ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น มหาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเนชั่น และวิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง

ในด้าน ศักยภาพ ทางเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มีขนาดเศรษฐกิจค่อนข้างเล็ก แต่มีการกระจายตัวอย่างสมดุลระหว่างภาคอุตสาหกรรม เกษตร การค้าและบริการ แต่มูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่จะอยู่ในภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและบริการ ภาคการเกษตรซึ่งเป็นอาชีพของประชากรส่วนใหญ่ ยังมีมูลค่าเพิ่มค่อนข้างต่ำ มีข้อจำกัดเรื่องมาตรฐานเทคโนโลยีการผลิตและปัจจัยการผลิตที่ไม่เพียงพอ อีกทั้งการได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเปิดเสรีการค้ากับประเทศจีน ทำให้สินค้าเกษตรหลายรายการได้รับผลกระทบ เช่น กระเทียม ลิ้นจี่ ส้ม ในส่วนภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มปรับสู่อุตสาหกรรมที่มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นจากการ ผลักดันตามนโยบาย ของรัฐบาล แนวโน้มการค้าการลงทุนที่มีโอกาสชัดเจนในอนาคต ได้แก่ การค้าชายแดนบริเวณ การเชื่อมต่อกับสหภาพเมียนมาร์ ซึ่งคาดว่าจะมีบทบาทมากขึ้นจากการเปิดประเทศของสหภาพเมียนมาร์ และจากการมีปัจจัยสนับสนุนหลายด้านของรัฐบาล ส่วนการท่องเที่ยวรายได้ส่วนใหญ่ยังคงมาจากนักท่องเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งมีการชะลอตัวตามปัจจัยลบทั้งในและต่างประเทศ แต่ก็มีโอกาสเพิ่มมากขึ้นในอนาคตจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ในด้านการค้าชายแดนใน ระยะยาวยังสามารถเติบโตได้ เนื่องจาก การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งเริ่มในปี 2558 โดยกลุ่มจังหวัดต้องมีการปรับตัวในหลายด้าน เช่น กระบวนการผ่านแดน การปรับลด/ยกเลิกภาษี การพัฒนาการขนส่ง การพัฒนาด้านการบริหารจัดการโลจิสติกส์ และการ

พัฒนาด้านภาษาเพื่อการสื่อสาร เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการค้าชายแดนให้มีมูลค่า การค้าสูงขึ้น นอกจากนั้นการเปิดประเทศของพม่าจะดึงดูดการลงทุนจากต่างชาติให้เข้าไปลงทุนในพม่ามากขึ้น ซึ่งความต้องการสินค้าที่ใช้ในการก่อสร้างและสินค้าที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ คาดว่าจะสูงขึ้น ซึ่งจะเป็นปัจจัยสนับสนุนการค้าการลงทุนของกลุ่มจังหวัดมากขึ้น

สำหรับด้านการท่องเที่ยว นั้น กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 เป็นที่ตั้งของ แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงทั้งในระดับชาติและนานาชาติ และเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงไปยังกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง ปัจจัยดึงดูดการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน 1 ได้แก่ จุดเด่นด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ อุทยานแห่งชาติ ป่าเขา ศิลปวัฒนธรรม และความเป็นมิตรไมตรีของคนในพื้นที่ จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดรวมชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยือนภาคเหนือตอนบนมีทั้งสิ้นประมาณ 7.05 ล้านคนต่อปี นักท่องเที่ยวที่มาเยือนกลุ่มภาคเหนือตอนบน 1 ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สำคัญได้แก่ ยุโรป (เยอรมนี ฝรั่งเศส สหราชอาณาจักร ) ร้อยละ 46 เอเชีย (ญี่ปุ่น ไต้หวัน สิงคโปร์) ร้อยละ 22 และสหรัฐอเมริกา ร้อยละ 15

กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 มีรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุดเมื่อเทียบกับกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบนทั้งหมด จังหวัดท่องเที่ยวหลักที่สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวสูงในกลุ่มภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงใหม่ รองลงมาได้แก่ ลำปาง และแม่ฮ่องสอน แนวโน้มรูปแบบการท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและ สปาของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ที่สร้างมูลค่าเพิ่มในจังหวัดเชียงใหม่ถึง 40.93 ล้านบาท ต่อปี และมีสัดส่วนมูลค่าเพิ่มต่อการจ้างงานเท่ากับ 89,620 บาทต่อคนต่อปี หรือ 7,468 บาทต่อคนต่อเดือน ซึ่งสร้างรายได้มากกว่าร้อยละ 83.60 จากผู้มาท่องเที่ยวในเชียงใหม่ทั้งชาวไทยและต่างชาติ อีกร้อยละ 16.4 เป็นรายได้มาจากการให้บริการแก่ผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น นอกจากนี้ การท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ได้แก่ การประชุมและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Meeting, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions: MICE) มีแนวโน้มที่ดี ในอนาคตธุรกิจ MICE เป็นธุรกิจแขนงหนึ่งของธุรกิจท่องเที่ยวที่สามารถนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยได้มากกว่า 7 แสนคนต่อปี โดยที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีพฤติกรรมการใช้จ่ายสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่า ด้วยสภาพเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 นั้น ยังมีศักยภาพที่จะก่อให้เกิดความเจริญเติบโตอยู่ยิ่งมาก ซึ่งต้องอาศัยการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่อย่างหลากหลายให้เกิดคุณค่ามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรคนซึ่งหากได้รับการพัฒนาแล้วก็จะสร้างสรรค์ความเจริญได้ไม่มีที่สิ้นสุด (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1, ออนไลน์)

### 2.1.2 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2

ข้อมูลพื้นฐานสำคัญของพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอนบน 2 มีดังต่อไปนี้ (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2, ออนไลน์)

เขตภาคเหนือตอนบน 2 ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย พะเยา แพร่ และน่าน ซึ่งอยู่ทางตอนบนของประเทศ มีชายแดนด้านเหนือติดกับประเทศสหภาพพม่า ชายแดนด้านตะวันออกติดกับ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีพื้นที่รวม เท่ากับ 36,323 ตารางกิโลเมตร โดยจังหวัดเชียงรายมีพื้นที่มากที่สุด คือ 11,678 ตารางกิโลเมตร ส่วนจังหวัดแพร่มีพื้นที่น้อยที่สุด คือ 6,538 ตารางกิโลเมตร มีประชากรรวม 2,643,526 คน โดยจังหวัดเชียงรายมีประชากรมากที่สุด เท่ากับ 1,25,013 คน ส่วนจังหวัดแพร่มีประชากรน้อยที่สุด เท่ากับ 465,876 คน

ทางด้านเศรษฐกิจ กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2 มีอัตราการเจริญเติบโตทั้งทางด้านประชากร เศรษฐกิจ-สังคม การคมนาคม และการศึกษา อันสืบเนื่องมาจากความเหมาะสมด้านที่ตั้ง ที่อยู่ปากทางเข้าสู่ลุ่มน้ำ โขงตอนบน บริเวณรอยต่อสามประเทศ คือประเทศเมียนมาร์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ต่อเนื่องไปยังประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จากความได้เปรียบด้านที่ตั้ง ในกลุ่มพื้นที่จังหวัดเชียงราย อันเป็นฐานเศรษฐกิจที่สำคัญตามแนวเขตเศรษฐกิจเหนือ - ใต้ (North-South Economic Corridor, NSEC) ตามกรอบความร่วมมือกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (Greater Mekhong Sub-region, GMS) เชื่อมโยงไทย - สหภาพเมียนมาร์ - สปป.ลาว - จีน จึงมีศักยภาพการพัฒนาเป็นฐานการค้า การลงทุน อุตสาหกรรมและการท่องเที่ยวในอนาคต เป็นประตูรองรับการเชื่อมโยงกับจีนตอนใต้ ภายใต้กรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (GMS) 6 ประเทศ ซึ่งอยู่บนเส้นทางเศรษฐกิจ North - South Economic Corridor หรือ เส้นทาง R3 เชื่อมโยงประเทศจีนตอนใต้ - พม่า/สปป.ลาว - ไทย

นอกจากนี้ กลุ่มจังหวัด ภาคเหนือตอนบน 2 มีด้านการค้าชายแดน ที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านแม่สาย ด้านเชียงแสน และด่านเชียงของ ในจังหวัดเชียงราย และด่านทุ่งช้าง ในจังหวัดน่าน นอกจากนี้ยังมีจุดผ่อนปรนบ้านฮวก ในจังหวัดพะเยา เป็นช่องทางการค้ากับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงตอนบน (GMS) คือ สหภาพพม่า สปป.ลาว และ สปป.จีนตอนใต้ เนื่องจากมีการขนส่งทางเรือผ่านทางแม่น้ำโขงระหว่างเมืองเชียงรุ่ง มณฑลยูนนานถึงอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย สินค้านำเข้า สำคัญจาก สหภาพพม่า ได้แก่ ไม้ ไม้แปรรูปและผลิ ตภัณฑ์ สินค้ากสิกรรม สิ่งทอ สินค้าส่งออกสำคัญ คือ สินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าเบ็ดเตล็ด สินค้าเชื้อเพลิง สินค้านำเข้าสำคัญจาก สปป.ลาว คือ สินค้าแร่ สินค้ากสิกรรม ไม้ ไม้แปรรูปและผลิ ตภัณฑ์ สินค้าส่งออกสำคัญ คือ เชื้อเพลิง วัสดุก่อสร้าง สินค้าอุปโภคบริโภค สินค้านำเข้าสำคัญจาก สาธารณรัฐประชาชน จีน คือ สินค้ากสิกรรม สินค้าอุปโภค

บริโศค เคมีภัณฑ์ และสินค้าส่งออกสำคัญ คือ สินค้าอุปโภคบริโภค สินค้า กสิกรรม เครื่องจักรไม่ใช่ไฟฟ้า อุปกรณ์และส่วนประกอบ (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2, ออนไลน์)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้

### 2.2.1 ความหมายของการเรียนรู้

แนวความคิดและ ทฤษฎีโดยทั่วไปมักประกอบด้วยหลักการย่อยๆ หลายหลักการ ในเรื่องของการเรียนรู้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า การเรียนรู้ไว้มากมาย โดยนำมาจากพัฒนาการของมนุษย์ในแง่มุมต่างๆ เกิดเป็นทฤษฎีที่แตกต่างกันไป อาทิ การเรียนรู้ (Learning) คือ กระบวนการของประสบการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้ไม่ได้มาจากภาวะชั่วคราว ภาวะ หรือสภาวะชั่วคราว (Klein, 1991 ) ในขณะที่ สรวงศ์ โค้วตระกูล (2539) กล่าวว่า การเรียนรู้ (Learning) คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเนื่องมาจากประสบการณ์ (ประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อม ) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเนื่องมาจากประสบการณ์ที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมหรือจากการฝึกหัดและพฤติกรรมนั้นอาจจะคงอยู่ระยะหนึ่งหรือตลอดไปได้ โดยคนสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด และเรียนรู้ได้จากการได้ยินการสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้ของเด็กและผู้ใหญ่จะต่างกัน เด็กจะเรียนรู้ด้วยการเรียนในห้อง การซักถาม ผู้ใหญ่มักเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่มีอยู่ แต่การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผู้สอนนำเสนอ โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนจะเป็นผู้ที่สร้างบรรยากาศทางจิตวิทยาที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ที่จะให้เกิดขึ้นเป็นรูปแบบใดก็ได้ เช่น ความเป็นกันเอง ความเข้มงวดกวดขัน หรือความไม่มีระเบียบวินัย สิ่งเหล่านี้ผู้สอนจะเป็นผู้สร้างเงื่อนไข และสถานการณ์เรียนรู้ให้กับผู้เรียน ดังนั้น ผู้สอนจะต้องพิจารณาเลือกรูปแบบการสอน รวมทั้งการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน

### 2.2.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของมัลคัม โนลส์

โนลส์ (Knowles, 1980) กล่าวว่า ผู้ใหญ่มีประสบการณ์มากกว่าเด็ก ดังนั้นการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จึงแตกต่างจากเด็ก ในการจัดการเรียนการสอนจึงต้องยึดหลักการศึกษาคือผู้ใหญ่ ที่เรียกว่า แอนดราโกยี (Andragogy) ซึ่งประกอบด้วย

1) มโนทัศน์ของผู้เรียน (Self –concept) ผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะสูงและมีมโนทัศน์ต่อการตนเอง การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จึงเป็นไปในลักษณะการนำตนเอง

2) ประสบการณ์ของผู้เรียน (Experience) ผู้ใหญ่มีประสบการณ์ที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ และในขณะเดียวกันก็เปิดกว้างสำหรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

3) ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียน เมื่อตระหนักว่าสิ่งที่เรียนนั้นจำเป็น

4) แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to Learning) เป็นแบบยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ โดยมุ่งนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาทันที

ในการเรียนการสอนตามทฤษฎี แอนดราโกยี (Andragogy) นี้ ผู้สอนจึงต้อง ให้ความสำคัญต่อการนำประสบการณ์ของผู้เรียนมาส่วนร่วมในการจัดกระบวนการเรียนการสอน โดยต้องคำนึงถึงเวลาในการเรียนรู้และการจัดกลุ่มผู้เรียน เพื่อให้สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ด้วย

### 2.2.3 การเรียนรู้ด้วยตนเอง

การเรียนรู้ด้วยตนเองหมายถึง การที่ผู้เรียนสามารถใช้กลวิธีการเรียน ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพได้ด้วยตนเอง (Healey, 1993) สามารถรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง (Holec, 1981) สามารถคิดอย่างสร้างสรรค์ มีการตัดสินใจและการแสดงออกอย่างเป็นอิสระ (Little, 1991) การเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง แปลความหมายมาจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษหลายๆ คำ ได้แก่ Self-directed English Language Learning, English Language Learning Autonomy, English Language Self-study หรือ English Language Independent Learning (Dickinson, 1993; Healey, 1993; Little, 1991; Holec, 1981) การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศต่างๆ ต้องใช้กลวิธีการเรียนเฉพาะ ซึ่งเป็นความคิด หรือพฤติกรรมที่ผู้เรียนแต่ละคนใช้ เพื่อช่วยให้เข้าใจ เรียนรู้ และจดจำความรู้ใหม่ได้ ใน การเรียนภาษาอังกฤษ นักเรียนต่างชาติใช้กลวิธีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษต่างๆ เช่น การฟังเพลง ดูละคร โทรทัศน์ภาษาอังกฤษ การเดาความหมายของสำนวนใหม่ๆ และการคาดเดาสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไปจากความรู้เดิมที่ได้เรียนรู้แล้ว การใช้เทคนิคเหล่านี้ต้องเกิดมาจากจิตใต้สำนึก ด้วยความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะการเรียนภาษาอังกฤษของตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น ดังนั้นการใช้กลวิธีการเรียนภาษานี้ จะช่วยให้เกิดพัฒนาการเรียนรู้ภายในตัวผู้เรียน ทำให้สามารถจดจำและสามารถนำความรู้มาใช้ได้ในสถานการณ์ใหม่ กลวิธีการเรียนภาษาอังกฤษต้องใช้ด้วยความคิดอย่างมีสติ และต้องเป็นส่วนที่ผู้เรียนได้เลือกสรรแล้ว (Cohen, 1998) การถ่ายโอนกลวิธีการเรียนจากทักษะภาษาหนึ่งไปยังการเรียนรู้ภาษาอื่นๆ เป็นเป้าหมายหนึ่งของการใช้กลวิธีการเรียนภาษา

จากงานวิจัยของเกศสุตา รัชดาวิเศษกุล (2547) พบว่า การสอนที่ตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้มากขึ้น และดีขึ้นนั้น ครูก็ยังมีบทบาทในการเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนในห้องเรียนหนึ่ง ๆ จะมีลักษณะที่แตกต่างกัน ครูอาจจะต้องดูแล ชี้แนะ สังเกตผู้เรียน เพื่อให้เขาพัฒนาตนเองเป็นผู้เรียนที่เรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-directed Learner) ได้ในที่สุดนอกจากนี้ อลิสา วานิชดี (2547) ได้ทำการวิจัยพบว่า การเรียนรู้แบบพึ่งตนเองประกอบด้วยการเรียนรู้โดยทั่วไป และการเรียนรู้ภาษา คือการใช้กลวิธีการเรียนภาษา ซึ่งสอดคล้องกับ อัครา อัครานธิ (2549) ได้วิจัยเกี่ยวกับการใช้ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สรุปว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งในการเรียนรู้ได้ดี โดยที่ผู้สอนต้องเลือกกิจกรรมและสื่อการสอนที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษามีความรับผิดชอบในการเรียนรู้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม มีคำถามในงานวิจัยว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นวัฒนธรรมของชาติตะวันตก จะสามารถนำไปใช้กับนักเรียนต่างวัฒนธรรมได้หรือไม่ ได้มีผลการวิจัยที่สนับสนุนความคิดที่ว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นสภาพการณ์ทางจิตวิทยา สามารถถ่ายโอนไปยัง วัฒนธรรมที่แตกต่างได้ แม้ว่าพฤติกรรมการเรียนรู้จะขึ้นอยู่กับสภาพทางวัฒนธรรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็ตาม (Aoki & Smith, 1999) อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยพบว่านักศึกษาจากประเทศอาเซียน 8 ประเทศมีความต้องการที่จะเป็นผู้เรียนแบบทำกิจกรรมด้วยตนเองและเรียนรู้แบบอิสระด้วยตนเองได้ เช่นเดียวกับนักศึกษาในประเทศยุโรป (Gieve & Clark, 2005)

เบนสันและโวลเลอร์ (Benson and Voller, 1997) กล่าวว่า ผู้สอนสามารถฝึกผู้เรียนให้เป็นผู้เรียนรู้ด้วยตนเองได้ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การพึ่งพาตนเองของผู้เรียน โดยอาศัยเนื้อหาที่เป็นจริง ตลอดจนนวัตกรรมทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต และคอมพิวเตอร์ช่วยสอน มาช่วยพัฒนาการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองได้ นอกจากนี้ ผู้สอนควรทำหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น เป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้อำนวยความสะดวก และเป็นผู้ให้ข้อมูล ให้แก่ผู้เรียนได้ด้วย

สรุปได้ว่าความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นเป็นวิธีการเรียนรู้อีกช่องทางหนึ่งที่ให้โอกาสและความยืดหยุ่นแก่ผู้เรียนที่แตกต่างในการแสวงหาความรู้และทักษะทางภาษาอังกฤษ และ เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ และเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่จะต้องสร้างให้แก่ผู้เรียน โดยการทำให้ผู้เรียนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ด้วยตนเอง

## 2.3 การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

### 2.3.1 ลักษณะของภาษาเพื่อการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เป็นทักษะภาษาอังกฤษ ทั้งการพูด ฟัง อ่าน และเขียน ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสารในวัตถุประสงค์และสถานการณ์ต่าง ๆ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งและการพัฒนาภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็น มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับลักษณะของภาษาเพื่อการสื่อสารดังนี้

วิดโดสัน (Widdowson, 1978 cited in Richards & Rodgers, 1986) กล่าวว่า ภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นระบบที่ใช้สำหรับการ สื่อความหมาย หน้าที่ของภาษานั้นเพื่อการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร โครงสร้างทางภาษาสะท้อนถึงการใช้เพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ และหน่วยพื้นฐานที่สำคัญของภาษามีใช้เป็นเพียงไวยากรณ์และลักษณะโครงสร้างประโยคเท่านั้น แต่เป็นความหมายของใจความที่สื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วย

ความสามารถของบุคคลในการสื่อสารมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (Canale and Swain, 1980 cited in Richards & Rogers, 1986)

- 1) ความสามารถทางไวยากรณ์ (Grammar) ซึ่งหมายถึงความสามารถทางกฎไวยากรณ์ และคำศัพท์ที่ต้องใช้ในการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์หรือสถานการณ์ใด ๆ
- 2) ความสามารถทางภาษาศาสตร์เชิงสังคม (Sociolinguistics) ซึ่งหมายถึงความเข้าใจบริบททางสังคมที่การสื่อสาร ได้ ๆ เกิดขึ้น และ หมายรวมถึงความสัมพันธ์เชิงบทบาท (Role Relationships) ข้อมูลแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ร่วมในการสื่อสาร และวัตถุประสงค์ของปฏิสัมพันธ์
- 3) ความสามารถด้านสัมพันธสาร (Discourse) ซึ่งเป็นความสามารถในการตีความและเชื่อมโยงความของสัมพันธสาร
- 4) ความสามารถเชิงกลยุทธ์ (Strategic Competence) หมายถึง กลยุทธ์ในการเริ่มต้น (Initiation) การเลิก (Termination) การรักษาไว้ (Maintenance) การแก้ไข (Repair) การหาช่องทางในการสื่อสาร (Redirection of Communication)

ทริเซีย เฮดจ์ (Tricia Hedge) กล่าวว่าความสามารถทางการสื่อสารในภาษาอังกฤษมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (Hedge, 2000)

- 1) ความสามารถด้านทักษะภาษา (Linguistic Competence) เป็นความสามารถทางภาษาซึ่งครอบคลุมด้านการสะกดคำ (Spelling) การออกเสียง (Pronunciation) คำศัพท์ (Vocabulary) การสร้างคำ (Word Formation) โครงสร้างทางไวยากรณ์ (Grammatical Structure) โครงสร้างประโยค (Sentence Structure) และความหมายของภาษา (Linguistic Semantics)

2) ความสามารถด้านการใช้ภาษาในการสื่อความหมายในบริบททางสังคม (Pragmatic Competence) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อ ความหมายได้อย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในบริบทต่าง ๆ คำศัพท์หรือสำนวนใดสำนวนหนึ่งอาจมีความหมายแตกต่างกันถ้าสถานการณ์ของการใช้ต่างกัน นอกจากนี้ ยังหมายถึงความสามารถในการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับบริบททางสังคม (Social Context) ด้วย เช่น การใช้ภาษา ที่เป็นทางการกับ ไม่เป็นทางการ

3) ความสามารถในการใช้โครงสร้างทางภาษาเพื่อสื่อความหมายในการพูดและการเขียน (Discourse Competence) เป็นความสามารถในการเข้าใจระดับข้อความ สามารถเชื่อมโยงความหมายและโครงสร้างไวยากรณ์ สามารถตีความข้อความได้ และการเลือกใช้ภาษาให้ เหมาะกับสถานการณ์เช่น ภาษาที่ใช้ในการเริ่มการสนทนา การเข้าสู่สาระ การพูดแทรก การตรวจสอบและยืนยันข้อมูลในการสนทนา

4) ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อสาร (Strategic Competence) เป็นความสามารถในใช้กลวิธีหรือเทคนิคเพื่อให้การสื่อสารบรรลุตามวัตถุประสงค์ เช่น เมื่อผู้พูดไม่สามารถสื่อสารในตามที่ต้องการได้เนื่องจากขาดข้อมูล ผู้พูดอาจใช้กลวิธีเปลี่ยนเรื่องสนทนา หรือพยายามใช้วิธีอื่นในการ

5) ความคล่อง (Fluency) เป็นความสามารถในการเชื่อมหน่วยของการพูดเข้าด้วยกันและสื่อสารออกมาได้อย่างคล่องแคล่ว ความคล่องในการสื่อสารมีอยู่ 3 รูปแบบด้วยกัน คือ ความคล่องในการเชื่อมโยงความหมายของคำ (Semantic Fluency) ความคล่องในการเรียงคำในประโยค (Lexical-syntactic Fluency) และ ความคล่องในการแสดงความคิดหรือโต้ตอบในการสนทนา (Articulatory Fluency)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้น เป็นทักษะการพูด ฟัง อ่าน เขียน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เน้นความหมายและความเข้าใจในสารที่รับส่ง และการที่บุคคลจะสามารถประสบความสำเร็จในการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ นั้น จำเป็นต้องมีความสามารถ ทั้งทางด้านทักษะภาษา ความสามารถด้านการใช้ภาษา ความสามารถเลือกใช้กลวิธีในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และต้องมีความคล่องในการสื่อสารด้วย ดังนั้น ความสามารถด้านไวยากรณ์อย่างเดียวไม่สามารถช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในบริบทต่าง ๆ ได้

### 2.3.2 การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

คาร์โรลล์ (Carroll, 1989, Online) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญซึ่งส่งผลต่อการ จัดการเรียน การสอนที่ประสบผลสำเร็จไว้ 5 ประการ ประกอบไปด้วย 1) ความถนัดของผู้เรียน (Learner's Aptitude) เมื่อผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านความถนัดในการเรียนรู้ ระยะเวลาที่ผู้เรียนแต่

ละคนใช้ในการเรียนเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ตามเกณฑ์จึงแตกต่างกัน ผู้ที่มีความถนัดมาก จะใช้เวลาเรียนรู้น้อย ในขณะที่ผู้ที่มีความถนัดน้อยจะใช้เวลาเรียนรู้นาน 2) โอกาสในการเรียนรู้ (Opportunities to learn) ซึ่งหมายถึงโอกาสในการใช้เวลาในการเรียน ผู้เรียนที่มีโอกาสในการเรียนรู้นาน ย่อมมีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ได้ดี 3) ความประสพความสำเร็จในการใช้เวลาสำหรับการเรียนรู้ ของผู้เรียน (Perseverance) ความต้องการในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของผู้เรียน ย่อมจะส่งผลต่อแรงจูงใจ พร้อมทั้ง ความใฝ่สัมฤทธิ์ในการเรียนรู้แตกต่างกัน 4) คุณภาพในการสอน (Quality of instruction) เพราะกลวิธีการสอนที่แตกต่างกัน ย่อมมีผลในการเรียนรู้ของผู้เรียนแตกต่างกัน การสอนที่ดีย่อมทำให้ผู้เรียนมี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดี และ 5) ความสามารถในการเข้าใจสิ่งที่ สอน (Ability to understand instruction) เพราะผู้เรียนมีความสามารถทางสติปัญญาที่แตกต่างกัน เวลาที่ใช้ในการเรียนรู้ก็ย่อม แตกต่างกันไป

การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญทั้งในด้านการใช้ภาษา และการตีความข้อความต่างๆ เพื่อตอบสนองความจำเป็นในการใช้ภาษาของผู้เรียน การจัดกิจกรรมแบบ หลากหลายบริบท กระตุ้นให้ผู้เรียนใช้ภาษามากขึ้น มุ่งเน้นที่การพัฒนาความสามารถของผู้เรียนในการใช้ ภาษาตามความมุ่งหมายในสถานการณ์ต่าง ๆ และแม้จะให้ความสำคัญแก่ความคล่องแคล่วในการใช้ ภาษา แต่ก็มิได้ละเลยเรื่องความถูกต้องของภาษาแต่อย่างใด การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารจึงเน้นการทำกิจกรรมเพื่อฝึกการใช้ภาษาที่ใกล้เคียงสถานการณ์จริงให้มากที่สุด ข้อดีของการสอน เพื่อการสื่อสาร คือ

1) เป็นวิธีสอนที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการเรียนภาษา คือ มุ่งให้ผู้เรียนสามารถ สื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ในชีวิตจริง

2) เป็นวิธีสอนที่เน้นกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษา ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกฝนภาษา เพื่อสื่อความหมายในสถานการณ์ต่างๆ ฝึกใช้ความคิด และมีความกล้าในการใช้ภาษา ทำให้ผู้เรียนมี ประสบการณ์ในการใช้ภาษา

3) ผู้เรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นคู่และเป็นกลุ่ม รู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและ กัน มีวินัยและความรับผิดชอบ ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น มีความจำเป็นอย่าง ยิ่งที่ต้องเรียนรู้วัฒนธรรมควบคู่กันไปเพื่อให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของการสื่อสาร และเนื่องจากในการสื่อสารในบริบทปัจจุบันที่มีการสื่อสารระหว่างคนจากหลากหลายประเทศหลากหลาย วัฒนธรรม การสื่อสารจึงต้องเป็นการสื่อสารแบบข้ามหลายวัฒนธรรม (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2537)

สุชาติ โภชนสมบุรณ์ (2550) กล่าวว่า ปัจจุบันแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสาร (Communicative Approach) เป็นหลักการสอนที่ได้รับการยอมรับมากโดยเฉพาะ ในการสอน

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง และพบว่าผู้เรียนได้รับความสำเร็จสูงเมื่อครูจัดกิจกรรมส่งเสริมผู้เรียน ให้มีโอกาสแสดงออกและเรียนรู้ตามศักยภาพของตน เพื่อพัฒนาทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนของผู้เรียน โดยควรมีการใช้หลักการเรียนรู้ 3 ขั้นตอนที่เน้นบทบาทผู้สอนและผู้เรียน และจะทำให้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนของผู้เรียนดีขึ้น ขั้นตอนดังกล่าวมีดังนี้

- 1) ชี้นำเสนอ ผู้สอนเร้าให้คิด สร้างเงื่อนไขสู่กรอบการเรียนรู้
- 2) ชี้นฝึก ผู้เรียนตอบสนองเงื่อนไขของผู้สอนและตรวจสอบการปฏิบัติ
- 3) ชี้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ผู้เรียนปฏิบัติและพัฒนาตนเองในสถานการณ์การสื่อสารตามจริงของชีวิต

สื่อสารตามจริงของชีวิต

อรุณี วิริยะจิตรา และคณะ (2555) ได้ให้แนวทางในการสอนภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารไว้ ดังนี้

1) การเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารครอบคลุมการสอนทักษะการพูดฟัง อ่าน และเขียนขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการใช้ภาษาในแต่ละบริบท

2) การเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมที่หลากหลายซึ่งจะสร้างโอกาสในการใช้ภาษาของผู้เรียนในบริบทต่าง ๆ รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้เป็นแบบอุปนัย (Inductive Process) คือ ผ่านกระบวนการค้นพบกฎและรูปแบบของภาษาด้วยตนเอง และจากกิจกรรมการเรียนรู้แบบที่สอนกฎและรูปแบบภาษา (Deductive Process) ควบคู่กันไป

3) การเรียนการสอนเพื่อการสื่อสารยังคงเน้นการให้ความรู้ด้านกฎไวยากรณ์ การตีความและการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบริบทต่าง ๆ และเป็นกระบวนการ เน้นที่ภาพรวม (Holistic Process) คือ ใช้ทั้งทักษะภาษาและทัศนภาวะ (Modality) หลายรูปแบบซึ่งแสดงถึงระดับความแน่ใจ ว่าสิ่งที่พูดนั้นจะเกิดขึ้นเช่น must ต้องเกิดขึ้นแน่นอน probably อาจเกิดขึ้น เป็นต้น

4) กิจกรรมภาษาหรือแบบฝึกหัดที่มีคุณภาพต้องทำให้ผู้เรียนมีโอกาสสื่อความหมายในภาษา เพิ่มพูนแหล่งการเรียนรู้ภาษา สังเกตการใช้ภาษาและมีส่วนร่วมในการสื่อสารรวมทั้งเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตน มีประโยชน์ น่าสนใจ และน่าจะมีส่วนร่วมบทบาทของผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกและให้ผลย้อนกลับในการใช้ภาษาของผู้เรียนห้องเรียนเป็นเสมือนชุมชนที่ผู้เรียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น ส่วนสำคัญที่จะทำให้การเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพสูงที่สุดก็คือ การให้ผู้เรียนได้ทดลองใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์จริง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับภาษา กล้าสื่อสาร โดยมีผู้สอนทำหน้าที่พัฒนาความสามารถในการสื่อสารของผู้เรียนให้ดีขึ้นผ่านการให้คำปรึกษามากกว่าการคอยตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากจะทำให้ผู้เรียนเกิดความไม่มั่นใจที่จะใช้ภาษาและหยุดการฝึกฝนไปโดยอัตโนมัติ

## 2.4 การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาด้วยตนเอง

สื่อการเรียนรู้เป็นเครื่องมือส่งเสริมสนับสนุนการจัดการกระบวนการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนเข้าถึงความรู้ ทักษะกระบวนการ และคุณลักษณะตามมาตรฐานของหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สื่อการเรียนรู้มีหลากหลายประเภท ทั้งสื่อธรรมชาติ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเทคโนโลยี และเครือข่ายการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่มีในท้องถิ่น การเลือกใช้สื่อควรเลือกให้มีความเหมาะสมกับระดับพัฒนาการ และลีลาการเรียนรู้ที่หลากหลายของผู้เรียน การจัดหาสื่อการเรียนรู้ ผู้เรียนและผู้สอนสามารถจัดทำและพัฒนาขึ้นเอง หรือปรับปรุงเลือกใช้อย่างมีคุณภาพจากสื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัวเพื่อนำมาใช้ประกอบในการจัดการเรียนรู้ที่สามารถส่งเสริมและสื่อสารให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ซึ่งในการจัดทำ การเลือกใช้ และการประเมินคุณภาพสื่อการเรียนรู้ที่ ควรคำนึงถึงหลักการสำคัญของสื่อการเรียนรู้ เช่น ความสอดคล้องกับหลักสูตร วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ การจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนมีเนื้อหาที่มีความถูกต้องและทันสมัย ไม่กระเทยความ มั่นคงของชาติ ไม่ขัดต่อศีลธรรม มีการใช้ภาษาที่ถูกต้องรูปแบบการนำเสนอที่เข้าใจง่าย และน่าสนใจ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

ขวลิต ข่งทอง (ออนไลน์) ได้จำแนกประเภทสื่อการเรียนการสอนออกเป็นสองวิธีการได้แก่ การจำแนกตามลักษณะประสาทการรับรู้ของผู้เรียนซึ่งได้แก่ สื่อที่เป็นภาพ สื่อที่เป็นเสียง และสื่อที่เป็นทั้งภาพและเสียง และจำแนกตามเทคโนโลยีทางการศึกษา ได้แก่ 1) เครื่องมืออุปกรณ์ (Hardware) ซึ่งเรียกกันโดยทั่วไปว่า ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หรือ สื่อใหญ่ (Big Media) หมายถึง อุปกรณ์ทางเทคนิคที่ประกอบด้วยกลไกที่ต้องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรทัศน์ เครื่องฉายวิดีโอทัศน์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ 2) วัสดุ (Software) หรือ สื่อเล็ก (Small Media) ซึ่งมีทั้งแบบที่ต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์ เช่น แผ่นใส ซีดี และแบบไม่ต้องใช้ เช่น ตำรา หนังสือ เอกสาร รูปภาพ ของจริง และหุ่นจำลองและ 3) เทคนิคและวิธีการ อาจใช้หรือไม่ใช้เครื่องมืออุปกรณ์หรือวัสดุประกอบด้วยก็ได้ แต่ต้องเน้นที่เทคนิคหรือวิธีการ เช่น การสาธิต การทดลอง และการจัดนิทรรศการ

ทอมลินสัน (Tomlinson, 1998) ให้ความหมายของสื่อการเรียนการสอนภาษาว่า หมายถึง สิ่งที่พัฒนาขึ้นโดยผู้แต่ง ผู้สอน หรือผู้เรียน เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ทางภาษา และเพื่อใช้สื่อนี้ ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนที่จะช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลักษณะของสื่อการเรียนรู้อที่ดีต้องมีความแปลกใหม่ (Novelty) มีความหลากหลาย (Variety) มีการนำเสนอที่น่าสนใจ (Attractive Presentation) ต้องมีเนื้อหาที่ผู้เรียนสนใจ (Appealing Content) ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้อย่างผ่อนคลาย (Helping learners to feel at ease) สื่อที่ดีจะช่วยให้ผู้เรียนรู้สึก ไม่เครียด ในขณะที่เรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนสามารถจัดการความ ตึงเครียด ความกระวนกระวาย ภายในร่างกายของ ตนหรืออารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้ ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกมีความสุขหรือพึงพอใจได้ (Baker & Crompton, 2000) ซึ่งจะส่งผลดีต่อการเรียนรู้ นอกจากนี้ ทอมลินสันยังเห็นว่า สื่อต้องไม่อัดแน่นด้วยกิจกรรมหรือเนื้อหาในแต่ละหน้ามากเกินไป แต่มีพื้นที่ว่างบ้าง เนื้อหาของสื่อเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมของผู้เรียนซึ่งผู้เรียนมีความคุ้นเคยดี ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมโดยการเชื่อมโยงโลกของผู้เรียนกับโลกในสื่อที่เรียน มีการใช้ภาษาในการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการเกินไป สื่อนั้นไม่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกต่ำต้อย นอกจากนั้น สื่อที่ดีต้องช่วยพัฒนาความมั่นใจของผู้เรียน (Helping Learners to develop confidence) เกี่ยวข้องและมีประโยชน์ต่อผู้เรียน (Relevant and useful to learners) ต้องมีเนื้อหาและภาษาอังกฤษที่ผู้เรียนสนใจและเห็นว่าเกี่ยวข้องกับตนและเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการสื่อสารในบริบทของตน สิ่งที่เรียนต้องสามารถตอบสนองความต้องการในการเรียนของผู้เรียนได้ ต้องให้หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ต้องให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ใช้ภาษาที่เรียนในสถานการณ์จริง ต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาที่เรียนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร รวมทั้งคำนึงถึงความแตกต่างของผู้เรียนในด้านรูปแบบการเรียนรู้ เช่น ผู้เรียนบางคนชอบเรียนรู้จากครูและตำราหรือเอกสารประกอบการสอน บางคนชอบเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้น ผู้ที่สร้างสื่อต้องศึกษารูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนก่อนเพื่อให้สามารถสร้างสื่อที่ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดี

เบคเคอร์และครอมตัน (Baker & Crompton, 2000) ได้มีความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์ ว่า เมื่อมนุษย์สามารถจัดการความ ตึงเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพภายในร่างกายของมนุษย์หรืออารมณ์ที่ไม่ พึงประสงค์ได้ ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกมีความสุขหรือพึงพอใจได้

ริชาร์ดและร็อดเจอร์ส (Richards and Rodgers, 2001) ได้กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารจะเน้นความสามารถในการสื่อสาร เน้นที่ความเข้าใจ การแลกเปลี่ยนข้อมูลมากกว่าการนำเสนอไวยากรณ์ สื่อจะมีเนื้อหาและรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาความสามารถในการสื่อสารได้

จึงอาจกล่าวได้ว่า สื่อสำหรับการเรียนรู้ภาษา อังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองที่ เป็นสื่อที่มี ลักษณะที่ดีตามแนวคิดของ ทอมลินสัน และ ริชาร์ดและร็อดเจอร์ส นั้น มีเป้าหมายในการให้ผู้เรียนมี ความสามารถในการสื่อสารได้ สามารถตีความและโต้ตอบในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้ สื่อสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเองต้องเอื้อในการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์และบริบททั้งในด้าน เนื้อหาและรูปแบบของสื่อ และสื่อสำหรับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ต้องเกี่ยวข้องกับบริบทและประสบการณ์ และไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินไปสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผาณิต บุญยะวรรณะ (2542) ได้ทำการศึกษาความต้องการภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจลักษณะปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการ ท่องเที่ยว สำรวจปัญหาที่นักท่องเที่ยวประสบเมื่อต้องติดต่อกับบุคลากรคนไทยและสำรวจหาลักษณะ ของรูปแบบภาษาอังกฤษที่จำเป็นในการติดต่อสื่อสารในธุรกิจท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า

1) ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว บุคลากรทุกฝ่ายทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนต่างเห็นความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติที่เดินทาง มาใช้บริการ โดยบุคลากรเหล่านี้ตระหนักดีว่า หากตนมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดีก็ จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของตน 2) ทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนาควรมุ่งพัฒนาทักษะการพูด และการฟังเป็นสำคัญ เนื่องจากมีความสำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพในการทำงานและต่อความสำเร็จในธุรกิจ ท่องเที่ยว รวมทั้งสามารถก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและความประทับใจต่อนักท่องเที่ยว 3) การเตรียม หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรด้านธุรกิจการท่องเที่ยว ควรให้ความสนใจรูปแบบของภาษาควบคู่ กันด้วย

ปราณี กุลละวณิช ตย์ และ สุวณี สุรเสียงสังข์ (2547) ได้ศึกษาการจัดการเรียนการสอน ภาษาต่างประเทศและความต้องการภาษาต่างประเทศในภาคกลาง ภาคตะวันตก และภาคตะวันออกของ ไทย และพบว่า ในสถาบันอุดมศึกษามีการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศถึง 19 ภาษา ผู้สอนทุกระดับชั้นการศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการพูดและการฟังภาษาอังกฤษ และผู้สอนระดับต่ำกว่า อุดมศึกษามีความต้องการการพัฒนาทักษะการพูดและการฟัง ทักษะที่ถนัดคือ การอ่าน และเนื้อหาที่ สอนที่ถนัด ได้แก่ ไวยากรณ์ ผู้จ้างงานและ ลูกจ้าง เห็นว่าทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ มี ความสำคัญมากที่สุด และคาดหวังให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้ดีในสถาบันการศึกษา ก่อนออกมาทำงาน ไม่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติมอีก

อนุสิทธิ์ พันธกล้า (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนาชุดการสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพของชุดการสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษชั้นปีที่ 2 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนของนักเรียนที่เรียนโดยใช้ชุดการสอนเพื่อสร้างเสริมทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อชุดการสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษชั้นปีที่ 2 จำนวน 40 คน ผลการวิจัยพบว่า ชุดการศึกษาดังกล่าวมีประสิทธิภาพที่ 90.02/80.06 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่ตั้งไว้ค่าเฉลี่ยของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการเรียนด้วยชุดการศึกษาดังกล่าวสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนักศึกษามีความพึงพอใจชุดการสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษในระดับมาก

นางสมร พงษ์พานิช (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เดือนตุลาคม 2550 ถึงกันยายน 2551 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ที่ศึกษาอยู่ในคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 179 คน เรียนวิชาการสื่อสารด้วยวาจาในภาคปลายปีการศึกษา 2550 จำนวน 89 คน และในภาคต้นปีการศึกษา 2551 จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม แบบประเมินค่า การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการพูดภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการในที่ชุมชนของนิสิต คือ 1) การขาดความมั่นใจในตนเองเนื่องจากมีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษไม่เพียงพอสำหรับการสื่อสาร มีจำนวนคำศัพท์น้อย ขาดทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารในสภาพจริง 2) การขาดทักษะการคิดวิเคราะห์ และการให้เหตุผลสนับสนุนความคิด นอกจากนี้ การเรียนที่มีการลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอทำให้การให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องเป็นรายบุคคลช่วยให้มีความมั่นใจและพัฒนาความสามารถด้านการพูด

บุปผา อยู่ทรัพย์ (2555: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาและเปรียบเทียบระดับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองของนักศึกษาไทยระดับอุดมศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและทักษะการเรียนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม นักศึกษามีระดับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองในระดับต่ำก่อนการใช้คู่มือนักศึกษา แต่ระดับการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองของนักศึกษาก่อนและหลังการใช้คู่มือนักศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สรุปได้ว่า การสอนกลวิธีการเรียนรู้ด้วย

ตนเองให้แก่นักศึกษาในการเรียนภาษาอังกฤษสามารถพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองให้นักศึกษาได้

ประภา สุข เกษมและดวงพร พงษ์โสภณจิตร (2548) ได้ทำการศึกษาข้อมูลพื้นฐานการใช้ภาษาต่างประเทศในเขตภาคเหนือตอนบน : ฉบับนายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม หรือ นายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ สามารถพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของตนเองใน ระดับปานกลางถึงน้อย และในขณะเดียวกัน การส่งเสริมลูกจ้างหรือ พนักงานของตนให้พัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศก็อยู่ในระดับน้อยถึงน้อยมากเช่นกัน ทั้งนี้ ภาษาต่างประเทศที่นายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ประกอบอาชีพอิสระต้องการพัฒนาตนเองภายในระยะเวลา 5 ปีข้างหน้า คือ ภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมาคือภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่นตามลำดับ ส่วนลูกจ้างหรือ พนักงานมีความต้องการพัฒนาความรู้ภาษาอังกฤษมากที่สุด เพื่อนำไปใช้ในงานประเภทธุรกิจการ ท่องเที่ยว โรงงานอุตสาหกรรม การค้าและการให้บริการ

พนิดา ตาสี (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของ นักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ พบว่า โดยภาพรวมความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเห็นว่าระดับการประเมินการพูดที่ต่ำเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลมากกว่า ความวิตกกังวลในการสื่อสาร สำหรับวิธีการคลายความวิตกกังวลในการพูดนั้น สามารถใช้วิธีการลดความ กังวลด้านจิตใจและความกังวลด้านกายภาพ ซึ่งผู้สอนสามารถช่วยเหลือด้านจิตใจและการให้ความรู้ที่เป็น ประโยชน์ต่อการพูดเพื่อเสริมความมั่นใจแก่ผู้เรียน

ศศิภา ไชยวงศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องการใช้การสอนแบบชักชวนร่วมกิจกรรม มบพาทสมมติเพื่อ เพิ่มพูนการฟัง พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและลดความวิตกกังวลของนักศึกษาในชมรมมัคคุเทศก์ น้อย พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการสอนแบบชักชวนร่วมกิจกรรมมบพาทสมมติมีความสามารถทางการฟัง พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผ่านเกณฑ์ร้อยละ 60 และมีความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสารเพิ่มขึ้นหลังการทดลอง โดยมีระดับความวิตกกังวลในการสื่อสารภาษาอังกฤษน้อยลงอีกด้วย

อัญชลี อติแพทย์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารทางก การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการไม่สามารถเข้าใจซึ่งกันและกันได้เนื่องจากการที่ผู้ให้บริการ ส่วนมากมีอายุมากทำให้จำความรู้ภาษาอังกฤษได้น้อย ขาดความต่อเนื่องในการใช้ ไม่สนใจ จิตจะฝึกลน อยและไม่มีสมาธิ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ผู้ให้บริการขาดโอกาสในการประชาสัมพันธ์ ธิ สิ้นค้าผลิตภัณฑ์และข้อมูลที่สำคัญ ของชุมชน โดยมีความเห็นว่า รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยว จึงควรเป็นสื่อ บทเรียนที่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ใน

ลักษณะของสมุดพกพาที่มีรูปภาพ คำ ศัพท์ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้ให้บริการและมีหน้าบันทึกคำศัพท์ใหม่ที่พบระหว่างการทำงาน นอกจากนี้ยังบอกสถานที่สำคัญของชุมชนที่จัดทำเป็นภาษาอังกฤษก็เป็นรูปแบบการเรียนรู้ส่วนหนึ่งเช่นกัน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าในการพัฒนานวัตกรรมสำหรับ การเรียนรู้ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นสามารถทำได้หลากหลายวิธีการผสมผสานกันไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นของจะต้องส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการใช้งานในชีวิตประจำวันของผู้เรียนอย่างแท้จริง โดยต้องส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนและใช้ภาษาในสถานการณ์จริง เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจและความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา ไม่เกิดความวิตกกังวล มี ความพร้อมในทุกมิติรวมทั้งด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในฐานะที่เป็นภาษากลางในการสื่อสารของประชากรทุกภาคส่วนสำหรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะมาถึงในระยะเวลาอันใกล้นี้ และในการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในภาคเหนือตอนบนมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

โครงการวิจัยชุด "การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน" ที่เน้นทักษะการฟังและการพูดนี้ประกอบไปด้วยโครงการวิจัยย่อยภายใต้แผนงานวิจัย จำนวน 7 โครงการ ได้แก่

1. การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน
2. การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรทางการทหารในภาคเหนือตอนบน
3. การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่งในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน
4. การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
5. การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่
6. การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจขายของที่ระลึกในภาคเหนือตอนบน
7. การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษด้วยตนเองของพนักงานธนาคาร

มีวิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบของการวิจัย
- 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3. ระยะเวลาและสถานที่ทำการวิจัย
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล
- 3.7 ขั้นตอนการดำเนินแผนงานวิจัย
- 3.8 กลยุทธ์ของแผนงานวิจัย

### 3.1 รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) โดยในระยะเก็บข้อมูลพื้นฐานใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) จากการรวบรวมข้อมูลสภาพและความต้องการการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และในการศึกษาระยะที่สองซึ่งเป็นระยะพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research)

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ได้แก่ บุคคลวัยทำงานในองค์กรภาครัฐและเอกชนและผู้ประกอบอาชีพอิสระจำนวน 7 อาชีพ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน โดยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการ เก็บข้อมูลพื้นฐานและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการ ทดลองใช้ชุดสื่อ การเรียนรู้ด้วยตนเองมาจากประชากรในเขต 8 จังหวัดในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ประกอบด้วยจังหวัด เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน น่าน พะเยา เชียงราย และแพร่ โดยใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่าง ง่ายและ แบบอาสาสมัคร ตามความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละโครงการย่อยภายใต้แผนงานวิจัย ดังต่อไปนี้

โครงการ การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตำรวจจราจร บุคลากรทางการทหาร และผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถว ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ง่ายอย่างง่ายทุกขั้นตอน โครงการ การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่ง ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์ ผู้ประกอบธุรกิจขายของที่ระลึกในภาคเหนือตอนบน และพนักงานธนาคาร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในขั้นตอนการเก็บข้อมูลพื้นฐานและอาสาสมัครในขั้นตอนการทดลองใช้

### 3.3 ระยะเวลาและสถานที่ทำการวิจัย

ดำเนินการวิจัยระหว่าง เดือนกันยายน 2557 – ธันวาคม 2558 ณ พื้นที่ภาคเหนือตอนบนในการเก็บข้อมูลสภาพการณ์และความคาดหวังของประชากรเป้าหมายด้านภาษาอังกฤษ และทำการทดลองใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ ที่พัฒนาขึ้นในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน 1 และ 2 ตามเกณฑ์การแบ่งเขตพื้นที่จังหวัดตามยุทธศาสตร์การบริหาร คือ พื้นที่จังหวัดติดกัน มีสภาพภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน น่าน พะเยา เชียงราย และแพร่ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละโครงการย่อยภายใต้แผนงานวิจัยนี้

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล และ นวัตกรรม ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่พัฒนาขึ้นจากข้อมูลพื้นฐานและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบความเที่ยงและความตรงของแบบทดสอบ และการปรับปรุงภายใต้คำแนะนำ ของผู้เชี่ยวชาญ แล้ว ซึ่งในแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามแบบปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ 2) แบบสัมภาษณ์ ซึ่งผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญแล้ว 3) แบบสังเกตการณ์ ซึ่งใช้เฉพาะโครงการวิจัยที่กลุ่มประชากรเป้าหมายเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินค้าของที่ระลึกเพื่อเป็นการยืนยันว่าประชากรเป้าหมายมีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจริง

นวัตกรรมของการวิจัยได้แก่ ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นสื่อประสมสิ่งพิมพ์หนังสือเล่มเล็กและสื่อภาพและเสียง เนื้อหาประกอบด้วยภาษาอังกฤษที่จำเป็นตามหน้าที่ภาษาซึ่งใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้มาจากการสอบถามความต้องการเรียนรู้จากประชากรเป้าหมาย

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลหลักคือ ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จาก การสอบถามตามแบบสอบถาม ข้อมูลพื้นฐานและความคาดหวังด้านภาษาอังกฤษของประชากรเป้าหมาย แบบสัมภาษณ์ชาวต่างชาติสำหรับโครงการที่ประชากรเป้าหมายประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และแบบสอบถาม ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่สร้างขึ้นเฉพาะสำหรับงานวิจัยนี้ การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ (Observation) จากนั้นได้นำไปประกอบกับข้อมูล ทดถุภูมิที่ได้จาก เอกสารซึ่งเป็นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวบรวมจากเอกสารวิชาการต่างๆ ได้แก่ บทความวารสารวิชาการ แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสื่อการเรียนรู้แบบต่างๆ

### 3.6 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

1. การวิเคราะห์ค่าความถี่ และร้อยละ สำหรับข้อมูลเชิงกลุ่ม
2. การวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ

3. การวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ ดังนี้

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

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล คือ

|             |         |                   |
|-------------|---------|-------------------|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| 1.00 – 1.50 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

4. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ ทั้งหมดมานำเสนอในเชิงพรรณนา เพื่อสรุปผลที่ได้จากการดำเนินการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัยที่ตั้งไว้ในบทที่ 1

## บทที่ 4

### ผลการดำเนินการวิจัย

แผนงานวิจัย ชุด "การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน " มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรภาครัฐและเอกชนและผู้ประกอบอาชีพอิสระในภาคเหนือตอนบน 2) พัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบอาชีพอิสระ และ 3) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐและเอกชนต่อชุดสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มบุคคลดังกล่าว ซึ่ง จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวคณะผู้วิจัยได้ร่วมกันวางแผนการวิจัยและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยสำหรับแผนการวิจัยนี้ เป็นการรวบรวม ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละโครงการย่อย และหลอมรวมเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย โดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ภาพรวมการดำเนินการวิจัยของโครงการวิจัยย่อยภายใต้ชุดโครงการวิจัย
- ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอน
- ตอนที่ 3 ความต้องการความรู้ด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอน
- ตอนที่ 4 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่พัฒนาขึ้น
- ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อ “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ”

## ตอนที่ 1 ภาพรวมการดำเนินการวิจัยของโครงการวิจัยย่อยภายใต้ชุดโครงการวิจัย

ชุดโครงการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน" มีโครงการวิจัยย่อยร่วมดำเนินการทั้งหมด 7 โครงการ ได้แก่

โครงการที่ 1 การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน

โครงการที่ 2 การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรทางการทหารในภาคเหนือตอนบน

โครงการที่ 3 การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่งในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน

โครงการที่ 4 การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

โครงการที่ 5 การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่

โครงการที่ 6 การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายของที่ระลึกในภาคเหนือตอนบน

โครงการที่ 7 การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษด้วยตนเองของพนักงานธนาคาร

### ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการวิจัยย่อย

| โครงการวิจัยย่อย                                | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |             |            | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------------------------------------|--------------------|-------------|------------|---------------|
|                                                 | คนไทยตามอาชีพ      | ชาวต่างชาติ | รวม        |               |
| โครงการที่ 1 ตำรวจจราจร                         | 160                | 0           | 160        | 18.08         |
| โครงการที่ 2 ทหาร                               | 140                | 0           | 140        | 15.82         |
| โครงการที่ 3 ผู้ขายอาหารตามสั่ง                 | 95                 | 15          | 110        | 12.43         |
| โครงการที่ 4 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ | 26                 | 10          | 36         | 4.07          |
| โครงการที่ 5 คนขับรถสองแถว                      | 154                | 10          | 164        | 18.53         |
| โครงการที่ 6 ผู้ขายของที่ระลึก                  | 100                | 20          | 120        | 13.56         |
| โครงการที่ 7 พนักงานธนาคาร                      | 140                | 15          | 155        | 17.51         |
| <b>รวม</b>                                      | <b>815</b>         | <b>70</b>   | <b>885</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ชุดโครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน มีการใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวไทยจำนวน 815 คน และเป็นชาวต่างประเทศ จำนวน 70 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 885 คน โดยแต่ละโครงการย่อยมีพื้นที่ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 4.2 โดยได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและไม่เจาะจง ตามสภาพและจำนวนของกลุ่มประชากรที่เป็นกลุ่มอาชีพเป้าหมาย

**ตารางที่ 4.2** แสดงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการวิจัยย่อย

| โครงการวิจัยย่อย                                    | พื้นที่เก็บข้อมูล                                                                    |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| โครงการที่ 1 ตำรวจจราจร                             | จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน และน่าน                                         |
| โครงการที่ 2 ทหาร                                   | จังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง เชียงราย ตาก<br>ลำพูน แพร่ น่าน และพะเยา           |
| โครงการที่ 3 ผู้ขายอาหารตามสั่ง                     | เขตเทศบาลนครเชียงใหม่                                                                |
| โครงการที่ 4 ผู้ประกอบการท่องเที่ยว<br>เชิงอนุรักษ์ | บริเวณรอบจุดชมวิวม่อนแจ่ม อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่                                       |
| โครงการที่ 5 คนขับรถสองแถว                          | จังหวัดเชียงใหม่                                                                     |
| โครงการที่ 6 ผู้ขายของที่ระลึก                      | ย่านไนท์บาซาร์เชียงใหม่ ถนนคนเดินวันอาทิตย์ และถนน<br>คนเดินวันลาาย จังหวัดเชียงใหม่ |
| โครงการที่ 7 พนักงานธนาคาร                          | อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่                                                          |

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้ในชุดโครงการวิจัยนี้จะอยู่ในบริเวณจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากการสำรวจเชิงลึกแล้วว่าเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุดและมีการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากกว่าจังหวัดอื่นๆ ในเขตภาคเหนือตอนบน จึงสามารถเป็นกลุ่มตัวอย่างที่สะท้อนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มประชากรที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการทำงาน หรือดำเนินธุรกิจในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4.3 แสดงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของแต่ละโครงการวิจัยย่อย

| โครงการวิจัยย่อย                                | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| โครงการที่ 1 ตำรวจจราจร                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถามตำรวจจราจร เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพและความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน</li> <li>- แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพและความต้องการและความเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน</li> <li>- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ชุดสื่อ เรื่อง “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของตำรวจจราจร”</li> </ul> |
| โครงการที่ 2 ทหาร                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไป โอกาสการสื่อสารภาษาอังกฤษ ปัญหาในการสื่อสารและหัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสาร</li> <li>- ประเมินความพึงพอใจการใช้ชุดสื่อ เรื่อง “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของทหาร”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           |
| โครงการที่ 3 ผู้ขายอาหารตามสั่ง                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบอาชีพขายอาหารตามสั่ง</li> <li>- แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ</li> <li>- แบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ชุดฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้ขายอาหารตามสั่ง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| โครงการที่ 4 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์</li> <li>- แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในฐานะที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)</li> <li>- แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์</li> </ul>                                                                    |

ตารางที่ 4.3 แสดงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของแต่ละโครงการวิจัยย่อย (ต่อ)

| โครงการวิจัยย่อย               | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| โครงการที่ 5 คนขับรถสองแถว     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถว</li> <li>- แบบสัมภาษณ์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบ</li> <li>- แบบประเมินชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่</li> </ul> |
| โครงการที่ 6 ผู้ขายของที่ระลึก | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถามเพื่อสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร</li> <li>- แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ปัญหาในมุมมองของนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่</li> <li>- แบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มี ต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง</li> </ul>           |
| โครงการที่ 7 พนักงานธนาคาร     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถามพนักงานธนาคารเกี่ยวกับทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร</li> <li>- แบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร</li> <li>- แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานธนาคาร</li> </ul>   |

จากตารางที่ 4.3 จะเห็นได้ว่าแต่ละโครงการวิจัยย่อยได้ดำเนินการวิจัยที่มีความสอดคล้องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นเพื่อพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและเหมาะสมต่อการใช้งานของกลุ่มเป้าหมาย โดยเครื่องมือที่ใช้ดำเนินการวิจัยได้ผ่านการตรวจสอบค่าความสอดคล้องและค่าความเที่ยงตรงโดยผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มทดลองมาตลอด จนทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้

ตารางที่ 4.4 แสดงรายชื่อชุดสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาโดยแต่ละโครงการวิจัยย่อย

| โครงการวิจัยย่อย                                | ชุดสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนา                                                                                                          |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| โครงการที่ 1 ตำรวจจราจร                         | ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของตำรวจจราจร                                                 |
| โครงการที่ 2 ทหาร                               | ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของทหาร                                                       |
| โครงการที่ 3 ผู้ขายอาหารตามสั่ง                 | ชุดฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับผู้ขายอาหารตามสั่ง                                                                       |
| โครงการที่ 4 คนขับรถสองแถว                      | ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่ |
| โครงการที่ 5 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ | ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์       |
| โครงการที่ 6 ผู้ขายของที่ระลึก                  | ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก                                                                |
| โครงการที่ 7 พนักงานธนาคาร                      | ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานธนาคาร                                  |

## ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอน

จากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างดี รวบรวมประสงค์ของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้คณะผู้วิจัยได้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

### 1. ตำรวจจราจร

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีโดยสาขาที่จบ การศึกษา ประกอบไปด้วย รัฐประศาสนศาสตร์ ศิลปศาสตร์ รัฐศาสตร์ และการจัดการทั่วไป โดยมีอยู่ในกลุ่มระดับ ดาบตำรวจ และร้อยตำรวจตรี โท เอก และทำงานเป็นตำรวจจราจรมา

ประมาณ 15 ปี มีการสื่อสารกับชาวต่างชาติน้อยกว่าวันละ 10 ราย โดยส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปัจจุบันไม่ได้เรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม แต่เมื่อต้องการรู้เพิ่มเติมก็จะอ่านตำรา หรือคู่มือด้วยตนเอง และเห็นว่าตนเองมีทักษะการฟัง และการพูดอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง และยังคิดว่าทักษะระดับดังกล่าวยังไม่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ โดยมีปัญหาคือ ฟังไม่ค่อยออก สื่อสารไม่ชัดเจน ยังสนทนาโต้ตอบได้ไม่ดีเท่าที่ควร จำคำศัพท์ไม่ค่อยได้ สื่อสารกันไม่ค่อยรู้เรื่อง เป็นต้น

ส่วนปัญหาหลักของกลุ่มตัวอย่างตำรวจจราจร แบ่งออกเป็น 1) ปัญหาด้านทักษะการฟัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างข้อจำกัดความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ การฟังสำเนียงของผู้พูดได้ไม่ชัดเจน และการฟังเพื่อจับใจความไม่ทันเนื่องจากผู้พูดเร็ว นอกจากนี้ ยังขาดความรู้ในด้านโครงสร้างประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ 2) ปัญหาด้านทักษะการพูด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ ทักษะในการออกเสียงภาษาอังกฤษ ไม่สามารถออกเสียงได้ถูกต้อง และความรู้ในด้านโครงสร้าง ประโยค ภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้สื่อสารออกไปได้ไม่ชัดเจน

## 2. ทหาร

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. / ปวส. และมีมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสัปดาห์ละ 1-6 ครั้ง และกลุ่มตัวอย่างไม่ได้กำลังศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาเพิ่มเติมนั้นเป็นการศึกษาด้วยตนเอง เช่น ดูภาพยนตร์สองภาษา ฟังเพลงสากล ศึกษาด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต และกำลังศึกษาอยู่ในระดับมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ยังมีการค้นคว้าภาษาอังกฤษเพิ่มเติมจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีบางส่วนที่สอบถามจากผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญ และศึกษาด้วยตนเองผ่านตำรา

นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชอบเรียนภาษาอังกฤษจาก อินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ภาพยนตร์ และโทรทัศน์ โดยบางส่วนยังเรียนภาษาอังกฤษผ่านทางโทรศัพท์และการคบเพื่อนชาวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเองอยู่ในระดับควรปรับปรุง และคิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด) ของตนเองไม่เพียงพอต่อการสื่อสารในสายอาชีพทหาร โดยให้เหตุผลว่าประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ทำให้ต้องได้พบปะ และรับการฝึก ร่วมกับทหารต่างชาติ และเวลาสวมชุดเครื่องแบบไปเดินในที่สาธารณะมักจะมีชาวต่างชาติมาสอบถามข้อมูล แต่ไม่สามารถสื่อสารได้เนื่องจากมีปัญหาในการใช้คำศัพท์ และไม่สามารถเรียบเรียงคำให้เป็นประโยคได้ นอกจากนี้ ยังไม่สามารถฟังเพื่อ

จับใจความได้ทันเนื่องจากผู้พูดพูดเร็ว และขาดความรู้ด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้พูดพูดได้อย่างชัดเจน ประกอบกับสำเนียงภาษาอังกฤษของผู้พูดก็เป็นปัญหาต่อการฟังเช่นกัน

### 3. ผู้ขายอาหารตามสั่ง

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย และมัธยมศึกษาตอนต้น โดยมีลูกค้าชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวน 11 – 20 รายต่อวัน และเป็นชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก และเกือบครึ่งหนึ่งยังมีปัญหาเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษ และไม่มีการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมในปัจจุบัน และเมื่อมีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษจะเลือกสอบถามผู้รู้หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ในขณะที่บางส่วนมีการพัฒนาภาษาอังกฤษโดยการซื้อคู่มือภาษาอังกฤษมาศึกษาด้วยตนเอง เรียนที่โบสถ์ และทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้เวลาในการหาความรู้เพิ่มเติมประมาณครั้งละ 45 นาทีต่อวัน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ทักษะการพูดและการฟังของตนเองอยู่ในระดับควรปรับปรุง โดยคิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนเองอยู่ในระดับที่ไม่เพียงพอสำหรับ การประกอบอาชีพ เนื่องจาก เขียนไม่เป็น ฟังได้บ้างเล็กน้อย ความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษมีน้อยมาก ฟังไม่รู้เรื่อง ไม่เข้าใจประโยคที่ยาวและเร็ว ไม่ได้เรียนหนังสือ ไม่มีความรู้ทางภาษา ไม่รู้คำศัพท์ ไม่เข้าใจสำเนียง เวลาชาวต่างชาติพูดเร็วๆ มักจะฟังไม่รู้เรื่อง ส่วนคำศัพท์สำหรับบางคนก็ฟังไม่เข้าใจ และส่วนใหญ่มีความต้องการเรียนเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ แต่ไม่มีเวลาที่มีมากพอ

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ยังพบว่า ประเด็นปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่ที่สำคัญได้แก่ ความรู้สึกว่าสำเนียงของนักท่องเที่ยวฟังยาก และพูดเร็วทำให้จับใจความไม่ทัน ส่วนปัญหาในการพูดนั้น พบว่า ประเด็นสำคัญคือ การที่ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง และมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือไม่รู้ คำศัพท์เฉพาะทำให้ไม่สามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีความสามารถด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เรื่องการกล่าวทักทายและกล่าวต้อนรับ และการขอบคุณและอำลามากที่สุด ในขณะที่มีความสามารถในการปฏิเสธอย่างสุภาพน้อยที่สุด

#### 4. คนขับรถสองแถว

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา โดยต้องให้บริการกับชาวต่างชาติ วันละ 11-20 ราย และในปัจจุบันไม่ได้เรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ทำงานไม่เป็นเวลา และส่วนใหญ่จะใช้เวลาอยู่ในรถ แต่เมื่อต้องการรู้เพิ่มเติมก็จะสอบถาม ผู้รู้ / ผู้เชี่ยวชาญ ศึกษาด้วยตนเองจากตำราและคู่มือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกว่าการฟังอยู่ในระดับควรปรับปรุง และคิดว่าทักษะภาษาอังกฤษของตนไม่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ

ปัญหาหลักด้านทักษะการฟัง ได้แก่ การฟังสำเนียงของผู้พูดไม่เข้าใจ รองลงมา เป็นปัญหาเรื่องข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ และปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากผู้พูดพูดเร็ว ทำให้จับใจความไม่ทัน ส่วนปัญหาด้านการพูด พบว่าปัญหาหลักคือ ข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ รองลงมาได้แก่ ปัญหาในการออกเสียงภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังขาดความรู้ในด้านโครงสร้างประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจนด้วย

นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า หัวข้อที่มีคนถามคนขับรถสองแถว ได้แก่ จุดหมายปลายทางที่จะไป ค่าโดยสาร และมักมีปัญหาด้านการสื่อสาร เนื่องจากคนขับรถไม่พูดภาษาอังกฤษ/ คนขับยังพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ดีและไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ การออกเสียงสถานที่ต่าง ๆ แตกต่างกัน ระหว่างภาษาอังกฤษกับภาษาไทย และทำให้คนขับรถพาไปส่งผิดที่

#### 5. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และทั้งหมดไม่ได้ศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม แต่มีความต้องการที่จะศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม โดยส่วนใหญ่ให้บริการในแต่ละวันเฉลี่ย 0-5 ราย

เมื่อสื่อสารด้วยตนเองไม่ได้ กลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องอาศัย ผู้นำเที่ยวที่มากับนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นสื่อกลางในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ หากไม่มีผู้นำเที่ยว ก็จะสื่อสารโดยใช้คำศัพท์ง่าย ๆ ไม่เป็นประโยค ใช้การแสดงท่าทาง การชี้ ส่วนประกอบต่าง ๆ ของล้อเลื่อน และการชี้รูปภาพจากแผ่นป้ายที่ติดไว้หน้าตู้บริการล้อเลื่อน เพื่อแจ้งข้อมูลต่าง ๆ

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนเองมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับควรปรับปรุง โดยประเด็นปัญหาจากทักษะการฟัง ได้แก่ ไม่คุ้นเคยกับสำเนียงของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ฟังนักท่องเที่ยวต่างชาติพูดไม่ทัน ไม่มีความรู้ในเรื่องโครงสร้างของภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ และการไม่เข้าใจคำศัพท์ ส่วนปัญหาที่เกิดจากการพูดคือ ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้ประกอบการฯ

พูดได้ ขาดความรู้ในเรื่องโครงสร้างของภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ และไม่รู้คำศัพท์เฉพาะ จึงไม่สามารถเลือกใช้คำมาอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าใจได้

ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเห็นว่าการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้ประกอบการล้อเลื่อนและท่องเที่ยวมีปัญหามากในด้านการใช้ไวยากรณ์และคำศัพท์ภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการ รวมถึงประเด็นความเข้าใจทางด้านวัฒนธรรม

ดังนั้นผู้ประกอบการล้อเลื่อนและท่องเที่ยวจึงตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากหากผู้ประกอบการฯ สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ผู้ประกอบการล้อเลื่อนและท่องเที่ยวจะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น และอาจเป็นการขยายช่องทางในการให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติอีกด้วย

## 6. ผู้ขายของที่ระลึก

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ต้องการศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม โดยปัจจุบันหากมีปัญหาในการสื่อสารก็มีแหล่งศึกษาภาษาอังกฤษหรือค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยการศึกษาด้วยตนเองผ่านตำราหรือคู่มือ รวมถึงสอบถามผู้รู้หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองมีทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง โดยบางส่วนเห็นว่าทักษะด้านภาษาอังกฤษของตนยังไม่เพียงพอต่อความต้องการในการประกอบอาชีพ แต่บางส่วนเห็นว่ามีความเพียงพอต่อความต้องการในการประกอบอาชีพแล้ว

ส่วนใหญ่มองมีปัญหาจากทักษะการฟังภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเกิดจากการที่ชาวต่างชาติบางชาติไม่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ทำให้สำเนียงหรือการออกเสียงอาจผิดเพี้ยนไปบ้าง หรือพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ รู้คำศัพท์น้อยและฟังประโยคไม่เข้าใจ ส่วนปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ เกิดจากรู้คำศัพท์น้อยและไม่รู้โครงสร้างประโยค ทำให้สื่อสารไม่เข้าใจ และขาดความมั่นใจในตนเองในการพูดภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ ยังมีปัญหาในการใช้คำศัพท์ในการปฏิเสธ การไม่รับคืนสินค้า และการโน้มน้าวหรือการอธิบายเพื่อจูงใจลูกค้า

## 7. พนักงานธนาคาร

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยที่ส่วนใหญ่สื่อสารกับชาวต่างชาติน้อยกว่าวันละ 5 ราย และปัจจุบันไม่ได้เรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม แต่เมื่อต้องการรู้เพิ่มเติมก็จะศึกษาด้วยตนเองผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เนื่องจากสะดวกต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานธนาคาร ง่ายต่อ

การใช้และการเข้าถึง ส่วนใหญ่รู้สึกว่าคุณเองมีทักษะการฟังและการพูดอยู่ในระดับปานกลาง แต่ ก็ยังไม่เพียงพอสำหรับการประกอบอาชีพ

สำหรับปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากสำเนียงของลูกค้า ประกอบกับมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ และการพูดเร็วของลูกค้า ทำให้จับใจความไม่ทันและขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ ต่าง ๆ ส่วนปัญหาจากทักษะการพูด ภาษาอังกฤษเกิดจาก การมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง รวมทั้งขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ

จากข้อมูลปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจาก โครงการวิจัยย่อยทั้ง 7 โครงการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่จะมี ปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ดังนี้

ทักษะด้านการฟัง เกิดจากความไม่เคยชินกับสำเนียงที่หลากหลายของชาวต่างชาติ การมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ และขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ ต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงการฟังไม่ทันทำให้จับใจความไม่ทัน

ทักษะด้านการพูด เกิดจาก การมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ ขาดความรู้ในด้าน โครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ ต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารได้ตามที่ต้องการ ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง และขาดความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

ทั้งนี้ นอกจากประเด็นปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ต้องคำนึงถึงในการนำมาพัฒนา ยังต้องคำนึงถึงการชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารของ ประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการนำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วย ตนเองฯ ไปใช้ด้วย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ทำงานทำให้ไม่มีเวลาในการเรียนรู้เพิ่มเติมมากนัก ดังนั้น การออกแบบสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องออกแบบสื่อให้สอดคล้องกับสภาพเป็นจริง ของกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ ต้องจะเป็นลักษณะซีดีที่เป็นแถบเสียงฟังหรือหนังสือที่ใช้ง่าย สามารถเปิด อ่านหรือเปิดฟังในเวลาว่างได้ มีความน่าสนใจ สะดวกต่อการใช้งานและมีระดับความยากง่ายที่ เหมาะสมกับความรู้เดิม ภาษาที่ใช้ควรเป็นบทสนทนาภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งบทอ่านที่เป็นภาษาไทย และมีคำแปลเป็นภาษาไทย และสามารถใช้ในสถานการณ์จริงได้ทันที ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกพูดใน สถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลาย นอกจากนี้ บทเรียนควรเน้นฝึกทักษะการสื่อสารโดยเฉพาะการฟัง ให้มีสำเนียงการพูดที่หลากหลาย และมีจำนวนของกิจกรรมเพียงพอกับการฝึกฝน

### ตอนที่ 3 ความต้องการ หน้าที่ทาง ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือ

#### ตอน

นอกจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมายแล้ว คณะผู้วิจัยยังได้สำรวจความต้องการหน้าที่ทางภาษา (Language Functions) ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาประกอบการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่จะใช้งานจริงด้วย โดยมีข้อมูลดังต่อไปนี้

#### 1. ตำรวจจราจร

จากการสำรวจพบว่า หน้าที่ทางภาษา ที่กลุ่มตัวอย่างต้องใช้สื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากที่สุดได้แก่กล่าวทักทาย การกล่าวขอบคุณ การกล่าวขอโทษ ซึ่งเป็นทักษะที่ใช้ได้อย่างคล่องแคล่วอยู่แล้ว แต่ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษที่ต้องการเพิ่มเติมได้แก่ อธิบายสภาพการจราจร การอธิบายกฎหมายจราจร การชี้แจงการทำผิดกฎหมาย การแจ้งและดำเนินคดีความ การอธิบายสถานที่สำคัญ การให้ความช่วยเหลือต่อนักท่องเที่ยวและการให้บริการตามคำร้องขอ การให้คำแนะนำต่อนักท่องเที่ยว และการเขียนหรือออกใบสั่ง

ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติก็มีความต้องการให้ตำรวจจราจรมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษใน หน้าที่ทางภาษา ที่สอดคล้องกัน เช่น ความต้องการในการบอกทาง อธิบายสถานที่สำคัญหรือสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงการบอกข้อกล่าวหา การปรับเมื่อกระทำความผิดกฎหมาย

#### 2. ทหาร

จากการสำรวจพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้แก่ การบอกทาง การถามทาง และการแนะนำตนเอง คำบอกคำสั่งบุคคลทำอาวุธ คำบอกคำสั่งการฝึกแถว คำบอกคำสั่งบุคคลทำมือเปล่า สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ตั้งทางทหาร หน่วยของทหาร ยศ และเหล่า ศัพท์ในการปฏิบัติงาน เช่น หยุด ขออนุญาตตรวจค้นรถ คับบุคคล ห้ามเข้าเขตหวงห้าม

นอกจากนี้ยังต้องการสื่อสารเฉพาะศัพท์ที่มีความสำคัญช่วยเหลือผู้อื่นเร่งด่วน อันตราย เพราะสิ่งเหล่านี้จำเป็นที่จะต้องช่วย ยเหลือผู้คนในอนาคตได้ รวมถึงการพูดคุยขึ้นพื้นฐานทั่วไป เช่น อาหาร บ้านเมือง เป็นต้น

### 3. ผู้ขายอาหารตามสั่ง

จากการสำรวจพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ หัวข้อภาษาอังกฤษเกี่ยวกับรายการอาหาร และคำแนะนำและเสนอแนะเกี่ยวกับอาหาร นอกจากนี้ ยังต้องการรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการขายอาหารตามสั่ง วิธีการเตรียมอาหาร รายการอาหารหรือเมนูอาหาร และวัตถุดิบในการปรุงอาหาร ตามลำดับ

นอกจากนี้ เมื่อสอบถามชาวต่างชาติพบว่ามีความต้องการให้ผู้ขายอาหารตามสั่งสามารถใช้เพื่อสื่อสารภาษาอังกฤษเมื่อให้บริการ โดยคาดหวังให้ผู้ขายอาหารตามสั่งมีความสามารถในการใช้สื่อสารเกี่ยวกับ การเชิญให้นั่ง การให้ข้อมูลรายการอาหาร การให้บริการทั่วไป การบอกราคา การบอกเวลาเปิด – ปิดของร้าน รวมถึงการอธิบายวัตถุดิบในการประกอบอาหาร รสชาติอาหาร และเมนูอาหาร

### 4. คนขับรถสองแถว

จากการสำรวจพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ การบอกทาง การถามความต้องการของลูกค้า การบอกราคา และต่อรองราคา การกล่าวทักทาย การกล่าวขอบคุณ การกล่าวขอโทษและการปฏิเสธลูกค้า ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่ให้ความเห็นว่า ต้องการติดต่อสื่อสารกับผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในเรื่อง ค่าโดยสาร การทักทาย การต่อรองราคา ค่าโดยสาร จุดหมายปลายทางที่จะไป สถานที่ที่สำคัญ

### 5. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

จากการสำรวจพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ การบอกและต่อรองราคา การแนะนำตนเอง และการถาม - ตอบข้อมูลทั่วไป การแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อห้าม และการกล่าวตักเตือน การบอกทางและระยะทาง การบรรยายลักษณะสิ่งของและบุคคล

ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ต้องการให้ผู้ประกอบการมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในหัวข้อ การถาม - ตอบข้อมูลทั่วไป การต่อรองราคา การถามตอบเรื่องวิธีการชำระเงิน การขอร้อง ชักชวน และเสนอความช่วยเหลือ การแจ้ง กฎ ระเบียบ ข้อห้าม การตักเตือน และการถาม-ตอบสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ

## 6. ผู้ขายของที่ระลึก

จากการสำรวจพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ การกล่าวทักทาย กล่าวต้อนรับ การแนะนำลูกค้า การถามความต้องการของลูกค้า การบอกตำแหน่งของสินค้าในร้าน การให้บริการตามคำร้องขอ การบอกราคา ต่อรองราคาและวิธีการชำระเงิน การกล่าวขอโทษ การกล่าวขอบคุณและอำลา

ส่วนการบอกประโยชน์ใช้สอยของสินค้า การบอกลักษณะสินค้าและกฎเกณฑ์ในการซื้อขายสินค้า การโน้มน้าว การกล่าวตอบเมื่อได้รับคำตำหนิ การปฏิเสธไม่รับคืนสินค้าอย่างสุภาพ และการให้คำแนะนำในการรักษาสินค้า ยังมีความต้องการที่จะสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในระดับปานกลาง ส่วนการให้คำแนะนำอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบยังมีความต้องการที่จะสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอยู่ในระดับน้อยเท่านั้น

ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต้องการให้ผู้ขายของที่ระลึกสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในทุกๆ หัวข้อ ไม่ว่าจะเป็น การทักทาย การอธิบาย การให้คำแนะนำ การอธิบายความเหมือนและความต่าง การชักจูง การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย การขอโทษ การจัดการเมื่อถูกตำหนิ การปฏิเสธ การเสนอแนะ และการปิดบทสนทนา

## 7. พนักงานธนาคาร

จากการสำรวจพบว่า หน้าที่ทางภาษาที่กลุ่มตัวอย่างต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ การถาม-ตอบเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการฝาก - ถอนเงิน การกล่าวทักทาย กล่าวต้อนรับและกล่าวอำลา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ การแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อห้ามของธนาคาร

โดยพบว่าพนักงานธนาคารกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในระดับมาก 7 หัวข้อ ได้แก่ คำศัพท์เกี่ยวกับการกล่าวทักทาย กล่าวต้อนรับ และกล่าวอำลา การแนะนำตนเองและการถาม-ตอบข้อมูลทั่วไป การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการฝาก - ถอนเงิน การกล่าวขอบคุณและการกล่าวขอโทษ การสอบถามข้อมูลส่วนตัวลูกค้า การตอบปัญหาเกี่ยวกับด้านการบริการทั่วไป การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเอทีเอ็ม การถาม-ตอบเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน การโอนเงินระหว่างประเทศ การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ ต่าง ๆ การชักชวน การเปิดบัญชีธนาคาร การขอร้องและการเสนอความช่วยเหลือ กล่าวตอบเมื่อได้รับคำตำหนิ การแจ้งกฎระเบียบข้อห้ามของธนาคาร ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อทักษะการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนทักษะการใช้

ภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคารในจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมากทุกรายข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับที่ดี สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้เป็นที่พึงพอใจ

จากข้อมูลความต้องการความรู้ด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า แต่ละกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในลักษณะที่ต่างกันเพื่อให้สอดคล้องและ เป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของตนเองมากที่สุด นอกจากนี้ แต่ละกลุ่มตัวอย่างก็ยังมีระดับความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากพื้นฐานการศึกษาและความถนัดในการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน จึงทำให้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่คณะผู้วิจัยต้องการพัฒนานั้น ต้องมีความแตกต่างกันไปตามสาขาอาชีพ

ดังนั้น ในการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน คณะผู้วิจัยจึงได้ ใช้ข้อมูล ความต้องการ ในหน้าที่ทางภาษา และระดับทักษะภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอาชีพ มาเป็นฐาน เพื่อให้ชุดสื่อการเรียนรู้ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด และยังได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษแล้วว่ามีเหมาะสม สามารถนำไปใช้งานได้ อย่างถูกต้อง

#### ตอนที่ 4 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนที่พัฒนาขึ้น

ทุกโครงการวิจัยย่อยภายใต้แผนงานวิจัยนี้ได้พัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษสำหรับกลุ่มเป้าหมายได้ตรงตามความต้องการและสามารถนำไปใช้งานในสถานการณ์จริงของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง ซึ่งแต่ละชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีรูปแบบและเนื้อหาโดยสังเขป แบ่งตามสาขาอาชีพ ดังต่อไปนี้

##### 1. ตำรวจรรจร

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของตำรวจรรจร ประกอบด้วยบทเรียนในรูปแบบหนังสือเล่มเล็ก (Pocket Book) และสื่อเสียงและภาพในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูป (CAI) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) บทเรียนในรูปแบบหนังสือเล่มเล็ก (Pocket Book) ซึ่งผู้ใช้สามารถพกพาได้สะดวก มีหน่วยการเรียนรู้ ดังนี้

บทที่ 1 เรื่อง “TRAFFIC POLICE COURTESY” (มารยาทตำรวจจราจร) ประกอบด้วย Greeting (การทักทาย) Thanking (การขอบคุณ) Apologizing (การขอโทษ) Leave Taking (การกล่าวลา)

บทที่ 2 เรื่อง “TRAFFIC CIRCUMSTANCES” (สภาพการจราจร) ประกอบด้วย Describing Traffic Conditions (การอธิบายสภาพจราจร) Giving Advice for Tourists (การให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยว)

บทที่ 3 เรื่อง “TRAFFIC LANES” (เส้นทางจราจร) ประกอบด้วย Giving Directions (การบอกเส้นทาง) Describing Places and Tourist Attractions (การบรรยายสถานที่และแหล่งท่องเที่ยว)

บทที่ 4 เรื่อง “TRAFFIC LAWS AND REGULATIONS” (กฎหมายจราจรและกฎระเบียบข้อบังคับ) ประกอบด้วย Explaining Laws and Regulations (การอธิบายกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ) Stating Traffic Accusations (การระบุข้อกล่าวหา)

ในแต่ละบทเรียนประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญ อาทิ 1) ภาษาในสถานการณ์จริง (Language in Context) ซึ่งกล่าวถึงบทสนทนาระหว่างตำรวจจราจรกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เกิดขึ้นได้จริง 2) คลังคำศัพท์ (Word Bank) ซึ่งประกอบด้วยคำศัพท์สำนวนที่สามารถนำมาสร้างเป็นคำพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ และ 3) ภาษาในการใช้จริง (Language in Use) ซึ่งประกอบด้วยหลักภาษา ไวยากรณ์ที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทั้ง 3 ส่วนนี้จะสัมพันธ์กันตามหัวเรื่อง ในแต่ละบทเรียน ที่สำคัญในทุกคำภาษาอังกฤษในบทเรียน ผู้วิจัยได้ใช้การเทียบเสียงเป็นภาษาไทย ด้วยการสะกดเสียงอ่านไทยพร้อมคำแปลไทย จากพจนานุกรม New model English-Thai dictionary ของ สอ เสถบุตร (2543) เพื่อการฝึกอ่านออกเสียงที่ถูกต้อง ทั้งยังในบทเรียนประกอบด้วยแบบฝึกหัดประจำบทในแต่ละส่วนสำคัญ (Tasks & Exercises) โดยผู้วิจัยได้จัดทำเฉลยแนบไว้ในภาคผนวก เพื่อความสะดวกในการตรวจเช็ค และเพื่อเกิดการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติเอง

2) สื่อเสียงและภาพในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูป (CAI) ซึ่งสะดวกในการฝึกฟังเสียงอ่านและสร้างความคุ้นเคยกับการฟังภาษาอังกฤษจากเจ้าของภาษา ในรูปแบบแผ่นซีดี มีเนื้อหาสอดคล้องกับบทเรียน และประกอบด้วยเสียงพูดภาษาอังกฤษของเจ้าของภาษา รูปภาพเกี่ยวกับการสนทนาโต้ตอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจจราจร ซึ่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการทำแบบฝึกหัดในแต่ละบทเรียนตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ในเนื้อหาการเรียนรู้อย่างน้อย ๆ และยังสามารถทำกิจกรรมได้อย่างอิสระไม่จำกัดเวลา โดยสามารถตรวจสอบจากคำเฉลยได้ทันที ผู้เรียนจะทราบพัฒนาการของตนเองตามความสามารถของแต่ละบุคคล

## 2. ทหาร

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของทหารในภาคเหนือ ประกอบด้วยบทเรียนในรูปแบบหนังสือเล่มเล็ก (Pocket Book) และสื่อเสียงและภาพในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูป (CAI) โดยมีรายละเอียดเนื้อหา ดังนี้

บทที่ 1 การแนะนำตนเอง บทสนทนา (การแนะนำตัวทั่วไป การรายงานตัวทหารเวร ) ส่วนภาษาที่ใช้ (รูปแบบภาษาอังกฤษที่ใช้ในการแนะนำชื่อ การรายงานตัว การทักทายอย่างเป็นทางการ การทักทายอย่างไม่เป็นทางการ ) คำศัพท์ (ยศทหารบกไทย เหล่าทหารบกไทย)

บทที่ 2 คำบอกคำสั่งพื้นฐาน บทสนทนา (การรายงานในการรวมพล ประจำวัน การใช้คำบอกคำสั่ง) ส่วนภาษาที่ใช้ (ประโยคคำสั่ง) คำศัพท์ (คำสั่งบุคคลทำมือเปล่า คำสั่งบุคคลทำอาวุธ การฝึกแถวชิด)

บทที่ 3 การบอกทาง บทสนทนา (การถามทาง และการบอกทาง) ส่วนภาษาที่ใช้ (คำถามที่ใช้ในการถามทาง การบอกระยะทางอย่างคร่าวๆ การบอกทางการบอกจุดสังเกต การบอกตำแหน่งสถานที่ การตอบหากไม่รู้จักสถานที่ ) คำศัพท์ (สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ตั้งทางทหาร)

บทที่ 4 การขออนุญาต บทสนทนา (การขออนุญาตตรวจ การขออนุญาตเข้า และออกห้องผู้บังคับบัญชา) ส่วนภาษาที่ใช้ (การขออนุญาต การอนุญาต การไม่อนุญาต การขอให้พูดใหม่ พูดซ้ำ การขอให้พูดช้าลง) คำศัพท์ (การขออนุญาตตรวจ)

บทที่ 5 บทสนทนาในชีวิตประจำวัน บทสนทนา (การทักทายแบบไม่เป็นทางการ การพูดคุยเรื่องกีฬา การกล่าวคำลา ) ส่วนภาษาที่ใช้ (การทักทายแบบไม่เป็นทางการ การพูดคุยเรื่องกีฬา การกล่าวคำลา) คำศัพท์ (คำศัพท์ยุทธภัณฑ์)

## 3. ผู้ขายอาหารตามสั่ง

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย หนังสือคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขายอาหารตามสั่ง สื่อเสียงประกอบหนังสือคู่มือภาษาอังกฤษ โปสเตอร์คำศัพท์ภาษาอังกฤษ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถเสนอแนะและกำหนดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed) กำหนดการใช้สื่อให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งานด้วยตนเอง (Self-access materials) โดยจะเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพึ่งพาตนเอง มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และกล้าสื่อสารโดยใช้ภาษาเป้าหมาย

โดยชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขายอาหารตามสั่ง ประกอบด้วย

- 1) หนังสือคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขายอาหารตามสั่ง ประกอบด้วยบทสนทนาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ใช้ภาพประกอบเพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น มีคำแปลและคำอ่านภาษาไทยประกอบการออกเสียง
- 2) สื่อเสียงประกอบหนังสือคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขายอาหารตามสั่ง ซึ่งเป็นสื่อเสียงที่เน้นบทสนทนาโดยสำเนียงจากนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก พร้อมคำแปลภาษาไทย บันทึกในเครื่องมือง่ายๆ คือ ซีดี เพื่อไม่ให้รูปแบบสื่อเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 3) โปสเตอร์คำศัพท์ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขายอาหารตามสั่ง มีขนาดเหมาะสมตามพื้นที่ของร้าน ประกอบด้วยคำศัพท์ รูปภาพ และคำอ่านภาษาไทย ผู้ใช้สามารถนำไปใช้อธิบายได้ทันที สะดวกและรวดเร็วต่อการสื่อสารและให้บริการ

#### 4. คนขับรถสองแถว

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยบทเรียนในรูปหนังสือเล่มเล็ก (Pocket Book) และแถบเสียงที่อยู่ในรูปของซีดี มีรายละเอียดดังนี้

- 1) บทเรียนในรูปหนังสือเล่มเล็ก (Pocket Book) ซึ่งสามารถพกพาได้สะดวก มีหน่วยการเรียนรู้ ดังนี้

หน่วยที่ 1 การทักทาย การกล่าวลา การขอบคุณ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ได้แก่ ผู้เรียนสามารถพูดแนะนำตนเอง ทักทาย กล่าวลา และ แสดงความขอบคุณได้ ศัพท์และสำนวน ได้แก่ การทักทาย การแนะนำตัว การกล่าวลา การขอบคุณ กิจกรรมฟังพูด ได้แก่ ฟังและพูดออกเสียงคำศัพท์และสำนวนการทักทาย การแนะนำตัว การกล่าวลา และการขอบคุณ

หน่วยที่ 2 การบอกราคาและการต่อรองราคาค่าโดยสาร ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ได้แก่ ผู้เรียนสามารถพูดบอกราคาและการต่อรองราคาค่าโดยสาร ศัพท์และสำนวน ได้แก่ บอกราคาค่าโดยสาร ต่อยอราคาค่าโดยสาร และจำนวนนับ

หน่วยที่ 3 การปฏิบัติตามคำร้องขอและให้ความช่วยเหลือลูกค้า ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ได้แก่ ผู้เรียนสามารถปฏิบัติตามคำร้องขอและให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้ ศัพท์และสำนวน ได้แก่ การปฏิบัติตามคำร้องขอ การให้ความช่วยเหลือ วันในสัปดาห์ เวลา กิจกรรมฟังพูด ได้แก่ ฟังและพูดออกเสียงออกเสียงคำศัพท์และสำนวนการปฏิบัติตามคำร้องขอและให้ความช่วยเหลือลูกค้า

หน่วยที่ 4 การบอกทาง ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ได้แก่ ผู้เรียนสามารถบอกสถานที่ตั้งของจุดหมายปลายทาง และบอกทางไปยังสถานที่ที่ลูกค้าต้องการไปได้ ศัพท์และสำนวน ได้แก่ สถานที่ที่สำคัญการบอกสถานที่ตั้ง การบอกทาง บุพบทบอกสถานที่ กิจกรรมฟังพูด ได้แก่ ฟัง และพูดออกเสียงออกเสียงคำศัพท์และสำนวนการบอกทาง

หน่วยที่ 5 การกล่าวขอโทษและปฏิเสธลูกค้า ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ได้แก่ ผู้เรียนสามารถกล่าวขอโทษและกล่าวปฏิเสธลูกค้าได้ ศัพท์และสำนวน ได้แก่ การขอโทษ การปฏิเสธ และกิจกรรมฟังพูด ได้แก่ ฟังและพูดออกเสียงออกเสียงคำศัพท์และสำนวนการขอโทษและปฏิเสธลูกค้า

ซึ่งในแต่ละหน่วยจะมีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 ฟังบทสนทนาในสถานการณ์ ต่าง ๆ ระหว่างคนขับรถสองแถวกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ซึ่งผู้เรียนจะต้องฟัง สังเกตการออกเสียงภาษาอังกฤษจากแถบเสียง พร้อมคำอ่านและความหมายที่เป็นภาษาไทย

กิจกรรมที่ 2 ฟังออกเสียงคำศัพท์และสำนวนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยเรียน ผู้เรียนฝึกฟังพร้อมกับการออกเสียงตามคำศัพท์และสำนวนที่ได้ยินตามแถบเสียง โดยในแถบเสียงจะเว้นจังหวะให้ผู้เรียนพูดตาม ซึ่งผู้เรียนควรสังเกตการออกเสียงภาษาอังกฤษจากแถบเสียงพร้อมทั้งคำอ่านและความหมายที่เป็นภาษาไทยประกอบด้วย

กิจกรรมที่ 3 เขียนตอบรับบทสนทนาที่เว้นช่องว่างไว้ให้ ผู้เรียนเขียนคำตอบลงในช่องว่างของบทสนทนายระหว่างคนขับรถสองแถวกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นการทบทวนบทเรียนจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้เรียนไปแล้วในหน่วยเรียนนั้น ๆ และมีเฉลยคำตอบอยู่ในส่วนท้ายของคู่มือ

2) แถบเสียงประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นแถบเสียงที่ใช้ฝึกฟัง พูดประกอบกับหนังสือคู่มือซึ่งรูปของแผ่นซีดี มีเนื้อหาสอดคล้องกับบทเรียน และประกอบด้วยเสียงพูดภาษาอังกฤษของเจ้าของภาษา

## 5. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ประกอบด้วย หัวข้อภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้อ่านออกเสียงสำนวน พร้อมฝึกทักษะการฟังจากแถบเสียงประกอบ และฝึกการออกเสียง ตัวอย่างบทสนทนาในสถานการณ์ ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ฝึกทักษะการฟัง จากแถบเสียงประกอบ และฝึกการออกเสียงจากบทสนทนาที่ใช้ในสถานการณ์จริง และคำศัพท์น่ารู้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้คำศัพท์ที่ใช้ได้ในสถานการณ์จริง และความหมาย รวมทั้งฝึกทักษะการฟังจากแถบเสียง

โดยเนื้อหาในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองนี้ ประกอบด้วยหน่วยการเรียนรู้ 5 หน่วย ได้แก่ หน่วยที่ 1 การทักทาย แนะนำตัว การบอกระยะทางและเสนอความช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว หน่วยที่ 2 การขอร้อง ขอบคุณ และการขอโทษ หน่วยที่ 3 การสอบถาม และการให้ข้อมูล หน่วยที่ 4 การแจ้งกฎ และการกล่าวตักเตือน และหน่วยที่ 5 การบอกราคา และการต่อรองราคา

## 6. ผู้ขายของที่ระลึก

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ในจังหวัดเชียงใหม่ พร้อมซีดีเสียงแต่ละหน่วยเรียนประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 Language in Context ประกอบด้วยบทสนทนาตัวอย่าง เพื่อนำเข้าสู่บทเรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถฟังบทสนทนาจากแถบเสียงเพื่ออ่านออกเสียงตาม พร้อมมีคำอ่านภาษาไทยและความหมายกำกับ

องค์ประกอบที่ 2 Language Focus ประกอบด้วยสำนวน คำศัพท์ที่ใช้ได้ในสถานการณ์จริง ซึ่งผู้เรียนสามารถฟังบทสนทนาจากแถบเสียงเพื่ออ่านออกเสียงตาม พร้อมมีคำอ่านภาษาไทยและความหมายกำกับ

องค์ประกอบที่ 3 Functional Language ประกอบด้วยบทสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ จริง ซึ่งผู้เรียนสามารถฟังบทสนทนาจากแถบเสียงเพื่ออ่านออกเสียงตาม พร้อมมีคำอ่านภาษาไทยและความหมายกำกับ

องค์ประกอบที่ 4 Language in Context ประกอบด้วยแบบฝึกหัดที่เน้นกิจกรรมเพื่อพัฒนาการอ่านออกเสียง โครงสร้างบทสนทนา การเรียงลำดับบทสนทนา และการเติมสำนวนให้สอดคล้องกับบริบทและสามารถนำไปใช้จริง โดยผู้เรียนสามารถอ้างอิงความรู้ได้จากตัวอย่างในส่วนของหน่วยการเรียนรู้ และตรวจสอบความถูกต้องได้ในภาคผนวก

โดยมีหัวข้อเนื้อหาของแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ดังนี้

หน่วยที่ 1 การต้อนรับและการทักทาย

หน่วยที่ 2 การสอบถามความต้องการของลูกค้าและการแนะนำสินค้า

หน่วยที่ 3 การอธิบายลักษณะสินค้า

หน่วยที่ 4 การบอกราคาและการต่อรอง

หน่วยที่ 5 การขอบคุณและการอำลา

## 7. พนักงานธนาคาร

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานธนาคาร ประกอบด้วยคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานธนาคารและซีดีเสียงประกอบบทสนทนา โดยจัดพิมพ์เอกสารบทเรียนเป็นรูปเล่มและบันทึกเสียงลงแผ่นซีดี แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 บทเรียน ดังต่อไปนี้

บทเรียนที่ 1 Deposit อธิบายวิธีการกรอกแบบฟอร์มการเปิดบัญชีได้ อธิบายกระบวนการของการเปิดและปิดบัญชีได้ สอบถามลูกค้าอย่างสุภาพได้ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

บทเรียนที่ 2 Currency Exchange อธิบายวิธี การซื้อ /ขายธนบัตรต่างประเทศและดราฟสกุลเงินต่าง ๆ ได้อธิบายวิธีการซื้อเช็คเดินทางใน 5 สกุลเงินหลักได้

บทเรียนที่ 3 Dealing with Problems ให้ข้อมูลวิธีการทำสมุดบัญชีเล่มใหม่แทนเล่มเดิมที่สูญหายหรือเสียหายไปได้ ให้ข้อมูลวิธีการรับบัตรเอทีเอ็มที่ถูกเครื่องเอทีเอ็มยึดไปได้

บทเรียนที่ 4 International Remittance อธิบายวิธีการกรอกแบบฟอร์มการโอนเงินต่างประเทศได้ เสนอวิธีการอื่นๆ ที่ลูกค้าสามารถโอนเงินไปต่างประเทศได้

บทเรียนที่ 5 Other Products and Services เปิดและปิดการขายได้ อธิบายขั้นตอนการซื้อกองทุนต่าง ๆ ได้ นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าได้ ชักชวนลูกค้าสมัครใช้ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารได้

### ตอนที่ 5 ความพึงพอใจต่อ “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน”

จากการพัฒนา “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน” ของคณะผู้วิจัย ซึ่งออกแบบให้มีความแตกต่างกันเพื่อให้เหมาะสมตามสาขาอาชีพของกลุ่มตัวอย่างแล้วนั้น ได้มีการสอบถามความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองฯ ชุดต่าง ๆ ดังกล่าว พบว่า

#### 1. ตำรวจจราจร

จากการสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของตำรวจจราจร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟัง และการพูดของตำรวจจราจร

พึงพอใจต่อชุดสื่อดังกล่าวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และเมื่อ พิจารณาเป็นรายชนิดของชุดสื่อ พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อชุดสื่อหนังสือเล่มเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งมากกว่าชุดสื่อเทคโนโลยีในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูป (CAI) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

## 2. ทหาร

จากการสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีนวัตกรรมชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตัวเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของทหาร พบว่าความพึงพอใจของทหารในภาพรวมต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.40 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยมีความพึงพอใจต่อหนังสือเล่มเล็ก (Booklet) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป อยู่ในระดับที่น้อยกว่า คือ โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.33 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน แต่ก็ยังถือว่าได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองฯ เช่น คำศัพท์ศทหารบกไทยมีไม่ครบ ความคงทนของหน้าปกน้อยไป การออกเสียงยังไม่ค่อยชัด มีปัญหาตรงที่อุปกรณ์ชุดเครื่องมือสื่อสารและด้านงบประมาณในการดำเนินการให้ครบถ้วน และต่อเนื่อง เพราะในปัจจุบันค่าใช้จ่ายมีจำนวนมาก ประชาชน ที่มีรายได้น้อยและ มีความสนใจแต่ขาดทุนทรัพย์ ภาษาที่ใช้ยังฟังยากอยู่ทำให้ฟังไม่ทันในบางคำ ตัวหนังสือควรใหญ่ขึ้น ควรเพิ่มบทสนทนาในหลาย ๆ โอกาสที่จะพบเจอในชีวิตประจำวัน ควรเพิ่มประโยคสนทนามากขึ้น ในหลายโอกาส หลายสถานการณ์มากขึ้น ควรใส่รูปภาพประกอบในคำสั่งที่เป็นคำสั่งให้ปฏิบัติด้วยเพื่อง่ายต่อการนำไปเผยแพร่ต่อไป เพิ่มประโยคในสถานการณ์ที่ชาวต่างชาติขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

## 3. ผู้ขายอาหารตามสั่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความ พึงพอใจต่อการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขายอาหารตามสั่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

สำหรับสื่อเสียงประกอบคู่มือนี้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสื่อเสียงในระดับมาก โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.42 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยด้านที่ได้รับคะแนนค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเนื้อหาที่ประกอบด้วยคำศัพท์ที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับอาชีพ และเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ

#### 4. คนขับรถสองแถว

จากการศึกษาความ พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองจำแนกตามความพึงพอใจใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านภาษา ด้านสื่อเทคโนโลยีประกอบ ด้านการออกแบบ และด้านการใช้ประโยชน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านสื่อเทคโนโลยีประกอบ ด้านภาษา ด้านการออกแบบ และด้านเนื้อหา ตามลำดับ

#### 5. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

จากการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองดังกล่าว พบว่า ผู้ประกอบการกลุ่มล้อเลื่อนและท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยได้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.17 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งประกอบไปด้วยความพึงพอใจต่อเป็นประเด็นด้านเนื้อหา 1 ด้านการใช้ภาษา ด้านกิจกรรมฝึกฝนการใช้ภาษา ด้านสื่อเสียง ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

#### 6. ผู้ขายของที่ระลึก

จากการสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ ฐ อยู่ในระดับ มาก ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เห็นว่า ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความเหมาะสมและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

## 7. พนักงานธนาคาร

จากการสอบถามความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หลังจากที่ได้ทดลองใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ฯ พบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจต่อการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ตามลำดับ คือ ด้านลักษณะรูปแบบ ด้านการใช้ข้อความตัวอักษร ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง ด้านเสียงบรรยาย ด้านการจัดภาพประกอบ

ซึ่งถือได้ว่า ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานธนาคารที่พัฒนาขึ้นครั้งนี้มีความเหมาะสมและสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานได้

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ ที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองทั้ง 7 ชุดย่อย ภายใต้ “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน” นั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นอย่างมาก โดยได้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดจาก ทุกชุดสื่อการเรียนรู้ย่อยเท่ากับ 4.51 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจต่อ “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน” ในแต่ละชุดแสดงไว้ตามตารางที่ 4.5 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อ “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน” จำแนกตามรายชุดสื่อการเรียนรู้

| ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองฯ สำหรับ | ค่าเฉลี่ย | ค่า S.D. |
|-------------------------------------|-----------|----------|
| ตำราวจรจร                           | 4.50      | .58      |
| ทหาร                                | 4.40      | .67      |
| ผู้ขายอาหารตามสั่ง                  | 4.52      | .61      |
| ผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์  | 4.17      | .16      |
| คนขับรถสองแถว                       | 4.54      | .71      |
| ผู้ขายของที่ระลึก                   | 4.74      | .41      |
| พนักงานธนาคาร                       | 4.69      | .08      |
| รวม                                 | 4.51      | .189     |

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในภาพรวมว่า “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน” นั้น มีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ อาทิ แก้ปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษ สร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความน่าเชื่อถือให้กับ ตนเองพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้จริง และมีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างอย่างแท้จริง

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

แผนงานวิจัยชุด "การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน" มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระในภาคเหนือตอนบน 2) พัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระ 3) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรภาครัฐและเอกชนต่อชุดสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับกลุ่มบุคคลดังกล่าว

โดยมีโครงการวิจัยย่อยร่วมดำเนินการทั้งหมด 7 โครงการ คือ 1) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน 2) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรทางการทหารในภาคเหนือตอนบน 3) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่งในแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน 4) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการอาชีพ พืชไร่สองแถวในจังหวัดเชียงใหม่ 5) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ 6) การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายของที่ระลึกในภาคเหนือตอนบน 7) การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษด้วยตนเองของพนักงานธนาคาร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) จากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ แล้วนำไปสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ หลังจากนั้นได้ทำการทดลองใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคคลวัยทำงานในองค์กรภาค รัฐและเอกชนและผู้ประกอบการอาชีพอิสระ จำนวน 7 อาชีพ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และอาสาสมัครในบางโครงการตามบริบทของกลุ่มเป้าหมาย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) รวมถึงการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และการสังเกตการณ์ (Observation) จากนั้นได้นำไปประกอบกับข้อมูลทฤษฎีที่ได้จากเอกสารซึ่งเป็นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวบรวมจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบ การพรรณนา (Descriptive) ตามข้อมูลของโครงการวิจัยย่อยที่นำมาสังเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 สภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบการอาชีพอิสระในภาคเหนือตอนบน

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยจากโครงการย่อยภายใต้แผน งานวิจัยนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งทางด้านทักษะการฟังและพูด โดยปัญหาในทักษะด้านการฟัง เกิดจากความไม่เคยชินกับสำเนียงที่หลากหลายของชาวต่างชาติ การมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ และขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ ต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงการฟังไม่ทันทำให้จับใจความไม่ทัน ส่วนปัญหาในทักษะด้านการพูด เกิดจาก การมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ ขาดความรู้ในด้านโครงสร้าง ภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถสื่อสารได้ตามที่ต้องการ ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง และขาดความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

ในด้านความต้องการความรู้ด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอนบนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละสาขาอาชีพมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในลักษณะที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ก็เพื่อให้สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของตนเองมากที่สุด ประกอบกับการที่แต่ละกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากพื้นฐานการศึกษาและความถี่ในการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกัน จึงทำให้ในการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่คณะผู้วิจัยต้องการจัดทำขึ้นนั้น ต้องมีความแตกต่างกันไปตามสาขาอาชีพอย่างชัดเจน ในด้านทักษะภาษาอังกฤษนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนาเฉพาะทักษะการฟังและการพูดเท่านั้น เนื่องจากจำเป็นในการประกอบอาชีพของตนมากที่สุด

### 5.1.2 การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับประชาชนในภาคเหนือตอนบน

จากข้อมูลพื้นฐานข้างต้นทำให้ การออกแบบสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับสภาพวิถีชีวิตที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ ชุดสื่อการเรียนรู้ต้องมี

เป็นลักษณะที่ใช่ง่าย สามารถใช้ในเวลาว่างได้ มีความน่าสนใจ สะดวกต่อการใช้งานและมีระดับความยากง่ายที่เหมาะสมกับความรู้เดิมเพราะกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายอาชีพมีพื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน ภาษาที่ใช้ควรเป็นบทสนทนาภาษาอังกฤษ อาจมีบทอ่านที่เป็นภาษาไทย และมีคำแปลเป็นภาษาไทย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความสามารถเดิมของผู้เรียน รวมถึงต้องสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ทันที เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลาย และบทเรียนควรเน้นฝึกทักษะการสื่อสารโดยเฉพาะการฟัง ให้มีสำเนียงการพูดที่หลากหลาย และมีจำนวนของกิจกรรมเพียงพอกับการฝึกฝน

### 5.1.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในภาคเหนือตอนบน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นอย่างมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ยในภาพรวมทั้งหมดสำหรับชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนเท่ากับ 4.51 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับเกณฑ์มาก ที่สุด ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างยังมีความคิดเห็นในภาพรวมว่า “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ” นั้น มีประโยชน์ในด้าน ต่าง ๆ อาทิ สามารถแก้ปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษได้จริง สร้างความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างกับชาวต่างชาติทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความน่าเชื่อถือให้กับตนเอง สามารถพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันและสายงานได้จริง และมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างอย่างแท้จริง

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า การฟังและการพูดเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปราณี กุลละวณิช และสุวณี สุธะเสียงสังข์ (2547) ปัญหาทักษะด้านการฟังและการพูดของกลุ่มตัวอย่างที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ว่าจะเกิดมาจากสาเหตุความไม่เคยชินกับสำเนียงที่หลากหลายของชาวต่างชาติ การมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ และขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงการฟังไม่ทันทำให้จับใจความไม่ทัน ไม่สามารถสื่อสารได้ตามที่ต้องการ ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง และขาดความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษนั้น ล้วนแต่เป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำทักษะดังกล่าวมาใช้ประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม ซึ่งต้องแก้ไขที่บริบทการเรียน ในกรณีนี้เป็นบริบทการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ วิธีการพัฒนาทักษะ การฟังและการพูดของผู้ใหญ่จึงต้องสอดคล้องกับ

ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่เรียกว่า “Andragogy” ซึ่งให้ความสำคัญกับลักษณะผู้เรียนผู้ใหญ่ที่เป็น ผู้มีมีโนทัศน์ ประสบการณ์ ความพร้อมที่จะเรียน และต้องการเรียนเพื่อนำสิ่งที่เรียนไปใช้แก้ปัญหาได้ทันที (Knowles, 1980) ดังนั้น วิธีการเรียนของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้จึงเป็นวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง บนพื้นฐานที่ว่า ผู้เรียนมีความแตกต่างกัน แต่ทุกคนมี ศักยภาพที่จะเรียนรู้หากสิ่งที่เรียนรู้นั้นจำเป็น (Knowles, 1980) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก้ ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพต่าง ๆ 7 อาชีพ

ซึ่งจากหลักการดังกล่าวนี้เอง ทำให้คณะผู้วิจัย ได้ดำเนินการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน นครั้งนี้ โดยคำนึงถึง ประเด็นความต้องการความรู้ และทักษะ ด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างและระดับ ทักษะภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอาชีพ ซึ่งได้ข้อมูลจากการศึกษา ข้อมูลพื้นฐาน พบ ว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารสำหรับใช้ในการ ประกอบอาชีพของตนอย่างเร่งด่วนก่อน และต้องการสื่อเหมาะสมกับ ผู้เรียนแต่ละกลุ่มอาชีพซึ่งมี พื้นฐานภาษาอังกฤษและบริบทการทำงานที่แตกต่างกัน คณะผู้วิจัยจึงพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ ที่มี รูปแบบของสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนและให้ผู้เรียนสามารถใช้ในการฝึกฝน ด้วยตนเอง มาก ที่สุดเท่าที่ต้องการ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะทางด้านภาษาอย่างครบถ้วน ดังที่ สมิตรา อังวัฒนกุล (2539) ได้กล่าวไว้ว่า การที่ผู้เรียนจะมีความสามารถในการเรียนภาษา นั้นต้องมีสมรรถภาพ 4 ประการดังนี้ 1) สมรรถภาพทางภาษา (Grammatical Competence) ซึ่งเป็นความสามารถในการ ใช้เนื้อหาภาษา ได้แก่ การเปล่งเสียง การสร้างคำ การใช้คำศัพท์และโครงสร้างประโยค 2) สมรรถภาพทาง ภาษาศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม (Socio-linguistic and Socio-cultural Competence) ซึ่งเป็น ความสามารถในการรู้จักใช้ภาษาตามวัฒนธรรม สังคม รู้จักปรับภาษาให้เหมาะสมกับบุคคลและ กฎเกณฑ์ทางสังคม ตามบทบาทและสถานการณ์การสื่อสาร 3) สมรรถภาพทางการเรียบเรียงถ้อยคำ (Discourse Competence) ซึ่งเป็นความสามารถในการเรียบเรียงลำดับความคิด เชื่อมโยงข้อความ เป็นความหลัก ความรอง รายละเอียดตามบริบททั้งข้อความที่สื่อสารด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร 4) สมรรถภาพทางยุทธศาสตร์การสื่อสาร (Strategic Competence) ซึ่งเป็นความสามารถในการใช้ วิธีการทดแทนต่าง ๆ เพื่อดำเนินการสื่อสารให้ต่อเนื่อง เช่น การอธิบายคำด้วยท่าทางหรือใช้ประโยค เทียบเคียง

ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในสาขาอาชีพต่าง ๆ ที่มีต่อสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองทั้ง 7 ชุดย่อย ภายใต้ “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ ประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ” ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก นั้น ก็เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง ได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ จากการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ตรงกับความต้องการ ของกลุ่มตัวอย่างอย่างแท้จริง ดังที่ เบคเคอร์และครอมตัน (Baker & Crompton, 2000) ได้มีความเห็น

เกี่ยวกับพฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์ว่า เมื่อมนุษย์สามารถจัดความ ตึงเครียด ความกระวน กระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูลงกายภายในร่างกายของมนุษย์หรืออารมณ์ที่ไม่ พึงประสงค์ได้ ก็จะทำให้ มนุษย์รู้สึกมีความสุขหรือพึงพอใจได้ ดังนั้น เมื่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่คณะผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น นั้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และช่วยขจัดปัญหาด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ของผู้เรียนได้ อย่างแท้จริง จึงทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้นี้นั่นเอง ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ โอลิเวอร์และดีซาร์โบ (Oliver & DeSarbo, 1988) ที่ได้แยกระดับของ ความพึงพอใจไว้ 3 ระดับ คือ 1) ด้านบวกจะเกิดขึ้นเมื่อระดับผลประโยชน์ที่ได้รับมีระดับสูงกว่าความ คาดหวังที่ตั้งไว้ 2) ส่วนระดับกลางเกิดขึ้นเมื่อระดับผลประโยชน์ที่ได้รับเท่ากับความคาดหวัง และ 3) ด้านลบจะเกิดขึ้นเมื่อระดับผลประโยชน์ที่ได้รับมีระดับต่ำกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ นั้นหมายความว่า การที่ “ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนใน พื้นที่ภาคเหนือตอนบน” ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทดลองใช้อยู่ในระดับสูง และเป็นด้านบวกนั้น ก็เป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างรู้สึกได้ว่าตนเองได้รับผลประโยชน์จากการเรียนรู้ ด้วยชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้นในระดับสูงกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจมี บรรทัดฐานมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่ผ่านมานั่นเอง

### 5.3 ข้อจำกัด

5.3.1 ในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยที่ไม่เพียงพอที่จะทำ การหาประสิทธิภาพของชุดสื่อการเรียนรู้ ทำให้ต้องตัดขั้นตอนดังกล่าวออกไปก่อนซึ่งอาจทำให้การ ดำเนินการตามกระบวนการวิจัยและพัฒนาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และยังไม่สามารถยืนยันอย่างหนักแน่นได้ว่าชุดสื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในการทำให้ความสามารถทางการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ นั้นเพิ่มพูนขึ้นหรือไม่

5.3.2 ชุดสื่อการเรียนรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงสื่อแม่แบบ (Prototype) ที่ยังต้องมี ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นและทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ขึ้นและครอบคลุมพื้นที่ ต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อ กำจัดข้อบกพร่องและเพิ่มเติมเนื้อหาที่จำเป็น รวมทั้งปรับปรุงรูปแบบของสื่อให้มีความเหมาะสมกับ ยุคดิจิทัลหรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของกลุ่มประชากรเป้าหมายมากขึ้น ก่อนที่จะเผยแพร่ในวงกว้างต่อไป

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

#### 5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ภาษาอังกฤษเป็น เครื่องมือที่ จำเป็น สำหรับการสื่อสาร ดังนั้น รัฐควรมีนโยบายอย่างชัดเจนในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อ

การสื่อสารของประชาชนทุกสาขาอาชีพอย่างเข้มข้น ทั้งการสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองจะเป็นอีกหนึ่งช่องทางของการพัฒนาตนเอง ที่ตอบโจทย์ข้อจำกัดด้านเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้ มีความยืดหยุ่นสูงใช้ได้ทุกเวลาที่ต้องการ และ เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ที่ยั่งยืนตามปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งเหมาะสมสำหรับผู้เรียนที่เป็น ผู้ใหญ่

#### 5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปใช้

5.4.2.1 ในการนำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนไปใช้นั้น อาจต้องมีการปรับหรือประยุกต์รูปแบบ ให้เหมาะสมกับระดับความสามารถและความต้องการของผู้เรียน โดยขั้นตอน ต่าง ๆ สามารถปรับเปลี่ยนได้ให้มีความยืดหยุ่นกับเนื้อหาและระยะเวลา

5.4.2.2 ผู้ที่จะนำสื่อไปเผยแพร่หรือผู้สอนต้องศึกษาวิธีการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ให้เกิดความเข้าใจเพื่อจะได้นำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้เรียน

#### 5.4.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

5.4.3.1 ควรมีการทำวิจัยต่อยอดเพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อการปรับปรุงและยืนยันว่าชุดสื่อการเรียนรู้ดังกล่าวมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มพูนขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

5.4.3.2 ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่เน้นบูรณาการทั้ง 4 ทักษะ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารของผู้ใช้สื่อมากยิ่งขึ้น

5.4.3.3 ควรมีการศึกษาติดตามผลการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งจนสามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษของประชาชนเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพเศรษฐกิจและสังคมต่อไป

5.4.3.4 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนกับ สื่อการเรียนรู้แบบ อื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อไป

## บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ . (2551). **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- เกศสุตา รัชดาวิเศษกุล . (2547). การพัฒนาการเรียนการสอนที่สนองต่อรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต . วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ . สืบค้นจาก  
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/41726-96114-1-SM.pdf
- ชลิต พงษ์ทอง. สื่อการเรียนการสอน. สืบค้นจาก  
[http://www.stjohn.ac.th/polytechnic/stpoly/rbm/file\\_ar/5401.pdf](http://www.stjohn.ac.th/polytechnic/stpoly/rbm/file_ar/5401.pdf)
- นงสมร พงษ์พานิช. (2554). การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษ  
ในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม 2550 ถึงกันยายน 2551. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *สารวารมนุษยศาสตร์*, 18 (1), 85-97.
- บุปผา อยู่ทรัพย์. (2555). การพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา  
ผ่านการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและทักษะการเรียนรู้ (2555).  
[ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารวิจัย มสค สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(2), 189-204.
- ประภา สุขเกษม และ ดวงพร พงษ์โสภณจิตร. (2548). **ข้อมูลพื้นฐานการใช้ภาษาต่างประเทศในภาคเหนือ (ข้อมูลชุดนายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปราณี กุลละวณิช และสุณี สุรเสียงสังข์. (2547). การศึกษาการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศและความต้องการภาษาต่างประเทศในภาคกลาง ภาคตะวันตก และภาคตะวันออกของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ผาณิต บุญยวรรธน. (2542). **ความต้องการภาษาอังกฤษในธุรกิจการท่องเที่ยว**. เชียงใหม่: ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนิดา ตาสี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. สืบค้นจาก  
[http://sutir.sut.ac.th:8080/sutir/bitstream/123456789/3242/2/abstract+\\_all.pdf](http://sutir.sut.ac.th:8080/sutir/bitstream/123456789/3242/2/abstract+_all.pdf)

- รุ่งนภา สารพิน. (2556). **คอลัมน์กระจกไฉ่เงา: คนไทยขาดวิตามินบำรุงภาษาอังกฤษ**. หนังสือพิมพ์ไทยโพสต์ ศุกร์ที่ 13 ธันวาคม 2556. สืบค้นจาก <http://www.thaipost.net/news/131213/83330>
- ศิริบุปผา อุทราธาดา และคณะ. (2556). **การพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษและการบรรจุภัณฑ์สินค้าสำหรับชุมชนนางเลิ้ง**. คณะบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ศศิภา ไชยวงศ์. (2553). **การใช้การสอนแบบชักชวนร่วมกิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อเพิ่มพูนการฟังพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและลดความวิตกกังวลของนักเรียนในชมรมมัคคุเทศก์น้อย**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุชาติ โภชน์สมบูรณ์. (2550). **ผลของการสอนตามแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่มีต่อทักษะทางภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมิตรา อังวัฒนากุล. (2537). **วิธีสอนภาษาอังกฤษ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1. **แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 (พ.ศ. 2557 - 2560)**. สืบค้นจาก [www.osmnorth-n1.moi.go.th](http://www.osmnorth-n1.moi.go.th)
- สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2. **แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2 (พ.ศ. 2557 - 2560)**. สืบค้นจาก [www.osmnorth-n2.moi.go.th](http://www.osmnorth-n2.moi.go.th)
- อนุสิทธิ์ พันธกล้า. (2553). **การพัฒนาชุดการสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**. สืบค้นจาก <http://eduweb.kpru.ac.th/pdf/rs04.pdf>
- อลิสวา วานิชดี. (2547). **รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบวัดระดับความพร้อมในการเรียนรู้แบบพึ่งตนเองของผู้เรียนภาษาอังกฤษในระบบการศึกษาทางไกล (Development of readiness scale for Learner autonomy of English language Learners in a distance Learning system)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อัศรา อัศรานิติ. (2549). **การใช้ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณี วิริยะจิตรา และคนอื่น ๆ. (2555). **เหลียวหลังแลหน้า: การสอนภาษาอังกฤษ**. กรุงเทพมหานคร: หน้าต่างสู่โลกกว้าง.

อัญชลี อติแพทย์. (2554). รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต .

Aoki, N., and Smith, R. (1999). Learner Autonomy in Cultural Context: The Case of Japan. In Crabbe & S. Cotterall (eds), **Learner Autonomy in Language Learning: Defining the Field and Effecting Change**. Frankfurt: Lang.

Baker, D.A. and Crompton, J.L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785-804.

Benson, P. and Voller, P. (1997). **Autonomy and Independence in Language Learning**. New York: Longman.

Carroll, J.B. (1989). The Carroll Model: A 25-Year Retrospective and Prospective View. *Educational Research*. 18(1), 26-31. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/1176007>

Education First. (2013). **EF English Proficiency Index**. Retrieved from <http://www.ef.co.th/epi>

Gieve, S. & Clark, R. (2005). The Chinese approach to learning: Cultural trait or situation response? *System*, 33 (2), 261-276.

Healey, D. (1993). **Learner Choices in Self-directed Second-language Learning**. USA: University of Oregon.

Hedge, T. (2000). **Teaching and Learning in the Language Classroom**. China: Oxford University Press.

Klein, S.B. (1991). **Learning**. New York: McGraw-Hill.

Holec, H. (1981). **Autonomy and Foreign Language Learning**. France: Council of Europe.

Knowles, M.S. (1980). **The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy**. New York: Cambridge.

Little, D. (1991). **Learner Autonomy 1: Definition, Issues and Problems**. Dublin: Authentik.

Oliver, R.L. and DeSarbo, W.S. (1988). Response Determinants in Satisfaction Judgments. *Journal of Consumer Research*, 14 (March), 495 – 507.

Richards, J.C. and Rodgers, T.S. (2001). **Approaches and Methods in Language Teaching**. 2nd Edition. Cambridge: Cambridge University Press.

Tomlinson, B. (1998). **Materials Development in Language Teaching**. Cambridge: Cambridge University Press.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือเก็บข้อมูลวิจัย

### แบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสื่อสารภาษาอังกฤษของตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน โดยมีวัตถุประสงค์

ประสงค์เพื่อสร้างชุดสื่อการเรียนรู้เพื่อการสื่อสารด้วยตัวเองสำหรับตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน โดยมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภาษาอังกฤษของตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 3 ปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษในการให้บริการชาวต่างชาติของผู้ตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 4 ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการให้บริการชาวต่างชาติของผู้ตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 5 หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ส่วนที่ 6 ภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

อาจารย์กัลยา

พรหมวัชรานนท์

อาจารย์พรชกร ชาตรีปัญญา

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของตำรวจจราจรใน  
ภาคเหนือตอนบน

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( )

หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว  
และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบสำหรับตัวเลือกบางข้อ

ชื่อผู้ตอบแบบสัมภาษณ์: .....

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ไม่เกิน 20 ปี ( ) 21-30 ปี ( ) 31-40 ปี

( ) 41-50 ปี ( ) 51-60 ปี ( ) มากกว่า 60 ปี

3. จำนวนปีที่ประกอบอาชีพเป็นตำรวจจราจร

( ) น้อยกว่า 1 ปี ( ) 1-5 ปี ( ) 6-10 ปี ( ) 11-15

ปี ( ) มากกว่า 15 ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) ประถมศึกษาตอนปลาย

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) ปวช. / ปวส.

( ) ปริญญาตรี สาขา ..... ( ) สูงกว่าปริญญาตรี สาขา .....

( ) อื่นๆ .....

5. ตำแหน่ง

( ) สิบตำรวจตรี โท เอก ( ) จำสิบตำรวจ

( ) ดาบตำรวจ ( ) ร้อยตำรวจตรี โท เอก

( ) พันตำรวจตรี โท เอก ( ) พลตำรวจตรี โท เอก

ส่วนที่ 2

การสื่อสารภาษาอังกฤษของตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน

คำชี้แจง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( )

หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว  
และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบสำหรับตัวเลือกบางข้อ

1. จำนวนชาวต่างชาติที่ท่านสื่อสารด้วยต่อวัน

( ) น้อยกว่า 10 ราย ( ) 11-20 ราย

( ) 21-30 ราย ( ) มากกว่า 30 ราย

2. กลุ่มชาวต่างชาติที่ท่านสื่อสารด้วยจัดอยู่ในกลุ่มใด ท่านสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

( ) ชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (Native speakers of English) เช่น ชาวอเมริกัน อังกฤษ หรือ ออสเตรเลีย เป็นต้น

- ( ) ชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (Non-native speakers of ) เช่น ชาวเอเชีย ชาวตะวันออกกลาง ฯลฯ (โปรดระบุ) .....
3. ปัจจุบันท่านกำลังเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมหรือไม่  
 ( ) เรียน(โปรดระบุหลักสูตรหรือวิธีการ).....  
 ( ) ไม่เรียน
4. ท่านเคยเรียนภาษาอังกฤษหรือค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งใดบ้าง  
 ( ) สอบถามผู้รู้หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ  
 ( ) เรียนด้วยตนเองผ่านตำราหรือคู่มือ  
 ( ) เรียนด้วยตนเองผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน  
 ( ) อื่นๆ  
 (โปรดระบุ).....
5. ท่านคิดว่าทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด  
 ( ) ดีมาก ( ) ดี ( ) ปานกลาง  
 ( ) พอใช้ ( ) ควรปรับปรุง
6. ท่านคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด  
 ( ) ดีมาก ( ) ดี ( ) ปานกลาง  
 ( ) พอใช้ ( ) ควรปรับปรุง
7. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ (การพูดและการฟัง) ของท่านเพียงพอสำหรับการประกอบอาชีพหรือไม่  
 ( ) เพียงพอ ( ) ไม่เพียงพอเพราะ.....

### ส่วนที่ 3

- ปัญหาด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษในการให้บริการชาวต่างชาติของ  
 ตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน  
 คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓  
 และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะการฟัง  
 ภาษา อังกฤษของท่าน  
 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่าน                 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. ท่านมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือไม่เข้าใจคำศัพท์ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้          |   |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีปัญหาในการฟังสำเนียงของผู้พูด                                                                    |   |   |   |   |   |
| 3. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากผู้พูดพูดเร็ว จับใจความไม่ทัน                                    |   |   |   |   |   |
| 4. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากขาดความรู้ในด้านโครงสร้างประโยค ภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ |   |   |   |   |   |

5. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4

ปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการให้บริการชาวต่างชาติของตำรวจจราจรในภาค

ภาค

คำชี้แจง      เหนือคือนบน  
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓  
 และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะการพูด  
 ภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

| ปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่าน                 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. ท่านมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อยหรือไม่รู้คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในภาษาอังกฤษ                  |   |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีปัญหาในการออกเสียงภาษาอังกฤษ ไม่สามารถออกเสียงได้ถูกต้อง                                         |   |   |   |   |   |
| 3. ท่านมีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเนื่องจากขาดความรู้ในด้านโครงสร้างประโยค ภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ |   |   |   |   |   |

4. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

ส่วนที่ 6 ภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ  
คำชี้แจง กรุณาเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบ  
เมื่อต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตำรวจจราจรมีความต้องการใช้คำศัพท์  
และประโยคสนทนา เกี่ยวกับการจราจรและกฎหมายจราจรได้บ้าง

1. คำศัพท์ วลี ประโยค หรือ สำนวน

1.1 การจราจร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 กฎหมายจราจร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 คติความจราจร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 สถานที่

.....

.....

.....

.....

.....

### 1.5 ทิศทางและเส้นทาง

.....

.....

.....

.....

### 1.6 ประเภทของยานพาหนะ

.....

.....

.....

.....

## 2. บทสนทนาเกี่ยวกับการจราจรและกฎหมายจราจร

### 2.1 บทสนทนาเกี่ยวกับปัญหาการจราจรและคดีความ

.....

.....

.....

.....

### 2.2 บทสนทนาเกี่ยวกับการบอกทาง

.....

.....

.....

.....

.....

### 2.3 บทสนทนาเกี่ยวกับการอธิบายสถานที่สำคัญ

.....

.....

.....

.....

2.4 บทสนทนาเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือต่อนักท่องเที่ยว

.....

.....

.....

.....

2.5 บทสนทนาเกี่ยวกับการให้คำแนะนำต่อนักท่องเที่ยว

.....

.....

.....

.....

2.6 บทสนทนาเกี่ยวกับการเขียน หรือการออกใบสั่ง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

### แบบสัมภาษณ์ชาวต่างชาติ

| ข้อ | คำถาม                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | What information do you require from the traffic police?<br>คุณต้องการข้อมูลอะไรบ้างจากตำรวจจราจร                                 |
| 2.  | What topics do you often ask the traffic police?<br>คุณมักถามตำรวจจราจรเรื่องใด                                                   |
| 3.  | What are the problems in term of language communication with the traffic police?<br>อะไรคือปัญหาในการสื่อสารด้านภาษากับตำรวจจราจร |
| 4.  | What are the problems in term of culture with the traffic police?<br>อะไรคือปัญหาในการสื่อสารทางวัฒนธรรมกับ ตำรวจจราจร            |
| 5.  | What is the most problematic one with the traffic police?<br>ปัญหาใหญ่ที่สุดในการสื่อสารกับตำรวจจราจรคืออะไร                      |
| 6.  | Have you ever been fined by traffic police?<br>คุณเคยถูกตำรวจจราจรปรับหรือไม่                                                     |
| 7.  | What is your fined charge ?<br>คุณถูกตำรวจปรับด้วยข้อหาอะไร                                                                       |

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ชุดสื่อ  
โครงการวิจัย การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ  
เพื่อการสื่อสารของตำรวจจราจรในภาคเหนือตอนบน  
แผนงานวิจัย  
การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของประชาชนใน  
พื้นที่ใน ภาคเหนือตอนบน

คำชี้แจง ขอความอนุเคราะห์ท่านพิจารณาความพึงพอใจต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองฯ โดยใส่  
เครื่องหมาย ในช่องผลการพิจารณาตามเกณฑ์ต่อไปนี้ ✓

5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อคำถามนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อคำถามนั้นอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อคำถามนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อคำถามนั้นอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อคำถามนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

| ที่ | รายการประเมิน                        | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----|--------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ก   | ชุดสื่อหนังสือเล่มเล็ก (Pocket Book) |                  |   |   |   |   |
| 1   | ด้านรูปเล่ม                          |                  |   |   |   |   |
|     | 1. ขนาดของเล่มเหมาะสมกับผู้เรียน     |                  |   |   |   |   |
|     | 2. ออกแบบสวยงามดึงดูดความสนใจ        |                  |   |   |   |   |
|     | 3. ขนาดความหนาจำนวนหน้าเหมาะสม       |                  |   |   |   |   |
|     | 4. ใช้กระดาษที่มีคุณภาพคงทน ถาวร     |                  |   |   |   |   |
|     | 5. ปกและการเข้าเล่มแข็งแรง           |                  |   |   |   |   |
|     | 6. ภาพประกอบปกสอดคล้องกับเนื้อเรื่อง |                  |   |   |   |   |
|     | 7. ส่วนประกอบของหนังสือครบถ้วน       |                  |   |   |   |   |

| ที่      | รายการประเมิน                              | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|----------|--------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|          |                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>2</b> | <b>ด้านการจัดภาพ</b>                       |                  |   |   |   |   |
|          | 8. ภาพประกอบมีความเหมาะสม สวยงาม           |                  |   |   |   |   |
|          | 9. ขนาดของภาพ ตัวละครเหมาะสม               |                  |   |   |   |   |
|          | 10. ภาพสอดคล้องเหมาะสมกับเนื้อเรื่อง       |                  |   |   |   |   |
|          | 11. ภาพแต่ละตอนต่อเนื่องสัมพันธ์กัน        |                  |   |   |   |   |
|          | 12. การจัดภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย          |                  |   |   |   |   |
|          | 13. ภาพประกอบช่วยให้เข้าใจเนื้อหาดีขึ้น    |                  |   |   |   |   |
|          | 14. การจัดวางภาพประกอบและข้อความเหมาะสม    |                  |   |   |   |   |
|          | 15. ภาพประกอบสมจริงและเหมือนสถานการณ์จริง  |                  |   |   |   |   |
| <b>3</b> | <b>ด้านการดำเนินเรื่อง</b>                 |                  |   |   |   |   |
|          | 16. การดำเนินเรื่องมีความเหมาะสม           |                  |   |   |   |   |
|          | 17. การดำเนินเรื่องชวนให้ติดตาม            |                  |   |   |   |   |
|          | 18. การดำเนินเรื่องมีการสอดแทรกวัฒนธรรม    |                  |   |   |   |   |
|          | 19. การดำเนินเรื่องมีความต่อเนื่อง         |                  |   |   |   |   |
|          | 20. การดำเนินเรื่องเป็นจริงในชีวิตประจำวัน |                  |   |   |   |   |
| <b>4</b> | <b>ด้านเนื้อหา</b>                         |                  |   |   |   |   |
|          | 21. เนื้อหาเหมาะสมกับผู้เรียน              |                  |   |   |   |   |
|          | 22. เนื้อหามีความสมจริง                    |                  |   |   |   |   |
|          | 23. สารของเรื่องมีประโยชน์ต่อผู้เรียน      |                  |   |   |   |   |
|          | 24. ภาษาและวัฒนธรรมมีประโยชน์              |                  |   |   |   |   |
| <b>5</b> | <b>ด้านภาษา</b>                            |                  |   |   |   |   |
|          | 25. ขนาดตัวอักษรเหมาะสม                    |                  |   |   |   |   |
|          | 26. ชื่อเรื่องมีความสอดคล้องกับเนื้อเรื่อง |                  |   |   |   |   |
|          | 27. สำนวนภาษาสุภาพเหมาะสมกับผู้เรียน       |                  |   |   |   |   |
|          | 28. ตัวอักษรมีความชัดเจน อ่านง่าย          |                  |   |   |   |   |

| ที่ | รายการประเมิน                                                            | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|     | 29. ความยาวของเนื้อเรื่องเหมาะสมกับผู้เรียน                              |                  |   |   |   |   |
|     | 30. ภาษาที่ใช้มีความเข้าใจง่ายเหมาะสมกับผู้เรียน                         |                  |   |   |   |   |
| ข   | ชุดสื่อเทคโนโลยีในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูป(CAI)                            |                  |   |   |   |   |
| 6.  | ด้านการใช้งาน                                                            |                  |   |   |   |   |
|     | 31. ความสะดวกและความคล่องตัวในการใช้งาน                                  |                  |   |   |   |   |
|     | 32. ความชัดเจนของการแนะนำการใช้งาน                                       |                  |   |   |   |   |
|     | 33. รูปแบบการใช้งานที่สามารถเข้าไปส่วนต่างๆ ของหัวข้อ<br>รายวิชาได้สะดวก |                  |   |   |   |   |
|     | 34. ความสะดวกในการเลือกหัวข้อเรียนได้ตามความสนใจ                         |                  |   |   |   |   |
|     | 35. ความสะดวกในการฟังเสียงบรรยาย                                         |                  |   |   |   |   |
| 7   | ด้านการนำเสนอ                                                            |                  |   |   |   |   |
|     | 36. รูปแบบตัวอักษรชัดเจน                                                 |                  |   |   |   |   |
|     | 37. ความเหมาะสมของขนาดตัวอักษร                                           |                  |   |   |   |   |
|     | 38. ความเหมาะสมของภาพประกอบ                                              |                  |   |   |   |   |
|     | 39. ความเหมาะสมของเสียงอ่าน                                              |                  |   |   |   |   |
|     | 40. ความเหมาะสมของการนำเสนอเนื้อหา                                       |                  |   |   |   |   |
| 8   | ด้านเนื้อหา                                                              |                  |   |   |   |   |
|     | 41. เนื้อหาครอบคลุมความต้องการของผู้เรียน                                |                  |   |   |   |   |
|     | 42. ความถูกต้องของเนื้อหา                                                |                  |   |   |   |   |
|     | 43. ความต่อเนื่องของเนื้อหา                                              |                  |   |   |   |   |
|     | 44. การเรียงลำดับความยากง่ายของเนื้อหา                                   |                  |   |   |   |   |
|     | 45. แบบฝึกหัดทำให้มั่นใจในการนำความรู้ไปใช้                              |                  |   |   |   |   |

ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับชุดสื่อ

ท่านคิดว่าชุดสื่อนี้เป็นประโยชน์ต่อท่านอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

นักวิจัยในโครงการ

อาจารย์กัลยา พรหมวัชรานนท์

อาจารย์พรพรหมกร ชาตรีภิญโญ

แบบสอบถามความคิดเห็นของทหารที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

โครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของทหารในภาคเหนือตอนบน”

---

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของทหารที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของทหารในภาคเหนือตอนบน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่เป็นประโยชน์ และมีคุณภาพ

ในการนี้ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามได้ พิจารณาและทำการตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็น และสิ่งที่ท่านได้กระทำตามสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นข้อมูลทางวิชาการเท่านั้น และจะไม่ส่งผลกระทบใดๆ ต่อท่าน

**ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม**

.....

# ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบประเมินแบบ 5 ระดับ ขอความอนุเคราะห์ท่านทำเครื่องหมาย ✓

ในช่องผลความคิดเห็น โดย

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

| ที่ | รายการประเมิน                                                     | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----|-------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|     | <u>หนังสือเล่มเล็ก (Booklet)</u>                                  |                  |   |   |   |   |
| 1.  | ด้านเนื้อหา                                                       |                  |   |   |   |   |
|     | 1.1 เนื้อหาของบทเรียนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์                      |                  |   |   |   |   |
|     | 1.2 เนื้อหามีความสมจริงในชีวิตประจำวันของท่าน                     |                  |   |   |   |   |
|     | 1.3 การจัดลำดับเนื้อหาบทเรียนมีความเหมาะสม                        |                  |   |   |   |   |
|     | 1.4 การดำเนินเนื้อเรื่องน่าสนใจ                                   |                  |   |   |   |   |
|     | 1.5 โครงสร้างเนื้อหาครอบคลุมและเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ |                  |   |   |   |   |
|     | 1.6 มีกิจกรรมการฝึกปฏิบัติหรือแบบฝึกหัดที่เหมาะสม                 |                  |   |   |   |   |
| 2.  | ด้านภาษา                                                          |                  |   |   |   |   |
|     | 2.1 ภาษาที่ใช้ชัดเจนเข้าใจง่าย                                    |                  |   |   |   |   |
|     | 2.2 ภาษาที่ใช้มีความถูกต้อง                                       |                  |   |   |   |   |
|     | 2.3 ภาษาอังกฤษมีความถูกต้องเหมาะสมกับปัจจุบัน                     |                  |   |   |   |   |
| 3.  | ด้านการออกแบบ                                                     |                  |   |   |   |   |
|     | 3.1 ปกสอดคล้องกับชื่อเรื่อง                                       |                  |   |   |   |   |
|     | 3.2 ขนาดของเล่มและจำนวนหน้ามีความเหมาะสม                          |                  |   |   |   |   |

| ที่       | รายการประเมิน                                                                                | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|           |                                                                                              | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|           | 3.3 รูปภาพประกอบมีความเหมาะสม                                                                |                  |   |   |   |   |
|           | 3.4 แบบและขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม ชัดเจน                                                   |                  |   |   |   |   |
|           | <u>โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป</u>                                                           |                  |   |   |   |   |
| <b>1.</b> | <b>ด้านเนื้อหา</b>                                                                           |                  |   |   |   |   |
|           | 1.1 โครงสร้างเนื้อหา มีความชัดเจนสัมพันธ์ต่อเนื่อง                                           |                  |   |   |   |   |
|           | 1.2 เนื้อหา มีความสอดคล้องกับสื่อสิ่งพิมพ์                                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>2.</b> | <b>การออกแบบระบบการเรียน</b>                                                                 |                  |   |   |   |   |
|           | 2.1 การออกแบบเป็นระบบนำเสนอตามลำดับขั้นตอน                                                   |                  |   |   |   |   |
|           | 2.2 มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนอย่างเหมาะสม                                                     |                  |   |   |   |   |
|           | 2.3 ให้โอกาสผู้เรียนควบคุมลำดับการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสม                              |                  |   |   |   |   |
|           | 2.4 มีการป้อนกลับเพื่อการเสริมแรงอย่างเหมาะสม                                                |                  |   |   |   |   |
|           | 2.5 ขั้นตอนการใช้ง่ายไม่ซับซ้อน                                                              |                  |   |   |   |   |
| <b>3.</b> | <b>การออกแบบหน้าจอ</b>                                                                       |                  |   |   |   |   |
|           | 3.1 มีความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบ                                                           |                  |   |   |   |   |
|           | 3.2 การจัดวางองค์ประกอบได้สัดส่วน สวยงาม ง่ายต่อการใช้                                       |                  |   |   |   |   |
|           | 3.3 รูปแบบตัวอักษรมีขนาด สี ชัดเจน อ่านง่ายและเหมาะสม                                        |                  |   |   |   |   |
|           | 3.4 ปุ่ม สัญลักษณ์ ข้อความ และรูปภาพชัดเจน เหมาะสมถูกต้อง สื่อสารกับผู้เรียน ได้อย่างเหมาะสม |                  |   |   |   |   |
| <b>4.</b> | <b>คุณภาพเสียง</b>                                                                           |                  |   |   |   |   |
|           | 4.1 เสียงนำเสนอบทเรียนและแบบฝึกมีความชัดเจน                                                  |                  |   |   |   |   |
|           | 4.2 การออกเสียงฟังง่ายสามารถออกเสียงตามได้                                                   |                  |   |   |   |   |

| ที่ | รายการประเมิน                                                                                       | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                                                     | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|     | <b>การใช้ประโยชน์ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง (หนังสือ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป)</b>           |                  |   |   |   |   |
| 1.  | ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีประโยชน์ต่อสายงานอาชีพของท่าน                                          |                  |   |   |   |   |
| 2.  | ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีประโยชน์ในการนำภาษาไปใช้ใน<br>ชีวิตประจำวัน                            |                  |   |   |   |   |
| 3.  | ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยให้ทักษะการฟังและการพูด<br>ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของท่านพัฒนาขึ้น |                  |   |   |   |   |
| 4.  | ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความสะดวกต่อการใช้ทุกโอกาส                                             |                  |   |   |   |   |
| 5.  | ท่านสามารถนำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองไปเผยแพร่ต่อไป                                               |                  |   |   |   |   |

## ส่วนที่ 2

ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

### คำชี้แจง

กรุณาเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## แบบสัมภาษณ์ผู้ขายอาหารตามสั่ง

**โครงการวิจัยเรื่อง** การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่

### คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างชุดสื่อการเรียนรู้เพื่อการสื่อสารด้วยตนเองสำหรับ ผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่ง

**ส่วนที่ 3** ปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่ง

**ส่วนที่ 4** ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่ง

**ส่วนที่ 5** ความสามารถด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่ง

**ส่วนที่ 6** หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

**ส่วนที่ 7** ความต้องการรู้กลุ่มคำศัพท์ภาษาอังกฤษในการขายอาหารตามสั่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง  
เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียง คำตอบเดียว และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบ  
สำหรับตัวเลือกบางข้อ

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม : .....

ชื่อร้านค้า : .....

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ  
 ( ) ไม่เกิน 20 ปี ( ) 21-25 ปี ( ) 26-30 ปี  
 ( ) 31-35 ปี ( ) 36-40 ปี ( ) 41-45 ปี  
 ( ) 46-50 ปี ( ) 51-55 ปี  
 ( ) 56-60 ปี ( ) มากกว่า 60 ปี
3. จำนวนปีที่ท่านประกอบอาชีพเป็นผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่  
 ( ) น้อยกว่า 1 ปี ( ) 1-5 ปี ( ) 6-10 ปี ( ) 11-15 ปี ( ) มากกว่า 15 ปี
4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน  
 ( ) ประถมศึกษาตอนต้น ( ) ประถมศึกษาตอนปลาย  
 ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 ( ) ปวช. / ปวส. ( )ปริญญาตรี สาขา .....  
 ( ) สูงกว่าปริญญาตรี สาขา .....  
 ( ) อื่นๆ .....

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบสำหรับตัวเลือกบางข้อ

- จำนวนลูกค้าชาวต่างชาติที่ท่านให้บริการ ต่อวัน  
 ( ) น้อยกว่า 10 ราย ( ) 11-20 ราย ( ) 21-30 ราย ( ) มากกว่า 30 ราย
- กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติของท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด ท่านสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
 ( ) ชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (native speakers of English) เช่น ชาวอเมริกัน อังกฤษ หรือ ออสเตรเลีย เป็นต้น  
 ( ) ชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (non-native speakers of English) เช่น ชาวเอเชีย ชาวตะวันออกกลาง ฯลฯ (โปรดระบุ..... )
- ปัจจุบันท่านกำลังเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมหรือไม่  
 ( ) เรียน (โปรดระบุหลักสูตรหรือวิธีการ).....  
 ( ) ไม่เรียน
- ท่านเคยเรียนภาษาอังกฤษหรือค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งใดบ้าง  
 ( ) สอบถามผู้รู้หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ  
 ( ) ศึกษาด้วยตนเองผ่านตำราหรือคู่มือ  
 ( ) ศึกษาด้วยตนเองผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน
- ในการเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเองแต่ละครั้ง ท่านใช้เวลาในการเรียนภาษาอังกฤษนานเท่าใด  
 ( ) 45 นาที ( ) 1.30 ชั่วโมง  
 ( ) 1 ชั่วโมง ( ) 2 ชั่วโมง
- ท่านคิดว่าทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด  
 ( ) ดีมาก ( ) ดี ( ) ปานกลาง  
 ( ) พอใช้ ( ) ควรปรับปรุง

7. ท่านคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด
- ( ) ดีมาก ( ) ดี ( ) ปานกลาง
- ( ) พอใช้ ( ) ควรปรับปรุง
8. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ (การพูดและการฟัง) ของท่านเพียงพอสำหรับการประกอบอาชีพหรือไม่
- ( ) เพียงพอ
- ( ) ไม่เพียงพอ เพราะ.....
9. ท่านต้องการเรียนเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนเองหรือไม่
- ( ) ต้องการ ( ) ไม่ต้องการ

### ส่วนที่ 3 ปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่ง                                                   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. ข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือไม่เข้าใจคำศัพท์ ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ |   |   |   |   |   |
| 2. สำเนียงของผู้พูดฟังยาก                                                                      |   |   |   |   |   |
| 3. ผู้พูด พูดเร็ว ทำให้ท่านจับใจความไม่ทัน                                                     |   |   |   |   |   |
| 4. ขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษ ที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ                                  |   |   |   |   |   |

5. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะ

การพูดภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่ง                                                                                      | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. ข้อยกีดกันในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือไม่รู้คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้ |   |   |   |   |   |
| 2. ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง                                                                                          |   |   |   |   |   |
| 3. ขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษ ทำให้ไม่สามารถเรียบเรียงประโยคที่จะพูดได้                                                  |   |   |   |   |   |
| 4. ไม่ทราบว่า จะตั้งคำถามเป็นภาษาอังกฤษว่าอย่างไร                                                                                 |   |   |   |   |   |
| 5. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่เข้าใจสิ่งที่ท่านพูด                                                                                |   |   |   |   |   |

6. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

ส่วนที่ 5 ความสามารถด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับ

ความสามารถด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ความสามารถด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษของผู้ขายอาหารตามสั่ง             | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. คำศัพท์ในการกล่าวทักทาย และกล่าวต้อนรับ เพียงใด               |   |   |   |   |   |
| 2. คำศัพท์ในการให้คำแนะนำและเสนอแนะเกี่ยวกับอาหารเพียงใด         |   |   |   |   |   |
| 3. คำศัพท์ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหาร (เมนูอาหาร) เพียงใด |   |   |   |   |   |
| 4. คำศัพท์ในการรับการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม เพียงใด             |   |   |   |   |   |
| 5. คำศัพท์ในการให้บริการตามคำขอ เพียงใด                          |   |   |   |   |   |
| 6. คำศัพท์ในการปฏิเสธอย่างสุภาพ เพียงใด                          |   |   |   |   |   |
| 7. คำศัพท์ในการชำระเงินค่าอาหาร เพียงใด                          |   |   |   |   |   |
| 8. คำศัพท์ในการขอบคุณ และอำลา เพียงใด                            |   |   |   |   |   |
| 9. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....                                        |   |   |   |   |   |

ส่วนที่ 6 หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความต้องการของท่านเมื่อต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประกอบการมีความต้องการในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในหัวข้อต่อไปนี้มาน้อยเพียงใด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. การกล่าวทักทาย และกล่าวต้อนรับ                            |   |   |   |   |   |
| 2. การให้คำแนะนำและเสนอแนะเกี่ยวกับอาหาร                     |   |   |   |   |   |
| 3. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหาร (เมนูอาหาร)              |   |   |   |   |   |
| 4. การรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม                             |   |   |   |   |   |
| 5. การให้บริการตามคำขอ                                       |   |   |   |   |   |
| หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว            | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. การปฏิเสธอย่างสุภาพ                                       |   |   |   |   |   |
| 7. การชำระเงินค่าอาหาร                                       |   |   |   |   |   |
| 8. การขอบคุณ และอำลา                                         |   |   |   |   |   |
| 9. หัวข้ออื่นๆ (โปรดระบุ) .....                              |   |   |   |   |   |

10. ข้อเสนอแนะ.....

ส่วนที่ 7 ท่านมีความต้องการรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการขายอาหารตามสั่งดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับ

ความสามารถด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| คำศัพท์เกี่ยวกับ                 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. รายการอาหาร หรือ เมนูอาหาร    |   |   |   |   |   |
| 2. วิธีการเตรียม                 |   |   |   |   |   |
| 3. วัตถุดิบอาหารประเภทเนื้อสัตว์ |   |   |   |   |   |
| 4. วัตถุดิบอาหารประเภทผัก        |   |   |   |   |   |
| 5. วัตถุดิบอาหารประเภทผลไม้      |   |   |   |   |   |
| 6. วัตถุดิบในการปรุงอาหาร        |   |   |   |   |   |
| 7. รายการเครื่องดื่ม             |   |   |   |   |   |
| 8. ตัวเลขและจำนวนเงิน            |   |   |   |   |   |
| 9. คำศัพท์อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |   |   |   |   |   |

10. ข้อเสนอแนะ.....

## 2. แบบสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

### Problems and Expectations of Tourists

#### in English communicative ability of Thai Food Stall Holders

The following questions are designed to find areas where development in English listening and speaking skills of food stall holders can be made. Please be critical. Your help will be much appreciated.

#### 1. Personal Information

1.1 Gender ☐ Male ☐ Female

1.2 Age ☐ under 25 ☐ 25-35 ☐ 35-45  
☐ 44-55 ☐ over 55

1.3 Nationality .....

1.4 Have you ever visited Chiang Mai before? ☐ Yes ☐ No

1.5 How many times have you visited Chiang Mai?

☐ 1-2 times ☐ 3-5 times ☐ Over 6 times

#### 2. Have you ever bought Thai food at Thai food stall holders?

(Cooked to order)

☐ Yes ☐ No

#### 3. What are your expectations for food stall holders in terms of English language? .....

#### 4. Could you give specific example of problems you have experienced when communicating English with food stall holders?.....

#### 5. What language functions do you find problematic in communicating English with food stall holders?.....

#### 6. Additional comments and Suggestions.....

### 3. แบบประเมินชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง :** แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่งในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาชุดสื่อให้มีคุณภาพสำหรับผู้ขายอาหาร

**ตอนที่ 1** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน  
(5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

#### ส่วนที่ 1 หนังสือคู่มือภาษาอังกฤษ

| ที่      | รายการประเมิน                                                      | ระดับความคิดเห็น/<br>ความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---|---|---|---|
|          |                                                                    | 5                                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>1</b> | <b>ด้านรูปเล่ม</b>                                                 |                                  |   |   |   |   |
|          | 1.1 ขนาดของเล่มเหมาะสมกับผู้เรียน                                  |                                  |   |   |   |   |
|          | 1.2 ขนาดความหนา จำนวนหน้า เหมาะสม                                  |                                  |   |   |   |   |
|          | 1.3 ใช้กระดาษที่มีคุณภาพ คงทน ถาวร                                 |                                  |   |   |   |   |
|          | 1.4 ปกและการเข้าเล่ม แข็งแรง                                       |                                  |   |   |   |   |
|          | 1.5 ส่วนประกอบของหนังสือครบถ้วน                                    |                                  |   |   |   |   |
| <b>2</b> | <b>ด้านการจัดภาพและตัวอักษรที่ใช้</b>                              |                                  |   |   |   |   |
|          | 2.1 ภาพหน้าปกมีความสวยงาม สื่อความหมาย และมีความสัมพันธ์กับเนื้อหา |                                  |   |   |   |   |

| ที่      | รายการประเมิน                                         | ระดับความคิดเห็น/<br>ความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------|-------------------------------------------------------|----------------------------------|---|---|---|---|
|          |                                                       | 5                                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|          | 2.2 ภาพประกอบมีความเหมาะสมกับเนื้อเรื่อง              |                                  |   |   |   |   |
|          | 2.3 ภาพมีขนาด เหมาะสม                                 |                                  |   |   |   |   |
|          | 2.4 ภาพต่อเนื่องสัมพันธ์กัน                           |                                  |   |   |   |   |
|          | 2.5 การจัดภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย                     |                                  |   |   |   |   |
|          | 2.6 ภาพประกอบช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น            |                                  |   |   |   |   |
|          | 2.7 ขนาดตัวอักษรเหมาะสม                               |                                  |   |   |   |   |
|          | 2.8 ตัวอักษร อ่านง่าย                                 |                                  |   |   |   |   |
| <b>3</b> | <b>ด้านเนื้อหา</b>                                    |                                  |   |   |   |   |
|          | 3.1 เนื้อหามีความสัมพันธ์กับชื่อเรื่อง                |                                  |   |   |   |   |
|          | 3.2 เนื้อหาเหมาะสมกับวัยและประสบการณ์ของผู้เรียน      |                                  |   |   |   |   |
|          | 3.3 เนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้เรียน               |                                  |   |   |   |   |
|          | 3.4 เนื้อหาสามารถเสริมสร้างความรู้ให้กับผู้เรียน      |                                  |   |   |   |   |
|          | 3.5 เนื้อหามีความยาวเหมาะสม                           |                                  |   |   |   |   |
| <b>4</b> | <b>ด้านภาษา</b>                                       |                                  |   |   |   |   |
|          | 4.1 ภาษาอังกฤษมีความยาก-ง่าย เหมาะสมกับผู้เรียน       |                                  |   |   |   |   |
|          | 4.2 ภาษาอังกฤษ อ่านง่าย เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้เรียน |                                  |   |   |   |   |
|          | 4.3 คำอ่านภาษาไทย อ่านง่าย เหมาะสมกับผู้เรียน         |                                  |   |   |   |   |

ส่วนที่ 2 สื่อเสียงประกอบหนังสือคู่มือภาษาอังกฤษ

| ที่ | รายการประเมิน                                                                        | ระดับความคิดเห็น/<br>ความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                                      | 5                                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1   | สื่อเสียงประกอบหนังสือ                                                               |                                  |   |   |   |   |
|     | 1.1 สื่อใช้ง่าย สะดวก                                                                |                                  |   |   |   |   |
|     | 1.2 สื่อตรงตามเนื้อหาในหนังสือคู่มือ                                                 |                                  |   |   |   |   |
|     | 1.3 สื่อมีเสียงพูดภาษาอังกฤษที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และนำไปใช้ได้ในการประกอบอาชีพ |                                  |   |   |   |   |
|     | 1.4 สื่อมีเสียงพูดภาษาไทยที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และนำไปใช้ได้ในการประกอบอาชีพ    |                                  |   |   |   |   |
|     | 1.5 สื่อเสียงในแต่ละบท มีระยะเวลาเหมาะสม                                             |                                  |   |   |   |   |
|     | 1.6 สื่อเหมาะสมกับการศึกษด้วยตนเอง                                                   |                                  |   |   |   |   |

ส่วนที่ 3 โปสเตอร์คำศัพท์

| ที่ | รายการประเมิน                     | ระดับความคิดเห็น/<br>ความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----|-----------------------------------|----------------------------------|---|---|---|---|
|     |                                   | 5                                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1   | ด้านการออกแบบ                     |                                  |   |   |   |   |
|     | 1.1 รูปแบบตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน |                                  |   |   |   |   |
|     | 1.2 รูปภาพสื่อความหมาย ชัดเจน     |                                  |   |   |   |   |
|     | 1.3 โปสเตอร์สวยงาม น่าสนใจ        |                                  |   |   |   |   |

| ที่      | รายการประเมิน                               | ระดับความคิดเห็น/<br>ความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------|---------------------------------------------|----------------------------------|---|---|---|---|
|          |                                             | 5                                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|          | 1.4 โปสเตอร์มีขนาดเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน |                                  |   |   |   |   |
|          | 1.5 กระดาษมีความคงทนต่อการใช้งาน            |                                  |   |   |   |   |
| <b>2</b> | <b>ด้านเนื้อหา</b>                          |                                  |   |   |   |   |
|          | 2.1 คำศัพท์เข้าใจง่าย                       |                                  |   |   |   |   |
|          | 2.2 คำศัพท์ถูกต้อง เหมาะสมกับการประกอบอาชีพ |                                  |   |   |   |   |
|          | 2.3 คำศัพท์เป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ    |                                  |   |   |   |   |

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง

**ท่านมีความคิดเห็นต่อชุดสื่อนี้อย่างไร**

.....

.....

### แบบสัมภาษณ์

#### ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและสร้างรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมกับผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยมุ่งเน้นทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เพื่อให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ส่วนที่ 3 ทักษะการฟังภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ส่วนที่ 4 ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ส่วนที่ 5 หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

โปรดตอบแบบสอบถามตามที่ท่านเห็นว่าสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่ท่านพบจริงในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสัมภาษณ์ไปประมวลผล และวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ต่อไป

ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน มา ณ โอกาสนี้

ศิริพรรณ สุวรรณาลัย

ปทุมรัตน์ นาคนิษฐา

ผู้วิจัย

**แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของ  
ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์**

**ส่วนที่ 1      ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์**

**ชื่อผู้ตอบแบบสัมภาษณ์:**

.....

**กลุ่ม:** .....

คำชี้แจง      กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง  
เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ ชาย                      ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี    ☐ 21-25 ปี    ☐ 26-30 ปี    ☐ 31-35 ปี    ☐ 36-40 ปี  
☐ 41-45 ปี    ☐ 46-50 ปี    ☐ 51-55 ปี    ☐ 56-60 ปี    ☐ มากกว่า 60 ปี

3. จำนวนปีที่ท่านประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

☐ น้อยกว่า 1 ปี    ☐ 1-5 ปี    ☐ 6-10 ปี    ☐ 11-15 ปี    ☐ มากกว่า 15 ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

|                                                      |                                              |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาตอนต้น            | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาตอนปลาย   |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น            | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย   |
| <input type="checkbox"/> ปวช. / ปวส.                 | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี สาขา..... |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี สาขา ..... |                                              |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....                 |                                              |

**ส่วนที่ 2 การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เพื่อ  
ให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**

1. จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ท่านให้บริการ ต่อวัน
  - ☐ 0 – 5 ราย
  - ☐ 6 – 10 ราย
  - ☐ 11 – 15 ราย
  - ☐ มากกว่า 15 ราย
2. กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติของท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด
  - ☐ ชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (native speakers of English) เช่น ชาวอเมริกัน อังกฤษ หรือ ออสเตรเลีย เป็นต้น
  - ☐ ชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (non-native speakers of English) เช่น ชาวเอเชีย ชาวตะวันออกกลาง ฯลฯ (โปรดระบุ)  
.....
3. ระยะเวลาที่ท่านได้เรียนภาษาอังกฤษ
  - ☐ ไม่เคยเรียน      ☐ 1-2 ปี      ☐ 3-4 ปี      ☐ 5 ปีขึ้นไป
4. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ (การพูดและการฟัง) ของท่านเพียงพอสำหรับการประกอบอาชีพหรือไม่
  - ☐ เพียงพอ      ☐ ไม่เพียงพอ เพราะ  
.....
5. ปัจจุบันท่านกำลังศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมหรือไม่
  - ☐ ไม่      ☐ ใช่ (โปรดระบุหลักสูตรหรือวิธีการ)  
.....

6. ท่านต้องการศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนเองหรือไม่

☐ ไม่

☐ ใช่

### ส่วนที่ 3 ทักษะการฟังภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

1. ท่านคิดว่าทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด

☐ ดีมาก

☐ ดี

☐ ปานกลาง

☐ พอใช้

☐ อ่อน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่าน         | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 6. ท่านมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือไม่เข้าใจคำศัพท์ ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ |   |   |   |   |   |
| 7. ท่านไม่เคยชินกับสำเนียงของผู้พูด                                                               |   |   |   |   |   |
| 8. ท่านฟังไม่ทันเนื่องจากผู้พูดพูดเร็ว                                                            |   |   |   |   |   |
| 9. ท่านขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ                                  |   |   |   |   |   |
| 10. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)                                                                         |   |   |   |   |   |
| .....                                                                                             |   |   |   |   |   |
| .....                                                                                             |   |   |   |   |   |
| .....                                                                                             |   |   |   |   |   |

#### ส่วนที่ 4 ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

2. ท่านคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด

☐ ดีมาก      ☐ ดี      ☐ ปานกลาง      ☐ พอใช้      ☐ อ่อนมาก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

| ปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจาก<br>ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่าน                                                            | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 6. ท่านมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือไม่รู้คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้                    |   |   |   |   |   |
| 7. ท่านไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง รวมถึงการลงน้ำหนักของเสียงหนักเบาในคำ หรือการใช้ทำนองเสียงในการพูด ทำให้ผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจสิ่งที่ท่านพูด |   |   |   |   |   |
| 8. ท่านขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 9. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....                                                                                        |   |   |   |   |   |

**ส่วนที่ 5 หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**

| หัวข้อ                                                                       | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1) การกล่าวทักทายและการกล่าวอำลา                                             |   |   |   |   |   |
| 2) การกล่าวขอบคุณและการกล่าวขอโทษ                                            |   |   |   |   |   |
| 3) การแนะนำตนเอง และการถาม-ตอบข้อมูลทั่วไป                                   |   |   |   |   |   |
| 4) การชักชวน การขอร้อง และการเสนอความช่วยเหลือ                               |   |   |   |   |   |
| 5) การแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อห้าม และการกล่าวตักเตือน                             |   |   |   |   |   |
| 6) การบอกเวลาและการนัดหมาย                                                   |   |   |   |   |   |
| 7) การบอกราคาและต่อรองราคา                                                   |   |   |   |   |   |
| 8) การถาม-ตอบเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน                                        |   |   |   |   |   |
| 9) การตอบรับและปฏิเสธ                                                        |   |   |   |   |   |
| 10) การกล่าวแสดงความชื่นชม เสียใจ พอใจ และไม่พอใจ                            |   |   |   |   |   |
| 11) การกล่าวแสดงความเห็นด้วย และไม่เห็นด้วย                                  |   |   |   |   |   |
| 12) การถาม-ตอบเกี่ยวกับสิ่งที่ชอบ และไม่ชอบ                                  |   |   |   |   |   |
| 13) การกล่าวตอบเมื่อได้รับคำตำหนิ                                            |   |   |   |   |   |
| 14) การถาม-ตอบเกี่ยวกับการออกเสียงและการสะกดคำ                               |   |   |   |   |   |
| 15) การบรรยายลักษณะสิ่งของและบุคคล                                           |   |   |   |   |   |
| 16) การบอกทางและระยะทาง                                                      |   |   |   |   |   |
| 17) การอธิบายและพูดแก้ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าเมื่อเกิดปัญหาใน<br>สถานการณ์ต่างๆ |   |   |   |   |   |

## Development of Self-access Learning Package to Enhance Communicative English Listening and Speaking Skills of Eco-tourism Entrepreneurs in Upper-Northern Thailand

In order to develop the self-access learning package, the questionnaire has been developed to gather opinions and feedback regarding English listening and speaking skills of Eco-tourism Entrepreneurs in Upper-Northern Thailand. We value our honest and detailed responses. Your responses are completely anonymous.

### Part 1: General Information of Tourist

1. Gender

☐ Male

☐ Female

2. Age

☐ under 20

☐ 21-25

☐ 26-30

☐ 31-35

☐ 36-40

☐ 41-45

☐ 46-50

☐ 51-55

☐ 56-60

☐ over 60

3. Marital Status

☐ single

☐ married

☐ divorced

☐ separated

☐ widow

4. Level of Education

☐ high school

☐ diploma

☐ bachelor degree

☐ master degree

☐ other (please specify) .....

5. Occupation .....

6. Country of origin .....

## 7. Purpose of visit

☐ leisure☐ business☐ visit friends or family☐ other.....

## 8. Duration of stay

☐ 1-3 nights☐ 4-6 nights☐ 1-2 weeks☐ more than 2 weeks**Part 2: Tourists' opinion towards eco-tourism entrepreneurs****(5 = Excellent 4 = Very good 3 = Average 2 = Poor 1 = Very poor)**

| Items                                                                       | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 10. How much do you rate ecotourism entrepreneurs' English speaking skill?  |   |   |   |   |   |
| 11. How much do you rate ecotourism entrepreneurs' English listening skill? |   |   |   |   |   |

## 3. To what extend do you encounter difficulties in communicating with the ecotourism entrepreneurs? (5=highest.....1=lowest)

| Items             | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Speaking       |   |   |   |   |   |
| 2. Listening      |   |   |   |   |   |
| 3. Grammar        |   |   |   |   |   |
| 4. Vocabulary     |   |   |   |   |   |
| 5. Cultural issue |   |   |   |   |   |

4. Which language functions do you find problematic in communicating eco-tourism entrepreneurs? (5=highest.....1=lowest)

| Items                                                                           | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Greeting and saying good bye                                                 |   |   |   |   |   |
| 2. Thanking and apologizing                                                     |   |   |   |   |   |
| 3. Introduction and asking-<br>answering general information                    |   |   |   |   |   |
| 4. Persuading, requesting and<br>offering help                                  |   |   |   |   |   |
| 5. Specifying, rules, regulations,<br>prohibition and warnings                  |   |   |   |   |   |
| 6. Telling time and making<br>appointment                                       |   |   |   |   |   |
| 7. Asking, answering about prices<br>and negotiating prices                     |   |   |   |   |   |
| 8. Asking and answering about<br>payments                                       |   |   |   |   |   |
| 9. Accepting and declining                                                      |   |   |   |   |   |
| 10. Expressing compliments,<br>condolences, satisfaction and<br>dissatisfaction |   |   |   |   |   |
| 11. Agreeing and disagreeing                                                    |   |   |   |   |   |
| 12. Asking and answering about<br>likes and dislikes                            |   |   |   |   |   |
| 13. Dealing with complaints                                                     |   |   |   |   |   |
| 14. Asking and answering about<br>pronunciation and spelling                    |   |   |   |   |   |
| 15. Describing products and people                                              |   |   |   |   |   |



**แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์**

โครงการวิจัย เรื่อง การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

วัตถุประสงค์ แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบประเมิน 5 ระดับ ขอความอนุเคราะห์ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องผลความคิดเห็นโดย

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

| รายการ                                                                                            | ความคิดเห็น |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|                                                                                                   | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>1. ด้านเนื้อหา</b>                                                                             |             |   |   |   |   |
| 1.1 เนื้อหาของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสอดคล้องกับวัตถุประสงค์                                  |             |   |   |   |   |
| 1.2 เนื้อหาของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองครอบคลุมประเด็นสำคัญครบถ้วน                              |             |   |   |   |   |
| 1.3 เนื้อหาของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่                 |             |   |   |   |   |
| 1.4 การจัดลำดับของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความเหมาะสม                                        |             |   |   |   |   |
| <b>2. ด้านภาษา</b>                                                                                |             |   |   |   |   |
| 2.1 <u>คำ</u> ที่ใช้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความชัดเจน                                     |             |   |   |   |   |
| 2.2 <u>ภาษา</u> ที่ใช้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความชัดเจน                                   |             |   |   |   |   |
| 2.3 ภาษาที่ใช้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความถูกต้องและสอดคล้องกับสถานการณ์จริง               |             |   |   |   |   |
| <b>3. ด้านกิจกรรมฝึกฝนการใช้ภาษา</b>                                                              |             |   |   |   |   |
| 3.1 กิจกรรมฝึกฝนการใช้ภาษาในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความเหมาะสม                              |             |   |   |   |   |
| 3.2 จำนวนของกิจกรรมในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเหมาะสมต่อการฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง       |             |   |   |   |   |
| 3.3 ความยากง่ายของกิจกรรมในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเหมาะสมต่อการฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง |             |   |   |   |   |

| รายการ                                                                               | ความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|                                                                                      | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>4. ด้านสื่อเสียง</b>                                                              |             |   |   |   |   |
| 4.1 สื่อเสียงสอดคล้องกับเนื้อหาของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง                        |             |   |   |   |   |
| 4.2 สื่อเสียงมีความถูกต้องเหมาะสมและมีประโยชน์ต่อการฝึกฝนด้วยตนเอง                   |             |   |   |   |   |
| 4.3 สื่อเสียงสะดวกต่อการใช้งาน                                                       |             |   |   |   |   |
| 4.4 เสียงนำเสนอบทเรียนและแบบฝึกหัดมีความชัดเจน                                       |             |   |   |   |   |
| 4.5 เสียงดนตรีประกอบสื่อมีความเหมาะสม                                                |             |   |   |   |   |
| <b>5. ด้านการออกแบบ</b>                                                              |             |   |   |   |   |
| 5.1 ปกของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสอดคล้องกับชื่อเรื่อง                            |             |   |   |   |   |
| 5.2 ขนาดของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความเหมาะสม                                  |             |   |   |   |   |
| 5.3 รูปภาพประกอบมีความเหมาะสม                                                        |             |   |   |   |   |
| 5.4 แบบและขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม                                                  |             |   |   |   |   |
| <b>6. ด้านการใช้ประโยชน์</b>                                                         |             |   |   |   |   |
| 6.1 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยเพิ่มพูนทักษะการฟังภาษาอังกฤษ                     |             |   |   |   |   |
| 6.2 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยเพิ่มพูนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ                     |             |   |   |   |   |
| 6.3 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพได้ |             |   |   |   |   |
| 6.4 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความสะดวกต่อการนำไปใช้ในทุก                         |             |   |   |   |   |

| รายการ                                                                               | ความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|                                                                                      | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| โอกาส                                                                                |             |   |   |   |   |
| 6.5 ท่านต้องการนำชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองไปเผยแพร่ให้แก่ผู้ที่ประกอบอาชีพเดียวกัน |             |   |   |   |   |

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับการอนุเคราะห์ข้อมูลของท่าน

ผู้วิจัย

**แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อ  
เพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูด  
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวใน จังหวัดเชียงใหม่”

ผู้วิจัยต้องการทราบข้อมูลเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในด้านการศึกษานั้น ในการนี้ผู้วิจัยจึงใคร่ ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ ตอบแบบสอบถามได้พิจารณาและทำการตอบแบบสอบถามตาม ความรู้สึก ความคิดเห็นและสิ่งที่ท่านได้กระทำตามสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด ซึ่งการเก็บ รวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นข้อมูลเชิงวิชาการเท่านั้น และจะไม่ส่งผลกระทบใดๆ ต่อท่าน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง  
เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5. อายุ

( ) ไม่เกิน 20 ปี

( ) 21-30 ปี

( ) 31-40 ปี

( ) 41-50 ปี

( ) 51-60 ปี

( ) มากกว่า 60 ปี

6. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

( ) ต่ำกว่าประถม

( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) ปวช./ปวส.( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงตามระดับความคิดเห็นของท่าน

(5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

| ที่ | รายการประเมิน                                                                    | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                                  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1   | ด้านเนื้อหา                                                                      |                  |   |   |   |   |
|     | 1.1 เนื้อหาของบทเรียนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์                                     |                  |   |   |   |   |
|     | 1.2 เนื้อหามีความยากง่ายเหมาะสมกับท่าน                                           |                  |   |   |   |   |
|     | 1.3 เนื้อหามีความสมจริงในชีวิตประจำวันของท่าน                                    |                  |   |   |   |   |
|     | 1.4 การดำเนินเรื่องมีความต่อเนื่องชวนให้ติดตาม                                   |                  |   |   |   |   |
|     | 1.5 มีกิจกรรมการฝึกปฏิบัติหรือแบบฝึกหัดที่เหมาะสม                                |                  |   |   |   |   |
| 2   | ด้านภาษา                                                                         |                  |   |   |   |   |
|     | 2.1 ภาษาที่ใช้มีความถูกต้อง                                                      |                  |   |   |   |   |
|     | 2.2 ภาษาที่ใช้มีความเข้าใจง่ายเหมาะสมกับท่าน                                     |                  |   |   |   |   |
|     | 2.3 สำนวนภาษาสุภาพเหมาะสมกับท่าน                                                 |                  |   |   |   |   |
| 3   | ด้านสื่อเทคโนโลยีประกอบ                                                          |                  |   |   |   |   |
|     | 3.1 สื่อประกอบด้วยเนื้อหาที่ถูกต้อง                                              |                  |   |   |   |   |
|     | 3.2 สื่อประกอบด้วยเสียงพูดภาษาอังกฤษที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และนำไปใช้ได้จริง |                  |   |   |   |   |
|     | 3.3 สื่อสอดคล้องกับหนังสือคู่มือ                                                 |                  |   |   |   |   |
|     | 3.4 สื่อใช้ง่าย สะดวก                                                            |                  |   |   |   |   |
| 4   | ด้านการออกแบบ                                                                    |                  |   |   |   |   |
|     | 4.1 ปกและการเข้าเล่มแข็งแรง                                                      |                  |   |   |   |   |
|     | 4.2 ขนาดของเล่มและจำนวนหน้ามีความเหมาะสม                                         |                  |   |   |   |   |
|     | 4.3 ภาพมีความสวยงาม เหมาะสมและช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น                      |                  |   |   |   |   |

| ที่ | รายการประเมิน                                                       | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----|---------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                     | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
|     | 4.4 ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ชัดเจน อ่านง่าย                             |                  |   |   |   |   |
|     | 4.5 รูปแบบโดยรวมของหนังสือสวยงามทำให้ท่านอยากเรียนรู้               |                  |   |   |   |   |
| 5   | ด้านการใช้ประโยชน์                                                  |                  |   |   |   |   |
|     | 5.1 ชุดฝึกทักษะสามารถช่วยพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของท่าน |                  |   |   |   |   |
|     | 5.2 ชุดฝึกทักษะมีประโยชน์ในการนำไปใช้ในการประกอบอาชีพของท่าน        |                  |   |   |   |   |

ส่วนที่ 3           ความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง  
คำชี้แจง           กรุณาเขียนแสดงความคิดเห็นลงในช่องคำตอบที่ให้ไว้

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

**ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่**  
**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างชุดสื่อการเรียนรู้เพื่อการสื่อสารด้วยตัวเองสำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษในการให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติของผู้ประกอบอาชีพ

ขับรถสองแถว ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถว ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

นายกฤษณะ สุยะอ้าย

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพ  
ขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน  
มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบสำหรับตัวเลือกบางข้อ

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม: .....

7. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

8. อายุ

( ) ไม่เกิน 20 ปี ( ) 21-30 ปี ( ) 31-40 ปี  
( ) 41-50 ปี ( ) 51-60 ปี ( ) มากกว่า 60 ปี

9. จำนวนปีที่ท่านประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่

( ) น้อยกว่า 1 ปี ( ) 1-5 ปี ( ) 6-10 ปี ( ) 11-15 ปี  
( ) มากกว่า 15 ปี

10. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

( ) ต่ำกว่าประถมศึกษาตอนต้น ( ) ประถมศึกษาตอนต้น ( ) ประถมศึกษาตอน

ปลาย

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) ปวช./ปวส.

( ) ปริญญาตรี สาขา ..... ( ) สูงกว่าปริญญาตรี สาขา

.....

( ) อื่นๆ .....

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน  
มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบสำหรับตัวเลือกบางข้อ

1. จำนวนลูกค้าชาวต่างชาติที่ท่านให้บริการ ต่อวัน

( ) น้อยกว่า 10 ราย ( ) 11-20 ราย  
( ) 21-30 ราย ( ) มากกว่า 30 ราย

2. กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติของท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด ท่านสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
- ( ) ชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (native speakers of English)  
เช่น ชาวอเมริกัน อังกฤษ หรือ ออสเตรเลีย เป็นต้น
- ( ) ชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (non- native speakers of English) เช่น ชาวเอเชีย ชาวตะวันออกกลาง ฯลฯ (โปรดระบุ)  
.....
3. ปัจจุบันท่านกำลังเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมหรือไม่
- ( ) เรียน (โปรดระบุหลักสูตรหรือวิธีการ).....
- ( ) ไม่เรียน
4. ท่านเคยเรียนภาษาอังกฤษหรือค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งใดบ้าง
- ( ) สอบถามผู้รู้หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ
- ( ) ศึกษาด้วยตนเองผ่านตำราหรือคู่มือ
- ( ) ศึกษาด้วยตนเองผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน
- ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านคิดว่าทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด
- ( ) ดีมาก ( ) ดี ( ) ปานกลาง
- ( ) พอใช้ ( ) ควรปรับปรุง
6. ท่านคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด
- ( ) ดีมาก ( ) ดี ( ) ปานกลาง
- ( ) พอใช้ ( ) ควรปรับปรุง
7. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ (การพูดและการฟัง) ของท่านเพียงพอสำหรับการประกอบอาชีพหรือไม่
- ( ) เพียงพอ
- ( ) ไม่เพียงพอ เพราะ.....

**ส่วนที่ 3**      **ปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษในการให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่**

**คำชี้แจง**      **กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่าน**

**5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด**

| ปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่าน         | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 11. ท่านมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือไม่เข้าใจคำศัพท์ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติใช้ |   |   |   |   |   |
| 12. ท่านมีปัญหาในการฟังสำเนียงภาษาอังกฤษของผู้พูด                                                 |   |   |   |   |   |
| 13. ท่านมีปัญหาเนื่องจากผู้พูด พูดเร็ว จับใจความไม่ทัน                                            |   |   |   |   |   |
| 14. ท่านขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ                                |   |   |   |   |   |

15. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 4**      **ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถว ในจังหวัดเชียงใหม่**

**คำชี้แจง**      กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่าน  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 12. ท่านมีข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือไม่รู้คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในภาษาอังกฤษ |   |   |   |   |   |
| 13. ท่านมีปัญหาในการออกเสียงภาษาอังกฤษ ไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง               |   |   |   |   |   |
| 14. ท่านมีปัญหาในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ                            |   |   |   |   |   |

15. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 5****หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ****คำชี้แจง**

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความต้องการของท่านมากที่สุด

เมื่อต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถว มีความต้องการในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในหัวข้อต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| หัวข้อในการสื่อสารภาษาอังกฤษ             | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 10. การกล่าวทักทาย การกล่าวขอบคุณและอำลา |   |   |   |   |   |
| 11. การบอกราคา และต่อรองราคา             |   |   |   |   |   |
| 12. การถามความต้องการของลูกค้า           |   |   |   |   |   |
| 13. การบอกทาง                            |   |   |   |   |   |
| 14. การกล่าวขอโทษ และการปฏิเสธลูกค้า     |   |   |   |   |   |

15. หัวข้ออื่นๆ (โปรดระบุ).....

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

**แบบประเมินชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ  
เพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่**

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาว่าชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถวในจังหวัดเชียงใหม่ มีความตรงเชิงเนื้อหาและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสร้างสื่อที่เน้นเนื้อหาที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารในชีวิตประจำวันของผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถว รวมทั้งเหมาะสมในด้านรูปแบบของสื่อแบบเรียนและสื่อเทคโนโลยีที่ใช้ประกอบแบบเรียนหรือไม่ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องผลการพิจารณาตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- +1      ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่ระบุไว้  
0        ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่ระบุไว้  
-1      ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามตัวแปรที่ระบุไว้

ในกรณี -1 กรุณาให้ข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในข้อนั้น

| รายการ                                                  | ผลการพิจารณา |   |    | ข้อเสนอแนะ |
|---------------------------------------------------------|--------------|---|----|------------|
|                                                         | +1           | 0 | -1 |            |
| <b>1. ด้านเนื้อหา</b>                                   |              |   |    |            |
| 1.1 เนื้อหาของบทเรียนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย |              |   |    |            |
| 1.2 เนื้อหาเหมาะสมกับวัยและระดับการศึกษาของผู้เรียน     |              |   |    |            |
| 1.3 เนื้อหาในแต่ละบทเรียนมีประโยชน์ต่อผู้เรียน          |              |   |    |            |
| 1.4 การดำเนินเรื่องเป็นไปตามลำดับขั้นตอน                |              |   |    |            |
| 1.5 มีกิจกรรมการฝึกปฏิบัติหรือแบบฝึกหัดที่เหมาะสม       |              |   |    |            |
| <b>2. ด้านภาษา</b>                                      |              |   |    |            |
| 2.1 ภาษาที่ใช้มีความถูกต้อง                             |              |   |    |            |
| 2.2 ภาษาที่ใช้มีความเข้าใจง่ายเหมาะสมกับผู้เรียน        |              |   |    |            |
| 2.3 จำนวนภาษาสุภาพเหมาะสมกับผู้เรียน                    |              |   |    |            |

| รายการ                                                         | ผลการพิจารณา |   |    | ข้อเสนอแนะ |
|----------------------------------------------------------------|--------------|---|----|------------|
|                                                                | +1           | 0 | -1 |            |
| <b>3. ด้านสื่อเทคโนโลยีประกอบ</b>                              |              |   |    |            |
| 3.1 สื่อประกอบด้วยเนื้อหาที่ถูกต้อง                            |              |   |    |            |
| 3.2 สื่อประกอบด้วยเสียงพูดภาษาอังกฤษที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ |              |   |    |            |
| 3.3 สื่อสอดคล้องกับหนังสือคู่มือ                               |              |   |    |            |
| 3.4 สื่อใช้ง่าย สะดวก                                          |              |   |    |            |
| <b>4. ด้านการออกแบบ</b>                                        |              |   |    |            |
| 4.1 ขนาดของเล่มมีความเหมาะสม                                   |              |   |    |            |
| 4.2 ออกแบบสวยงามดึงดูดความสนใจ                                 |              |   |    |            |
| 4.3 ขนาดความหนาจำนวนหน้าเหมาะสม                                |              |   |    |            |
| 4.4 ใช้กระดาษที่มีคุณภาพคงทน ถาวร                              |              |   |    |            |
| 4.5 ปกและการเข้าเล่มแข็งแรง                                    |              |   |    |            |
| 4.6 ขนาดตัวอักษรเหมาะสม ชัดเจน อ่านง่าย                        |              |   |    |            |
| 4.7 ภาพประกอบมีความเหมาะสมกับเนื้อเรื่อง                       |              |   |    |            |
| 4.8 ขนาดของภาพเหมาะสมและสวยงาม                                 |              |   |    |            |
| 4.9 การจัดภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย                              |              |   |    |            |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน  
(.....)

### แบบสอบถาม

## ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัด เชียงใหม่

### คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างชุดสื่อการเรียนรู้เพื่อการสื่อสารด้วยตัวเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกใน  
จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ความสามารถด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและ  
ของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและ  
ของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ความสามารถด้านคำศัพท์ของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกใน  
จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 6 หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

โปรดตอบแบบสอบถามตามที่ท่านเห็นว่าสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่ท่านพบจริงในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยผู้วิจัย จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสัมภาษณ์ไปประมวลผล และวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน มา ณ โอกาสนี้

นางสาวรสสุตา วัฒนวงศ์

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจสินค้า  
และของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบสำหรับตัวเลือกบางข้อ

ชื่อผู้ตอบแบบสัมภาษณ์: .....

ประเภทสินค้าที่จำหน่าย.....

11. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

12. อายุ

( ) ไม่เกิน 20 ปี

( ) 21-25 ปี

( ) 26-30 ปี

( ) 31-35 ปี

( ) 36-40 ปี

( ) 41-45 ปี

( ) 46-50 ปี

( ) 51-55 ปี

( ) 56-60 ปี

( ) มากกว่า 60 ปี

13. จำนวนปีที่ท่านประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่

( ) น้อยกว่า 1 ปี

( ) 1-5 ปี

( ) 6-10 ปี

( ) 11-15 ปี

( ) มากกว่า 15 ปี

14. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

( ) ประถมศึกษาตอนต้น

( ) ประถมศึกษาตอนปลาย

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) ปวช. / ปวส.

( )ปริญญาตรี สาขา .....

( ) สูงกว่าปริญญาตรี สาขา .....

( ) อื่นๆ .....

## ส่วนที่ 2 การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบสำหรับตัวเลือกบางข้อ

- จำนวนลูกค้าชาวต่างชาติที่ท่านให้บริการ ต่อวัน  
☐ น้อยกว่า 10 ราย                      ☐ 11-20 ราย  
☐ 21-30 ราย                      ☐ มากกว่า 30 ราย
- กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติของท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด ท่านสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
☐ ชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (native speakers of English)  
 เช่น ชาวอเมริกัน อังกฤษ หรือ ออสเตรเลีย เป็นต้น  
☐ ชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (non-native speakers of English) เช่น ชาวเอเชีย ชาวตะวันออกกลาง ฯลฯ (โปรดระบุ) .....
- กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติของท่านส่วนใหญ่จัดอยู่ในกลุ่มใด ท่านสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ  
☐ ชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (native speakers of English)  
☐ ชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (non-native speakers of English)
- ระยะเวลาที่ท่านได้ศึกษาภาษาอังกฤษในระบบโรงเรียน  
☐ 1-2 ปี                      ☐ 3-4 ปี                      ☐ 5 ปีขึ้นไป
- ปัจจุบันท่านกำลังศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมหรือไม่  
☐ ใช่ (โปรดระบุหลักสูตรหรือวิธีการ).....  
☐ ไม่
- ท่านเคยศึกษาภาษาอังกฤษหรือค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งใดบ้าง  
☐ สอบถามผู้รู้หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ  
☐ ศึกษาด้วยตนเองผ่านตำราหรือคู่มือ  
☐ ศึกษาด้วยตนเองผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน
- ท่านคิดว่าทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด  
☐ ดีมาก      ☐ ดี                      ☐ ปานกลาง      ☐ พอใช้      ☐ ควรปรับปรุง
- ท่านคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด
- ☐ ดีมาก      ☐ ดี                      ☐ ปานกลาง      ☐ พอใช้      ☐ ควรปรับปรุง

10. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ (การพูดและการฟัง) ของท่านเพียงพอต่อความต้องการในการประกอบอาชีพหรือไม่
- ( ) เพียงพอ
- ( ) ไม่เพียงพอ เพราะ.....

**ส่วนที่ 3** การสำรวจปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากทักษะการฟังภาษาอังกฤษผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่าน                                                                  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 16. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือไม่เข้าใจคำศัพท์ ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้                      |   |   |   |   |   |
| 17. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากการออกเสียงของคำศัพท์ของผู้พูด                                                                                   |   |   |   |   |   |
| 18. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากสำเนียงของผู้พูด                                                                                                 |   |   |   |   |   |
| 19. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากผู้พูดๆ เร็ว จับใจความไม่ทัน                                                                                     |   |   |   |   |   |
| 20. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากขาดความรู้ในด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดความสับสนในการลำดับข้อความ หรือการจับใจความสำคัญที่ผู้พูดต้องการสื่อ |   |   |   |   |   |

21. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

**ส่วนที่ 4** การสำรวจปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากทักษะการพูด

ภาษาอังกฤษผู้ประกอบการธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะการพูด

ภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติเนื่องจากทักษะการพูด<br>ภาษาอังกฤษของท่าน                                                                                  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 16. ท่านมีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเนื่องจากข้อจำกัดในด้านคำศัพท์<br>เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือ ไม่รู้คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในภาษาอังกฤษทำให้ไม่<br>สามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้ |   |   |   |   |   |
| 17. ท่านมีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเนื่องจากไม่สามารถออกเสียง<br>ภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง                                                                                            |   |   |   |   |   |
| 18. ท่านมีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเนื่องจากขาดความรู้ด้านโครงสร้าง<br>ทางภาษาอังกฤษที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ                                                                       |   |   |   |   |   |

4. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) .....

.....

.....

**ส่วนที่ 5** การสำรวจปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาตินี้เนื่องจากความสามารถ

ด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษผู้ประกอบการ สินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับทักษะการพูด

ภาษาอังกฤษของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ปัญหาในการให้บริการและข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวต่างชาตินี้เนื่องจากทักษะการพูด<br>ภาษาอังกฤษของท่าน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการกล่าวทักทายลูกค้า เพียงพอ                                         |   |   |   |   |   |
| 2. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการอธิบายสินค้าเพียงพอ                                               |   |   |   |   |   |
| 3. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการแนะนำลูกค้าเพียงพอ                                                |   |   |   |   |   |
| 4. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการอธิบายความเหมือนหรือความแตกต่างของ<br>สินค้าเพียงพอ               |   |   |   |   |   |
| 5. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการโน้มน้าวเพียงพอ                                                   |   |   |   |   |   |
| 6. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการให้บริการตามคำร้องขอเพียงพอ                                       |   |   |   |   |   |
| 7. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการกล่าวขอโทษเพียงพอ                                                 |   |   |   |   |   |
| 8. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการกล่าวตอบเมื่อได้รับคำดำหนิเพียงพอ                                 |   |   |   |   |   |
| 9. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการปฏิเสธไม่รับคืนสินค้าอย่างสุภาพเพียงพอ                            |   |   |   |   |   |
| 10. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการให้คำแนะนำอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพียงพอ                              |   |   |   |   |   |
| 11. ท่านคิดว่าท่านมีคำศัพท์ในการกล่าวขอบคุณและอำลาเพียงพอ                                        |   |   |   |   |   |

12. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) .....

.....

.....

**ส่วนที่ 6** หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความต้องการของท่านมากที่สุด

เมื่อต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประกอบการกลุ่มท่องเที่ยวมีความต้องการในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติในหัวข้อต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| หัวข้อในการสื่อสารภาษาอังกฤษ                       | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 16. การกล่าวทักทาย กล่าวต้อนรับ                    |   |   |   |   |   |
| 17. การแนะนำลูกค้า                                 |   |   |   |   |   |
| 18. การถามความต้องการของลูกค้า                     |   |   |   |   |   |
| 19. การบอกตำแหน่งของสินค้าในร้าน                   |   |   |   |   |   |
| 20. การบอกประโยชน์ใช้สอยของสินค้า                  |   |   |   |   |   |
| 21. การบอกลักษณะสินค้าและกฎเกณฑ์ในการซื้อขายสินค้า |   |   |   |   |   |
| 22. การโน้มน้าว                                    |   |   |   |   |   |
| 23. การให้บริการตามคำร้องขอ                        |   |   |   |   |   |
| 24. การบอกราคา ตีราคาและวิธีการชำระเงิน            |   |   |   |   |   |
| 25. การกล่าวขอโทษ                                  |   |   |   |   |   |
| 26. การกล่าวตอบเมื่อได้รับคำตำหนิ                  |   |   |   |   |   |
| 27. การปฏิเสธไม่รับคืนสินค้าอย่างสุภาพ             |   |   |   |   |   |
| 28. การให้คำแนะนำในการรักษาสินค้า                  |   |   |   |   |   |
| 29. การให้คำแนะนำอื่นๆที่เกี่ยวข้อง                |   |   |   |   |   |
| 30. การกล่าวขอบคุณและอำลา                          |   |   |   |   |   |

**Development of Self-access Learning Package to Enhance Communicative English Listening  
and Speaking Skills of Souvenir Merchants in Chiang Mai**

**In order to develop the self-access learning package, the questionnaire has been developed to  
gather opinions and feedback regarding English listening and speaking skills of souvenir  
merchants in Chiang Mai. We value our honest and detailed responses. Your responses are  
completely anonymous.**

**Part 1: General Information of Tourist**

9. Gender

☐ Male

☐ Female

10. Age

☐ under 20

☐ 21-25

☐ 26-30

☐ 31-35

☐ 36-40

☐ 41-45

☐ 46-50

☐ 51-55

☐ 56-60

☐ over 60

11. Country of origin .....

12. Purpose of visit

☐ leisure

☐ business

☐ visit friends or family      ☐ other.....

13. Duration of stay

☐ 1-3 nights

☐ 4-6 nights

☐ 1-2 weeks

☐ more than 2 weeks

**Part 2: Tourists' opinion towards souvenirs in Chiang Mai**

1. What kind of souvenir did you buy from Chiang Mai? Please mark all possible alternatives.

☐ clothes

☐ food

☐ handicraft

☐ household item

☐ Jewelry

☐ knickknacks

☐ wood carving

☐ other .....

2. How much have you spent on souvenirs?

.....

3. What is the maximum amount would you spend on souvenirs?

.....

**Part 3: Tourists' opinion towards souvenir merchants in Chiang Mai**

| <b>Tourists' opinion towards souvenir<br/>merchants in<br/>Chiang Mai</b> | <b>Very<br/>good</b> | <b>Good</b> | <b>Satisfactory</b> | <b>Poor</b> | <b>Very<br/>poor</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|---------------------|-------------|----------------------|
| 1. How much do you rate souvenir<br>merchants' English speaking skill?    |                      |             |                     |             |                      |
| 2. How much do you rate souvenir<br>merchants' English listening skill?   |                      |             |                     |             |                      |

4. Do you find the souvenir merchants' speaking ability problematic?

( ) Yes

( ) No

5. Do you find the souvenir merchants' listening ability problematic?

( ) Yes

( ) No

6. Do you find the souvenir merchants' grammar ability problematic?

( ) Yes

( ) No

7. Do you find the souvenir merchants' vocabulary ability problematic?

( ) Yes

( ) No

8. Do you find the souvenir merchants' cultural issue problematic?

( ) Yes

( ) No

9. To what extent do you expect the souvenir merchants to communicate with you?

(5=highest.....1=lowest)

| Item                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 6. Greeting                                    |   |   |   |   |   |
| 7. Describing                                  |   |   |   |   |   |
| 8. Giving an advice                            |   |   |   |   |   |
| 9. Talking about similarities and difficulties |   |   |   |   |   |
| 10. Persuading                                 |   |   |   |   |   |
| 11. Agree and disagree                         |   |   |   |   |   |
| 12. Apologizing                                |   |   |   |   |   |
| 13. Dealing with complaints                    |   |   |   |   |   |
| 14. Refusing                                   |   |   |   |   |   |
| 15. Recommending                               |   |   |   |   |   |
| 16. Closing Conversation                       |   |   |   |   |   |
| 17. Other (Please specify)<br>.....            |   |   |   |   |   |

**แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและ  
ของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูด  
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่  
โครงการวิจัย เรื่อง การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูด  
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่**

**วัตถุประสงค์** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและ  
ของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูด  
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่  
ได้จากแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง  
**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้เป็นแบบประเมิน 5 ระดับ ขอความอนุเคราะห์ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  
ผลความคิดเห็น โดย

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| รายการ                                                                                  | ความคิดเห็น |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|                                                                                         | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>1. ด้านเนื้อหา</b>                                                                   |             |   |   |   |   |
| 1.1 เนื้อหาของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสอดคล้องกับวัตถุประสงค์                        |             |   |   |   |   |
| 1.2 เนื้อหาของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองครอบคลุมประเด็นสำคัญครบถ้วน                    |             |   |   |   |   |
| 1.3 เนื้อหาของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถเชื่อมโยง<br>ความรู้เดิมกับความรู้ใหม่   |             |   |   |   |   |
| 1.4 การจัดลำดับของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความเหมาะสม                              |             |   |   |   |   |
| <b>2. ด้านภาษา</b>                                                                      |             |   |   |   |   |
| 2.1 คำสั่งที่ใช้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความชัดเจน                               |             |   |   |   |   |
| 2.2 ภาษาที่ใช้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความชัดเจน                                 |             |   |   |   |   |
| 2.3 ภาษาที่ใช้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความถูกต้องและสอดคล้องกับ<br>สถานการณ์จริง |             |   |   |   |   |

| รายการ                                                                             | ความคิดเห็น |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|
|                                                                                    | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. ด้านกิจกรรมฝึกฝนการใช้ภาษา                                                      |             |   |   |   |   |
| 3.1 กิจกรรมต่อเนื่องหาของชุดสื่อมีความเหมาะสม                                      |             |   |   |   |   |
| 3.2 ปริมาณของกิจกรรมเหมาะสมต่อการฝึกฝนด้วยตนเอง                                    |             |   |   |   |   |
| 3.3 ความยากง่ายของกิจกรรมเหมาะสมต่อการฝึกฝนด้วยตนเอง                               |             |   |   |   |   |
| 4. ด้านสื่อเสียง                                                                   |             |   |   |   |   |
| 4.1 สื่อเสียงสอดคล้องกับเนื้อหาของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง                      |             |   |   |   |   |
| 4.2 สื่อเสียงมีความถูกต้องเหมาะสมและมีประโยชน์ต่อการฝึกฝนด้วยตนเอง                 |             |   |   |   |   |
| 4.3 สื่อเสียงสะดวกต่อการใช้                                                        |             |   |   |   |   |
| 5. ด้านการออกแบบ                                                                   |             |   |   |   |   |
| 5.1 ขนาดของชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความเหมาะสม                                |             |   |   |   |   |
| 5.2 รูปภาพประกอบมีความเหมาะสม                                                      |             |   |   |   |   |
| 5.3 แบบและขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม                                                |             |   |   |   |   |
| 6. ด้านการใช้ประโยชน์                                                              |             |   |   |   |   |
| 6.1 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยเพิ่มพูนทักษะการฟังภาษาอังกฤษ                   |             |   |   |   |   |
| 6.2 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองช่วยเพิ่มพูนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ                   |             |   |   |   |   |
| 6.3 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจ |             |   |   |   |   |
| 6.4 ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความสะดวกต่อการนำไปใช้ในทุกสถานการณ์              |             |   |   |   |   |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับการอนุเคราะห์ข้อมูลของท่าน

ผู้วิจัย

### แบบสอบถาม

#### พนักงานธนาคารเกี่ยวกับทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่องโครงการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อส่งเสริมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและสร้างรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมกับพนักงานธนาคารโดยมุ่งเน้นทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร

ส่วนที่ 3 ความสามารถด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร

ส่วนที่ 4 ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร

ส่วนที่ 5 หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ

ส่วนที่ 6 คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ

โปรดตอบแบบสอบถามตามที่ท่านเห็นว่าสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่ท่านพบจริงในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานธนาคารต่อไป

ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน มา ณ โอกาสนี้

ศุภณัฐ รั้งนิจชาล

แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานธนาคาร

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
  
2. อายุ ☐ ไม่เกิน 20 ปี ☐ 21-25 ปี ☐ 26-30 ปี  
☐ 31-35 ปี ☐ 36-40 ปี ☐ 41-45 ปี  
☐ 46-50 ปี ☐ 51-55 ปี ☐ 56-60 ปี  
☐ มากกว่า 60 ปี
  
3. จำนวนปีที่ท่านประกอบอาชีพเป็นพนักงานธนาคาร  
☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-5 ปี ☐ 6-10 ปี  
☐ 11-15 ปี ☐ มากกว่า 15 ปี
  
4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน  
☐ ปริญญาตรี สาขา .....  
☐ สูงกว่าปริญญาตรี สาขา .....  
☐ อื่นๆ .....

**ส่วนที่ 2** การสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร

1. จำนวนลูกค้าชาวต่างชาติที่ท่านให้บริการต่อวัน  
☐ 0- 5 ราย ☐ 6- 10 ราย  
☐ 11 - 15 ราย ☐ มากกว่า 15 ราย

2. กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติของท่านจัดอยู่ในกลุ่มใด

☐ ชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (Native-English Speakers) เช่น ชาวอเมริกัน อังกฤษ หรือ ออสเตรเลีย เป็นต้น

☐ ชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร (Non-native English Speakers) เช่น ชาวเอเชีย ชาวตะวันออกกลาง ฯลฯ (โปรดระบุ)

.....

☐ ชาวต่างชาติทั้งสองกลุ่ม

3. ปัจจุบันท่านกำลังศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติมหรือไม่

☐ เรียน (โปรดระบุหลักสูตรหรือวิธีการ).....

☐ ไม่เรียน

4. ท่านเคยศึกษาภาษาอังกฤษหรือค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งใดบ้าง

☐ สอบถามผู้รู้หรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ

☐ ศึกษาด้วยตนเองผ่านตำราหรือคู่มือ

☐ ศึกษาด้วยตนเองผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน

5. ท่านคิดว่าทักษะการฟังภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด

☐ ดีมาก

☐ ดี

☐ ปานกลาง

☐ พอใช้

☐ ควรปรับปรุง

6. ท่านคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด

☐ ดีมาก

☐ ดี

☐ ปานกลาง

☐ พอใช้

☐ ควรปรับปรุง

7. ท่านคิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ (การพูดและการฟัง) ของท่านเพียงพอสำหรับการประกอบอาชีพหรือไม่

☐ เพียงพอ

☐ ไม่เพียงพอ เพราะ .....

**ส่วนที่ 3**

ความสามารถด้านทักษะการฟังภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร

**คำชี้แจง** กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับ

ตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| คำถาม                                                                                                                       | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อยหรือไม่เข้าใจคำศัพท์ที่ลูกค้าชาวต่างชาติใช้ |   |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากสำเนียงของลูกค้าชาวต่างชาติ                                                        |   |   |   |   |   |
| 3. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากลูกค้าชาวต่างชาติพูดเร็ว จับใจความไม่ทัน                                           |   |   |   |   |   |
| 4. ท่านมีปัญหาในการฟังภาษาอังกฤษเนื่องจากขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษ ที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ                         |   |   |   |   |   |

5. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

**ส่วนที่ 4****คำชี้แจง**

ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด  
เพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| คำถาม                                                                                                                                                                 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. ท่านมีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเนื่องจากข้อจำกัดในด้านคำศัพท์ เช่น รู้ศัพท์น้อย หรือไม่รู้คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในภาษาอังกฤษทำให้ไม่สามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้ |   |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเนื่องจากไม่สามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 3. ท่านมีปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษเนื่องจากขาดความรู้ในด้านโครงสร้างภาษาอังกฤษ ที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ                                                                   |   |   |   |   |   |

4. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 5****คำชี้แจง**

หัวข้อภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความต้องการของท่านมากที่สุด

เมื่อต้องสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ พนักงานธนาคารมีความต้องการในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติในหัวข้อต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| หัวข้อในการสื่อสารภาษาอังกฤษ                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. การกล่าวทักทาย กล่าวต้อนรับ และกล่าวอำลา                |   |   |   |   |   |
| 2. การแนะนำตนเอง และการถาม-ตอบข้อมูลทั่วไป                 |   |   |   |   |   |
| 3. การสอบถามข้อมูลส่วนตัวลูกค้า                            |   |   |   |   |   |
| 4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ     |   |   |   |   |   |
| 5. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการโอนเงินระหว่างประเทศ            |   |   |   |   |   |
| 6. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการฝาก-ถอนเงิน                     |   |   |   |   |   |
| 7. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่างๆ |   |   |   |   |   |
| 8. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเอทีเอ็ม                 |   |   |   |   |   |
| 9. การตอบปัญหาเกี่ยวกับด้านการบริการทั่วไป                 |   |   |   |   |   |
| 10. การแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อห้าม ของธนาคาร                    |   |   |   |   |   |
| 11. การถาม-ตอบเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน              |   |   |   |   |   |
| 12. การกล่าวขอบคุณและการกล่าวขอโทษ                         |   |   |   |   |   |
| 13. การชักชวน การขอร้อง และการเสนอความช่วยเหลือ            |   |   |   |   |   |
| 14. การกล่าวตอบเมื่อได้รับคำตำหนิ                          |   |   |   |   |   |
| 15. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดบัญชีธนาคาร                |   |   |   |   |   |

## 16. อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

**ส่วนที่ 6**

คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ต้องการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ

**คำชี้แจง**

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อมูลลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความต้องการของท่านมากที่สุด

เมื่อต้องสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ พนักงานธนาคารมีความรู้ด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ความรู้ด้านคำศัพท์                                                         | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. คำศัพท์เกี่ยวกับการกล่าวทักทาย กล่าวต้อนรับ และกล่าวอำลา                |   |   |   |   |   |
| 2. คำศัพท์เกี่ยวกับการแนะนำตนเอง และการถาม-ตอบข้อมูลทั่วไป                 |   |   |   |   |   |
| 3. คำศัพท์เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลส่วนตัวลูกค้า                            |   |   |   |   |   |
| 4. คำศัพท์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ     |   |   |   |   |   |
| 5. คำศัพท์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการโอนเงินระหว่างประเทศ            |   |   |   |   |   |
| 6. คำศัพท์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการฝาก-ถอนเงิน                     |   |   |   |   |   |
| 7. คำศัพท์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่างๆ |   |   |   |   |   |
| 8. คำศัพท์เกี่ยวกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเอทีเอ็ม                 |   |   |   |   |   |
| 9. คำศัพท์เกี่ยวกับการตอบปัญหาเกี่ยวกับด้านการบริการทั่วไป                 |   |   |   |   |   |
| 10. คำศัพท์เกี่ยวกับการแจ้งกฎ ระเบียบ ข้อห้าม ของธนาคาร                    |   |   |   |   |   |

|                                                                 |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 11. คำศัพท์เกี่ยวกับการถาม-ตอบเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน   |  |  |  |  |  |
| 12. คำศัพท์เกี่ยวกับการกล่าวขอบคุณและการกล่าวขอโทษ              |  |  |  |  |  |
| 13. คำศัพท์เกี่ยวกับการชักชวน การขอร้อง และการเสนอความช่วยเหลือ |  |  |  |  |  |
| 14. คำศัพท์เกี่ยวกับการกล่าวตอบเมื่อได้รับคำดำหนิ               |  |  |  |  |  |
| 15. คำศัพท์เกี่ยวกับการเปิดบัญชีธนาคาร                          |  |  |  |  |  |

16. อื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

**แบบสอบถามความคิดเห็นของชาวต่างชาติที่มีต่อทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานธนาคาร**  
**Development of Self-access Learning Package to Enhance Communicative English Listening**  
**and Speaking Skills of Bank Clerks'**

In order to develop the self-access learning package, the questionnaire has been developed to gather opinions and feedback regarding English listening and speaking skills of bank clerks in Chiang Mai. We value our honest and detailed responses. Your responses are completely anonymous.

**Part 1: General information of foreign customers**

14. Gender

( ) Male

( ) Female

15. Age

( ) under 20

( ) 21-25

( ) 26-30

( ) 31-35

( ) 36-40

( ) 41-45

( ) 46-50

( ) 51-55

( ) 56-60

( ) over 60

16. Country of origin .....

17. Duration of stay .....

**Part 2: Foreign customers' information about doing business a bank**

4. What are the transactions that you do at this bank?

.....

.....

.....

.....

5. How often do you visit this bank?

.....

.....

.....

**Part 3: Foreign customers' opinion towards bank clerks' communicative English listening and speaking skills**

| <b>Item</b>                                                      | <b>Very good</b> | <b>Good</b> | <b>Satisfactory</b> | <b>Poor</b> | <b>Very poor</b> |
|------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|---------------------|-------------|------------------|
| 19.How would you rate bank clerks' English speaking skill?       |                  |             |                     |             |                  |
| 20.How would you rate bank clerks' English listening skill?      |                  |             |                     |             |                  |
| 21.How would you rate bank clerks' English grammar ability?      |                  |             |                     |             |                  |
| 22.How would you rate bank clerks' English vocabulary knowledge? |                  |             |                     |             |                  |

**แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานธนาคารที่มีต่อการใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อส่งเสริม  
ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่องโครงการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อส่งเสริมทักษะการฟัง และการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและสร้างรูปแบบการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมกับพนักงานธนาคารโดยมุ่งเน้นทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ

โปรดตอบแบบสอบถามตามที่ท่านเห็นว่าสอดคล้องกับความพึงพอใจของท่านหลังจากที่ได้ทดลองใช้ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อส่งเสริมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานธนาคาร โดยผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานธนาคารต่อไป

ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน มา ณ โอกาสนี้

ศุภฤกษ์ รั้งษ์ชัชวาล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| รายการที่ประเมิน                                                   | ระดับคุณภาพ |   |   |   |   | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|----------|
|                                                                    | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |          |
| <b>ด้านเนื้อหาและการดำเนินเรื่อง</b>                               |             |   |   |   |   |          |
| 1. มีความทันสมัย                                                   |             |   |   |   |   |          |
| 2. มีความถูกต้องและสมบูรณ์                                         |             |   |   |   |   |          |
| 3. มีความสัมพันธ์กับชื่อเรื่อง                                     |             |   |   |   |   |          |
| 4. มีความยาวของแต่ละบทเหมาะสม                                      |             |   |   |   |   |          |
| 5. สามารถเพิ่มพูนความรู้ให้กับท่าน                                 |             |   |   |   |   |          |
| 6. เหมาะสมกับวัยและประสบการณ์ของท่าน                               |             |   |   |   |   |          |
| 7. สามารถนำไปอ้างอิงหรือนำไปปฏิบัติ                                |             |   |   |   |   |          |
| 8. มีความต่อเนื่องกัน และมีลำดับการนำเสนอเหมาะสม                   |             |   |   |   |   |          |
| 9. มีการสอดแทรกความรู้ทางวัฒนธรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการสื่อสาร      |             |   |   |   |   |          |
| <b>ด้านลักษณะรูปลักษณ์</b>                                         |             |   |   |   |   |          |
| 1. รูปลักษณ์ภายนอกสวยงาม น่าอ่าน                                   |             |   |   |   |   |          |
| 2. ขนาดของเล่มมีความเหมาะสม สามารถจับได้สะดวก                      |             |   |   |   |   |          |
| 3. ความหนาของเล่มเหมาะสม                                           |             |   |   |   |   |          |
| 4. จัดหน้าสวยงาม อ่านได้สะดวก                                      |             |   |   |   |   |          |
| 5. เข้าเล่มและเย็บเล่มคงทน                                         |             |   |   |   |   |          |
| <b>ด้านการจัดภาพประกอบ</b>                                         |             |   |   |   |   |          |
| 1. ภาพปกมีความสวยงามน่าสนใจ สื่อความหมายและมีความสัมพันธ์กับเรื่อง |             |   |   |   |   |          |
| 2. ภาพประกอบมีความสวยงาม                                           |             |   |   |   |   |          |

| รายการที่ประเมิน                               | ระดับคุณภาพ |   |   |   |   | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|----------|
|                                                | 5           | 4 | 3 | 2 | 1 |          |
| 3. ภาพประกอบมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาในแต่ละตอน |             |   |   |   |   |          |
| 4. ภาพประกอบช่วยให้เข้าใจเนื้อหาเพิ่มขึ้น      |             |   |   |   |   |          |
| 5. ภาพประกอบมีความชัดเจน                       |             |   |   |   |   |          |
| <b>ด้านการใช้ข้อความ ตัวอักษร</b>              |             |   |   |   |   |          |
| 1. ข้อความที่ใช้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย         |             |   |   |   |   |          |
| 2. ตัวอักษรมีความเป็นระเบียบ                   |             |   |   |   |   |          |
| 3. ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมและมีความชัดเจน    |             |   |   |   |   |          |
| <b>ด้านเสียงบรรยาย</b>                         |             |   |   |   |   |          |
| 1. เสียงบรรยายสอดคล้องกับเนื้อหาที่นำเสนอ      |             |   |   |   |   |          |
| 2. เสียงบรรยายสื่อความหมายได้ชัดเจน            |             |   |   |   |   |          |
| 3. สำเนียงฟังชัดเจน เข้าใจง่าย                 |             |   |   |   |   |          |

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ

## ภาคผนวก ข

ตัวอย่างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ  
สื่อสารสำหรับประชาชนในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

## สื่อเรียนรู้สำหรับตำรวจจราจร



## Unit 4: Traffic Laws & Regulations (กฎหมายจราจรและกฎระเบียบข้อบังคับ)

**A. Language in Context**   
(ภาษาในสถานการณ์จริง)

**Situation :** A tourist is talking on the phone while driving.  
 ฝรั่งคนหนึ่ง : ฝรั่ง ทัวริสท ออท โมบิล โนว ไนเอ็ด โดทไฟฟ

**He violates the traffic law.**  
 ฮี ไนเอ็ดเลกซ์ เดอะแทรฟฟิค ลอ

**Police Senior Sergeant Major**  
 เพอลิศ ซีเนียร์เซอจ เมจอร์

**Piya Gun is on the scene.**  
 ปีเย กัน อีท ออน เดอะซีน

(สถานการณ์: นักท่องเที่ยวกำลังคุยโทรศัพท์ในขณะที่ขับรถ เขาทำผิดกฎหมายจราจร ด่านตำรวจปียะ กัน อยู่ในที่เกิดเหตุ)



89

ชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ  
สำหรับและครูภาษาเพื่อการสื่อสารและครูภาษา

**A tourist:**  
ออ ทัวริสท  
นักท่องเที่ยวนะ

**Pol.Ser.Maj. Piya Gun:**  
เพอลิศ ซีเนียร์เซอจ เมจอร์ ปียะ กัน  
ด่านตำรวจปียะ กัน

Excuse me, I must stop you because  
อิกสคูด มี ไอ มัสท สทอพ ยู บิคอส  
you have used a mobile phone  
ยู แฮฟ ยูส โมไบเอิล โฟน  
while driving. It is against the law.  
ไวยเอ็ด ไดรฟิง อีท อีท เอเกนสท เดอะ ลอ

ขออภัยครับ ผมคงต้องให้คุณหยุด  
เพราะคุณใช้โทรศัพท์ในขณะที่ขับรถ  
มันผิดกฎหมายครับ



90

สื่อการเรียนรู้แบบเพื่อเสริมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อ  
การสื่อสารของตำรวจจราจร (CAJ)



## ชุดสื่อการเรียนรู้สำหรับทหาร

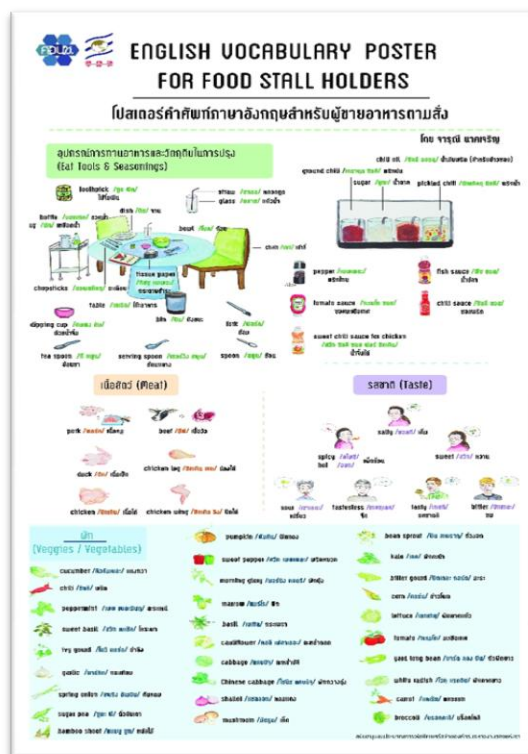
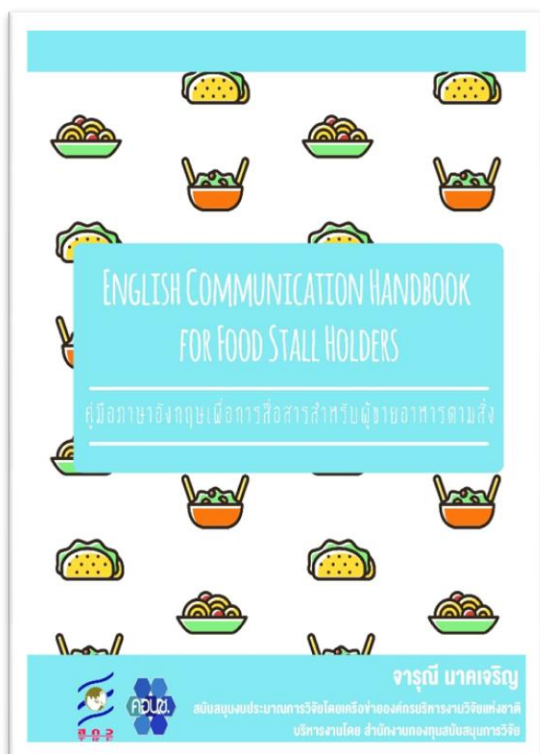
### หนังสือเล่มเล็ก (Booklet)



B4



## ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารของผู้ขายอาหารตามสั่ง



### บทที่ 1

#### การทักทายและการต้อนรับ

#### Greeting & Welcoming

| ตอนที่ 1 บทสนทนา (Conversation)                                                                                                                                                                                      | ตอนที่ 2 คำศัพท์ (Word booster)                          | ตอนที่ 3 แบบฝึก (Practice)                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1. การทักทายและการต้อนรับลูกค้า<br>2. การทักทายและการต้อนรับลูกค้าในร้าน<br>3. การทักทายและการต้อนรับลูกค้า<br>4. การทักทายและการต้อนรับลูกค้า<br>5. การทักทายและการต้อนรับลูกค้า<br>6. การทักทายและการต้อนรับลูกค้า | 1. คำทักทาย<br>2. คำทักทาย<br>3. คำทักทาย<br>4. คำทักทาย | ฝึกพูดทักทายและต้อนรับลูกค้า<br>ฝึกพูดทักทายและต้อนรับลูกค้า |

ผลการเรียนรู้: (Learning Outcomes)

1. ผู้เรียนสามารถทักทายและต้อนรับลูกค้าได้
2. ผู้เรียนสามารถฟังและเข้าใจคำทักทายและต้อนรับลูกค้าได้



## ชุดสื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถสองแถว

79



ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์





## หน่วยที่ 1

การทักทาย แนะนำตัว การบอกระยะทาง  
และเสนอความช่วยเหลือให้นักท่องเที่ยว

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. ผู้เรียนสามารถกล่าวทักทายและต้อนรับนักท่องเที่ยว
2. ผู้เรียนสามารถแนะนำตัวเองและแนะนำผู้อื่น
3. ผู้เรียนสามารถบอกระยะทางแก่นักท่องเที่ยว
4. ผู้เรียนสามารถเสนอความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว

### 3. การแนะนำตัวเองและการแนะนำผู้อื่น

| ภาษาอังกฤษ      | คำแปลในภาษาไทย |
|-----------------|----------------|
| My name is .... | ผมชื่อ ....    |
| มาย เนม อีส     |                |
| I am ....       | ผมชื่อ ....    |
| ไอ แอม ....     |                |
| This is ....    | เขาชื่อ ....   |
| อีส ลิส ....    |                |

### 4. การแสดงความยินดีที่ได้รู้จักกัน

| ภาษาอังกฤษ          | คำแปลในภาษาไทย        |
|---------------------|-----------------------|
| Nice to meet you.   | ยินดีที่ได้รู้จักครับ |
| ไนสุ ทุ มีท ยู.     |                       |
| Pleased to meet you | ยินดีที่ได้รู้จักครับ |
| พลีสตุ ทุ มีท ยู.   |                       |

### 5. การเสนอความช่วยเหลือ

| ภาษาอังกฤษ           | คำแปลในภาษาไทย       |
|----------------------|----------------------|
| Can I help you?      | มีอะไรให้ช่วยไหมครับ |
| แคน ไอ เฮลพ ยู?      |                      |
| How may I help you?  | มีอะไรให้ช่วยไหมครับ |
| เฮา เมย์ ไอ เฮลพ ยู? |                      |

4 จุดนี้ให้ใช้กรณีที่มีแขกพูดภาษาอังกฤษเพื่อกระตือรือร้นในการตอบรับการบริการด้วยเสียงที่จริงใจ

## ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจ



## Unit 1

### Welcoming and Greeting การต้อนรับและการทักทาย



#### Learning Outcome

1. Learners can welcome customers.  
ผู้เรียนสามารถต้อนรับลูกค้า
2. Learners can greet customers.  
ผู้เรียนสามารถทักทายลูกค้า
3. Learners can introduce themselves and respond.  
ผู้เรียนสามารถแนะนำตนเองและตอบกลับการแนะนำตัวได้

## Unit 2

### Asking about customers' need and Recommending การสอบถามความต้องการของลูกค้าและการแนะนำสินค้า



#### Learning Outcome

1. Learners can ask for customers' need.  
ผู้เรียนสามารถสอบถามความต้องการของลูกค้าได้
2. Learners can give advice.  
ผู้เรียนสามารถให้คำแนะนำได้

## Unit 3

### Describing Products การอธิบายลักษณะสินค้า



#### Learning Outcome

1. Learners can describe souvenirs.  
ผู้เรียนสามารถอธิบายลักษณะสินค้าได้

## Unit 4

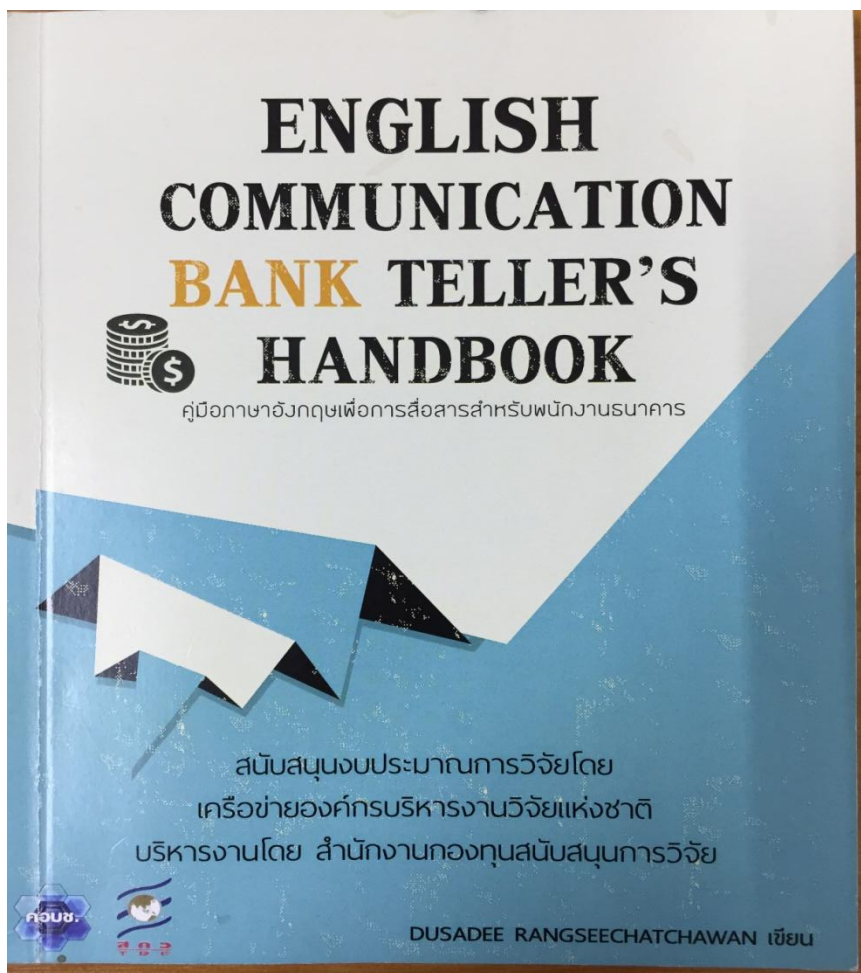
### Pricing and Bargaining การบอกราคาและการต่อรอง



#### Learning Outcome

1. Learners can state the price.  
ผู้เรียนสามารถบอกราคาสินค้าได้
2. Learners can deal with bargaining.  
ผู้เรียนสามารถต่อรองราคาสินค้าได้

ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานธนาคาร



## Unit 1 Deposit (เงินฝาก)



เป้าหมาย

1. Explain how to complete the form to open an account.
2. Explain the process of opening an account.
3. Ask polite questions.
4. Respond to customer's needs.



**ข้อช่วยเนื้อหา**

เรื่องที่ 1.1

Thai baht deposit (เงินฝากสกุลเงินบาท)

- Savings account (เงินฝากออมทรัพย์)
- Fixed deposit account (เงินฝากประจำ)

**Dialogue 1**

**Savings account (เงินฝากออมทรัพย์)**

 Listen to the conversation and repeat after the tape.  
ให้เปิดแถบเสียงเพื่อฟังบทสนทนาต่อไปนี้แล้วฝึกพูดตาม

**Bank teller:** Good morning. How are you doing? What can I do for you today?  
(สวัสดีตอนเช้าครับ สบายไหม วันนี้อย่าอะไรให้ผมช่วยครับ)

**Customer:** Good morning. I am doing well, thanks. Yourself?  
(สวัสดีตอนเช้าค่ะ ฉันสบายดี ขอบคุณค่ะ แล้วคุณล่ะ)

**Bank teller:** I am ok. Thank you.  
(ผมสบายดีครับ ขอบคุณครับ)

**Customer:** I would like to open a savings account.  
(ดิฉันต้องการเปิดบัญชีออมทรัพย์ค่ะ)

**Bank teller:** OK. May I have your passport and work permit, please?  
(ได้ครับ ขอพาสปอร์ตและใบอนุญาตทำงานครับ)



## ประวัตินักวิจัย

### ชื่อ - นามสกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมรัตน์ นาคนิษฐนนต์

Assistant Professor Pathamarat Nakanitanon, Ph.D.

### ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาภาษาตะวันตก หลักสูตรภาษาอังกฤษ

### หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

ภาควิชาภาษาตะวันตก กลุ่มหลักสูตรภาษาอังกฤษ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

E-Mail : pathamarat\_nak@cmru.ac.th, patnak2011@gmail.com

053-885737, 081-5926089

### ประวัติการศึกษา

|           |                                                                                                         |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปริญญาเอก | English Language Studies<br>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี<br>(Co-supervision of University of Surrey, UK) |
| ปริญญาโท  | ศษ.ม. (การศึกษานอกระบบ)<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่                                                         |
| ปริญญาตรี | ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ)<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่                                                              |

### สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

English for academic purposes, English for specific purposes, writing assessment, teaching and learning material development, adult teaching and learning methodology, research methodology

**คณะนักวิจัย**  
**สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**

**ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมรัศมี นาคนิษฐนนต์

**นักวิจัยโครงการย่อย**

**โครงการย่อยที่ 1**

อาจารย์กัลยา พรหมวัชรานนท์ และอาจารย์พรพรหม ชาติตรีภิญโญ

**โครงการย่อยที่ 2**

อาจารย์พะเยา พรหมเทศ

**โครงการย่อยที่ 3**

อาจารย์จารุณี นาคเจริญ

**โครงการย่อยที่ 4**

อาจารย์ศิริพรรณ สุวรรณาลัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมรัศมี นาคนิษฐนนต์

**โครงการย่อยที่ 5**

อาจารย์กฤษณะ สุธะอ้าย

**โครงการย่อยที่ 6**

อาจารย์วรสุตา วัฒนะวงศ์

**โครงการย่อยที่ 7**

อาจารย์ ดร.ดุขฎิ รังษีชีवालย์