

การพัฒนาชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยวิธีการวิเคราะห์ตามความต้องการจำเป็น สำหรับ
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
The development of an English Learning Package for Business Administration
Students Using a Needs Analysis Approach at Nan College,
Uttaradit Rajabhat University

สุนนธา คชฤทธิ์¹
Sumonta Kotcharit

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven หลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ 2) ออกแบบชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการของนักศึกษา และ 3) ประเมินประสิทธิภาพชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักศึกษาวิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จำนวน 255 คน กลุ่มตัวอย่างสำหรับสำรวจความต้องการ คือ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จำนวน 115 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบประสิทธิภาพชุดการเรียนรู้ จำนวน 50 คน คัดเลือกมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามความต้องการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ 2) ชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ 3) แบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังเรียนชุดการเรียนรู้ และ 4) แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อชุดการเรียนรู้ สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่า T-test

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนาทักษะในด้านการฟังและการพูดมากที่สุด เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การออกแบบชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะของนักศึกษา จึงประกอบไปด้วยเนื้อหา ดังนี้ 1.การทักทายและกล่าวต้อนรับ 2.การแนะนำสินค้า/การบอกราคาและโปรโมชั่นของสินค้า 3.การกล่าวอำลาและการเชิญลูกค้ากลับมาใช้บริการใหม่ 4.การให้และขอความช่วยเหลือลูกค้า 5.การกล่าวขอบคุณ 6.การกล่าวคำขอโทษ 7.การรับชำระสินค้า 8.การบอกวันที่ และเวลา และ 9.การบอกตำแหน่งของสินค้า ผลการประเมินประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ พบว่าชุดการเรียนรู้ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

คำสำคัญ (Keywords) : การพัฒนา; ชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ; การวิเคราะห์ตามความต้องการจำเป็น

Abstract

The objective of this research were 1) to study the needs of English for communication for students of the business administration at Nan College, Uttaradit Rajabhat University in working at 7- Eleven convenience stores 2) to design an English learning package

Received: 2023-08-17 Revised: 2023-11-14 Accepted: 2023-11-16

¹ หมดการศึกษาทั่วไป, วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ General Education, Nan College, Uttaradit Rajabhat University. E-mail: Sumonta.K2629@gmail.com

aligning with the specific needs of the students and 3) to evaluate the effectiveness of the English learning package. The population of this research was 255 students in Nan College, Uttaradit Rajabhat University. The sample for the need questionnaire consisted of 115 students in the business administration program at Nan College, Uttaradit Rajabhat University and 50 people were selected from the first group for effectiveness test. The research tools were 1) the questionnaire on the English language learning package requirements, 2) an English learning package, 3) pre-test and post-test assessments and 4) the questionnaire for satisfaction assessment with the English learning package. Descriptive statistical methods were used in analyzing data: percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The research findings indicated that the sample group has the highest need for skill development in listening and speaking proficiency at their work. Therefore, the design of the learning program for developing students' skills included the following contents: 1) greetings and welcoming, 2) introducing products/pricing and promotions, 3) saying goodbye and inviting customers back for future services, 4) providing and requesting customer assistance, 5) expressing gratitude, 6) apologizing, 7) handling product payments, 8) stating dates and times, and 9) describing product locations. The effectiveness evaluation of the English language learning package showed that it was more effective than the established criteria.

Keywords: development; English learning package; needs analysis

บทนำ (Introduction)

การจัดการศึกษาที่บูรณาการการเรียนรู้ในสถานศึกษาและการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ (Work Integrated Learning: WIL) เป็นการเน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง (Work-Based Learning) และเป็นการผสมผสานการเรียนการสอนเชิงวิชาการในสถานศึกษาและการเรียนรู้เชิงวิชาชีพการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการอย่างมีระบบ นักศึกษาจะได้มีโอกาสสร้างความเข้าใจและคุ้นเคยกับโลกแห่งความเป็นจริงของการทำงานและการเรียนรู้ เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะของงานอาชีพและทักษะด้านการพัฒนาดตนเอง ที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ อันจะส่งผลให้บัณฑิตมีคุณภาพสูงและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยจึงมีนโยบายให้ทุกหลักสูตรจัดการเรียนการสอนที่มีการบูรณาการการเรียนรู้ในสถานศึกษาและการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ

หลักสูตรบริหารธุรกิจวิทยาลัยน่าน ได้จัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยทางหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยน่าน ได้พัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework For Higher Education; TQF: HEd) ที่มุ่งเน้นการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน ซึ่งเป็นการรวบรวมรูปแบบการเรียนรู้เชิงวิชาการและการเรียนรู้ในเชิงวิชาชีพ เข้าด้วยกันภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร ทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความพร้อมในการต่อยอดพัฒนาในทุกด้าน รวมทั้งทักษะการทำงานและทักษะชีวิตที่พร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ในอนาคต หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ วิทยาลัยน่านจึงได้ทำความร่วมมือกับ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด

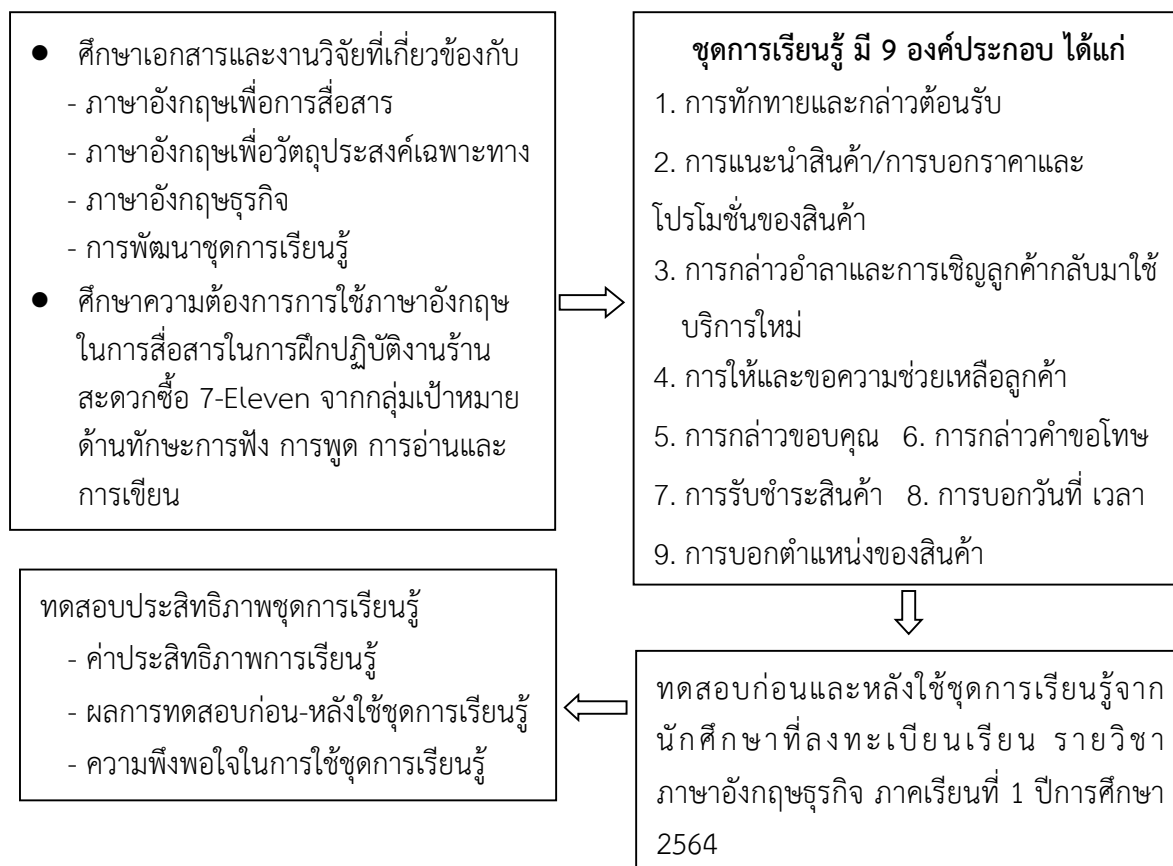
(มหาชน) หนึ่งในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ซึ่งนักศึกษาในหลักสูตรจะได้ปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven ควบคู่กับการเรียนการสอนในวิทยาลัย นานตลอดหลักสูตร ทำให้นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีลงสู่ภาคปฏิบัติได้จริงในสถาน ประกอบการ นอกจากทักษะทางด้านวิชาชีพและทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้ว ทักษะทางด้านภาษายังคง เป็นทักษะที่สถานประกอบการต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนยังคงให้ความสำคัญ เนื่องจากการเรียนรู้ ภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสาร การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและเพื่อการ ประกอบอาชีพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2544: 1) ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ชี้ให้เห็นว่ากว่า 90% ของมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยมีการเปิดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีที่ เน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ เพื่อตอบสนองอุปสงค์ของตลาดงานในประเทศ (สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560)

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่นิยมใช้ในการสื่อสารจนถูกขนานนามว่าเป็นภาษาสากลหรือภาษาระหว่าง ประเทศที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับคนทั่วโลก ภาษาอังกฤษได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนไทยทั้ง ในอดีตและปัจจุบัน คนไทยส่วนมากจะมีความเชื่อว่าสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพ ดังนั้น ผู้ที่มีความรู้และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีและมีความเข้าใจวัฒนธรรมที่ หลากหลาย ย่อมจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนานาชาติทุกคนต้องทำงานในร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ซึ่งการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างแน่นอน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า จากประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจ วิทยาลัยนานาชาติพบว่านักศึกษายังขาดทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยจึงสนใจและเล็งเห็น ความสำคัญของการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ โดยการใช้ชุดการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษแบบเน้นทักษะการพูดการสื่อสาร ตามทฤษฎีภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะทาง (English for Specific Purposes) โดยใช้เนื้อหาและบริบทการทำงานในร้านสะดวกซื้อ 7 – Eleven ที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้นักศึกษาได้นำทักษะการใช้ภาษาอังกฤษไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบท การทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven หลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
2. เพื่อออกแบบชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการของนักศึกษา
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยนี้เป็นเชิงกึ่งทดลอง (Quasi-experimental Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาข้อมูลพื้นฐานและสำรวจความต้องการของกลุ่มตัวอย่างในการใช้ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven ในด้านทักษะ คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน และความต้องการด้านเนื้อหาสาระ เช่น การกล่าวทักทาย การแนะนำสินค้า การบอกทิศทาง เป็นต้น

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ดังนี้

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาวิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จำนวน 255 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยวิธีหากกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ที่ปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven ควบคู่กับการเรียน จำนวน 115 คน เพื่อศึกษาเรื่องความต้องการ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการฝึกปฏิบัติงานร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มตัวอย่างในการทดสอบชุดการเรียนรู้ จำนวน 50 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาจากกลุ่มประชากร 115 คน โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 ชั้นปีที่ 2 ระยะเวลาในการทดลองใช้ชุดการเรียนรู้ จำนวน 60 ชั่วโมง เพื่อศึกษาผลของการใช้ชุดการเรียนรู้และประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ตำบลทุ่งศรีทอง อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2564 จนถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2565

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถามความต้องการในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบไปด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การสอบถามความต้องการเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven และตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัญหาที่พบในการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

2.2 ชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จำนวน 9 หน่วย ที่สร้างขึ้นจากความต้องการของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven

2.3 เป็นแบบประเมินประสิทธิภาพชุดการเรียนรู้ ประกอบไปด้วย

แบบทดสอบก่อนเรียน และหลังเรียนชุดการเรียนรู้ มีจำนวนทั้งหมด 50 ข้อ จากนั้นนำแบบทดสอบทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้ชุดการเรียนรู้ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ตำรา เอกสารทางวิชาการ ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความต้องการ

3.2 พัฒนาชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามสำรวจความต้องการของนักศึกษา โดยนำผลการสังเคราะห์ข้อมูล แนวคิดทฤษฎี จากแหล่งข้อมูลต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาชุดการเรียนรู้

3.3 ประเมินประสิทธิภาพชุดการเรียนรู้โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

3.4 ทดลองใช้ชุดการเรียนรู้โดยจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven ให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เป็นเวลา 10 ครั้ง ครั้งละ 6 ชั่วโมง รวมทั้งหมด 60 ชั่วโมง โดยผู้วิจัยจัดกิจกรรมการอบรม ตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่างและความเหมาะสมของเนื้อหาสาระ มีการประเมินผลก่อนและหลังการอบรมและสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อชุดการเรียนรู้

3.5 ปรับปรุงชุดการเรียนรู้ตามผลการประเมินและพัฒนาชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven ฉบับสมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1 วิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในสื่อสารสารสำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง หลังการใช้ชุดอบรม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.2 วิเคราะห์ประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ โดยใช้สูตร E_1/E_2 และการทดสอบค่า t-test

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยมีทั้งหมด 3 ตอน ตามกระบวนการเก็บข้อมูลและทดลองการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสารสำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสารสำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน เพศชายมีจำนวน 24 คน ประกอบไปด้วยนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 47 คน นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 35 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 18 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 15 คน ในการปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven นั้น นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการพูดคุยกับลูกค้าชาวต่างชาติในระหว่างการปฏิบัติงาน แต่ยังคงไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในเวลาที่พบเจอกับลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งในการสื่อสารนั้นนักศึกษาใช้การแสดงท่าทาง เป็นตัวช่วยในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่คิดว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของตนเองอยู่ในระดับที่ไม่เพียงพอในการสื่อสาร และไม่ได้มีการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพิ่มเติมจากนอกห้องเรียน หากมีการเรียนรู้เพิ่มเติมนอกห้องเรียน นักศึกษาส่วนใหญ่จะเรียนรู้โดยการศึกษาด้วยตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย
ทักษะการพูด	4.82	0.50	ระดับมากที่สุด
ทักษะการฟัง	4.75	0.73	ระดับมากที่สุด
ทักษะการอ่าน	4.48	0.71	ระดับมาก
ทักษะการเขียน	4.35	0.63	ระดับมาก
ภาพรวม	4.60	0.51	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายทักษะพบว่าความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ ทักษะการฟัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ทักษะการอ่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และทักษะการเขียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านเนื้อหาสาระของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความต้องการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านเนื้อหา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย
1. การทักทายและกล่าวต้อนรับ	4.62	0.51	ระดับมากที่สุด
2. การแนะนำสินค้า/การบอกราคาและโปรโมชั่นของสินค้า	4.71	0.56	ระดับมากที่สุด
3. การกล่าวอำลาและการเชิญลูกค้ากลับมาใช้บริการใหม่	4.58	0.62	ระดับมากที่สุด
4. การให้และขอความช่วยเหลือลูกค้า	4.63	0.56	ระดับมากที่สุด
5. การกล่าวขอบคุณ	4.75	0.63	ระดับมากที่สุด
6. การกล่าวคำขอโทษ	4.66	0.61	ระดับมากที่สุด
7. การรับชำระสินค้า	4.71	0.49	ระดับมากที่สุด
8. การบอกวันที่ และเวลา	4.34	0.53	ระดับมาก
9. การถาม-ตอบ เกี่ยวกับตำแหน่งของสินค้า	4.50	0.52	ระดับมาก
รวม	4.61	0.44	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงความต้องการในเนื้อหาสำหรับการจัดทำชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven เรียงจากลำดับความต้องการมากไปหาน้อย ดังนี้ การกล่าวขอบคุณ ($\bar{x}=4.75$, S.D.=0.63) การแนะนำสินค้า/การบอกราคาและโปรโมชั่นของสินค้า ($\bar{x}=4.71$, S.D.=0.56) การรับชำระสินค้า ($\bar{x}=4.71$, S.D.=0.49) การกล่าวคำขอโทษ ($\bar{x}=4.66$, S.D.=0.61) การให้และขอความช่วยเหลือลูกค้า ($\bar{x}=4.63$, S.D.=0.56) การทักทายและกล่าวต้อนรับ ($\bar{x}=4.62$, S.D.=0.51) การกล่าวอำลาและการเชิญลูกค้ากลับมาใช้บริการใหม่ ($\bar{x}=4.58$, S.D.=0.62) การถาม-ตอบ เกี่ยวกับตำแหน่งของสินค้า ($\bar{x}=4.50$, S.D.=0.52) และ การบอกวันที่ และเวลา ($\bar{x}=4.34$, S.D.=0.53) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การพัฒนาชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven

ผลการออกแบบชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจัดทำขึ้นบนพื้นฐานของการสังเคราะห์ข้อมูลความต้องการพัฒนาความสามารถภาษาอังกฤษด้านทักษะและเนื้อหาสาระ เป็นการออกแบบการเรียนรู้ที่ใช้วัตถุประสงค์ของผู้เรียนเป็นหลัก เพื่อให้ได้ชุดการเรียนรู้ที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับผู้เรียน การพัฒนาโครงสร้างของชุดการเรียนรู้จากแนวคิดของ Ornstein and Hunkins (2004: 235) โดยชุดการเรียนรู้จะประกอบด้วยวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เนื้อหาสาระ กิจกรรมและประสบการณ์การเรียนรู้ และการประเมินผลผลการเรียนรู้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์และเป้าหมาย คือ 1) เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการสื่อสารโดยเน้นความสามารถด้านทักษะการฟังและการพูดเป็นหลัก 2) เพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. เนื้อหาสาระ พัฒนาจากผลการสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยมีขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษาประกอบด้วย 9 หน่วย ดังนี้ 1) การทักทายและกล่าวต้อนรับ 2) การแนะนำสินค้า/การบอกราคาและโปรโมชั่นของสินค้า 3) การกล่าวอำลาและการเชิญลูกค้ากลับมาใช้บริการใหม่ 4) การให้และขอความช่วยเหลือลูกค้า 5) การกล่าวขอบคุณ 6) การกล่าวคำขอโทษ

7) การรับชำระสินค้า 8) การบอกวันที่ และเวลา และ 9) การบอกตำแหน่งของสินค้า การจัดเรียงหัวข้อพิจารณาจากหัวข้อที่ง่ายไปหายากและมีการปรับเนื้อหาสาระให้เป็นไปตามบริบทและสอดคล้องกับสถานการณ์จริง

3. กิจกรรมหรือประสบการณ์การเรียนรู้คือกิจกรรมและสื่อการเรียนรู้ประกอบการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกฝนทักษะให้ได้ประสิทธิภาพที่สุด สื่อการเรียนรู้มีความน่าสนใจและสอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียน การพิจารณาเลือกสื่อการเรียนรู้และการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมคำนึงถึงลักษณะของผู้เรียน คือนักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven กิจกรรมที่ออกแบบจะเน้นการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ในสถานการณ์จริง เน้นการฝึกซ้ำๆ จนเกิดการเรียนรู้และจดจำ ส่วนสื่อการเรียนรู้ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีขนาดใหญ่ สีสันสดใส น่าสนใจและผู้เรียนสามารถทำขึ้นเองเพื่อนำไปฝึกฝนต่อบ้านได้ รวมทั้งสื่อออนไลน์ที่สามารถค้นหาได้ด้วยตนเอง

4. การประเมินผลการเรียนรู้ ผู้วิจัยประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมเป็น 2 ระยะ คือ ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม โดยการใช้แบบทดสอบแบบเลือกตอบชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ 40 คะแนน เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven ที่มีข้อความครอบคลุมทุกวัตถุประสงค์ของชุดการเรียนรู้

ส่วนผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพ ชุดการเรียนรู้โดยผู้เชี่ยวชาญพบว่าเนื้อหาของชุดการเรียนรู้ มีประเด็นสาระสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการอบรม ถือว่าชุดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นผ่านเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่กำหนดและสามารถนำไปใช้ได้ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดในชุดการเรียนรู้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เช่น การจัดลำดับของกิจกรรมการเรียนรู้ การเพิ่มคำศัพท์ การเพิ่มแบบฝึกการการเรียนรู้ เป็นต้น ก่อนการนำชุดการเรียนรู้ไปใช้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7- Eleven

ประสิทธิภาพของชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ พบว่าชุดการเรียนรู้ มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ $E1=80/E2=80$ ทุกหัวข้อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีคะแนนเฉลี่ยที่เกิดจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน (E2) เพิ่มขึ้นมาจากคะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียน (E1) ทั้งนี้เนื่องจากการผ่านการเรียนรู้ในด้านเนื้อหาในแต่ละหัวข้อแล้ว ผู้เข้าอบรมมีความรู้ในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้คะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบหลังเรียนเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย แสดงว่าชุดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้อบรมได้จริง คะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบก่อนและหลังเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าชุดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพที่ดี ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในเนื้อหา และสามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้เข้าอบรมได้จริง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ โดยวิธีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นสำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ โดยต้องการให้เน้นทักษะการฟังและการพูด เพื่อนำไปใช้ใน

การสื่อสารในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชา ตาละนีก และคณะ (2561) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชน: กรณีศึกษา อำเภอค้อยสะเกิด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูด เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความต้องการให้พัฒนาเรื่องของคำศัพท์ เนื่องจากไม่สามารถจำคำศัพท์ภาษาอังกฤษได้ จึงไม่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา ภูทอง (2553) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้นำและสมาชิกชุมชนในเขตจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งต้องการให้พัฒนาทักษะการฟังและการพูดเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

2. ชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์เป็นชุดการเรียนรู้ที่กำหนดโดยความต้องการของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven เป็นหลัก โดยเป็นการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ชุดการเรียนรู้ได้ นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า สอดคล้องกับ Hutchinson and Waters (1987) ซึ่งกล่าวว่า ในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีความแตกต่างจากการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไป ทั้งในด้านผู้เรียนซึ่งส่วนมากเน้นการใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพและในด้านการวัดผลที่มีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน แน่นนอน และกล่าวว่ากระบวนการในการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีกระบวนการเริ่มต้นจากการพิจารณาถึงความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นปัจจัยสำคัญ นอกจากนี้ Nunan (1999: 12) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์ความต้องการ ของผู้เรียนเป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการออกแบบหลักสูตรที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ นักศึกษาเห็นว่าชุดการเรียนรู้ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากมองเห็นถึงบริบทและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงาน เมื่อนักศึกษาได้ใช้ชุดการเรียนรู้และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ก็จะสามารถสอดคล้องกับการเรียนแบบบูรณาการร่วมกับการทำงาน สอดคล้องกับ สุเมธ แยมุ่น (2552: 13) กล่าวว่า เป็นการเรียนแบบบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (Work Integrated Learning: WIL) ในรูปแบบของการ เรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course) มีลักษณะการกำหนดระยะเวลาทำงานสลับกับการ เรียน การเรียนรู้เชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work Integrated Learning) ซึ่งเป็นรูปแบบการ เรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experimental Learning) ที่เน้นประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน จริงในสถานประกอบการ (Work - based Learning) ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนซึ่งเป็นผู้ทำงานในสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีก มีโอกาสประยุกต์ความรู้ที่ได้เรียนรู้จากชุดการเรียนรู้กับทักษะการทำงานและทักษะวิชาชีพ ได้เรียนรู้ชีวิตการทำงานจริง ฉะนั้นประชากรกลุ่มตัวอย่างจึงสามารถเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษจากชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ประสิทธิภาพชุดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จากผลการวิจัยพบว่ามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเป็นชุดการเรียนรู้ที่มุ่งเป้าเพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน การหาความต้องการทางภาษาของนักศึกษาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานร้านค้าสะดวกซื้อ 7- Eleven ได้คำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ความต้องการหรือวัตถุประสงค์ เฉพาะของผู้เรียนเป็นหลัก รวมถึงสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน และรูปแบบภาษาที่ใช้บ่อยครั้งเพื่อกำหนดการเลือกสรรประโยคและวงคำศัพท์ที่ใช้บ่อยในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ดวงกมล ฐิติเวส (2558: 120) ที่พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วย

การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้จบรศสธารณะฯ มีประสิทธิภาพต่อผู้จบรศสธารณะฯ แท้จริงที่เข้ารับการอบรม เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมได้มีกระบวนการในการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ โดยการประเมินสภาพแวดล้อม ความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้เรียนเป็นหลัก นอกจากนี้ นิบุล ศรีเทพ (2564: 24-42) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยวอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน และพบว่าหลักสูตรที่ได้จัดทำขึ้นมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้ผู้อบรมมีทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารดีขึ้น เนื่องจากการพัฒนาหลักสูตรอบรมนั้น อยู่บนพื้นฐานของความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมเป็นหลัก ทำให้ผู้เข้ารับการอบรม สามารถนำเนื้อหาในหลักสูตรไปใช้ในการทำงานได้

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

จากการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การสร้างชุดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับการปฏิบัติงานในร้านค้าสะดวกซื้อ 7-Eleven สำหรับนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เป็นชุดการเรียนรู้ที่มีการออกแบบให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง
2. ชุดการเรียนรู้ได้รับการออกแบบขึ้นจากการศึกษาความต้องการเฉพาะ ทำให้กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้ได้เร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงด้วยตนเอง
3. กลุ่มตัวอย่างได้รับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่ตรงกับความต้องการของตนเอง

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้
ผู้ที่นำชุดการเรียนรู้ไปใช้ควรศึกษารายละเอียดของชุดการเรียนรู้ ปรับกิจกรรม และสื่อการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับบริบท ควรสำรวจข้อมูลของผู้ที่เข้ารับการอบรมและบริบทของเพื่อเพิ่มเติมคำศัพท์เฉพาะได้ การออกแบบชุดการเรียนรู้ ควรมุ่งเน้นการฝึกฝน ย้ำคิดย้ำทำ และฝึกซ้ำๆ จนกว่าจะเข้าใจและเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ รวมถึงสามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงาน
2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรมีการจัดทำวิจัยโดยการต่อยอดในรูปแบบสื่อที่น่าสนใจยิ่งขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา เช่นการพัฒนาชุดสื่อเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาในรูปแบบ ของแอนิเมชัน ออนไลน์ หรือ อีบุ๊ก
 - 2.2 ชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษควรพัฒนาให้มีหลากหลายภาษา มากกว่า 1 ภาษา โดยเลือกภาษาที่เป็นที่นิยมหรือใช้เป็นภาษาที่ 2 นอกจากภาษาอังกฤษ
 - 2.3 วิธีการออกแบบชุดการเรียนรู้หรือหลักสูตรอบรม ควรมุ่งเน้นทักษะที่ใช้และองค์ประกอบของชุดการเรียนรู้ให้สอดคล้องตามความต้องการผู้เรียนเป็นหลัก

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). **หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544**. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว).
- ดวงกมล ฐิติเวช. (2558/กรกฎาคม-ธันวาคม). ผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่). **วารสารจันทร์เกษมสาร**. 21(41): 115-123.
- เดชา ตาละนิก และคณะ. (2561). การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในชุมชน: กรณีศึกษาอำเภอคลองยสะเกิด จังหวัดเชียงใหม่. **รายงานผลการวิจัย**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- นิลุบล ศรีเทพ. (2564/กันยายน-ธันวาคม). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับการท่องเที่ยว อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน. **มนุษยศาสตร์สาร**. 21(3): 24-42.
- ลลิตา ภูทอง. (2553). การศึกษาสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้นำและสมาชิกชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวชุมชนในเขตจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย. **รายงานการวิจัย**. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). **หลักสูตรที่ผ่านการรับทราบจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.mua.go.th/users/bhes/MUA_CURR/CurrCer.html สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2560.
- สุเมธ แยม่นุ่น. (2552/มกราคม-มิถุนายน). รูปแบบการจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ. **วารสารสหกิจศึกษาไทย**. 1(1): 11-18.
- Hutchison, T., & Waters, A. (1987). **English for specific purposes: A learning centered approach**. 11th ed. Great Britain: Bell & Brain Glaslow.
- Nunan, D. (1999). **Second Language Teaching & Learning**. Boston: Heinle & Heinle Publishers.
- Ornstein, A. C., & Hunkins, F. P. (2004). **Curriculum: Foundations, Principles, and Issues**. 4th Ed. London: Pearson.

