

การพัฒนาคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี
Development of an English Communication Handbook for Local Fabric
Distributors in Ubon Ratchathani Province

จุฑามณี ทิพราช ญัฐธิดา สุจริตจันทร์ นิติรัตน์ อุทธชาติ พัทธนันท์ สุจริตจันทร์ และจิตาภา โชคศิริณาคิน
Jutamanee Tipparach, Nattida Sujaritjan, Nitirat Utthachat, Pattanan Sujaritjan, and Jidapa Chokhirannakin

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Business English Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Ubon Ratchathani
Rajabhat University

E-mail: nattidasujaritjan@gmail.com

Received: April 18, 2024; Revised May 15, 2024; Accepted: May 20, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี 2) เพื่อสร้างคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ตัวอย่างได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี จำนวน 16 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี แบบสอบถามความต้องการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี และแบบประเมินความพึงพอใจคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ค่าดัชนี PNI_{modified} ของความต้องการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี พบว่า โดยภาพรวมทักษะการพูดและการฟังมีค่าเท่ากัน คือ 0.69 ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการในระดับเร่งด่วน

2. คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ประกอบด้วยบทสนทนาทั้งหมด 10 บท ได้แก่ 1) การทักทายลูกค้า 2) การสอบถามราคาและชำระสินค้า 3) การพูดเกี่ยวกับการต่อรองราคา 4) การพูดอธิบายคุณลักษณะโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์ 5) การแนะนำแหล่งที่มาของสินค้าและผลิตภัณฑ์ 6) การพูดอธิบายเกี่ยวกับวิธีผลิต ผลิตภัณฑ์ 7) การพูดอธิบายเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ 8) การพูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ 9) การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ และ 10) แหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์

3. ผลของการประเมินความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านการออกแบบรูปแบบคู่มือ ด้านเนื้อหา และด้านการนำคู่มือไปใช้ประโยชน์ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60, 4.64 และ 4.65 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความต้องการ คู่มือ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผู้ประกอบการค้าผ้าพื้นบ้าน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the modified priority needs index (PNI_{modified}) of the English communication skills of the local fabric distributors in Ubon Ratchathani Province, 2) to create an English communication handbook for the local fabric distributors in Ubon Ratchathani Province, and 3) to study the satisfaction after using the English communication handbook for the local fabric distributors in Ubon Ratchathani Province. The samples were 16 local fabric distributors selected by purposive sampling. The research instruments were an English communication handbook for the local fabric distributors in Ubon Ratchathani Province, a questionnaire asking for the modified priority needs index (PNI_{modified}) of the English communication of the local fabric distributors in Ubon Ratchathani Province, and a questionnaire asking for the satisfaction of the distributors in Ubon Ratchathani Province toward the English communication handbook. The statistics used in this research were percentage, mean, and standard deviation.

The research findings were as follows.

1. The modified priority needs index (PNI_{modified}) of the English communication skills of the local fabric distributors in Ubon Ratchathani Province in the overall of the speaking and listening skills was at the same value of 0.69. This value showed that the local fabric distributors needed urgently to develop English communication skills.

2. The English communication handbook consisted of 10 Units: 1) greeting customers, 2) asking for prices and paying for the products, 3) talking about bargaining, 4) speaking about the general characteristics of the products, 5) introducing the origin of the goods and products, 6) speaking about the production methods of the products, 7) speaking about the components of the products, 8) talking about the uniqueness of the products, 9) storing the products, and 10) product distribution sources.

3. The findings of the evaluation of the satisfaction after using the English communication handbooks showed that in the overall, the local fabric distributors were satisfied in the handbook design, contents, and beneficial usage at the highest level with the means of 4.60, 4.64, and 4.65, respectively.

Keywords: The Modified Priority Needs Index, Handbooks, English for Communication, Local Fabric Distributors

บทนำ

ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าผ้าพื้นเมืองในเขตอำเภอเมืองและอำเภวารินชำราบ จ.อุบลราชธานี เป็นหนึ่งในตัวอย่างของการมีองค์ความรู้และการต่อยอดภูมิปัญญาเพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน โดยมีฐานรากจากการสั่งสมความรู้และสืบทอดอาชีพดั้งเดิมกันมาตั้งแต่บรรพบุรุษ ในการพัฒนาอาชีพที่เป็นการเสริมรายได้ให้กับประชาชนอีกทั้งเป็นการรักษาวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมของชุมชนไว้อีกทาง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2566) แต่ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าผ้าพื้นเมืองยังขาดทักษะภาษาอังกฤษที่จะใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติที่มาเยี่ยมชมร้าน เพื่อศึกษาผลิตภัณฑ์ผ้าพื้นเมืองหลากหลาย และกลุ่มลูกค้าที่มาเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว จากการลงพื้นที่

เพื่อสอบถามปัญหาที่ผู้ประกอบการเผชิญในการสื่อสารกับชาวต่างชาติจำนวนทั้งหมด 10 ร้าน ได้แก่ ร้านสตรีผ้าไทย ร้านละอองไหมไทย ร้านดอกแก้ว ร้านอ้อมกอดผ้าฝ้าย (บักซี) ร้านแคมป์ฝ้าย ร้านบุปผาชาติ ร้านลำไยผ้าไหมพื้นเมือง ร้านตุ๊กตา ร้านพัทธนันท์ ร้านปะอ่าว ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง และอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีผู้ประกอบการและพนักงานจากร้านค้าดังกล่าวเข้าร่วมโครงการวิจัย จำนวน 16 คน คัดมาแบบเฉพาะเจาะจง พบว่า แต่ละร้านมีลูกค้าชาวต่างชาติประมาณ 5-6 คนต่อวัน ต่อร้าน เพื่อซื้อผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการ

จากการที่มีลูกค้าชาวต่างชาติเข้ามาซื้อสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการพบปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ปัญหาในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษกับลูกค้า ผู้ประกอบการและพนักงานขายไม่สามารถพูดได้ตอบลูกค้าได้ เช่น เมื่อลูกค้าถามถึงชนิดและแหล่งผลิตผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการและพนักงานขายไม่เข้าใจคำถาม และไม่สามารถที่จะบอกชนิดและแหล่งผลิตผลิตภัณฑ์เป็นภาษาอังกฤษได้ เป็นเหตุให้ลูกค้าชาวต่างชาติไม่ประทับใจในบริการเพราะไม่สามารถทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการซื้อไปใช้ หรือนำไปเป็นของฝากหรือของที่ระลึกแก่ญาติสนิท หรือมิตรสหาย

ดังนั้นการพัฒนาทางด้านภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าให้มีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าสามารถที่จะจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก สามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชน ถึงแม้ลักษณะงานจะสามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการ แต่จำนวนรายได้ไม่แน่นอน และขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อสร้างโอกาสให้กับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าที่ขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ หรือเอกชน นักวิจัยจึงเล็งเห็นแนวทางในการพัฒนาคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าผ้าพื้นเมือง ในเขตอำเภอเมืองและอำเภวารินชำราบ จ.อุบลราชธานี ให้สามารถพัฒนาตนเองตามศักยภาพ ตรงตามความต้องการ ได้รับโอกาสเท่าเทียมกัน อีกทั้งเป็นการสร้างพฤติกรรมการเรียนรู้แบบตลอดชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี
2. เพื่อพัฒนาคู่มือการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี
3. เพื่อประเมินคู่มือการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยในการสำรวจความต้องการทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อพัฒนาคู่มือการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และเพื่อประเมินคู่มือการภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เป็นแหล่งข้อมูลเดียวกัน คือ ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าผ้าพื้นเมือง จำนวน 10 ร้าน ได้แก่ ร้านสตรีผ้าไทย ร้านละอองไหมไทย ร้านดอกแก้ว ร้านอ้อมกอดผ้าฝ้าย (บักซี) ร้านแคมป์ฝ้าย ร้านบุปผาชาติ ร้านลำไยผ้าไหมพื้นเมืองร้านตุ๊กตา ร้านพัทธนันท์ ร้านปะอ่าว ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง และอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีผู้ประกอบการและพนักงานจากร้านค้าดังกล่าวเข้าร่วมโครงการวิจัย จำนวน 16 คน คัดมาแบบเฉพาะเจาะจง

จากการลงสำรวจพื้นที่อำเภอเมืองและอำเภวารินชำราบ จ.อุบลราชธานี พบว่า ธุรกิจค้าผ้าร้านสตรีผ้าไทย ร้านละอองไหมไทย ร้านดอกแก้ว ร้านอ้อมกอดผ้าฝ้าย (บักซี) ร้านแคมป์ฝ้าย ร้านบุปผาชาติ ร้านลำไยผ้าไหมพื้นเมือง

ร้านตุ๊กตา ร้านพัชรัตน์ และร้านปะอ่าว มีธุรกิจการค้าผ้าที่มีชาวต่างชาติแวะเข้ามาซื้อผลิตภัณฑ์ในแต่ละวันประมาณ 5-10 คนซึ่งถือว่ามีย่านจำนวนมากในแต่ละวัน และชาวต่างชาติเหล่านี้ได้ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติเหล่านี้ผู้ประกอบการพบปัญหาในการตอบคำถามเรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับผ้าพื้นเมือง ไม่ว่าจะเป็นคำถามเกี่ยวกับราคา ลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์ที่ชาวต่างชาติสนใจจะทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ก่อนจะตัดสินใจซื้อสินค้า ดังนั้น คณะผู้ทำวิจัยจึงได้ทำการเลือกร้านค้าเหล่านี้มาทำวิจัยเพื่อจัดทำคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษที่มีการใช้ศัพท์ สำนวน และประโยคสนทนา ที่เป็นตัวอย่างที่ร้านค้าพบคำถามที่ชาวต่างชาติมักจะถามเมื่อมาติดต่อซื้อผลิตภัณฑ์ของร้านค้าดังกล่าว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามความต้องการจำเป็นทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี 2) คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี และ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี เครื่องมือวิจัยทั้ง 3 ชนิด ได้ผ่านการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence, IOC) และความถูกต้องของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุพัฒน์ กุ้ยเกียรติกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันชนะ บุญชม และอาจารย์ ดร.สุชาติา ชัยวัฒน์ตระกูล โดยมีค่า IOC ที่ 1 และความถูกต้องของเนื้อหาหลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วที่ 100% ขนาดของคู่มือมีความกว้างที่ 15 เซนติเมตร และความยาวที่ 25 เซนติเมตร ประกอบด้วยเนื้อหาและภาพสีประกอบการสนทนา จำนวน 70 หน้า

1. แบบสอบถามความต้องการจำเป็นทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี
 2. คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี
 3. แบบประเมินความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี
- การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ขั้นเตรียมการ

ในการดำเนินการในระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวทางในการศึกษาและเตรียมการวิจัย สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการฟังและการพูดที่ใช้กับภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าทั่วไป
2. ประสานงานกับร้านค้าถึงความเป็นไปได้ในการจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย และเข้าร่วมประชุมกับผู้นำชุมชนและตัวแทนเพื่อสร้างความเข้าใจ กำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างเครื่องมือวิจัย

ระยะที่ 2 ขั้นศึกษาบริบทชุมชนและสร้างคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี และแบบสอบถามความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี

การศึกษานำบริบทชุมชนและเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำคู่มือตามความต้องการของผู้ประกอบการ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาความต้องการจำเป็นทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี โดยใช้แบบสอบถามความต้องการจำเป็นทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี
2. ทบทวนวรรณกรรม ตำรา ทฤษฎี ความรู้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่างข้อมูลในการสร้างคู่มือฯ โดยมีเนื้อหาตามความต้องการของผู้ประกอบการที่ได้ตอบแบบสอบถามในข้อ 1

3. นำแบบสอบถามที่ได้ในข้อ 2 ตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence, IOC) ก่อนนำแบบสอบถามสำรวจความต้องการจำเป็นทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี

4. นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 3. มาทำการวิเคราะห์เพื่อออกแบบเนื้อหาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี และสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี

5. นำคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี และแบบสอบถามความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานีที่สร้างขึ้นในข้อ 4. ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาในคู่มือและตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence, IOC) ของแบบสอบถาม

ระยะที่ 3 ขั้นปฏิบัติการ

ขั้นปฏิบัติการ เป็นการนำผลจากการศึกษาข้อมูล บริบท และองค์ความรู้มาตรวจสอบความถูกต้อง เพิ่มเติมข้อมูลให้สมบูรณ์และนำไปใช้ โดยประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้

1. นำคู่มือฯ ไปทดลองใช้กับตัวอย่างจำนวน 16 คน ในระยะเวลา 1 เดือน โดยผู้วิจัยติดตามลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทดลองใช้คู่มือฯ

2. ผู้วิจัยประเมินความพึงพอใจของตัวอย่างหลังการใช้คู่มือฯ จากตัวอย่างจำนวน 16 คน

ระยะที่ 4 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัย ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการใช้คู่มือฯ สรุปผลการวิจัย และเขียนรายงานการวิจัย

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือวิจัยทั้งหมด และนำเสนอผลการวิจัย

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลมีทั้งหมด 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และเขียนรายงานด้วยการพรรณนาประกอบตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการจัดเนื้อหา ประเด็นต่าง ๆ เป็นหมวดหมู่

3. วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม แบบประมวลข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบทดสอบก่อนและหลังเรียนมาวิเคราะห์

4. นำผลจากการวิเคราะห์มาจัดหมวดหมู่เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี

ตอนที่ 2 การสร้างคู่มือการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี

การวิเคราะห์ความต้องการในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ได้ทำการวิเคราะห์โดย Modified Priority Needs Index (PNI Modified) ซึ่งเป็นสูตรที่ปรับปรุง โดย นางลักขณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช (สุวิมล ว่องวานิช, 2550) วิธีการนี้จะเป็นการหาค่าผลต่างของ (I-D) แล้วหาร ด้วยค่า D เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่ เป็นรากฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม จากนั้นก็จะนำผลที่คำนวณได้มาจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบที่จำเป็นทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ดังนี้

$$PNI \text{ modified} = (I-D) / D$$

I (Important) หมายถึง สภาพที่คาดหวัง

D (Degree of success) หมายถึง สภาพจริงเป็นอยู่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท เพื่อศึกษาสภาพที่เป็นอยู่ และสภาพที่ควรจะเป็น (Realistic Condition & Expectation Condition) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศและอายุ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ซึ่งจะเน้นทักษะการพูดและทักษะการฟังเป็นหลัก โดยที่ทักษะการพูดประกอบไปด้วยข้อย่อยทั้งหมด 10 ข้อ ได้แก่ 1) พูดทักทาย 2) พูดเกี่ยวกับราคา 3) พูดเกี่ยวกับการต่อรองราคา 4) พูดอธิบายคุณลักษณะโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์ 5) พูดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์ 6) พูดเกี่ยวกับวิธีการผลิตผลิตภัณฑ์ 7) พูดเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ 8) พูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ 9) พูดเกี่ยวกับการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ และ 10) พูดเกี่ยวกับแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และทักษะการฟังประกอบด้วยข้อย่อยทั้งหมด 10 ข้อ ได้แก่ 1) ฟังการทักทาย 2) ฟังการพูดเกี่ยวกับราคา 3) ฟังการพูดเกี่ยวกับการต่อรองราคา 4) ฟังการพูดอธิบายคุณลักษณะโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์ 5) ฟังการพูดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์ 6) ฟังการพูดเกี่ยวกับวิธีการผลิตผลิตภัณฑ์ 7) ฟังการพูดเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ 8) ฟังการพูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ 9) ฟังการพูดเกี่ยวกับการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ และ 10) ฟังการพูดเกี่ยวกับแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า โดยใช้เกณฑ์กำหนดน้ำหนักคะแนนและมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง สภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง สภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง สภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง สภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง สภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนตามวิธีของเบสท์ (Best, 1977) มี 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง สภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง สภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง สภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง สภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง สภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัยส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิการศึกษา และตำแหน่งงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 16 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นหญิง 14 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นชาย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตอบแบบสอบถามมีอายุ 27 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 อายุ 31 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ อายุ 61 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีจำนวนมากที่สุด ส่วนผู้ที่มี อายุ 34 ปี 37 ปี 42 ปี 43 ปี 45 ปี 56 ปี 57 ปี 59 ปี 64 ปี และ 68 ปี จำนวนละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ในแต่ละอายุ เมื่อคิดค่าเฉลี่ยของอายุผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม พบว่า มีอายุเฉลี่ยที่ 46.44 ปี

วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 แต่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งปฏิบัติงานมีจำนวนมากที่สุดที่ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และจำนวนน้อยที่สุดเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 การประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี จำแนกการนำเสนอผลการประเมินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ผลการประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ด้านการพูดและการฟังในภาพรวม ผลการประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ด้านการพูด และผลการประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ด้านการฟัง ดังแสดงในตารางที่ 1-3 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ด้านการพูดและการฟังในภาพรวม

ที่	ทักษะ	สภาพที่คาดหวัง (I)			สภาพที่เป็นจริง (D)			PNI modified	ลำดับ
		ค่าเฉลี่ย	S	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	S	ระดับ	(I-D)/D	
1	การพูด	3.43	1.21	ปานกลาง	2.03	1.15	น้อย	0.69	1
2	การฟัง	3.31	1.15	ปานกลาง	1.96	1.28	น้อย	0.69	1
เฉลี่ย		3.37	1.18	ปานกลาง	1.99	1.21	น้อย	0.69	

ดัชนี $PNI_{modified} > 0.35$ หมายถึง มีความต้องการจำเป็นเร่งด่วน ต้องการได้รับการแก้ไขในลำดับแรก ๆ จากตารางที่ 4.5 สภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมืองในเขต จ.อุบลราชธานี ด้านการพูดและการฟังในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย = 1.99, S = 1.21) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะการพูด (ค่าเฉลี่ย = 2.03, S = 1.15) รองลงมา คือ ทักษะการฟัง (ค่าเฉลี่ย = 1.96, S = 1.28)

ส่วนสภาพที่คาดหวังเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ด้านการพูดและการฟังในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.37, $S = 1.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะการพูด (ค่าเฉลี่ย = 3.43, $S = 1.21$) รองลงมา คือ ทักษะการฟัง (ค่าเฉลี่ย = 3.31, $S = 1.15$)

เมื่อพิจารณาและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นเพื่อแสดงความสำคัญของสภาพปัญหาที่มีอยู่จริงด้วยดัชนี $PNI_{modified}$ ซึ่งได้จากการสำรวจ พบว่า ทักษะการพูดและการฟังโดยภาพรวมมีค่าดัชนี $PNI_{modified}$ เท่ากับ 0.69 ซึ่งมากกว่าค่าที่กำหนด (.35) ถือว่ามีความต้องการจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องได้รับการพัฒนา และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ดัชนี $PNI_{modified}$ มีค่าเท่ากับ .69 โดยความต้องการจำเป็นทั้ง 2 ทักษะมีค่าเท่ากัน ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ด้านการพูด

ที่	ทักษะ	ระดับความคาดหวัง (I)			ระดับที่เป็นจริง (D)			$PNI_{modified}$ (I-D)/D	ลำดับ
		ค่าเฉลี่ย	S	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	S	ระดับ		
1	พูดทักทาย	3.69	1.08	มาก	2.19	1.03	น้อย	0.69	7
2	พูดเกี่ยวกับราคา	3.75	1.13	มาก	2.31	1.10	น้อย	0.62	10
3	พูดเกี่ยวกับการต่อรองราคา	3.50	1.26	ปานกลาง	2.06	1.21	น้อย	0.70	5
4	พูดอธิบายคุณลักษณะโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์	3.38	1.20	ปานกลาง	2.06	1.09	น้อย	0.64	8
5	พูดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์	3.38	1.15	ปานกลาง	1.94	1.25	น้อย	0.74	3
6	พูดเกี่ยวกับวิธีการผลิตผลิตภัณฑ์	3.50	1.26	ปานกลาง	2.00	1.30	น้อย	0.75	2
7	พูดเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์	3.31	1.14	ปานกลาง	1.88	1.09	น้อย	0.77	1
8	พูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์	3.25	1.24	ปานกลาง	2.00	1.13	น้อย	0.63	9
9	พูดเกี่ยวกับการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์	3.38	1.26	ปานกลาง	1.94	1.11	น้อย	0.74	3
10	พูดเกี่ยวกับแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์	3.19	1.38	ปานกลาง	1.88	1.20	น้อย	0.70	5
เฉลี่ย		3.43	1.21	ปานกลาง	2.03	1.15	น้อย	0.69	

เมื่อพิจารณาและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นเพื่อแสดงถึงปัญหาที่มีอยู่จริงด้วยดัชนี PNI_{modified} พบว่า โดยภาพรวมทักษะการพูด มีค่าดัชนี PNI_{modified} เท่ากับ .69 ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการจำเป็น ในระดับ เร่งด่วน และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ดัชนี PNI_{modified} มีค่าอยู่ระหว่าง .62-.77 โดยความต้องการจำเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ พูดเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ (.77) พูดเกี่ยวกับวิธีการผลิตผลิตภัณฑ์ (.75) พูดเกี่ยวกับแหล่งที่มา ของผลิตภัณฑ์ (.74) และ พูดเกี่ยวกับการเก็บรักษาสินผลิตภัณฑ์ (.74) ตามลำดับ โดยทุกรายการถือเป็นความต้องการ จำเป็นเร่งด่วน

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความต้องการเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ด้านการฟัง

ที่	ทักษะ	ระดับความคาดหวัง (I)			ระดับที่เป็นจริง (D)			PNI _{modified}	ลำดับ
		ค่าเฉลี่ย	S	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	S	ระดับ	(I-D)/D	
1	ฟังการทักทาย	3.56	1.03	มาก	2.19	1.38	น้อย	0.63	9
2	ฟังการพูดเกี่ยวกับราคา	3.50	1.10	ปานกลาง	2.13	1.41	น้อย	0.65	8
3	ฟังการพูดเกี่ยวกับการต่อ รองราคา	3.56	1.21	มาก	2.06	1.39	น้อย	0.73	3
4	ฟังการพูดอธิบายคุณลักษณะ โดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์	3.38	1.09	ปานกลาง	1.88	1.26	น้อย	0.80	1
5	ฟังการพูดเกี่ยวกับแหล่งที่มา ของผลิตภัณฑ์	3.31	1.25	ปานกลาง	1.94	1.29	น้อย	0.71	5
6	ฟังการพูดเกี่ยวกับวิธีการ ผลิตผลิตภัณฑ์	3.31	1.30	ปานกลาง	1.94	1.29	น้อย	0.71	5
7	ฟังการพูดเกี่ยวกับส่วน ประกอบของผลิตภัณฑ์	3.38	1.09	ปานกลาง	1.88	1.20	น้อย	0.80	1
8	ฟังการพูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์ เฉพาะของผลิตภัณฑ์	3.25	1.13	ปานกลาง	1.88	1.20	น้อย	0.73	3
9	ฟังการพูดเกี่ยวกับการเก็บ รักษาสินผลิตภัณฑ์	3.19	1.11	ปานกลาง	1.88	1.20	น้อย	0.70	7
10	ฟังการพูดเกี่ยวกับแหล่ง จำหน่ายผลิตภัณฑ์	2.69	1.20	ปานกลาง	1.88	1.15	น้อย	0.43	10
	เฉลี่ย	3.31	1.15	ปานกลาง	1.96	1.28	น้อย	0.69	

เมื่อพิจารณาและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นเพื่อแสดงถึงปัญหาที่มีอยู่จริงด้วยดัชนี PNI_{modified} พบว่า โดยภาพรวมทักษะการฟัง มีค่าดัชนี PNI_{modified} เท่ากับ .69 ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นในระดับ

เร่งด่วน และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ดัชนี PNI^{modified} มีค่าอยู่ระหว่าง .43-.80 โดยความต้องการจำเป็น 3 ลำดับแรก ได้แก่ ฟังก์ชันการพูดอธิบายคุณลักษณะโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์ (.80) ฟังก์ชันการพูดเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ (.80) ฟังก์ชันการพูดเกี่ยวกับการต่อรองราคา (.73) และฟังก์ชันการพูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ (.73) ตามลำดับ โดยทุกรายการถือเป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน

ตอนที่ 2 การสร้างคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าพื้นเมือง จ. อุบลราชธานี

คู่มือ ประกอบด้วย บทสนทนาจำนวน 10 บท จำนวน 70 หน้า พิมพ์สีด้านหน้าและด้านหลังของกระดาษ ขนาดของคู่มือ มีความกว้าง 15 เซนติเมตร และยาว 25 เซนติเมตร ดังนี้

คำนำ/สารบัญ/บทที่ 1 การทักทายลูกค้า/บทที่ 2 การสอบถามราคาและชำระสินค้า/บทที่ 3 การพูดเกี่ยวกับการต่อรองราคา/บทที่ 4 การพูดอธิบายคุณลักษณะโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์/บทที่ 5 การแนะนำแหล่งที่มาของสินค้าและผลิตภัณฑ์/บทที่ 6 การพูดอธิบายเกี่ยวกับวิธีผลิต ผลิตภัณฑ์/บทที่ 7 การพูดอธิบายเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์/บทที่ 8 การพูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์/บทที่ 9 การเก็บรักษาสินค้า/บทที่ 10 แหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์

ข้อมูลในแต่ละบทประกอบด้วยคำอธิบายเกี่ยวกับชื่อเรื่อง และตัวอย่างประโยคภาษาอังกฤษที่ใช้ในการถาม และการตอบคำถามเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละบท คำอ่านประโยคภาษาอังกฤษและภาษาไทยที่แปลแต่ละประโยค ตัวอย่าง

ผู้วิจัย ได้โพสต์คู่มือในรูปแบบคลิปวิดีโอที่ประกอบด้วยคำอธิบายภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ในยูทูบ ตามลิงค์ด้านล่างนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ศึกษาคู่มือและเรียนรู้บทสนทนาด้วยตนเองในหน้าที่ 70 ของคู่มือ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการแบ่งข้อมูลในการสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามประเมินการใช้คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ประกอบด้วยคำถามข้อมูลทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการออกแบบรูปแบบของคู่มือฯ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ
 - 1) ขนาดเล่มของคู่มือเหมาะสม
 - 2) สีและการออกแบบปกคู่มือน่าสนใจ
 - 3) รูปแบบตัวอักษรอ่านง่ายและสวยงาม
2. ด้านเนื้อหาในคู่มือฯ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ
 - 1) เนื้อหาในคู่มืออ่านแล้วเข้าใจง่าย
 - 2) เนื้อหาของคู่มือมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์
 - 3) เนื้อหาของคู่มือตรงต่อความต้องการของผู้ใช้
 - 4) การจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ เข้าใจง่าย
 - 5) การจัดเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอน สอดคล้อง และเชื่อมโยงกันดี
 - 6) เนื้อหาของคู่มือฯ ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้สื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ด้านการนำคู่มือฯ ไปใช้ประโยชน์
 - 1) ความรู้จากคู่มือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ
 - 2) หน่วยงานของท่านมีการนำคู่มือนี้ไปใช้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ
 - 3) ความพึงพอใจของท่านโดยรวมจากการใช้ประโยชน์จากคู่มือนี้

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาคู่มือฉบับนี้

1. ท่านมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา/ปรับปรุงคู่มือฯ ฉบับนี้ อย่างไร?
2. ท่านมีความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติมต่อการใช้ประโยชน์ของคู่มือฯ ฉบับนี้ อย่างไร?

แบบประเมินผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี สามารถสรุปได้ดังแสดงในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ด้านการออกแบบรูปแบบคู่มือ

ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S	แปลผล
1	ขนาดเล่มของคู่มือเหมาะสม	4.63	.50	มากที่สุด
2	สีและการออกแบบปกคู่มือน่าสนใจ	4.63	.62	มากที่สุด
3	รูปแบบตัวอักษรอ่านง่ายและสวยงาม	4.56	.73	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.60	.62	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือฯ ด้านการออกแบบรูปแบบคู่มือ พบว่า ขนาดเล่มของคู่มือเหมาะสม และสีและการออกแบบปกคู่มือน่าสนใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.63 ($S = .50$ และ $.62$) รองลงมาเป็นรูปแบบตัวอักษรอ่านง่ายและสวยงามในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.56 ($S = .73$) ในภาพรวมด้านการออกแบบรูปแบบคู่มือ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 ($S = .62$)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ ผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ด้านเนื้อหาในคู่มือ

ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S	แปลผล
1	เนื้อหาในคู่มืออ่านแล้วเข้าใจง่าย	4.50	.63	มาก
2	เนื้อหาของคู่มือมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์	4.69	.48	มากที่สุด
3	เนื้อหาของคู่มือตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	4.75	.45	มากที่สุด
4	การจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ เข้าใจง่าย	4.50	.63	มาก
5	การจัดเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอน สอดคล้อง และเชื่อมโยงกันดี	4.69	.48	มากที่สุด
6	เนื้อหาของคู่มือช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้สื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.69	.48	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		4.64	.52	มากที่สุด

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือฯ ด้านเนื้อหาในคู่มือ พบว่า เนื้อหาของคู่มือตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.75 ($S = .45$) รองลงมาเนื้อหาของคู่มือมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ การจัดเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอน สอดคล้อง และเชื่อมโยงกันดี และเนื้อหาของคู่มือ

ช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้สื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.69 ($S = .48$) และ เนื้อหาในคู่มืออ่านแล้วเข้าใจง่ายและการจัดเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ เข้าใจง่าย ที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.50 ($S = .63$) ในภาพรวมด้านเนื้อหาในคู่มือ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.64 ($S = .52$)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ด้านการนำคู่มือฯ ไปใช้ประโยชน์

ที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	S	แปลผล
1	ความรู้จากคู่มือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ	4.81	.50	มากที่สุด
2	หน่วยงานของท่านมีการนำคู่มือนี้ไปใช้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ	4.44	.50	มาก
3	ความพึงพอใจของท่านโดยรวมจากการใช้ประโยชน์จากคู่มือนี้	4.69	.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยในภาพรวม		4.65	.50	มากที่สุด

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือฯ ด้านการนำคู่มือฯ ไปใช้ประโยชน์ พบว่า ความรู้จากคู่มือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.81 ($S = .50$) รองลงมาเป็นความพึงพอใจของท่านโดยรวมจากการใช้ประโยชน์จากคู่มือนี้ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.69 ($S = .50$) และ หน่วยงานของท่านมีการนำคู่มือนี้ไปใช้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.44 ($S = .50$) ในภาพรวมด้านการนำคู่มือฯ ไปใช้ประโยชน์ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.65 ($S = .50$)

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาคู่มือฉบับนี้ พบว่า ข้อดี คือ ผู้ประกอบการให้ข้อคิดเห็นว่าคู่มืออ่านเข้าใจง่าย มีเนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ และน่าสนใจ ส่วนข้อที่ควรปรับปรุง คือ ควรมีรายละเอียดของคำศัพท์ในแต่ละหน้า ตัวหนังสือควรทำให้ใหญ่ขึ้น เนื้อหาค่อนข้างยาก และอยากให้แจกคู่มือให้ร้านค้าผ้าพื้นเมืองต่าง ๆ ในจังหวัดอุบลราชธานี

สรุปผลการวิจัย

1. ความต้องการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี โดยภาพรวมของทักษะการพูดและการฟัง มีค่าดัชนี $PNI_{modified}$ เท่ากับ .69 ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการในระดับเร่งด่วน

2. คู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี ประกอบด้วยบทสนทนา 10 บท ได้แก่ 1) การทักทายลูกค้า 2) การสอบถามราคาและชำระสินค้า 3) การพูดเกี่ยวกับการต่อรองราคา 4) การพูดอธิบายคุณลักษณะโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์ 5) การแนะนำแหล่งที่มาของสินค้าและผลิตภัณฑ์ 6) การพูดอธิบายเกี่ยวกับวิธีผลิต ผลิตภัณฑ์ 7) การพูดอธิบายเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ 8) การพูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ 9) การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ และ 10) แหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์

3. ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านการออกแบบรูปแบบคู่มือ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 ($S = 0.62$) ในภาพรวมด้านเนื้อหาในคู่มือ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.64 ($S = .52$) และในภาพรวมด้านการนำคู่มือฯ ไปใช้ประโยชน์ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.65 ($S = .50$)

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) การอภิปรายเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี 2) การอภิปรายเกี่ยวกับองค์ประกอบของคู่มือฯ และ 3) การอภิปรายเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือฯ

1. การอภิปรายเกี่ยวกับความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี

ผลการศึกษาความต้องการทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี พบว่า ทักษะการฟังและทักษะการพูดทุกด้านมีความต้องการในการพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่ค่าดัชนี PNI^{modified} เท่ากับ .69 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของชมพู อิศริยวัฒน์ (2561) ได้สำรวจปัญหาและความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและสำรวจความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษ สำหรับชุมชนท่องเที่ยว บ้านหนองตาไก่ ตำบลหนองกง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตัวอย่างที่เลือกมาแบบเจาะจง จำนวน 50 คน เครื่องมือวิจัยได้แก่ แบบสอบถามปัญหาและความต้องการ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคู่มือ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาภาษาอังกฤษทั้ง การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน แต่ต้องการทักษะการพูดและการฟังมากกว่าอีกสองทักษะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระดับมากที่สุด

สรุปได้ว่า ทักษะการพูดและทักษะการฟัง เป็นทักษะสำคัญที่ผู้ประกอบการมีปัญหาและต้องการคู่มือมาช่วยในการสื่อสารกับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและมีความต้องการอย่างเร่งด่วนในการพัฒนา

2. การอภิปรายเกี่ยวกับองค์ประกอบของคู่มือฯ

ในการจัดทำคู่มือฯ สืบเนื่องมาจากการศึกษาความต้องการจำเป็นในทักษะการพูดและทักษะการฟังที่มีความต้องการจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการพัฒนาทั้ง 2 ทักษะในทั้งหมด 10 ด้าน ซึ่งทักษะการพูด ประกอบด้วยข้อย่อย 10 ข้อ คือ 1) พูดทักทาย 2) พูดเกี่ยวกับราคา 3) พูดเกี่ยวกับการต่อรองราคา 4) พูดอธิบายคุณลักษณะโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์ 5) พูดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์ 6) พูดเกี่ยวกับวิธีการผลิตผลิตภัณฑ์ 7) พูดเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ 8) พูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ 9) พูดเกี่ยวกับการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ และ 10) พูดเกี่ยวกับแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และทักษะการฟังประกอบด้วยข้อย่อยทั้งหมด 10 ข้อ ได้แก่ 1) ฟังการทักทาย 2) ฟังการพูดเกี่ยวกับราคา 3) ฟังการพูดเกี่ยวกับการต่อรองราคา 4) ฟังการพูดอธิบายคุณลักษณะโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์ 5) ฟังการพูดเกี่ยวกับแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์ 6) ฟังการพูดเกี่ยวกับวิธีการผลิตผลิตภัณฑ์ 7) ฟังการพูดเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ 8) ฟังการพูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ 9) ฟังการพูดเกี่ยวกับการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ และ 10) ฟังการพูดเกี่ยวกับแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์

ผลการจัดทำคู่มือฯ ประกอบเนื้อหาทั้งหมด 10 บท ได้แก่ การทักทายลูกค้า การสอบถามราคาและชำระสินค้า การพูดเกี่ยวกับการต่อรองราคา การพูดอธิบายคุณลักษณะโดยทั่วไปของผลิตภัณฑ์ การแนะนำแหล่งที่มาของสินค้าและผลิตภัณฑ์ การพูดอธิบายเกี่ยวกับวิธีการผลิต ผลิตภัณฑ์ การพูดอธิบายเกี่ยวกับส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ การพูดเกี่ยวกับเอกลักษณ์เฉพาะของผลิตภัณฑ์ การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ และแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นการวิจัยที่มีการดำเนินการสอดคล้องกับการวิจัยของภักขณา ทองใส และคณะ (2563) ได้ศึกษาความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะ เพื่อพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ขับขีรถสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษ จำนวน 53 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ แบบประเมินคู่มือภาษาอังกฤษ คู่มือภาษาอังกฤษ

แบบสอบถามความพึงพอใจและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ขับขีรถสาธารณะมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก ผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือภาษาอังกฤษสรุปผลการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหา โดยมีหัวข้อเรื่องการทักทายผู้โดยสาร การกล่าวขอบคุณ และกล่าวอำลาผู้โดยสาร การสอบถามจุดหมายปลายทาง การบอกราคาและการบอกทางให้ผู้โดยสารอยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ขับขีรถสาธารณะมีความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปได้ว่า ในการจัดทำคู่มือการสื่อสารภาษาอังกฤษ ประเด็นหลัก ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารจะเป็นการทักทาย และการถามตอบเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ที่คู่มือแต่ละประเภทได้เน้นในการจัดทำเพื่อบุคคลแต่ละกลุ่ม

3. การอภิปรายเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือฯ

ผลของการประเมินความพึงพอใจหลังการใช้คู่มือการสนทนาภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการค้าผ้าพื้นเมือง จ.อุบลราชธานี พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านการออกแบบรูปแบบคู่มือ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.60 ($S = .62$) ในภาพรวมด้านเนื้อหาในคู่มือ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.64 ($S = .52$) และในภาพรวมด้านการนำคู่มือฯ ไปใช้ประโยชน์ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.65 ($S = .50$) สอดคล้องกับการวิจัยของภัญญา ทองใส และคณะ (2563) พบว่า ผู้ขับขีรถสาธารณะมีความ พึงพอใจในด้านการนำไปใช้ด้านเนื้อหาของคู่มือและด้านรูปแบบของคู่มืออยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปได้ว่า ผู้ใช้คู่มือได้รับประโยชน์และเล็งเห็นความสำคัญของคู่มือเพราะผลการวิจัยแสดงให้เห็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีพื้นฐานความรู้ทางภาษาอังกฤษน้อย ในการนำคู่มือไปใช้ ควรมีผู้ที่มีความรู้ทางภาษาอังกฤษ หรือ คณะผู้ทำวิจัยให้คำแนะนำในการนำไปใช้
2. ผู้ประกอบการ ควรฝึกพูดประโยคต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้และความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อสนทนากับลูกค้าได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการจัดทำคู่มือในด้านการอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติในด้านธุรกิจการค้าข้ามประเทศ
2. หลังจากคู่มือได้จัดทำเสร็จสิ้นแล้ว ควรมีการจัดสัมมนาเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการใช้คู่มืออย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพให้กับผู้ประกอบการ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีมีคุณค่าทางวิชาการและสมบูรณ์ที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. **หลงรักแผ่นดินถิ่นอีสาน (Isan in Love)**. (ออนไลน์) (อ้างเมื่อ 4 สิงหาคม 2566).
จาก <http://i-san.tourismthailand.org>.
- ชมพู อีสรียาววัฒน์. “การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับชุมชนท่องเที่ยว: กรณีศึกษาบ้านหนองตาไก่ ตำบลหนองกง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์,” **วารสารรมยสาร**. 16, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2561): 127-145.
- ภัชญาภา ทองใส และคณะ. “การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะในอำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช,” **วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ**. 5, 9 (กันยายน 2563): 370-380.
- สุวิมล ว่องวานิช. **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550
- Best, John. **Research in Education**. New Jersey: Prentice Hall, Inc., 1977.

