



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2558 ISSN 1906-7062

การพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับ พนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ Development of an English Skill Training Package for Hospitality and Tourism Officers

นลิน สีมะเสถียรโสภณ¹
บรรลักษ์ณ์ เกื้อสุวรรณ²

บทคัดย่อ

การขาดแคลนแรงงานฝีมือในภาคการท่องเที่ยวและบริการของไทยทำให้แรงงานไทยได้รับผลกระทบทางด้านการจ้างงานอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานไทยยังมีศักยภาพภาษาอังกฤษในระดับที่ยังไม่สูงมากนัก ดังนั้นรัฐบาลควรเร่งพัฒนาการศึกษาเพื่อให้แรงงานฝีมือของไทยมีความรู้ ความสามารถและทักษะทางภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ซึ่งในปัจจุบันนี้การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษนั้นเน้นไปที่การฝึกปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น เพื่อให้ผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจภาษาอังกฤษได้มากขึ้น จึงควรมีการใช้เทคนิคที่หลากหลายในการสอน ทั้งนี้ ชุดฝึกอบรมเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่สามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะได้ด้วยตนเอง ต้นทุนไม่สูงมากนัก และสามารถประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลได้

¹อาจารย์สาขาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²อาจารย์สาขาธุรกิจการบิน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) หาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ และ 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 38 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้เข้ามารับบริการการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) ชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษ 2) แบบทดสอบก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน และ 3) แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test dependent

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ $E1 = 80$ / $E2 = 80$ ทั้งสองหัวข้อ กล่าวคือ หัวข้อการใช้ภาษาอังกฤษในการสำรองที่พัก และตัวเครื่องบินมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 80/93 และ หัวข้อการใช้ภาษาอังกฤษในการจัดทัวร์และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 82/96 โดยค่าประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเกินกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดเอาไว้มาก

ในด้านประสิทธิภาพนั้น ชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพที่ดี ผู้เข้าอบรมมีคะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน กล่าวคือ คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน หัวข้อแรกมีค่าเท่ากับ 9.63 และหัวข้อที่สองเท่ากับ 9.29 แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถใช้ชุดฝึกอบรมด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้มีพัฒนาการทางด้านทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษนั้น ผู้เข้าอบรมเห็นด้วยว่าชุดฝึกอบรมนี้สามารถเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษและความเข้าใจในด้านเนื้อหาได้จริง นอกจากนี้ ผู้เข้าอบรมยังกล่าวด้วยว่า สามารถนำทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้และต่อยอดกับความรู้ด้านการท่องเที่ยวและบริการได้เป็นอย่างดี ควรจะนำชุดฝึกอบรมไปเผยแพร่ให้กับผู้ที่สนใจต่อไป

คำสำคัญ: ชุดฝึกอบรม ทักษะภาษาอังกฤษ พนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ

Abstract

Currently, Thai skilled-workers have faced lots of pressure in labor market, particularly in travel industry where they have to use English as a medium language. This is due to their less ability of English communication. Training package, as one of the teaching methods, can help them improve their English skills. Therefore, the researchers have developed an English skill training package for hospitality and tourism officers to reduce this burden. This research tends to explode 1) the efficiency and effectiveness of the training package according to the 80/80 standard, and 2) the opinion of hospitality and tourism officers regardless to the training package.

The samples, which are 38 people who are working as officers in the field of hospitality and tourism industry, are obtained by using purposive sampling method from the English training session. The instruments included a training package, a pretest and posttest paper, and a questionnaire of officers' opinions. The data are analyzed with the statistical methods including average, standard deviation, and t-test dependent.

The research results illustrate that efficiency of the training package is higher than expected. That is, in other words, higher than 80/80 standard for both topics; 80/93 for English for hotel and airline reservation topic and 82/96 for English for tourist attractions and tour operation topic. In terms of effectiveness, the scores of the posttest are higher than the pretest: the average posttest scores are 9.63 for the first topic and 9.29 for the second topic. This means that after using training package, learning achievement scores for the sample group is higher. So, it is clear that the training package can help those officers develop their English skills.

For the opinion part, hospitality and tourism officers said that they agreed that this training package can improve English skills as well as increase knowledge in hospitality and tourism field. Furthermore, they also said that they would apply skills and knowledge learnt with their work experience and would recommend this training package to others in this field.

Keywords: Training package, English skills, Hospitality and Tourism Officers

บทนำ

สืบเนื่องจากการเปิดตลาดการบริการเสรีภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ทำให้ประเทศสมาชิกต้องยกเลิกข้อจำกัดการให้บริการแบบข้ามพรมแดนทั้งหมด จากการเปิดตลาดแรงงานเสรีนี้ ทำให้แรงงานฝีมือของไทยได้รับผลกระทบทางด้านการจ้างงานอย่างมาก จากรายงานการศึกษาเรื่อง โอกาสและผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อกระทรวงมหาดไทยนั้น (สำนักนโยบายและแผน, 2555) ภูมิภาคอาเซียนมีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากเนื่องจากมีความได้เปรียบด้านราคา ทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นจากปี 2554 ถึงร้อยละ 10.1 แต่จากสภาพปัญหาแรงงานฝีมือไทยนั้น ภาคการท่องเที่ยวยังถือว่าเป็นอัตราการจ้างงานที่ไม่สูงมากเนื่องจากยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจในประเทศส่วนอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แรงงานไทยมีฝีมือแต่มีจุดด้อยเรื่องการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ (เทัญประภา เจริญสุข และอนุวัต เจริญสุข, 2554) ปัญหาที่สามารถวัดได้จากความพึงประสงค์ของตลาดแรงงานที่มีต่อแรงงานไทย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การสื่อสารข้อความทั้งการพูดและเขียนอยู่ในระดับอ่อน ผู้ที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีมีไม่มากนัก ดังนั้น สถาบันการศึกษาจึงต้องเข้ามามีบทบาทในการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ออกไปสู่ตลาดแรงงานที่กำลังเปิดกว้างมากยิ่งขึ้น

จากสภาพปัญหาที่คนไทยขาดความพร้อมทางด้านทักษะการสื่อสารภาษา



อังกฤษนั้น ทำให้มีนักวิจัยในสาขาต่างๆ ได้ทำการศึกษาวิธีการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนไทยให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ ในประชาคมอาเซียนบุญลือ อิมอำไภย (2551) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม พบว่า การสอนโดยใช้กิจกรรมต่างๆ เช่น การสนทนา การสัมภาษณ์ การถาม-ตอบ และการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสอน ทำให้นักเรียนสามารถสร้างองค์ความรู้เอง และได้พัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษ ทำให้นักเรียนมีความมั่นใจในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้นซึ่งงานวิจัยของ

อัญชลี อติแพทย์ (2554) ได้นำรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในตำบลท่าค้อ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยนำมาใช้แก้ปัญหาหนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการเข้าใจข้อมูลที่สื่อสารไม่ตรงกัน ซึ่งสาเหตุเกิดจากผู้ให้บริการมีความรู้ภาษาอังกฤษน้อย ขาดความต่อเนื่องในการใช้และไม่สนใจที่จะฝึกฝน ขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ทำให้นักท่องเที่ยวได้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ภายหลังเมื่อจัดทำบทเรียนที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น ทำสมุดพกพาที่มีรูปภาพและคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ผู้ให้บริการสามารถหาความหมายได้เอง ทำให้สามารถจำคำศัพท์และสามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

สำหรับการแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการควรเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษแบบเน้นการฝึกปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาอังกฤษไปใช้ในการสื่อสารหรือสื่อความหมายได้โดยไม่ต้องกังวลกับความถูกต้องทางไวยากรณ์จนเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำกิจกรรมที่ฝึกการใช้ภาษาให้ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุด (ศิริลักษณ์ ลี้มภักดี. 2543) ซึ่งนักวิชาการศึกษาส่วนใหญ่ได้ใช้การฝึกปฏิบัติจริงในการสอนผู้ที่มีพื้นฐานทางภาษาอังกฤษแต่ต้องการพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น การจัดทำแบบฝึกทักษะภาษาอังกฤษจึงจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อใช้ในการพัฒนาและยกระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในภาคการท่องเที่ยวและบริการอย่างเร่งด่วนซึ่งจากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานธุรกิจท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่สลิมน เพื่อการเข้า



สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (นลิน สีมะเสถียรโสภณ และบรรลักษ์ณ์ เกื้อสุวรรณ, 2556) พบว่า พนักงานยังมีระดับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ซึ่งควรได้รับการพัฒนาให้อยู่ในระดับมากหรือมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ใหญ่และมีงานทำแล้ว ดังนั้น เพื่อเป็นการดัดนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้พนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ อันจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่คนไทยมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ

ขอบเขตการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคณะผู้วิจัยคัดเลือกมาศึกษาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็นแบบหลายขั้นตอน ซึ่งตัวอย่างดังกล่าวเป็นพนักงานในบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่ดำเนินงานภายใต้สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว โดยทางสมาคมฯ ได้คัดเลือกให้มาเข้ารับการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษ จำนวนทั้งสิ้น 38 คน
2. ตัวแปรในการวิจัยคั้งนี้ได้แก่ ตัวแปรต้น คือชุดฝึกอบรม และตัวแปรตามคือ ทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ
3. ช่วงเวลาในการดำเนินการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ระยะ คือ รวบรวมข้อมูล สร้างชุดฝึกอบรม การทดลองใช้ชุดฝึกอบรม รวบรวมคะแนนแบบทดสอบ และการวิเคราะห์ สรุปผล และแก้ไข โดยมีระยะเวลาที่ศึกษาประมาณ 1 ปี
4. สถานที่ดำเนินการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมในคั้งนี้ คือ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร โดยจะทำการทดลองใช้และเก็บข้อมูลจากพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ จำนวนทั้งสิ้น 38 คน สาเหตุ



ที่ทำการวิจัยในพื้นที่มหาวิทยาลัยเพราะสามารถควบคุมคุณภาพของการทดลองได้ง่ายกว่าทำการวิจัยในพื้นที่อื่น

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ชุดฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยปรับปรุงจากชุดฝึกอบรมของ อลิสา วานิชดี และคณะ (2550) โดยมีองค์ประกอบ 2 อย่าง ได้แก่ คู่มือผู้เข้ารับการอบรม และสื่อประกอบการฝึกอบรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานจากบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 695 แห่ง โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยคำนวณตามสูตรของ Yamane ซึ่งจะได้จำนวนบริษัทที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างคือ 254 บริษัท

2. เมื่อได้จำนวนบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวและบริการแล้ว จึงนำไปสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 38 คน แล้วจึงให้สมาคมไทยบริการท่องเที่ยวคัดเลือกผู้เข้าอบรมที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษใกล้เคียงกัน กล่าวคือ สามารถฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษได้บ้าง โดยใช้วิธีการจับฉลากกลุ่มตัวอย่างจาก 254 บริษัท มาเข้ารับการอบรม

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่

1. ชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุดฝึกอบรม จากนั้นทำการประมวลผลความรู้เกี่ยวกับการสำรองที่พัก ตัวเครื่องบิน การจัดทัวร์ และการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว พร้อมทั้งกำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้



รู้เพื่อสร้างชุดฝึกอบรมเมื่อสร้างชุดฝึกอบรมแล้วจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.94 จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขและออกแบบสื่อและนวัตกรรมที่จะนำมาพัฒนาชุดฝึกอบรม แล้วจึงนำไปทดลองใช้แบบเดี่ยว(Pilot project) กับกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่เคยได้รับการฝึกอบรมมาก่อน จำนวน 5 คน เมื่อจบเนื้อหาทุกหน่วยจึงนำชุดฝึกอบรมมาหาค่าประสิทธิภาพ E1/E2

2. แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนผู้วิจัยศึกษาแนวทางการสร้างแบบทดสอบจากเอกสารและตำราต่างๆ พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์เนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้ของชุดฝึกอบรม จากนั้นจึงสร้างแบบทดสอบให้ครอบคลุมจุดประสงค์และเนื้อหา โดยแบบทดสอบมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Item) แบบตอบสั้น (Short Answer Test) และแบบสองตัวเลือก (True or False) โดยแบบเลือกตอบจะมีการกำหนดคำถามและคำตอบ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะต้องเลือกตอบตามคำตอบที่กำหนดให้ ส่วนแบบตอบสั้นนั้น จะเป็นคำถามที่มีข้อความไม่สมบูรณ์ (Incomplete Statement) แล้วให้กลุ่มตัวอย่างเติมคำลงไปในประโยค และแบบสองตัวเลือก จะให้เลือกคำตอบที่ถูกหรือผิดเพียงข้อเดียว ซึ่งในแบบทดสอบจะเกี่ยวกับหัวข้อการท่องเที่ยวและบริการ โดยแบบทดสอบแบ่งเป็น 4 ทักษะ ทั้งการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน แล้วจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.87 แล้วจึงนำแบบทดสอบที่ได้ทั้ง 20 ข้อไปทดลองใช้กับกลุ่ม Pilot project โดยทั้ง 5 คน มีผลการทดสอบหลังเรียนเฉลี่ยในหัวข้อการสำรองที่พักและตัวเครื่องบินเท่ากับ 8.4 คะแนน และในหัวข้อการจัดทัวร์และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว 9.00 คะแนน

3. แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษผู้วิจัยศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการในการสร้างแบบสอบถามจากตำราต่างๆ แล้วจึงสร้างแบบสอบถามเป็นคำถามลักษณะเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวแบบ Likert Scale (บุญธรรม กิจปริดาภิรุตม์, 2547) จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจทานเนื้อหา ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยมีค่าเท่ากับ 0.91และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำไปทดลองใช้กับกลุ่ม Pilot project ทั้ง 5 คนโดยมีค่าที่ได้เท่ากับ 4.24 คะแนน อยู่ในระดับ “มาก”



การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่มีผู้ทำมาก่อนเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างชุดฝึกอบรม
2. ทำการสร้างชุดฝึกอบรม ประกอบด้วย คู่มือผู้เข้าอบรม แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน ใบความรู้ และกิจกรรมต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม
3. ทดลองใช้ชุดฝึกอบรม แบบทดสอบ และแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างแบบเดี่ยว 5 คน (Pilot project)
4. ใช้ชุดฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง 38 คน ซึ่งเป็นพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เข้ามารับการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษ
5. เก็บรวบรวมคะแนนจากแบบทดสอบก่อนและหลังเรียน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม
6. นำคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบก่อนและหลังเรียน และข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านต่างๆ คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS รุ่น 11.5 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หรือค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Congruency: IOC) โดยมีค่าที่ได้เท่ากับ 0.94
2. นำชุดฝึกอบรมไปทำการหาค่าประสิทธิภาพ E1/E2 โดยตั้งค่าเป้าหมาย E1 = 80 และ E2 = 80 ซึ่ง E1 หมายถึง ค่าร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่เกิดจากการทำกิจกรรมระหว่างเรียน (ประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้) และ E2 หมายถึง ค่าร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่เกิดจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน (ประสิทธิภาพของผลลัพธ์การเรียนรู้)
3. นำคะแนนแบบทดสอบไปหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(S.D.)



4. วิเคราะห์ประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมโดยใช้แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณ และใช้สูตร t-test แบบ Dependent โดยมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

5. วิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยร่วมกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วจึงแปลระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ดังนี้

4.51 - 5.00 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
3.51 - 4.50 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยมาก
2.51 - 3.50 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
1.51 - 2.50 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.50 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ

เมื่อนำชุดฝึกอบรมไปทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 38 ตัวอย่างแล้วนั้น ผลประสิทธิภาพของคะแนนเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมระหว่างเรียน (E1) และผลประสิทธิภาพของคะแนนเฉลี่ยที่เกิดจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน (E2) ในหัวข้อที่ 1 มีค่าเท่ากับ 80/93 และในหัวข้อที่ 2 มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 82/96 ตามลำดับ แสดงว่า ชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการเมื่อทดลองกับกลุ่มเป้าหมายแล้วมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม

หัวข้อ	N	E ₁	E ₂	E ₁ =80 / E ₂ = 80
1. การใช้ภาษาอังกฤษในการสำรองที่พักและตัวเครื่องบิน	38	80	93	80/93
2. การใช้ภาษาอังกฤษในการจัดทัวร์และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	38	82	96	82/96



ในส่วนของประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างนั้น ผลปรากฏว่า คะแนนเฉลี่ยคะแนนของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p = 0.05$) โดยมีค่าสถิติ t เท่ากับ 6.062 ในหัวข้อการสำรองที่พักและตัวเครื่องบิน และมีค่า t เท่ากับ 8.457 ในหัวข้อการจัดทัวร์และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวตามลำดับ

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนและหลังเรียนโดยใช้ชุดฝึกอบรม

หัวข้อ	N	ก่อนเรียน		หลังเรียน		t-test
		($\bar{X}$)	S.D.	($\bar{X}$)	S.D.	
1. การใช้ภาษาอังกฤษในการสำรองที่พักและตัวเครื่องบิน	38	8.21	9.63	1.63	0.63	6.062
2. การใช้ภาษาอังกฤษในการจัดทัวร์และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	38	8.03	9.29	1.08	0.69	8.457

* $p = 0.05$

2) การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษ พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็น 4.26 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าอบรมเห็นว่าชุดฝึกอบรมสามารถเพิ่มความรู้ ความเข้าใจให้แก่ผู้เข้าอบรมได้มาก คิดเป็น 4.42 คะแนน รองลงมาเป็นการนำไปเผยแพร่และความพึงพอใจที่ได้เรียนโดยใช้ชุดฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 คะแนน นอกจากนี้ ผู้เข้าอบรมยังสามารถนำชุดฝึกอบรมไปศึกษาเองได้อย่างอิสระ คิดเป็น 4.34 คะแนน อีกทั้งยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของผู้เข้าอบรมอีกด้วย คิดเป็น 4.32 คะแนน

สำหรับด้านที่ได้คะแนนน้อยคือด้านลำดับเนื้อหาของชุดฝึกอบรม เนื่องจากผู้เข้าอบรมมีความต้องการให้เพิ่มหัวข้อในการอบรม ทำให้การลำดับเนื้อหา มีการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง อย่างไรก็ตาม คะแนนในด้านนี้ยังอยู่ในระดับ “มาก” กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.03 คะแนน ตารางที่ 3



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม

ที่	รายการประเมิน	S.D	$\bar{x}$	แปลผล
1	ชุดฝึกอบรมช่วยให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น	.66	4.42	มาก
2	ชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสมที่จะนำไปเผยแพร่ให้กับผู้ที่สนใจ	.49	4.39	มาก
2	ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจที่ได้เรียนจากชุดฝึกอบรม	.59	4.39	มาก
3	ผู้เข้าอบรมมีอิสระในการใช้ชุดฝึกอบรมอย่างเต็มที่	.53	4.34	มาก
3	ชุดฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ในการศึกษด้วยตนเองได้	.58	4.34	มาก
4	ชุดฝึกอบรมช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพิ่มขึ้น	.66	4.32	มาก
5	ชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการฝึกอบรม	.52	4.29	มาก
6	ชุดฝึกอบรมทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	.69	4.26	มาก
7	ชุดฝึกอบรมช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถทบทวนบทเรียนได้ตลอดเวลา	.63	4.24	มาก
7	ชุดฝึกอบรมช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม	.68	4.24	มาก
8	การศึกษด้วยชุดฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้สึกมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น	.66	4.21	มาก
9	ชุดฝึกอบรมทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้	.61	4.18	มาก
10	ชุดฝึกอบรมมีความน่าสนใจ	.55	4.16	มาก
11	ผู้เข้าอบรมเกิดความกระตือรือร้น เมื่อเรียนด้วยชุดฝึกอบรม	.73	4.11	มาก
12	ลำดับเนื้อหาของชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสม	.79	4.03	มาก
รวมเฉลี่ย		.62	4.26	มาก

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ $E1=80 / E2=80$ ทั้งห้วงข้อการใช้ภาษาอังกฤษในการสำรองที่พักและตัวเครื่องบิน และการใช้ภาษาอังกฤษในการจัดทัวร์และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว แสดงว่าชุดฝึกอบรมเล่มนี้สามารถนำไปใช้ฝึกอบรมได้จริง อย่างไรก็ตาม มนตรี แยมกสิกร (2550) กล่าวว่า ตามหลักเกณฑ์ในการตั้งประสิทธิภาพในงานวิจัยที่ด้นั้น ไม่ควรตั้งให้สูงหรือต่ำกว่าผลประสิทธิภาพจริงจนเกินไปกล่าวคือ ประสิทธิภาพที่ได้ต้องไม่สูง



หรือต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แต่ไม่เกิน $\pm 2.5\%$ แต่ในการวิจัยนี้ ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเกินกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้มาก เมื่อสอบถามผู้เข้าอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้พื้นฐานทางด้านการท่องเที่ยวและบริการในระดับที่ดีมากอยู่แล้ว เพียงแต่อาจมีทักษะทางด้านภาษาอังกฤษไม่สูงมากนัก เมื่อนำความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเสริมเข้าไปในชุดฝึกอบรม ผู้เข้าอบรมจึงสามารถใช้ประสบการณ์ในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่มีอยู่มาต่อยอดกับทักษะภาษาอังกฤษได้ ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรศักดิ์ อุบลรัตน์ ซึ่งทำการวิจัยชุดฝึกอบรมด้วยตนเอง เรื่อง การจัดทำผลงานทางวิชาการของข้าราชการครูสังกัดกรมสามัญศึกษา โดยพัฒนาชุดฝึกอบรมเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) ชุดฝึกอบรมแบบเอกสาร และ 2) ชุดฝึกอบรมด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เพาเวอร์พอยท์พบว่า ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทั้งสองชุดสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ $E1=80 / E2 = 80$ ทั้งนี้ ผู้วิจัยกล่าวว่า การจะสามารถนำชุดฝึกอบรมมาใช้ในการพัฒนาตนเองได้นั้น จะต้องทำการวิจัยอย่างเป็นระบบ เริ่มจากกระบวนการศึกษาและวิเคราะห์เนื้อหา กำหนดแนวคิด วัตถุประสงค์ จากนั้นดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำไปทดลองตามขั้นตอนการหาประสิทธิภาพ (อีรศักดิ์ อุบลรัตน์. 2544)

นอกจากนี้ ปทุมพร วรดิพิงศ์ (2552) ยังกล่าวสนับสนุนข้อเสนอแนะข้างต้นว่า ต้องมีการวิเคราะห์หัวข้อหลัก หัวข้อย่อย และงานหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาชุดฝึกอบรม เพื่อให้การพัฒนาไม่รอบและทิศทางที่แน่ชัด อีกทั้งยังต้องทำการศึกษาค้นคว้าพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายเพื่อวิเคราะห์หาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมอีกด้วย ในด้านประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษนั้น พบว่า คะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบก่อนเรียนสูงกว่าหลังเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าผู้เข้าอบรมสามารถใช้ชุดฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษได้เพิ่มมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉรดี ไทยอุทิศ (2547) ซึ่งได้พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม พบว่า หลังจากฝึกอบรมผู้เข้าอบรมมีพัฒนาการที่ดีขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม เนื่องจากหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาสาระตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กิจกรรมและวิธีการอบรมเน้นหลักในด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ทำให้ผู้เข้า



อบรมได้ฝึกปฏิบัติจริงและสามารถนำกิจกรรมไปปฏิบัติได้ด้วยตนเองทั้งนี้ ศิริพงษ์ เสาภายน (2545) ยังกล่าวสนับสนุนผลการวิจัยนี้ไว้ว่า การเรียนรู้และการคิดวิเคราะห์จากการปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่จะทำให้บทเรียนมีความหมาย ไม่น่าเบื่อ บทเรียนมีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสมของวัย เวลา และสถานที่ ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ต้องเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การกระทำหรือการมีส่วนร่วมในกระบวนการคิดและการปฏิบัติ อีกทั้งการสรุปเนื้อหาในประเด็นต่างๆ จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใหญ่ได้ใช้ความรู้และประสบการณ์เดิมมาเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่ ทำให้บทเรียนมีความหมายและมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น

2. ความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษ
ความคิดเห็นโดยรวมของผู้เข้าอบรมเมื่อคิดเป็นคะแนนแล้วอยู่ในระดับ “เห็นด้วยมาก” โดยผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นว่าชุดฝึกอบรมนี้สามารถเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ ในการการใช้ภาษาอังกฤษในการสำรียงที่พึกและตัวเครื่องบิน และการใช้ภาษาอังกฤษในการจัดทัวร์และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวได้จริง และเห็นด้วยที่จะนำชุดฝึกอบรมไปเผยแพร่ให้กับผู้ที่สนใจต่อไป อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าอบรมเสนอแนะให้มีหัวข้อในการฝึกอบรมมากกว่านี้ และเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมเป็น 3 วัน เพื่อให้ได้ฝึกปฏิบัติมากขึ้น ในการนี้ วิทยากรจะมีส่วนช่วยอย่างมากในการให้ความรู้ และกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากศึกษาด้วยตนเองเพิ่มเติม นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมอบรมยังต้องการให้มีการเพิ่มกิจกรรมที่ฝึกทักษะการฟังให้มากยิ่งขึ้น โดยให้มีส่วนที่หลากหลายขึ้นเพื่อให้เวลาสนทนากับชาวต่างชาติจะทำให้มีความมั่นใจเพิ่มมากขึ้น

อภิฏ สิทธิภูมิมงคล (2545) ได้พัฒนาชุดฝึกอบรมในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนขึ้น พบว่า ผู้เข้าอบรมสามารถศึกษาหาความรู้ได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีวิทยากร และสามารถทบทวนบทเรียนได้ตลอดเวลา ผู้เข้าอบรมจะได้ทราบผลการปฏิบัติกิจกรรมตลอดเวลา ทำให้เกิดกำลังใจที่จะศึกษาจากชุดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และเกิดความเชื่อมั่นว่า ชุดฝึกอบรมสามารถช่วยให้ตนเองเกิดการเรียนรู้ได้ดีขึ้น ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นที่ดีมากต่อชุดฝึกอบรม อย่างไรก็ตามผู้เข้าอบรมจะต้องปฏิบัติตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อให้สามารถใช้ชุดฝึกอบรมได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม



กล่าวโดยสรุป ผลจากการนำชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไปใช้ในการจัดโครงการฝึกอบรมนั้น ทำให้คณะผู้วิจัยมีความมั่นใจว่าชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม สอดคล้องทั้งทางด้านเนื้อหา สภาพปัญหา และความต้องการของพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ในการที่จะนำไปใช้พัฒนาคุณภาพบุคคลกรในธุรกิจนี้ให้สามารถแข่งขันกับการขยายตัวของตลาดท่องเที่ยวเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ชุดฝึกอบรมควรมีกิจกรรมที่หลากหลายยิ่งขึ้น ผู้ดำเนินการฝึกอบรมจะต้องสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมด้วย เพื่อจะได้กำหนดกิจกรรมให้เหมาะสมแก่สถานการณ์ นอกจากนี้ ควรจะมีการสรุปเนื้อหาและความคิดรวบยอดให้กับผู้เข้าอบรมเพื่อจะได้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน
2. หัวข้อในชุดฝึกอบรมมีน้อยเกินไป ควรกำหนดหัวข้อให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือเข้ามาช่วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้นำไปใช้ต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- ฉรัต ไทยอุทิส. (2547). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการประเมินหลักสูตรสถานศึกษาสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยหลักการ “Balanced Scorecard”. ปรินญานิพนธ์การศึกษาศุภวิชบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีรศักดิ์ อุบลรัตน์. (2544). การพัฒนาชุดฝึกอบรมด้วยตนเอง เรื่อง การจัดทำผลงานทางวิชาการของข้าราชการครูสังกัดกรมสามัญศึกษา. สารนิพนธ์ปรินญานิพนธ์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นลิน สีมะเสถียรโสภณ และบรรลักษ์ณ์ เกื้อสุวรรณ. (2556). ความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สี่ลม เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547).ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- บุญลือ อิมอำไภย. (2551). การพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม (ช่างกลสยาม). งานวิจัยในชั้นเรียน. โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม (ช่างกลสยาม).
- ปทุมพร วรดิพิงศ์. (2552). การพัฒนาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน. รายงานการวิจัย ปรินญานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิตศึกษาศาสตร์บัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เพ็ญประภา และ อนุวัต เจริญสุข. (2554). ภาษาอังกฤษกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2015. วารสารนักบริหาร. ปีที่ 31(4), 34-40.



มนตรี แยมกสิกร. (2550). การเลือกใช้เกณฑ์ประสิทธิภาพในงานวิจัยและพัฒนา
สื่อการสอน: E1/E2และ 90/90 standard. วารสารศึกษาศาสตร์.

ปีที่ 19(1), 11-12.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2555). โครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยว
เพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว. วิทยาลัยนวัตกรรม.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริพงษ์ เสาภายน. (2545).การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถใน
การจัดการความขัดแย้งของตำรวจชุมชน. ปริญญาโทการศึกษาคณะ
บัณฑิต.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ศิริลักษณ์ ล้อมักดี. (2543). ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ. พิมพ์ครั้งที่
2. กรุงเทพฯ: หน้าต่างสู่โลกกว้าง.

สำนักนโยบายและแผน. (2555). โอกาสและผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจ
อาเซียนต่อกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ:สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

อภิภู สิทธิภูมิมงคล. (2545). การพัฒนาชุดฝึกอบรมการวิจัยชั้นเรียน เรื่อง การ
พัฒนาและการทดลองใช้นวัตกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน.รายงาน
การวิจัยปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อลิสา วานิชดี และคณะ. (2550). ชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว:
จังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อัญชลี อติแพทย์. (2554). รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภ
อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิจัยและพัฒนา. ปีที่ 3, 34.

