

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อหาประสิทธิผลทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร
5. เพื่อติดตามผลจากการฝึกอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ การอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ
 - 2.1 ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาด
 - 2.2 ความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ชุดฝึกอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษ จะประกอบด้วยกระบวนการเรียนรู้การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน โดยเน้นการฝึกปฏิบัติ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 คำศัพท์เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ชุดที่ 2 การกล่าวทักทายและการเชิญชวน

ลูกค้า ชุดที่ 3 การสอบถามและต่อรองราคา ชุดที่ 4 รสชาติของอาหาร ชุดที่ 5 การกล่าวขอบคุณ และกล่าวลา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ความต้องการการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการ ของวิสาหกิจชุมชน
2. ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการ ของวิสาหกิจชุมชน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
3. แผนการอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการ ของวิสาหกิจชุมชน
4. แบบทดสอบทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ได้จากการอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการ ของวิสาหกิจชุมชน
5. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการ ของวิสาหกิจชุมชน
6. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อการใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการ ของวิสาหกิจชุมชนหลังจากได้รับการฝึกอบรม

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ ของวิสาหกิจชุมชน ผังธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านคำศัพท์เกี่ยวกับเครื่องดื่มและอาหาร 2) การต้องการที่จะสนทนากับลูกค้าชาวต่างชาติเกี่ยวกับการกล่าวทักทายและเชิญชวนลูกค้า 3) การถามเกี่ยวกับราคาสินค้า 4) การสื่อสารเกี่ยวกับรสชาติของอาหาร การ 5) กล่าวขอบคุณลูกค้า
2. ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนผังธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีประสิทธิภาพเท่ากับ 75.80/ 76.22 ซึ่งมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 75/75 ที่กำหนดไว้

3. ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ภายหลังสูงกว่าก่อนการอบรมโดยชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมซึ่งมี 5 ระดับที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน ในด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหา และด้านประโยชน์จากการอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจในต่อชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.12 (S.D. = 0.72) โดยสรุป ค่าเฉลี่ยที่ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน เท่ากับ 4.12 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก หมายความว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจที่ดีต่อชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

5. ผลการติดตามการใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ พบว่า การติดตามผลจากการฝึกอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า 1.ผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนได้มีการจัดทำป้ายรายการอาหารเป็นภาษาอังกฤษได้ โดยนำคำศัพท์ต่างๆที่ได้อบรมไปใช้ในการกำหนดรายการอาหารเพื่อให้ผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติมีความเข้าใจในตัวสินค้าได้มากยิ่งขึ้น 2. ผู้ประกอบการมีแนวทางในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้มากขึ้น 3. สมาชิกในวิสาหกิจชุมชนมีสถานะเศรษฐกิจที่ดีขึ้น เนื่องจากสามารถที่จะสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มของตนเองได้ 4. ผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนบางคนอาจจะมีการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ยังไม่คล่องแคล่ว เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลการทดลองเพื่อตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้พบว่า

1. ผลจากการศึกษาความต้องการการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับผู้ประกอบการ ของวิสาหกิจชุมชน ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนเกิดการเรียนรู้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาด โดยได้รับการอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อตามความต้องการของผู้ประกอบการที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ร่วมกับความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้ โดยกำหนดหัวข้อสำหรับการพัฒนาภาษาอังกฤษร่วมกันดังนี้ 1) ชุดที่ 1 คำศัพท์เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Vocabulary 2) ชุดที่ 2. การกล่าว

ทักทายลูกค้า (Greetings) 3) ชุดที่ 3 การสอบถามและต่อรองราคา (Negotiation) 4) ชุดที่ 4 รสชาติอาหาร (Tastes of Food) 5) ชุดที่ 5 การกล่าวขอบคุณและกล่าวลา (Saying Thanks and Farewell) ซึ่งหัวข้อในการนำมาสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมเป็นหัวข้อที่ผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนเห็นว่าเป็นประโยชน์และมีความสำคัญสำหรับวิสาหกิจชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภัสสร สุนธิรักษ์ (2562) ผู้นำชุมชนและคนในชุมชนมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการสื่อสารภาษาอังกฤษมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างมากในปัจจุบัน จึงมีการวางแผนรวมกันในการหาแนวทางในการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษ คือ การฝึกอบรมทางด้านภาษาอังกฤษกับผู้นำและคนภายในชุมชนเพื่อใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของคนในสังคมเบื้องต้น และการที่เราสอดแทรกการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันก็จะสร้างความคุ้นชินให้กับตนเอง เพื่อให้เราได้ตระหนักว่าภาษาอังกฤษเป็นเรื่องใกล้ตัวที่มีความจำเป็นอย่างมากสำหรับโลกในศตวรรษที่ 21 (กาญจนาพร รุจิโณม, 2561)

2. ผลจากการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนจากเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ 75 / 75 พบว่า ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนมีประสิทธิภาพเท่ากับ 75.80/ 76.22 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ หมายความว่า ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยของอภิปรายตามข้อย่อยดังนี้

2.1 ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้น ได้สร้างเนื้อหาในการอบรมที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของชุมชนที่ชุมชนต้องการจะอบรมเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ จากนั้นได้นำมาวิเคราะห์แนวเรื่องที่จะสร้างบทเรียน มาสร้างเป็นเนื้อหาในชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนโดยบทที่ 1 จะประกอบด้วยคำศัพท์ที่เกี่ยวกับร้านค้าในตลาดน้ำ ซึ่งคำศัพท์เหล่านี้ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่จะได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน (Lado, 1988, pp. 119-120) เช่น คำศัพท์เกี่ยวกับถ้วยเตี๋ย ส้มตำ อาหาร เครื่องดื่ม ขนมและของหวาน เป็นต้น จึงทำให้ผู้เข้าอบรมให้ความสนใจ และเรียนรู้ได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้ผ่านการตรวจสอบและหาประสิทธิภาพ ก่อนที่จะนำบทเรียนไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการดำเนินการอย่างเป็นระบบส่งผลให้ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด สอดคล้องกับชัยยงค์ พรหมวงศ์ และคณะ (2520, น.137) และบุญชม ศรีสะอาด (2541, น.41) ที่ได้กล่าวถึงการหาประสิทธิภาพของชุดการสอนซึ่งสรุปได้ว่า “จะต้องมีการนำไปทดลองเป็นรายบุคคลแบบ 1 : 1 ก่อน สังเกตพฤติกรรม ทดลองหาประสิทธิภาพ

เพื่อหาข้อบกพร่องแล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ต่อจากนั้น จึงนำไปทดลองใช้กับกลุ่มย่อยประมาณ 5-10 คน นำข้อบกพร่องที่พบมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำไปทดลองกลุ่มใหญ่ จนเชื่อถือได้ว่าเป็นชุดฝึกที่มีประสิทธิภาพ" ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนลิน สิมะเสถียรโสภณ และบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ (2558) ได้ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ $E1 = 80 / E2 = 80$

2.2 ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยได้สร้างกิจกรรมที่หลากหลายโดยเน้นการปฏิบัติ ซึ่งผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จัดการอบรมโดยเน้นผู้อบรมเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับริชาร์ด (Richards, 2006) วิลลิส (Willis, 1996) และเอลลิส (Ellis, 2007) ที่กล่าวถึงวิธีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ที่ต้องเน้นให้ปฏิบัติจริง เน้นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารจริง ให้โอกาสผู้เรียนได้พัฒนาทั้งความคล่อง (Fluency) และความถูกต้อง (Accuracy) ของภาษา และกิจกรรมที่จะให้ผู้เรียนทำนั้นมีความเชื่อมโยงกับที่ใช้จริง ซึ่งสอดคล้องกับศศิปลา ทิพย์ประภา (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับวิสาหกิจชุมชนด้วยบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผลการทดลองใช้หลักสูตรพบว่าผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น มีความสนใจและตั้งใจทำกิจกรรมเป็นอย่างดี และนอกจากนี้การสร้างกิจกรรมของชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพื้นฐานและหัวข้อที่ผู้เข้าอบรมต้องการจะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ จะทำให้ผู้เข้าอบรมมีความสนใจที่จะศึกษามากยิ่งขึ้น ซึ่งปทุมพร วรดิพิงค์ (2552) ได้กล่าวสนับสนุนข้อเสนอแนะข้างต้นว่า ต้องมีการวิเคราะห์หัวข้อหลัก หัวข้อย่อย และงานหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาชุดฝึกอบรม เพื่อให้การพัฒนา มีกรอบและทิศทางที่แน่ชัด อีกทั้งยังต้องทำการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายเพื่อวิเคราะห์หาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉรุต ไทยอุทิศ (2547) ซึ่งได้พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม พบว่า หลังจากฝึกอบรมผู้เข้าอบรมมีพัฒนาการที่ดีขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม เนื่องจากหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาสาระตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมกิจกรรมและวิธีการอบรมเน้นหลักในด้านการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ทำให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติจริงและสามารถนำกิจกรรมไปปฏิบัติได้ด้วยตนเอง

2.3 ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนเป็นชุดฝึกที่ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสซักถามข้อสงสัยซึ่งกันและ ผู้เข้าอบรมจึงได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการอบรมของตนเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ในขณะที่ผู้เข้าอบรมทำการฝึกผู้วิจัยจะเฉลยคำตอบที่ถูกต้องให้และทราบผลคะแนนจากการทำการฝึกทุกครั้ง จึง

ทำให้ผู้เข้าอบรมทราบความก้าวหน้าของตนเอง จึงเกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษของตนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑลเชิเยอร์ อินแกว (2554, น.39) ที่ให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติไปที่ละชุดพร้อมกับเฉลย และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น ชักถามงานของตนเอง และของคนอื่นๆ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้กล้าแสดงออกทางความคิด ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงไปสู่ งานของผู้เรียนเอง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเขียนและการอ่านในวิชาภาษาอังกฤษต่อไป นอกจากนี้ ถนอมพร เลหาจรัสแสง (2541, น.26-41) ที่กล่าวว่า การใช้การเสริมแรงที่ก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวก จะเป็นการกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการเรียน นอกจากนี้การให้การเสริมแรง ทันทีเมื่อนักเรียนทำภาระงานเสร็จซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในระยะเริ่มต้นของการเรียน (Cole และ Chan ,1994 , น.380, อ้างถึงใน กันต์ดนัย วรจิตติพล 2542, น.86) และยังทำให้ทราบว่า มีสิ่งใดอีกที่เขายังต้องเรียนรู้เพื่อจะทำภาระงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลจากการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความสามารถการใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุดังนี้

3.1 คำศัพท์ที่ผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนนั้น ผู้วิจัยได้เลือกคำศัพท์มาจากความต้องการของชุมชนโดยสอบถามจากแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับร้านค้าต่างๆในชุมชน แล้วนำมาสร้างชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน และในแต่ละบทจะสอนคำศัพท์ไม่มากจนเกินไปเพราะผู้วิจัยได้คำนึงถึงความสามารถของผู้เข้าอบรมด้วย จึงเป็นสาเหตุทำให้คำศัพท์ในชุดฝึกนั้นง่ายต่อการเรียนรู้และจดจำ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ Lado (1988, pp.119 – 120) ได้กล่าวถึงการสอนศัพท์ไว้ว่า ไม่ควรมีคำศัพท์มากเกินไปหรือน้อยเกินไปในบทเรียนนั้นๆ แต่ควรเหมาะสมกับวุฒิภาวะทางสติปัญญาของผู้เรียน และควรเป็นคำศัพท์ที่ผู้เรียนมีโอกาสนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

3.2 การนำชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนมาใช้ในการสอนภาษาอังกฤษ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการอบรม เพราะกิจกรรมที่ใช้ในการอบรมเป็นการเน้นกิจกรรมหรือสร้างสถานการณ์จำลองที่ผู้เข้าอบรมพบเจอในชีวิตประจำวันหรือเมื่อต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติ โดยกำหนดรูปแบบสำนวนภาษาและคำศัพท์ที่ควรรู้ให้ฝึกออกเสียง พูดซ้ำ ๆ ให้ ถูกต้องและคล่องแคล่ว และกิจกรรมที่ใช้ในการอบรมมีความหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับกิจกรรมเพื่อการสื่อสาร เช่น กิจกรรมคู่ กิจกรรมกลุ่ม บทบาทสมมติ หรือสถานการณ์จำลอง ผู้เข้าอบรมจะได้ทำกิจกรรมได้โดยไม่สะดุด ซึ่งสอดคล้องกับบริษัทรัด

(Richards, 2006) วิลลิส (Willis, 1996) และ เอลลิส (Ellis, 2007) ที่กล่าวถึงวิธีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ที่ต้องเน้นให้ปฏิบัติจริง เน้นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารจริง ให้โอกาสผู้เรียนได้พัฒนาทั้ง ความคล่อง (Fluency) และความถูกต้อง (Accuracy) ของภาษา และกิจกรรมที่จะให้ผู้เรียนทำนั้นมีความเชื่อมโยงกับที่ใช้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ เจตธำรง และคณะ (2557) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการสนับสนุนการท่องเที่ยว จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้แนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร สามารถพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษได้

4. จากผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการอบรมโดยชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.105 - 106) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาดในด้านต่างๆ ผลปรากฏดังนี้

4.1 ด้านรูปแบบของชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อรูปแบบของชุดฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.68) ข้อที่ได้ค่าระดับเฉลี่ยสูงสุด คือ ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน มีตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจนไม่สับสนต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.65) เนื่องจากผู้วิจัยใช้ตัวอักษรที่อ่านง่ายเหมาะสม นอกจากนี้รูปแบบกิจกรรมในแต่ละชุดฝึกอบรมมีความหลากหลาย อาทิเช่น ให้ผู้เข้าอบรมจับคู่คำศัพท์กับภาพ การแต่งประโยคจากภาพโดยนำคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับร้านค้าของตนเองมาสร้างเป็นประโยค ซึ่งลักษณะกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมทำงานเดี่ยว เป็นคู่ และเนื้อหาในการอบรมเริ่มจากง่ายไปสู่เนื้อหาที่ยากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชณี ศรีไพรวรรณ (2527, น.18) กล่าวถึงหลักในการสร้างแบบฝึกว่า แบบฝึกต้องมีรูปแบบที่จูงใจและเป็นไปตามลำดับความยากง่ายเพื่อให้ผู้เรียนมีกำลังใจทำ มีจุดมุ่งหมายว่าจะฝึกด้านใดเพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจ แบบฝึกต้องมีการถูกต้องในการให้ผู้เรียนทำแบบฝึกทุกครั้งต้องให้เหมาะสมกับเวลา เหมาะสมกับความสนใจ ควรทำแบบฝึกหลายๆ ครั้ง เพื่อให้ผู้เรียนได้อย่างกว้างขวาง และส่งเสริมให้เกิดความคิด

4.2 ด้านเนื้อหาของชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาของชุดฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.74) ข้อที่ได้ค่าระดับเฉลี่ยสูงสุด คือ ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการตลาดสำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน มีจุดประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.85) อันเนื่องมาจากผู้วิจัยได้บอกถึงจุดประสงค์และคำแนะนำในแต่ละกิจกรรมในชุดฝึกแก่ผู้เข้าอบรมอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีตัวอย่างประกอบในแต่ละกิจกรรม ซึ่งทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่ายและ

สามารถฝึกด้วยตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gunter et al. และคณะ (1990, น. 80) ที่กล่าวว่า แบบฝึกมักใช้ในการให้ผู้เรียนฝึกเรียนด้วยตนเอง และแบบฝึกควรมีการให้คำแนะนำในการทำแก ผู้เรียนโดยการให้ครูแสดงตัวอย่างแก่ผู้เรียนก่อน จากนั้นจึงให้ผู้เรียนทำด้วยตนเอง และหลังจาก ผู้เรียนทำกิจกรรมเสร็จ ครูและผู้เรียนควรอภิปราย ตรวจสอบ และซักถามข้อสงสัยในข้อคำถาม และคำตอบของแบบฝึกพร้อมกัน นอกจากนี้กิจกรรมในชุดฝึกอบรมในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม หลังจากได้อบรมในแต่ละกิจกรรมแล้ว ผู้เข้าอบรมมีความพอใจกับการเรียนรู้ ทำให้ผู้เข้าอบรมเห็น ประโยชน์ในการฝึกฝนตนเองด้านการสื่อสารเพื่อนำไปประกอบอาชีพของตนเอง

4.3 ด้านประโยชน์จากการเรียนรู้จากชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ สำหรับผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชน พบว่าผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อด้านประโยชน์สำหรับ ชุดฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.73) ข้อที่ได้ค่าระดับเฉลี่ยสูงสุด คือ ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทำให้ผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติสามารถเข้าถึงสินค้าได้มากขึ้นและสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าใจในตัวสินค้ามากขึ้น ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.67) ทั้งนี้ เนื่องจากการเรียนกิจกรรมที่หลากหลาย และเป็นสถานการณ์ที่ผู้เข้าอบรมจะได้เจอในชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการเรียนการสอนและประเมินผล (2548, น.101) กล่าวถึงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถ สื่อสารด้วยการฟัง พูด อ่าน เขียนด้วยการใช้ภาษาอังกฤษได้ในสถานการณ์จริงรวมทั้งการศึกษาต่อ และการประกอบอาชีพโดยใช้แนวการสอนแบบผสมผสาน และใช้กิจกรรมการเรียนการสอนทั้งในและ นอกชั้นเรียน ตลอดจนสื่อที่หลากหลายอันจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้อย่างสนุกสนานและเพลิดเพลิน นอกจากนี้งานวิจัยของศศิภา ทิพย์ประภา (2561) ได้ทำวิจัย เรื่องการพัฒนาสมรรถนะการใช้ทักษะ การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับวิสาหกิจชุมชนด้วยบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการพัฒนาทักษะการพูดด้านการออกเสียงการเสนอราคาและขั้นตอนการผลิต ระดับมากที่สุดและผลการเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังเรียนด้วยชุดบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ด้วย ตนเองพบว่ากลุ่มตัวอย่างผ่านการประเมินตนเองหลังเรียนร้อยละ 100

5. การติดตามผลจากการฝึกอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อ ส่งเสริมการตลาด โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) พบว่า ผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนมี การนำเอาความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ได้แก่ ผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนได้มีการจัดทำ ป้ายรายการอาหารเป็นภาษาอังกฤษ โดยนำคำศัพท์ต่างๆที่ได้อบรมไปใช้ในการกำหนดรายการอาหาร เพื่อให้ผู้บริโภคที่เป็นชาวต่างชาติมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ได้มากยิ่งขึ้น และช่องทางประชาสัมพันธ์

ของวิสาหกิจชุมชน ได้นำการกล่าวทักทายและเชิญชวนลูกค้าเป็นภาษาอังกฤษ และรายการเมนูอาหารและเครื่องดื่มประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์เพื่อเป็นการส่งเสริมการค้าขายของวิสาหกิจชุมชน และทางผู้นำวิสาหกิจชุมชนได้มีการเพิ่มช่องทางไลน์ประกอบกับข้อความภาษาอังกฤษเพื่อประชาสัมพันธ์การค้าขาย ซึ่งการใช้สื่อออนไลน์ที่มีหลากหลายช่องทาง ในการให้บริการแก่ผู้บริโภคได้ครบวงจรมากยิ่งขึ้น ถือเป็นการเพิ่มคุณค่าและสร้างความเชื่อมั่นอันแข็งแกร่งให้กับผู้บริโภค (Marketing Oops, 2018)

ปัญหาที่พบในการวิจัย

ปัญหาที่พบในการวิจัย มีดังนี้

1. ผู้ประกอบการของวิสาหกิจชุมชนบางท่านอาจจะมีการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ยังไม่คล่องแคล่ว อาจจะไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เพื่อการอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการตลาด ตลอดจนการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 วิทยากรอาจจะยืดหยุ่นเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมในชุดกิจกรรมแต่ละชุด เนื่องจากผู้เข้าอบรมบางคนมีทักษะในการเรียนช้าและวิทยากรควรตรวจสอบพิจารณาหาข้อมูลของผู้เข้าอบรมหลังการทดสอบ เพื่อดูว่าเรื่องใดหรือกิจกรรมใดที่ผู้เข้าอบรมมีความรู้แล้วผ่านกิจกรรมนั้นไปหรือทบทวนเพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปตามขั้นตอนและครบกระบวนการ

1.2 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถนำชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษไปใช้กับกลุ่มวิสาหกิจของตนเอง และสามารถนำชุดฝึกอบรมไปเผยแพร่แก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชนอื่นๆได้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรต่างๆ ที่อาจมีผลต่อการจัดกิจกรรมของผู้เข้าอบรม หลังจากที่ได้รับการอบรมโดยการใช้ชุดฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

2.2 ควรสร้างสื่อในรูปแบบอื่นๆ ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการเรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น

2.3 ควรศึกษาการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ของวิสาหกิจชุมชนเพื่อให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น