



รายงานผลการดำเนินโครงการบริการวิชาการ

โครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน  
ในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่สีลม กรุงเทพมหานคร  
เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

โดย

1. นางสาวบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ
  2. นางสาวนลิน สีมะเสถียรโสภณ
- วิทยาลัยนานาชาติ

ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
งบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ 2556

## คำนำ

รายงานผลการดำเนินงาน “โครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน ในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่สีลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ฉบับนี้ เป็นผลการดำเนินงานตามคำสั่งสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ สวพ ๑ ลงวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 28, 29 และ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม 5 กลุ่มเรื่อง โดยเป็นความร่วมมือด้านบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของหน่วยงานวิชาชีพ ระหว่างวิทยาลัยนานาชาติและสมาคมไทยการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการฝีมือแรงงานในตลาดอาเซียน นอกจากนี้ ยังเป็นการบูรณาการโครงการบริการวิชาการที่นำไปสู่งานวิจัย เรื่อง ความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สีลม เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อีกด้วย

ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันให้กับพนักงานในสายงานบริการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้เล็งเห็นความต้องการในการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริการ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสาร แต่แรงงานฝีมือในประเทศไทยนั้นยังไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเท่าที่ควร วิทยาลัยนานาชาติ จึงได้เห็นสมควรให้มีการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้ตลาดแรงงานไทยสามารถแข่งขันกับแรงงานจากประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้

(นางสาววรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ)

ผู้รับผิดชอบโครงการ

10 กรกฎาคม 2556

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
1. ชื่อโครงการ	5
2. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	5
3. ความสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย	5
4. หัวหน้าหน่วยงาน	5
5. ผู้รับผิดชอบ / คณะผู้ดำเนินโครงการ / นักศึกษาร่วมโครงการ	
6. หลักการและเหตุผล	5
7. วัตถุประสงค์ของโครงการ	6
8. ลักษณะของแผนงานโครงการ	6
9. ความสอดคล้องกับความต้องการของมหาวิทยาลัย	6
10. ลักษณะโครงการ	6
11. ประเภทโครงการ	6
12. อัตราค่าลงทะเบียน	6
13. รายได้ที่คาดว่าจะได้รับ	6
14. การสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ	7
15. การบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน ความร่วมมือด้านบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ	7
16. การบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคมกับการวิจัย ความร่วมมือด้านบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ	7
17. การนำผลการประเมินไปประยุกต์ใช้หรือบูรณาการกับการเรียนการสอน หรือสร้างงานวิจัยหรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	7
18. แผนเชื่อมโยงการบูรณาการการบริการวิชาการกับการเรียนการสอน การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	8
19. ระยะเวลาดำเนินโครงการ	8
20. แผนการดำเนินงาน	8
21. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	8

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
22. ประเภทของกลุ่มเป้าหมาย	8
23. พื้นฐานผู้เข้าร่วมอบรม	8
24. งบประมาณรายจ่าย	9
25. แผนการใช้งบประมาณ	9
26. สถานที่ดำเนินการ	9
27. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	10
28. ตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ	10
29. สรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ	10
30. การติดตามประเมินผลโครงการ	10
31. ชุมชนหรือองค์กรมีผู้นำหรือสมาชิกที่มีการเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	11
32. ชุมชนหรือองค์กรมีการสร้างกลไกที่มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคงอัตลักษณ์และวัฒนธรรมของชุมชนหรือองค์กร	11
33. ผลกระทบที่เกิดประโยชน์สร้างคุณค่าต่อสังคม หรือชุมชน/องค์กรมีความเข้มแข็ง	11
34. ผลกระทบทางลบต่อสังคม หรือชุมชน/องค์กร	11
35. ปัญหา / อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	11
หลักฐานแนบท้ายรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการบริการวิชาการ	12
1. เอกสารอนุมัติโครงการและโครงการ	
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการบริการวิชาการ	
3. หนังสือตอบรับ/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ / แบบสอบถามความต้องการของชุมชนหรือองค์กร / เอกสารอื่น ๆ	
4. หนังสือเชิญวิทยากร / หนังสือราชการ / เอกสารอื่น ๆ	
5. เอกสาร มคอ. 3	
6. แบบเสนอโครงการวิจัย (แบบ ว-1ด)	
7. สรุปรายงานผลการประเมินโครงการฯ พร้อมตัวอย่างแบบสำรวจ / แบบประเมิน / แบบสอบถาม (หลังสิ้นสุดโครงการ)	
8. ภาพกิจกรรม	

รายงานผลการดำเนินโครงการบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1. ชื่อโครงการ **โครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่สีลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**

2. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยข้อที่ 4. และ 6.

- ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยข้อที่ 4 ยกย่องคุณภาพการวิจัย ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 50 จำนวนโครงการวิจัยใหม่ และ 52 จำนวนโครงการวิจัยที่แล้วเสร็จ

- ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยข้อที่ 6 เร่งรัดบริการวิชาการอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 66 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 67 จำนวนผู้เข้ารับบริการ

3. สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยข้อที่ 3

ให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ชุมชนและสังคมอย่างมีคุณภาพ เพื่อยกมาตรฐานชุมชน สังคม และผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลางหรือ SMEs สู่อุตสาหกรรม

4. ชื่อหัวหน้าหน่วยงาน ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.กรรทอง ไครีรี

5. ชื่อผู้รับผิดชอบโครงการ นางสาวนวลลักษณ์...เกื้อสุวรรณ

คณะผู้ดำเนินโครงการ (จัดทำเป็นคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน)

ชื่อ - สกุล

สังกัด

1) นางสาวนลิน...สีมะเสถียรโสภณ

วิทยาลัยนานาชาติ

6. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากกระแสการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community ซึ่งทำให้มีการรวมตัวกันของตลาดและฐานการผลิตภายในอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์ในการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน และแรงงานอย่างเสรี โดยเฉพาะในด้านการบริการ AEC ได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกอาเซียนจะต้องเปิดโอกาสให้ประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นสามารถถือหุ้นในธุรกิจบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 รวมทั้งมีการยกเลิกข้อจำกัดสำหรับการบริการข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายฝีมือแรงงานภายในปี พ.ศ. 2558 ดังคำขวัญ หนึ่งวิสัยทัศน์ หนึ่งเอกลักษณ์ หนึ่งประชาคม

ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการรวมตัวกันของตลาดอาเซียน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้เล็งเห็นความต้องการในการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริการ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสาร แต่แรงงานฝีมือในประเทศไทยนั้นยังไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเท่าที่ควร วิทยาลัยนานาชาติ จึงได้เห็นสมควรให้มีการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้ตลาดแรงงานไทยสามารถแข่งขันกับแรงงานจากประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้

7. วัตถุประสงค์ของโครงการ
- 7.1. เพื่อฝึกให้พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- 7.2. เพื่อพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว
- 7.3. เพื่อให้พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
8. ลักษณะของแผนงานโครงการ
- แผนงานโครงการใหม่     แผนงานโครงการต่อเนื่อง     แผนงานโครงการขยายผล  
ระบุชื่อโครงการต่อเนื่อง/โครงการขยายผล.....
9. ความสอดคล้องกับความต้องการของมหาวิทยาลัย (เลือกได้เพียง 1 ข้อ)
- โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริเพื่อพัฒนาท้องถิ่น
- บริการวิชาการเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งแก่ชุมชน
- การบริการวิชาการวิชาชีพเพื่อพัฒนายกระดับคุณภาพมาตรฐานชุมชนและท้องถิ่น
- พัฒนาทักษะวิชาชีพในชุมชนและท้องถิ่น
- พัฒนาแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์
10. ลักษณะโครงการนี้จัดอยู่ในประเภท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- การฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย บรรยาย ประชุมเชิงปฏิบัติการ
- การสอนหลักสูตรพิเศษเพื่อรับประกาศนียบัตร
- การวิเคราะห์ การตรวจสอบ การทดสอบ การสอบเทียบ การประเมินผล และการแปล
- การวางแผน การวางระบบ การออกแบบ การประดิษฐ์ หรือการผลิต
- การให้บริการเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ
- การให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะ หรือการให้บริการข้อมูล การศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
- การให้บริการในลักษณะอื่น ๆ (ระบุ).....
11. โครงการนี้จัดอยู่ในประเภท
- ไม่คิดค่าบริการ (ข้ามไปตอบข้อ 14)     มีค่าบริการ
12. อัตราค่าลงทะเบียน (ถ้ามี).....-.....บาทต่อคน
13. รายได้ที่คาดว่าจะได้รับ .....-.....บาท

14. มีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อที่ 1 จากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)
- 14.1. มีหนังสือเชิญเป็นวิทยากรจากนายกสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว  
หลักฐานประกอบ ได้แก่ หนังสือเชิญจากนายกสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว และแบบสำรวจ
15. มีการบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน ความร่วมมือด้านบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ข้อที่ 2 จากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)
- 15.1. มีการประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอน  
หลักฐานประกอบ มคอ.3 วิชา IAB 3317 Fare and Ticketing, IAB 2316 Reservation Management, และ IBU 3209 Entrepreneurship
16. มีการบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคมกับการวิจัย ความร่วมมือด้านบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ข้อที่ 3 จากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)
- 16.1. บูรณาการโครงการบริการวิชาการกับงานวิจัย เรื่อง ความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สีลม เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
17. โครงการนี้สามารถนำผลการประเมินไปประยุกต์ใช้หรือบูรณาการกับการเรียนการสอน หรือสร้างงานวิจัย หรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ถ้ามี (โปรดระบุรายวิชาหรือหัวข้องานวิจัย) (ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ข้อที่ 5 จากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)
- โครงการนี้สามารถนำผลการประเมินไปประยุกต์ใช้กับงานวิจัย เรื่อง ความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สีลม เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้
- หลักฐานประกอบ แบบเสนอโครงการวิจัย (แบบ ว-1ด)

18. แผนเชื่อมโยงการบูรณาการการบริการวิชาการกับการเรียนการสอน การวิจัย และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม (ตรงตาม มคอ.3)

กิจกรรมของโครงการ บริการวิชาการ (อธิบายตามรายกิจกรรมย่อย)	การเชื่อมโยงบูรณาการการบริการวิชาการ		
	การเรียนการสอน	การวิจัย	การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม
ขั้นที่ 1 เสนอรายละเอียด โครงการเพื่อขออนุมัติ	กำหนดหัวข้อที่จะใช้ใน การเรียนการสอนให้ สอดคล้องกับโครงการ	กำหนดหัวข้องานวิจัย	-
ขั้นที่ 2 ดำเนินโครงการ	นำหัวข้อที่กำหนดไว้ไปใช้ สอนในห้องเรียน	จัดทำแบบประเมิน ผู้เข้าร่วมโครงการ	-
ขั้นที่ 3 ประเมินผลโครงการ	ให้นักศึกษาทำกิจกรรม ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับ การจัดโครงการ	ประเมินความทัศนคติของ ผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อ ประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนและการใช้ ภาษาอังกฤษ	-

19. ระยะเวลาโครงการ เริ่มต้น 1 พฤศจิกายน 2555...สิ้นสุด 30 กันยายน 2556

20. แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ช่วงเวลาดำเนินการ (ระบุวันที่)
1. ประชุมผู้รับผิดชอบและมอบหมายหน้าที่	18 – 29 มีนาคม 2556
2. การประชาสัมพันธ์	9 – 19 เมษายน 2556
3. การดำเนินการ	28 – 30 พฤษภาคม 2556
4. การจัดทำสรุปผล	3 – 28 มิถุนายน 2556
5. การติดตามการนำไปประยุกต์ใช้	1 – 19 กรกฎาคม 2556

21. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 39 คน

22. ประเภทของกลุ่มเป้าหมาย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ชุมชน/ชาวบ้าน

ผู้นำชุมชน

ผู้บริหาร

อื่น ๆ (ระบุ).....

23. พื้นฐานของผู้เข้าร่วมอบรม (ถ้ามี) เป็นพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว



## 24. งบประมาณรายจ่าย (แบ่งเป็นหมวด)

รายการ	รายละเอียด	จำนวนเงิน
1. หมวดค่าตอบแทน	- วิทยากรภายในมหาวิทยาลัย 12 ช.ม. x 400 บาท	4,800
	- วิทยากรภายนอกมหาวิทยาลัย 4 ช.ม. x 1,200 บาท	4,800
2. หมวดค่าใช้จ่าย	- อาหารว่างและเครื่องดื่ม 38 คน x 6 มื้อ x 25 บาท	5,700
	- อาหารกลางวัน 38 คน x 3 มื้อ x 120 บาท	13,680
	- ค่าเอกสาร 13,264 แผ่น 0.50 บาท	6,632
	- ค่าสมุดฉีก	90
	- ค่าของที่ระลึก	854
<b>รวม</b>		<b>36,556</b>

หมายเหตุ: เนื่องจากตั้งเป้าผู้เข้าร่วมโครงการไว้ทั้งสิ้น 30 คน แต่มีผู้สนใจถึง 39 คน ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มจาก 30 คน เป็น 39 คน

## 25. แผนการใช้งบประมาณ (ให้สอดคล้องกับช่วงเวลาในปฏิทินกิจกรรม)

กิจกรรม	งวดที่ 1 (ต.ค.-ธ.ค. 55)		งวดที่ 2 (ม.ค.-มี.ค. 56)		งวดที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย. 56)	
	ปริมาณงาน (%)	งบประมาณ (บาท)	ปริมาณงาน (%)	งบประมาณ (บาท)	ปริมาณงาน (%)	งบประมาณ (บาท)
1. ขออนุมัติโครงการ	5%	-				
2. ประชุมผู้รับผิดชอบและมอบหมายหน้าที่			20%	-		
3. การประชาสัมพันธ์					10%	-
4. การดำเนินการ					35%	36,332
5. การจัดทำสรุปผล					25%	224
6. การติดตามการนำไปประยุกต์ใช้					5%	-

## 26. สถานที่ดำเนินการ (โปรดระบุพื้นที่ดำเนินการ/จังหวัด)

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตึกศรีจุฑาภา เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

## 27. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 27.1. พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- 27.2. พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวมีทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น
- 27.3. พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

## 28. ตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการ

- ระดับความสำเร็จของแผนการบริการวิชาการเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งชุมชน
- ระดับความสำเร็จของการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรในชุมชนและท้องถิ่น
- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

## 29. สรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ

งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	.....47,600.....บาท
งบประมาณที่ใช้ไป	.....36,556.....บาท
1. หมวดค่าตอบแทน	.....9,600.....บาท
2. หมวดค่าใช้จ่าย	.....26,956.....บาท

## 30. การติดตามประเมินผลโครงการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ผลการ ประเมิน (ร้อยละ)	การบรรลุ		หมายเหตุ
			บรรลุ	ไม่บรรลุ	
1. ด้านความพึงพอใจ*	80	96.20	✓		
2. ด้านความรู้ความเข้าใจ*	90	98.36	✓		
3. ด้านการนำความรู้ไปใช้*	85	86.67	✓		

\* ให้มีข้อคำถามเพื่อประเมินผลตามตัวชี้วัดทั้ง 3 ด้าน

หมายเหตุ : แนบบรายงานสรุปผลการประเมินโครงการไว้ในภาคผนวก

31. ชุมชนหรือองค์กรมีผู้นำหรือสมาชิกที่มีการเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องอย่างไร
- มีการประชุมหารือกันระหว่างวิทยาลัยนานาชาติและสมาคมไทยบริการท่องเที่ยวในเรื่องการทำโครงการต่อเนื่อง (ระดับ 2) โดยจะเป็นการอบรมแบบไม่เฉพาะเจาะจงพื้นที่ให้บริการ คือ พื้นที่ให้บริการจะเปิดกว้าง ไม่เฉพาะแค่เฉพาะเขตสีลม ซึ่งจะเป็นการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ไม่ค่อยได้พูดภาษาอังกฤษให้สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวได้
- หลักฐานประกอบ การวางแผนการจัดทำโครงการต่อเนื่องในปีงบประมาณ 2557
32. ชุมชนหรือองค์กรมีการสร้างกลไกที่มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยคงอัตลักษณ์และวัฒนธรรมของชุมชนหรือองค์กรอย่างไร
- พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดียิ่งขึ้น แต่ยังคงเอกลักษณ์ของการให้บริการแบบไทยเอาไว้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพให้ฝีมือแรงงานไทยในด้านการบริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น
- หลักฐานประกอบ การทำกิจกรรมกลุ่มระหว่างการอบรม และผลการประเมินโครงการ
33. ผลกระทบที่เกิดประโยชน์สร้างคุณค่าต่อสังคม หรือชุมชน/องค์กรมีความเข้มแข็ง
- พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดียิ่งขึ้น
- หลักฐานประกอบ ผลการประเมินโครงการและข้อเสนอแนะ
34. ผลกระทบทางลบต่อสังคม หรือชุมชน/องค์กร
- 
35. ปัญหา / อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
- ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อโครงการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก แต่มีพนักงานบางท่านอยากให้เพิ่มการฝึกฟัง และพูด เพื่อจะได้ฝึกการใช้สำเนียงและออกเสียงให้ถูกต้อง
- นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้มีการจัดโครงการต่อเนื่องในครั้งต่อไป คือจัดในระดับที่ยากขึ้น และไม่ควรจำกัดพื้นที่แค่เขตสีลม ควรเปิดโอกาสให้บริษัทจากพื้นที่อื่นๆ ได้เข้ามารับการอบรมด้วย

ลงชื่อ.....*บวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ*.....  
 (นางสาวบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ)  
 ผู้รับผิดชอบโครงการ

ลงชื่อ.....*ดร.กรรณ ใจดี*.....  
 (.....*ดร.กรรณ ใจดี*.....)  
 ผู้อำนวยการวิทยาลัยนานาชาติ

หลักฐานแนบท้าย  
รายงานสรุปผลการดำเนินงาน  
โครงการบริการวิชาการ

## 1. เอกสารอนุมัติโครงการและโครงการ

## เอกสารอนุมัติโครงการ



## บันทึกข้อความ

ส่วน  
ราชการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่

สพ ๑

วัน

ที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอแจ้งผลการพิจารณาโครงการบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ  
๒๕๕๖ (นางบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ)

เรียน นางบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ

ตามที่ท่านได้ส่งโครงการบริการวิชาการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณ ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ โดยสถาบันวิจัยและพัฒนาได้นำข้อเสนอดังกล่าวเข้าที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาอนุมัติโครงการแล้ว นั้น

ในการนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนาขอแจ้งผลการพิจารณาโครงการบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ดังนี้

โครงการบริการวิชาการ เรื่อง "โครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สีลม กทม. เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน" ได้รับอนุมัติงบประมาณ ๔๗,๖๐๐ บาท ขอให้ท่านส่งแบบยืนยันการดำเนินโครงการบริการวิชาการ (ตั้งเอกสารแนบ) กลับคืนสถาบันวิจัยและพัฒนา ภายในวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๖ หากเลยวันที่กำหนด สถาบันวิจัยฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการบริการวิชาการ หากมีข้อสงสัย สามารถติดต่อ คุณพรพิมพ์ โทร. ๑๓๔๕ ต่อ ๑๑๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการ

(อาจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา  
28 ธ.ค. 55 เวลา 23:33:34 Non-PKI Server Sign  
Signature Code : NgAzA-DcANw-A4AEE-  
AOQA2

ออกเลข ( 4/2556)

Pitchapa Rosakan

(นางสาวพิชชาภา โหลสกุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
2 ม.ค. 56 เวลา 11:25:38 Non-PKI Server Sign

**แบบฟอร์มเสนอขออนุมัติโครงการบริการวิชาการ  
(เพื่อตอบตัวชี้วัด สมศ. สกอ. ประกันคุณภาพ กพร. PMQA)**

\* \* \* \* \*

1. ชื่อโครงการ : โครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่สีลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. สถานภาพของโครงการ :  โครงการใหม่  โครงการปกติ  
 โครงการต่อเนื่อง (ระบุชื่อโครงการเดิม).....
- 2.1 ประเภทโครงการ  โครงการพัฒนาและยกคุณภาพมาตรฐานชีวิตและอาชีพของชุมชนหลังอุทกภัย  
 โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม 5 กลุ่มเรื่อง
3. ผู้รับผิดชอบโครงการ : นางบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ (หัวหน้าโครงการ)  
 คณะผู้ดำเนินโครงการ  สังกัด/หน่วยงาน  
 1) นางสาวนลิน สิมะเสถียรโสภณ  วิทยาลัยนานาชาติ
4. ความสอดคล้อง/ตอบสนองของโครงการกับแผนพัฒนาหน่วยงานและการประกันคุณภาพการศึกษา  
 (ดูเอกสารประกอบหมายเลข 1)

(โครงการที่เสนอขอหนึ่งโครงการอาจสามารถสอดคล้องและตอบสนองได้หลายส่วน)

1) ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยประจำปี พ.ศ.2556/ ตัวบ่งชี้

ยุทธศาสตร์	ตัวบ่งชี้	ยุทธศาสตร์	ตัวบ่งชี้
<input type="checkbox"/> ยุทธศาสตร์ที่ 1 ปฏิรูประบบบริหารฯ		<input type="checkbox"/> ยุทธศาสตร์ที่ 5 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมฯ	
<input type="checkbox"/> ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาและยกระดับคุณภาพบุคลากร		<input checked="" type="checkbox"/> ยุทธศาสตร์ที่ 6 เร่งรัดบริการวิชาการอย่างมีคุณภาพ	66,67
<input type="checkbox"/> ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาและยกระดับคุณภาพการเรียน		<input type="checkbox"/> ยุทธศาสตร์ที่ 7 เร่งรัดพัฒนาศูนย์ข้อมูลสารสนเทศศิลปะฯ	
<input checked="" type="checkbox"/> ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับคุณภาพการวิจัย	50,52	<input type="checkbox"/> ยุทธศาสตร์ที่ 8 ยกระดับการจัดการมาตรฐานเพื่อระดมทุน	

2) การประกันคุณภาพภายใน

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้
<input type="checkbox"/> องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ฯ		<input type="checkbox"/> องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	
<input type="checkbox"/> องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต		<input type="checkbox"/> องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและจัดการ	
<input type="checkbox"/> องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา		<input type="checkbox"/> องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	
<input checked="" type="checkbox"/> องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย	4.5	<input type="checkbox"/> องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	
<input checked="" type="checkbox"/> องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม	5.3,5.4	<input type="checkbox"/> องค์ประกอบที่ 10 ตัวบ่งชี้อัตลักษณ์มหาวิทยาลัย	

## 3) การประกันคุณภาพภายนอก

ด้าน	ตัวบ่งชี้	ด้าน	ตัวบ่งชี้
[ ] ด้านคุณภาพบัณฑิต		[ ] ด้านการบริหารและพัฒนาสถาบัน	
[✓] ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	6	[ ] ด้านการพัฒนาและประกันคุณภาพภายใน	
[✓] ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม	8,9	[ ] ตัวบ่งชี้อัตลักษณ์	
[ ] ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม		[ ] ตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริม	

## 4) โครงการนี้จัดอยู่ในประเภท

[✓] ไม่คิดค่าบริการ

[ ] มีค่าบริการ อัตราค่าลงทะเบียน .....บาทต่อคน  
รายได้ที่คาดว่าจะได้รับ.....บาท

## 5) ลักษณะโครงการนี้จัดอยู่ในประเภท (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

[✓] การฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย บรรยาย ประชุมเชิงปฏิบัติการ

[ ] การสอนหลักสูตรพิเศษเพื่อรับประกาศนียบัตร

[ ] การวิเคราะห์ การตรวจสอบ การทดสอบ การสอบเทียบ การประเมินผล และการแปล

[ ] การวางแผน การวางระบบ การออกแบบ การประดิษฐ์ หรือการผลิต

[ ] การให้บริการเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ

[ ] การให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะ หรือการให้บริการข้อมูลด้านวิชาการ/สุขภาพ

[ ] การศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

[ ] การให้บริการในลักษณะอื่นๆ (ระบุ) มอบยารักษาโรค เครื่องอุปโภค-บริโภค

## 6) มีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อที่1 จากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)

(แบบหลักฐานการสำรวจความต้องการของชุมชน เช่น แบบสำรวจ หนังสือขอความ  
อนุเคราะห์ เป็นต้น)

มีการสำรวจความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการในเขตสี่ลม

## 7) มีความร่วมมือด้านบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพ (ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ข้อที่2 จากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)

(แบบหลักฐานความร่วมมือด้านบริการวิชาการของชุมชน เช่น MOU หนังสือตอบรับ  
หนังสือเชิญ เป็นต้น)

มีหนังสือเชิญจากผู้อำนวยการสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว



8) การบูรณาการโครงการบริการวิชาการนำไปสู่งานวิจัย และการเรียนการสอน (สมศ. 8)

8.1 [✓] โครงการบริการวิชาการที่นำไปสู่โครงการวิจัย เรื่อง ความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สීම เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

8.2 [✓] โครงการบริการวิชาการที่บูรณาการกับการเรียนการสอน (ต้องมีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรม)

ระบวิชา IAB 3317 Fare and Ticketing

IAB 2316 Reservation Management

IBU 3209 Entrepreneurship

**แบบหลักฐานประกอบ (มอก. 3)**

8.3 [ ] อื่นๆ (ถ้ามี)

- [ ] การปรับปรุงรายวิชา.....หลักสูตร.....
- [ ] การเปิดรายวิชาใหม่.....หลักสูตร.....
- [ ] การต่อยอดสู่หนังสือตำรา.....หลักสูตร.....
- [ ] บทความวิชาการ เรื่อง.....
- [ ] อื่นๆ.....

9) อื่นๆ (ถ้ามี)

- 9.1 นโยบายจาก.....
- 9.2 ความร่วมมือกับ.....(กรณีเป็นความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย)..
- 9.3 อื่นๆ.....

**5. หลักการและเหตุผล**

สืบเนื่องจากกระแสการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community ซึ่งทำให้มีการรวมตัวกันของตลาดและฐานการผลิตภายในอาเซียน โดยมีวัตถุประสงค์ในการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน และแรงงานอย่างเสรี โดยเฉพาะในด้านการบริการ AEC ได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกอาเซียนจะต้องเปิดโอกาสให้ประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นสามารถถือหุ้นในธุรกิจบริการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 รวมทั้งมีการยกเลิกข้อจำกัดสำหรับการบริการข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายฝีมือแรงงานภายในปี พ.ศ. 2558 ดังคำขวัญ หนึ่งวิสัยทัศน์ หนึ่งเอกลักษณ์ หนึ่งประชาคม

ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการรวมตัวกันของตลาดอาเซียน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงได้เล็งเห็นความต้องการในการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริการ ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสาร แต่แรงงานฝีมือในประเทศไทยนั้นยังไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเท่าที่ควร วิทยาลัยนานาชาติ จึงได้เห็นสมควรให้มีการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้ตลาดแรงงานไทยสามารถแข่งขันกับแรงงานจากประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้

## 6. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อฝึกให้พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- 2) เพื่อพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว
- 3) เพื่อให้พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

## 7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- เชิงปริมาณ** ผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด
- เชิงคุณภาพ** จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- เชิงเวลา** ผู้เข้าร่วมโครงการต้องเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของชั่วโมงในการอบรมทั้งหมด

### หมายเหตุ

(แสดงข้อมูลหรืออธิบายถึงผลผลิตขั้นสุดท้าย (output) ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของโครงการ ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ (outcome) ได้ โดยเขียนให้ชัดเจนว่า ถ้าโครงการประสบความสำเร็จนั้น เป้าหมายคืออะไร ใช้อะไร ชี้อัด เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด, โครงการได้รับการรับรองมาตรฐานจาก.....ภายในเวลาที่กำหนด,ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ.....(ในกรณีที่มีแบบสอบถาม,แบบสำรวจ) เป็นต้น โดยอาจแยกตัวชี้วัดความสำเร็จออกเป็น 2 ส่วน คือ 1. ผลผลิตขั้นสุดท้าย (output) 2. ผลลัพธ์ (outcome))

## 8. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมโครงการ

- |                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| 1) ครู/อาจารย์/นักวิชาการ  | จำนวน.....คน        |
| 2) บุคลากร                 | จำนวน.....คน        |
| 3) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา | จำนวน.....คน        |
| 4) ชาวบ้าน/ชุมชน/สังคม     | จำนวน.....30.....คน |
| 4) ศิษย์เก่า               | จำนวน.....คน        |
| 5) อื่นๆ ระบุ.....         | จำนวน.....คน        |

## 9. ระยะเวลาดำเนินโครงการ (ระบุวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดโครงการ)

วันเริ่มต้นโครงการ 1 พฤศจิกายน 2555 วันสิ้นสุดโครงการ 30 กันยายน 2556

## 10. พื้นที่ดำเนินโครงการ

ตึกศรีจุฬาภา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

## 11. แผนการดำเนินงาน

ที่	ขั้นตอน/กิจกรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ 2556											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	เสนอรายละเอียดโครงการเพื่อ ขออนุมัติโครงการ												
2	แต่งตั้งกรรมการดำเนิน โครงการ												
3	ประชุมคณะกรรมการและ มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ												
4	ดำเนินโครงการ												
5	ประเมินผลโครงการ												
6	เขียนรายงานสรุปผลโครงการ ส่งภายใน 7 วันหลังจากสิ้นสุด โครงการ												

## 12. งบประมาณ

รายการ	งบประมาณ (บาท)
1. ค่าตอบแทนวิทยากร - วิทยากรภายในมหาวิทยาลัย 400 บาท x 14 ช.ม. - วิทยากรภายนอกมหาวิทยาลัย 800 บาท x 3 ช.ม.	5,600 2,400
2. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม - ผู้เข้าอบรม 25 บาท x 6 มื้อ x 30 คน	4,500
3. ค่าอาหารกลางวัน - ผู้เข้าอบรม 200 บาท x 3 มื้อ x 30 คน	18,000
4. ค่าสาธารณูปโภค - ค่าไปรษณีย์	100
5. ค่าเอกสาร และวัสดุอื่นๆ (แนบใบกำกับภาษีมีชื่อร้านค้าและผู้รับเงิน) - ค่าถ่ายเอกสารประกอบการเรียน 30 ชุด x 250 บาท - ค่าจ้างประมวลผลคอมพิวเตอร์ - ค่าจัดทำเอกสารและ CD เผยแพร่องค์ความรู้จากโครงการ	7,500 1,500 8,000
<b>รวมงบประมาณทั้งหมด</b>	<b>47,600</b> (สี่หมื่นเจ็ดพันหกร้อยบาทถ้วน)

หมายเหตุ : ถัวเฉลี่ยทุกรายการ

### 13. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- 2) พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวมีทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น
- 3) พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### 14. การประเมินผลโครงการ

การประเมินแต่ละโครงการ	กลุ่มเป้าหมาย	
	ครู/อาจารย์/นักวิชาการ/นิสิตนักศึกษา	ชาวบ้าน/ชุมชน/สังคม
1) จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	-	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2) ความพึงพอใจ	-	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
3) เวลาในการเข้าอบรม	-	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ระบุประเด็นในการประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับวิธีดำเนินการ และครอบคลุมประเด็นต่างๆ ที่ต้องการทราบผล และขอให้ระบุเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เพื่อวัดผลสำเร็จของวัตถุประสงค์การจัดประชุมอบรม เช่น แบบทดสอบความรู้, แบบสังเกตการณ์จากทีมงาน, แบบประเมินผล/ข้อเสนอแนะของวิทยากร ฯลฯ

### 15. การติดตามผล (โดยให้ระบุดังนี้)

- 1) ติดตามการนำไปใช้ประโยชน์ภายหลังการดำเนินงานโครงการเสร็จสิ้น โดยบูรณาการกับการเรียนการสอน
- 2) ติดตามการนำความรู้จากการฝึกอบรมโดยบูรณาการกับรายวิชา Fare and Ticketing, Reservation Management และ Entrepreneurship
- 3) ประเมินผลกิจกรรมบริการวิชาการต่อสังคม
- 4) ใช้แบบสอบถาม
- 5) ส่งรายงานผลภายในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2556

## 16. สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ

สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
ผู้เข้าร่วมโครงการมาเข้าร่วมอบรมน้อยเนื่องจากเป็นช่วงการท่องเที่ยว ทำให้ไม่มีเวลาในการเข้าอบรม	เปลี่ยนช่วงเวลาในการอบรม

ลงชื่อ นางบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ ผู้เสนอโครงการ  
 (นางบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ)  
 ตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาธุรกิจการบิน  
 26 / ตุลาคม / 2555

ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชา อนุมัติ

ลงชื่อ ดร.กรรทอง ไครีรี คณบดี/ผู้อำนวยการ  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรทอง ไครีรี)  
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการวิทยาลัยนานาชาติ  
 26 ต.ค. 2555

(สำหรับกำหนดการของโครงการให้จัดทำแนบท้ายโครงการฯ เพื่อประกอบการเสนอขออนุมัติโครงการ)

## กำหนดการ

โครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว  
ในเขตพื้นที่สีลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

English Development for Travel Agent Officer in Silom area, Bangkok

Towards ASEAN Economic Community

วันที่ 28-30 พฤษภาคม 2556 เวลา 9.00 – 16.00 น.

ณ ตึกศรีจุฑาภา ห้อง 2131 วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัน	เวลา	หัวข้อ/เรื่อง	วิทยากร
28 พ.ค. 56	8.30 - 9.00	ลงทะเบียน	
	9.00 - 9.30	พิธีเปิด	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ไชยสังข์
	9.30 - 10.30	วิทยากรพิเศษให้เกียรติบรรยายในหัวข้อ “ความสำคัญของภาษาอังกฤษและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”	คุณสุทธิพงศ์ เมื่อนพิภพ (นายกสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว)
	10.30 - 10.45	พักรับประทานอาหารว่าง	
	10.45 - 12.00	ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ	อาจารย์บวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ
	12.00 - 13.00	รับประทานอาหารกลางวัน	
	13.00 - 14.30	การใช้ภาษาอังกฤษในการสำรองที่นั่งตัวเครื่องบิน	คุณกันยา วหาวิศาล
	14.30 - 14.45	พักรับประทานอาหารว่าง	
	14.45 - 16.00	การใช้ภาษาอังกฤษในการออกตั๋วโดยสารเครื่องบิน (ต่อ)	(Customer Contact Manager, Etihad Airways)
29 พ.ค. 56	9.00 - 10.30	การใช้ภาษาอังกฤษในการสำรองรถโค้ชและยานพาหนะ	อาจารย์สฤล จริยาแจ่มสิทธิ์
	10.30 - 10.45	พักรับประทานอาหารว่าง	
	10.45 - 12.00	การใช้ภาษาอังกฤษในการสำรองรถโค้ชและยานพาหนะ (ต่อ)	อาจารย์สฤล จริยาแจ่มสิทธิ์
	12.00 - 13.00	รับประทานอาหารกลางวัน	
	13.00 - 14.30	การใช้ภาษาอังกฤษในการจองโรงแรม	Mr. Cherif Haberih
	14.30 - 14.45	พักรับประทานอาหารว่าง	
	14.45 - 16.00	การใช้ภาษาอังกฤษในการจองโรงแรม (ต่อ)	Mr. Cherif Haberih
30 พ.ค. 56	9.00 - 10.30	การใช้ภาษาอังกฤษในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	อาจารย์ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา
	10.30 - 10.45	พักรับประทานอาหารว่าง	
	10.45 - 12.00	การใช้ภาษาอังกฤษในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว (ต่อ)	อาจารย์ศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา
	12.00 - 13.00	รับประทานอาหารกลางวัน	
	13.00 - 14.30	การใช้ภาษาอังกฤษในการจัดโปรแกรมทัวร์	อาจารย์สฤล จริยาแจ่มสิทธิ์
	14.30 - 14.45	พักรับประทานอาหารว่าง	
	14.45 - 16.00	การใช้ภาษาอังกฤษในการจัดทัวร์	อาจารย์สฤล จริยาแจ่มสิทธิ์
	16.00 - 16.30	พิธีปิด	รองศาสตราจารย์ ฉวีวรรณ แก้วไทรฮะ

## 2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินโครงการบริการวิชาการ

## คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ



## คำสั่งวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน

สุนันทา

ที่ ๑๖๒/๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่  
สีลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตามที่ วิทยาลัยนานาชาติ ได้รับอนุมัติให้จัดโครงการบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ เรื่อง "การพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่  
สีลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน" นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการดังกล่าวมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ วิทยาลัยฯ จึงแต่งตั้ง  
คณะกรรมการดำเนินงาน ดังนี้

- |                    |                |                |
|--------------------|----------------|----------------|
| ๑. นางสาวบวรลักษณ์ | เกื้อสุวรรณ    | หัวหน้าโครงการ |
| ๒. นางสาวนลิน      | สีมะเสถียรโสภณ | คณะทำงาน       |

ทั้งนี้ ให้ผู้มีรายนามดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่ในระหว่างวันที่ ๒๘ - ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๖ ณ วิทยาลัย  
นานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้งบประมาณจากโครงการบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ  
๒๕๕๖

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๖

(ผศ.ดร.กรงทอง ไกรรี)  
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนานาชาติ วิทยาลัย  
นานาชาติ

23 พ.ค. 56 เวลา 13:46:00 Non-PKI Server Sign  
Signature Code : QQBDA-DEARA-BGAEI-AQwBF



3. หนังสือตอบรับ/หนังสือขอความอนุเคราะห์/  
แบบสอบถามความต้องการขององค์กร

## หนังสือเชิญจากสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว



ที่ ททท.เอเอ0026/2556

1 กุมภาพันธ์ 2556

เรื่อง การจัดฝึกอบรมทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษให้พนักงานบริษัทตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สี่ลม

เรียน ผศ.ดร.กรรองทอง ไครวี

ผู้อำนวยการวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เนื่องด้วย ข้าพเจ้า นายสุทธิพงษ์ เผื่อนพิภพ นายกสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว ได้ปรึกษากับอาจารย์บรรลักษ์ เกื้อสุวรรณ และอาจารย์ลิน สิมะเสถียร โสภณ เรื่องการพัฒนาความพร้อมทางด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อตอบรับกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้วนั้น สมาคมมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะให้อาจารย์บรรลักษ์ เกื้อสุวรรณและอาจารย์ลิน สิมะเสถียร โสภณ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดฝึกอบรมทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้พนักงานบริษัทตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวในครั้งนี้เป็นระยะเวลาวันช่วงเดือนมิถุนายน 2556 และครั้งต่อไป เพื่อที่จะพัฒนาศักยภาพบุคลากรในด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยจะเน้นไปที่การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ คือให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาไปใช้ในการสื่อสารหรือสื่อความหมายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อที่จะได้ก้าวทันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคตอันใกล้นี้

ดังนั้น ทางสมาคมไทยบริการท่องเที่ยวหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับการสนับสนุนทางด้านวิชาการจากสถาบันของท่านอีกในครั้งต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุทธิพงษ์ เผื่อนพิภพ)

นายกสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว



## ตัวอย่างแบบสอบถามความต้องการ



### แบบสำรวจความต้องการ

ของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เขตพื้นที่สลิสม

เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

โดย วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

#### คำชี้แจง

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความต้องการของพนักงานที่ทำงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวทางด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพิ่มศักยภาพในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ทั้งนี้ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จักนำผลการสำรวจนี้ไปเป็นข้อมูลในการให้บริการทางวิชาการในลำดับต่อไป

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ  ชาย  หญิง

อายุ  16- 25 ปี  26 - 35 ปี  36-45  46-55  มากกว่า 55 ปี

ระดับการศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น, ปวช.  อนุปริญญา, ปวส.  ปริญญาตรี  ปริญญาโท

ตอนที่ 2 ความต้องการในการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยนานาชาติ

1. ท่านทราบข่าวสารการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนของวิทยาลัยนานาชาติ จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> สื่อสิ่งพิมพ์/ใบปลิว/ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน / บุคคลที่รู้จักแนะนำ                 | <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต             |
| <input type="checkbox"/> เจ้าของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่                | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ .....    |

2. ท่านต้องการรับบริการด้านใดจากวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> การใช้ภาษาอังกฤษในการสำรองที่นั่งตัวเครื่องบิน            | <input type="checkbox"/> การใช้ภาษาอังกฤษในการออกตั๋วโดยสารเครื่องบิน |
| <input type="checkbox"/> การใช้ภาษาอังกฤษในการสำรองรถโค้ชการใช้นานพาหนะ            | <input type="checkbox"/> การใช้ภาษาอังกฤษในการจองโรงแรม               |
| <input type="checkbox"/> การใช้ภาษาอังกฤษในการทำทัวร์และโปรแกรมทัวร์               | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....                          |
| <input type="checkbox"/> การใช้ภาษาอังกฤษในการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่เที่ยว |   |

3. เวลาในการฝึกอบรมตลอดหลักสูตรที่ท่านสามารถเข้าอบรมได้

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> วันศุกร์ เวลา 17.00 - 20.00 น.   | <input type="checkbox"/> วันเสาร์ เวลา 08.00 - 16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> วันอาทิตย์ เวลา 08.00 - 16.00 น. | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....                    |

4. ท่านสะดวกที่จะเข้ารับการอบรมในช่วงเดือนใด (หากมีความประสงค์ระบุเดือน โปรดระบุ)

- พฤษภาคม  มิถุนายน  กรกฎาคม

#### 4. หนังสือเชิญวิทยากร



ที่ ศธ ๐๕๖๗.๓๑ / ๓๙๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
๑ ถนนอุทงนอก เขตดุสิต  
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในโครงการ พัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษ  
ของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สีลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

เรียน นายสุทธิพงษ์ เมื่อนพิภพ  
นายกสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว

สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการ จำนวน ๑ ฉบับ

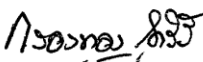
ด้วย วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีกำหนดจัดโครงการบริการวิชาการ  
เรื่อง การพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวในเขต  
พื้นที่สีลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในระหว่างวันที่ ๒๘ - ๓๐ พฤษภาคม  
๒๕๕๖ ณ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานในบริษัท  
ตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และสามารถนำไป  
ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคต

ในการนี้ วิทยาลัยนานาชาติ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่อง  
ดังกล่าว จึงขอเรียนเชิญท่านให้เกียรติเป็นวิทยากรจัดบรรยายในหัวข้อ “ ความสำคัญของภาษาอังกฤษและ  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในวันอังคารที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๖ เวลา ๐๙.๓๐ - ๑๐.๓๐ น.

ณ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับเชิญ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กรองทอง ไครีรี)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยนานาชาติ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิทยาลัยนานาชาติ

โทรศัพท์. ๐ ๒๑๖๐ ๑๒๐๐ โทรสาร. ๐ ๒๑๖๐ ๑๑๙๙



ที่ ศธ ๐๕๖๗.๓๑ / ท๖๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
๑ ถนนอุทองนอก เขตดุสิต  
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นวิทยากร

เรียน คุณกันยา วหาวิศาล  
Customer Contact Manager

ด้วย วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีกำหนดจัดโครงการบริการวิชาการ เรื่อง การพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สีลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในระหว่างวันที่ ๒๗ - ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๕๖ ณ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ในการนี้ วิทยาลัยนานาชาติ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ และเชี่ยวชาญในเรื่อง งานการบิน วิทยาลัยฯ จึงขอเรียนเชิญท่านให้เป็นวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจัดบรรยายให้กับผู้รับการอบรม ในเรื่อง “การใช้ภาษาอังกฤษในการสำรองที่นั่ง และการออกตั๋วโดยสารเครื่องบิน” ในวันจันทร์ที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ จิตวรณ์ แก้วไทรชะ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รักษาการแทน

ผู้อำนวยการวิทยาลัยนานาชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิทยาลัยนานาชาติ

โทรศัพท์. ๐ ๒๑๖๐ ๑๒๐๐ โทรสาร. ๐ ๒๑๖๐ ๑๑๙๙



## บันทึกข้อความ

ส่วน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ราชการ

ที่ วช. ๔๗๘  
วัน ๙ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้พนักงานวิทยาลัยนานาชาติ เป็นวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ  
(วันที่ ๒๘ - ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๖)

เรียน อธิการบดี

ด้วย วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีกำหนดจัดโครงการบริการวิชาการ เรื่อง การพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ลีส้ม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในระหว่างวันที่ ๒๘ - ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๖ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษ

ในการสื่อสาร และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคต

ในการนี้ เพื่อให้การจัดโครงการดังกล่าวมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์การจัดโครงการ วิทยาลัยฯ จึงขออนุญาตให้คณาจารย์ประจำวิทยาลัยนานาชาติ จำนวน ๔ คน เป็นวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจัดอบรมให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ โดยมีรายนาม ดังนี้

- ๑. นางสาวศิริเพ็ญ เยี่ยมจรรยา
- ๒. นางสาววรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ
- ๓. นายสกุล จรียาแจ่มสิทธิ์
- ๔. Mr. Cherif Haberih

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรเป็นวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

ศาสตราจารย์ ดร. แก้ว ไทรชะ

(รศ.ฉวีวรรณ แก้วไทรชะ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร วิทยาลัย

วิทยาลัยนานาชาติ

9 พ.ค. 56 เวลา 10:03:18 Non-PKI Server Sign  
Signature Code : NQB EA-EIAMQ-BBADI-AMgA0

อนุญาต

(รศ.ดร.เอกเชษ เกติวิชัย)

อธิการบดี

9 พ.ค. 56 เวลา 13:35:14 Non-PKI Server Sign  
Signature Code : MAA0A-DYAQQ-AxADY-ARQBD

## 5. เอกสาร มคอ. 3





## Course Syllabus

TQF3

**Course Title** : Fare and Ticketing

**Lecturer** : Aj.Bavornluck Kuosuwat, M.Ed

**Credits** : 3(2-2-5)

**Semester** : 1                      **Academic Year** : 2012

**Curriculum:** Bachelor of Arts in Airline Business (English Program)

Suan Sunandha Rajabhat University International College (SSRUIC)

## Content

Section		Pages
Section 1	General Information	2
Section 2	Aims and Objective	3
Section 3	Course Structure	3-4
Section 4	Developing Student's Learning Outcomes	4-6
Section 5	Lesson Plan and Assessment	7-11
Section 6	Learning and Teaching Resources	11
Section 7	Course Evaluation and Improvement	12

## Section 1 General Information

**1. Code and Course Title:** Fare and Ticketing (IAB 3317)

**2. Credits:** 3 (2-2-5)

**3. Curriculum and Course Category:**

This course of Bachelor of Arts, International College, SSRU is categorized in General Education Course.

**4. Lecturer:**

Ms.Bavornluck Kuosuwan

Tel. 081-5624189 E-mail: bavornluckadd@gmail.com

**5. Year / Semester**

Academic Year 2012 / Semester 1

**6. Prerequisite Course**

None

**7. Co-requisite Course**

None

**8. Learning Location**

To be advice

**9. Last Date for Preparing and Revising this Course:**

## Section 2 Aims and Objectives

### 1. Course Aims

At the end of this course, the student will possess to cognitive domain, psychomotor domain, and affective domain in the following areas of performance:

1. Students are able to explain and calculate for air fare both domestic and international route based on IATA.
2. Students understand to explain and specify the air route according to IATA geographic.
3. Students understand the mechanism of air fare by applying knowledge to their future careers and behaving morally and ethically.

### 2. Objectives for Developing / Revising Course

The main objective is to enable students to explain geography of the airlines, route, and calculation for air fare which consists of fares for adult, children, and infants including policies of air ticket, process of issuing tickets, and tax calculation. Moreover, students can apply their knowledge gained from this course to their future careers.

## Section 3 Course Structure

### 1. Course Outline

The course provides knowledge on introduction to IATA Geography and the Passenger Air Tariff Set, Latest global indicators, Anatomy of a pricing unit, fare selection criteria and currency rules, Mileages System versus specified routings, higher Intermediate Point and Backhaul check, Impact of electronic ticketing on fare construction and PTAs, Quoting midweek/weekend or seasonal fares for the one way, round the circle, trip round the world fare construction, Collection of stop over fees, security fees and other surcharges, Children and Infant's ticketing and fare construction, Special fare construction, analysis and relate ticketing procedures for individual travel, Standard condition 100 and 101, Special fare open jaw pricing units, Local combination of different types

fares, Collection of penalty fees, Simulation of ticketing entries found in the data elements of ET display and TAT boxes.

**2. Time Length per Semester (Lecture – hours / Practice – hours / Self Study – Hours)**

Lecture	Practice/ Field Work/Internship	Self Study	Remedial Class
45 Hours	5 Hours	5 Hours	Upon Request

**3. Time Length per Week for Individual Academic Consulting and Guidance**

It's available either for Wednesdays from 1 p.m. to 4 pm. or by appointment.

**Section 4 Developing Student's Learning Outcomes**

Learning Standards/Outcomes	Learning Activities	Learning Assessment
<p><b>1. Ethics and Morals</b></p> <p>1. Participation and punctuality.</p> <p>2. Planning and thinking process to economy route.</p> <p>3. Thinking process to find out basic data and responsible for passengers' data.</p> <p>4. Showing case studies found from newspaper.</p>	<p>1. Student should be explain and class participation.</p> <p>2. PowerPoint</p> <p>3. Midterm and final examination.</p> <p>4. Should be making sample the process operation duty for travel and airline business.</p> <p>5. Conversation.</p> <p>6. Should be analyze and read more tourism behaviors.</p>	<p>1. Q&amp;A</p> <p>2. Class Participation</p>

Learning Standards/Outcomes	Learning Activities	Learning Assessment
<p><b>2. Knowledge</b></p> <p>1. Student should be explain and discuss.</p> <p>2.Student should be analyze how to calculate type of air ticket.</p> <p>3. Student should be making travel plan by self for passengers.</p> <p>4.Student should be explain over all of procedure of e-ticket and conclusion.</p>	<p>1. Student should be explain and class participation.</p> <p>2.PowerPoint</p> <p>3. Midterm and final examination</p>	<p>1.Midterm and Final Examination</p> <p>2.Class participation</p>
<p><b>3. Cognitive Skills</b></p> <p>1.Analyze demand of passenger which relate routing and pricing and then propose to passenger</p> <p>2. Effective Data analysis are attractive to the customers</p> <p>3.Data analysis will be a part of passenger's decision</p>	<p>1. Student should be explain and class participation.</p> <p>2. PowerPoint</p> <p>3. Midterm and final examination</p>	<p>1. Midterm and Final Examination</p> <p>2. Class Participation</p>
<p><b>4. Interpersonal Skills and Responsibilities</b></p> <p>1.Can be working group</p> <p>2. More Leadership</p>	<p>1. Group work</p> <p>2. Individual assignment</p>	<p>1. Midterm and Final Examination</p> <p>2. Class Participation</p>

Learning Standards/Outcomes	Learning Activities	Learning Assessment
<p><b>5. Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills</b></p> <p>1.Can access and solve problem and find best information for passengers</p> <p>2. Find more information by online resource information system.</p> <p>3. Well communication and professional people.</p> <p>4.Well communicate and solve problem face to face</p>	<p>1. Group work</p> <p>2. Assignments for both group and individual</p> <p>3. Report</p> <p>4. Assignment with summary and role plays</p>	<p>1. Midterm and Final Examination</p> <p>2. Class Participation</p>

## Section 5 Lesson Plan and Assessment

### 1. Lesson Plan

Week	Topic/Outline	Hours	Learning Activities and Medium	Lecturer(s)
1	<p>1.The Overview of airlines sales</p> <p>2.Ticketing Terminology</p>	3	<p>1.Powerpoint</p> <p>2.ClassPariciaption</p>	Aj. Bavornluck
2	<p>1.International Airfare</p> <p>2.Flight Itinerary</p> <p>3.Type of Journey</p>	3	<p>1.Powerpoint</p> <p>2.ClassPariciaption</p> <p>3.Excercise</p>	Aj. Bavornluck
3	<p>1.Categories of International Air Fare</p> <p>2.General Description of the five Fare Categories</p> <p>3.International Fare-Type Code</p>	3	<p>1.Powerpoint</p> <p>2.ClassPariciaption</p> <p>3.Excercise</p>	Aj.Bavornluck

Week	Topic/Outline	Hours	Learning Activities and Medium	Lecturer(s)
4	1.Passenger Ticket and baggage Check 2.Standard Traffic Document Neutral for BSP (Billing Settlement Plan) 3.Ticket Entries -Name of Passenger From/To(Good for Passage) -Carrier and Flight/Class -Date/Time/Status -Fare Basis/Not Valid Before/After -Ticket Issuance/Manual/E-Ticket	3	1.Powerpoint 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
5	1.Passenger Reservation -Definition -Normal Handling Procedure on Reservation -Computerized Reservation -The Central Computer System -The Reservation Record -Passenger Name Record	3	1.Powerpoint 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
6	1.IATA Geography 2.IATA Areas and Sub Area	3	1.Powerpoint 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
7	1.Global Indicator	3	1.Powerpoint 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
8	Mid-Term Test	3	Examination Paper	Invigilator



Week	Topic/Outline	Hours	Learning Activities and Medium	Lecturer(s)
9	Published fares -Passenger Air Tariff -fare and fare Rules (Eastern-Western Hemisphere)	3	1.Powerpoint 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
10	-Currency Conversion Rate -Fare Section Fare Rules Section	3	1.Powerpoint 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
11	Explanation -Fare are Published -Fare Type -Local Currency -NUCs -Maximum Permitted Mileage -Child and Infant Fares	3	1.Powerpoint 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
12	-Seasonality -Maximum Stay -Minimum Stay -Stopover Multilevel Normal fare	3	1.Powerpoint 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
13	Mileage System	3	1.Powerpoint 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
14	Airline and GDSs Code	3	1.Powerpoint 2.ClassPariciaption	Aj.Bavornluck
15	Review and Conclusion	3		Aj.Bavornluck
<b>Hours</b>	<b>Total</b>	<b>45</b>		

## 2. Learning Assessment Plan

	Learning Outcome	Assessment Activities	Time Schedule (Week)	Proportion for Assessment (%)
1	Ethics and Morals	Class Participation	Duration of course 1-15	10%
2	Knowledge	Mid-term Test Final Examination	End of every class. Exams scheduled as above	20% 30%
3	Cognitive Skills	Conclusion and Analyze	Duration of course	20%
4	Interpersonal Skills and Responsibilities	Class Participation	Duration of course	20%
5	Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills	Group, Brain storming, Presentation	Duration of course	10%

## Section 6 Learning and Teaching Resources

### 1. Textbook and Main Documents

International Travel, Fares and ticketing by Jeanne Semer-Purzycki

Ticketing and Reservation System by Arjarn Tasnawadee Pairojboriboon

Rangsit University

### 2. Important Documents for Extra Study

Hand Out

### 3. Suggestion Information (Printing Materials/Website/CD/Others)

-

## Section 7 Course Evaluation and Revising

### 1. Strategies for Course Evaluation by Students

Behavior of students in class/Class participation

Students' suggestion during the class

### 2. Strategies for Course Evaluation by Lecturer

Examination Result

### 3. Teaching Revision

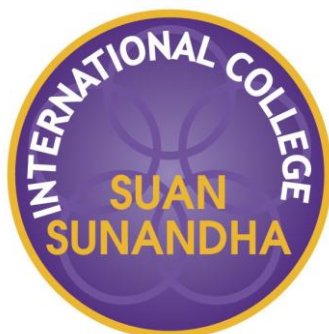
Classroom Research

### 4. Feedback for Achievement Standards

Examinations Result

### 5. Methodology and Planning for Course Review and Improvement

Special assignments are included to be done in class under time pressure to stimulate the explanation of writing essay examinations; moreover, a lecturer provides the final practice exercises of the sentence structure chapters because these practices prove whether the students understand the structures and can produce them correctly on their own. Also students can find further study and information related to this course in library as well as internet.



### TQF.3 Course Specification

**Course Title:** Reservation Management      **Credits:** 3(2-2-5)

**Semester:** 2    **Academic Year:** 2012

**Bachelor of Arts**    **Program in Airline Business**

**International College, Suan Sunandha Rajabhat University**

## Content

Section		Pages
Section 1	General Information	2
Section 2	Aims and Objective	3
Section 3	Course Structure	3
Section 4	Developing Student's Learning Outcomes	4
Section 5	Lesson Plan and Assessment	5
Section 6	Learning and Teaching Resources	9
Section 7	Course Evaluation and Improvement	9

## Section 1 General Information

1. **Code and Course Title:** IAB 2316 Reservation Management

2. **Credits:** 3 (2-2-5)

3. **Curriculum and Course Category:**

This course of Bachelor of Arts, International College, Suan Sunandha Rajabhat University is categorized in Airline Business core area course.

4. **Lecturer:**

Mrs. Bavornluck Kuosuwana

Tel. 081-5624189 E-mail: bavornluckadd@gmail.com

5. **Year / Semester**

Academic Year 2012 / Semester 2

6. **Prerequisite Course**

None

7. **Co-requisite Course**

None

8. **Learning Location**

**Building:** Srijuthapha Building

9. **Last Date for Preparing and Revising this Course:**

November 1<sup>st</sup>, 2012

## Section 2 Aims and Objectives

### 1. Course Aims

At the end of this course, the student will purpose to knowledge, cognitive domain, and affective in the following areas of performance.

1. Understand the principle of reservation management.
2. Posses a reservation skill and ticketing by using a worldwide Galileo reservation system.
3. Apply knowledge and skill into practice.

### 2. Objectives for Developing / Revising Course

None

## Section 3 Course Structure

### 1. Course Outline

The course provides knowledge on reservation manual, geography, booking system (CRS, GDS, booking machine), timetable, availability, schedule, Reservation Booking Designator (RBD), flight information, passenger name record (PNR) caution, special service requirement, special passenger (frequent flyer passenger, sick passenger, handicap passenger, unaccompanied minor (UM) young passenger (YP), first time traveler, elderly passenger) time zone and AIRIMP procedure.

2. Time Length per Semester (Lecture – hours / Practice – hours / Self Study – Hours)

Lecture	Practice/ Field Work/Internship	Self Study	Remedial Class
1 Hours	2 Hours	3 Hours	Upon Request

3. Time Length per Week for Individual Academic Consulting and Guidance

It's available either for Wednesday from 1 p.m. to 4 pm. or by appointment.

Section 4 Developing Student's Learning Outcomes

Learning Standards/Outcomes	Learning Activities	Learning Assessment
<p><b>1. Ethics and Morals</b></p> <p>Understand discipline of Reservation Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discussion and class participation</li> <li>- PowerPoint</li> <li>- Lecture</li> <li>- Self study</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.Attendance</li> <li>2.Punctuality</li> <li>3.Evaluation sheet</li> </ul>
<p><b>2. Knowledge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Student able to have knowledge of reservation management</li> <li>- Student able to making travelling plan for passengers.</li> <li>- Student able to explain all of procedure when issuing e-ticket</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discussion and class participation</li> <li>- PowerPoint</li> <li>- Midterm and final examination</li> <li>-Self study/exercise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Midterm and Final Examinations</li> <li>- Class participation</li> </ul>



Learning Standards/Outcomes	Learning Activities	Learning Assessment
<p><b>3. Cognitive Skills</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyze demand of passenger which related to routing and pricing, then propose to passenger</li> <li>- Effective Data analysis are attractive to the customers</li> <li>- Data analysis will be a part of passenger's decision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discussion and class participation</li> <li>- PowerPoint</li> <li>- Midterm and final examination</li> <li>-Exercise/self study</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Midterm and Final Examination</li> <li>- Class Participation</li> </ul>
<p><b>4. Interpersonal Skills and Responsibilities</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Student will possess a teamwork skill.</li> <li>- Leadership</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Group work in case study</li> <li>- Individual assignments</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Midterm and Final Examination</li> <li>- Class Participation</li> <li>-Assignment</li> </ul>
<p><b>5. Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Can access and solve problem and find best information for passengers</li> <li>- Find more information by using online resource information system</li> <li>- Well communication and be a professional people</li> <li>- Be able to solve face to face problems</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Group work</li> <li>- Assign both group and individual tasks</li> <li>- Report</li> <li>- Assignment with summary and role plays</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Midterm and Final Examination</li> <li>- Class Participation</li> </ul>

## Section 5 Lesson Plan and Assessment

## 1. Lesson Plan

Week	Topic/Outline	Hours	Learning Activities and Medias	Lecturer(s)
1	Course outline -GDSs/CRSs knowledge -Reservation Definition	3	1.Online system 2.Class Participation	Aj.Bavornluck
2	-Passenger Name Record structure Sign In-Out	3	1.Online system 2.Class Participation 3.Excercise	Aj.Bavornluck
3	-GIS page -Galileo scrolling entry -Country and Airport Information	3	1.Online system 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
4	-Encode/Decode of Airlines, Countries, Cities and Airports -Minimum connecting time	3	1.Online system 2.ClassPariciaption 3.Excercise	Aj.Bavornluck
5	Galileo Air -Definition of flight types -Airlines Access Indicator -Requesting availability and schedule	3	1. Online system 2.Class Participation 3.Excercise	Aj.Bavornluck
6	-Scrolling entry availability Options -Changing availability	3	1. Online system 2.Class Participation 3.Excercise	Aj.Bavornluck

Week	Topic/Outline	Hours	Learning Activities and Medias	Lecturer(s)
7	Passenger Name Record -Itinerary element -Short sell entry -Connecting flight Name, contact, ticket element -Received from -End transaction	3	1. Online system 2. Class Participation 3. Exercise	Aj. Bavornluck
8	Mid-Term Test	3	Examination Paper	Invigilator
9	Other service information/Special Service Requirement -Seat map/Meal service -Guest Speaker by Airlines Staff	3	1. Online system 2. Class Participation 3. Exercise	Aj. Bavornluck
10	Remark element -General and confidential remark -Itinerary element	3	1. Online system 2. Class Participation 3. Exercise	Aj. Bavornluck
11	-Frequent Flyer Program -Advance Passenger Service Information	3	1. Online system 2. Class Participation 3. Exercise	Aj. Bavornluck
12	Passenger Name Record Retrieval(PNR)	3	1. Online system 2. Class Participation 3. Exercise	Aj. Bavornluck

Week	Topic/Outline	Hours	Learning Activities and Medias	Lecturer(s)
13	PNR modification -Canceling PNR or name element -Canceling complete	3	1. Online system 2.Class Participation 3.Excercise	Aj.Bavornluck
14	-Passenger name modification -Name update -Status update -Booking class and dates -PNR modification	3	1. Online system 2.Class Participation	Aj.Bavornluck
15	-Non-Homogeneous condition -Queues -Review	3	1. Online system 2.Class Participation	Aj.Bavornluck
16	<b>Final Examination</b>			

## 2. Learning Assessment Plan

	Learning Outcome	Assessment Activities	Time Schedule (Week)	Proportion for Assessment (%)
1	<b>Ethics and Morals</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation and punctuality.</li> <li>- Planning and thinking process to economy route</li> <li>- Thinking process to find out basic data and responsible for passengers' data</li> <li>- Showing case studies found from newspaper</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Class Participation</li> <li>-Grooming</li> </ul>	Throughout Semester	10%
2	<b>Knowledge</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Student should be able to analyze type of travelling</li> <li>- Student should be able to making travelling plan for passengers.</li> <li>- Student should be able to explain all of procedure of reservation management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mid-term Test</li> <li>- Final Examination</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Week 8</li> <li>- Week 16</li> </ul>	20% 30%
3	<b>Cognitive Skills</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyze demand of passenger which related to routing and able to decide for passengers.</li> <li>- Effective Data analysis are attractive to the customers</li> <li>- Data analysis will be a part of passenger's decision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conclusion and Analysis</li> <li>-Exercise and quiz</li> </ul>	Throughout Semester	20%

	Learning Outcome	Assessment Activities	Time Schedule (Week)	Proportion for Assessment (%)
4	<b>Interpersonal Skills and Responsibilities</b> - Can work in group - Leadership	-Class Participation -Group work	Throughout Semester	20%
5	<b>Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills</b> - Can access and solve problem and find best information for passengers - Find more information by using online resource information system - Well communication and be a professional people - Be able to solve face to face problems	- Group discussion, - Brain storming, - Presentation	Throughout Semester	10%

## Section 6 Learning and Teaching Resources

### 1. Textbook and Main Documents

International Travel, Fares and ticketing by Jeanne Semer-Purzycki Ticketing and Reservation System by Arjarn Tasnawadee Pairojboriboon Rangsit University

### 2. Important Documents for Extra Study

Hand Out

### 3. Suggestion Information (Printing Materials/Website/CD/Others)

-

## Section 7 Course Evaluation and Revising

### 1. Strategies for Course Evaluation by Students

1.1 Behavior of students in class/Class participation

1.2 Students' suggestion during the class

### 2. Strategies for Course Evaluation by Lecturer

Examination Result

### 3. Teaching Revision

Classroom Research

### 4. Feedback for Achievement Standards

Examinations Result

### 5. Methodology and Planning for Course Review and Improvement

Special assignments are included to be done in class under time pressure to stimulate the explanation of writing essay examinations; moreover, a lecturer provides the final practice exercises of the sentence structure chapters because these practices prove whether the students understand the structures and can produce them correctly on their own. Also students can find further study and information related to this course in library as well as internet.



**TQF. 3 Course Specification**

**Course Title:** Entrepreneurship

**Credits:** 3(3-0-6)

**Semester:** 2    **Academic Year:** 2012

**Bachelor of Business Administration    Program in International Business**

**International College, Suan Sunandha Rajabhat University**

**(SSRUIC)**



## Content

Section	Pages
<b>Section 1</b> General Information	2
<b>Section 2</b> Aims and Objectives	3
<b>Section 3</b> Course Structure	3
<b>Section 4</b> Developing Student's Learning Outcomes	4
<b>Section 5</b> Lesson Plan and Assessment	6
<b>Section 6</b> Learning and Teaching Resources	12
<b>Section 7</b> Course Evaluation and Revising	12

## Section 1 General Information

**1. Code and Course Title:** IBU 3209 Entrepreneurship (Code: IB-53)

**2. Credits:** 3(3-0-6)

**3. Curriculum and Course Category:**

This course of Bachelor of Business Administration, International College, Suan Sunandha Rajabhat University is categorized in Business Major Course.

**4. Lecturer:**

Miss Nalin Simasathiansophon

Room Number 2155 Tel. 082-7842162 E-mail: nalin.sima@gmail.com

**5. Year / Semester**

Year 3 / Semester 2/2012

**6. Prerequisite Course**

Code: IBF 1201 Course Title: Principles of Finance

Code: IBM 1201 Course Title: Principles of Marketing

**7. Co-requisite Course:**

None

**8. Learning Location**

**Building:** Srijuthapha Building, **Room Number:** 2147 and 2141

**9. Last Date for Preparing and Revising this Course:**

October 25, 2011

## Section 2 Aims and Objectives

### 1. Course Aims

At the end of this course, the student will reach cognitive domain, psychomotor domain, and affective domain in the following areas of performance:

1.1 To have high entrepreneurial skills: communication and interpersonal skills.

1.2 To be able to organize the steps of business plan and also avoid pitfalls in business planning.

1.3 To be able to apply knowledge and skills learn about business, management, and entrepreneurship to the real life situations.

1.4 To be able to analyze data and information logically in order to solve business problems for launching a new business.

### 2. Objectives for Developing / Revising Course (content / learning process / assessment / etc.)

This course is an introductory graduate level course in entrepreneurship that helps students identify opportunity and develop a comprehension of the steps and competencies required for launching a new business. On completion of this course, students will be able to:

2.1 Use and apply knowledge learn about entrepreneurial skills in order to efficiently utilize business opportunities in competitive environment.

2.2 Demonstrate an understanding by interpreting facts, comparing, contrasting, and summarizing information in business plan.

2.3 Using data, information, or concepts to solve business problems.

2.4 Conduct case study assignments in applying knowledge and skills to solve business problems using small group work and problem-based learning approach.

## Section 3 Course Structure

### 1. Course Outline

The course topics include characteristics of successful entrepreneurs, techniques for finding and screening ideas, the politics of new ventures, valuation and deal making, writing a business plan, buying a business, family business dynamics, entrepreneurial leadership, venture philanthropy and managing crisis and failure.

### 2. Time Length per Semester (Lecture – hours / Practice – hours / Self Study – hours)

Lecture	Practice/ Field/ Work/Internship	Self Study	Remedial Class
42 hours	-	6 hours / week	-

### 3. Time Length per Week for Individual Academic Consulting and Guidance

The consultation period will be available for students on every Tuesday 9.00-12.00 at room 2155. Students can arrange their consultation time through lecturer's e-mail if the consultation period is inconvenient for them.

### Section 4 Developing Student's Learning Outcomes

Learning Standards/Outcomes	Learning Activities	Learning Assessment
<p><b>1. Ethic and Morals</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To be able to ethically deal with professional issues involving values and moral judgments</li> <li>- To behave ethically according to business codes of practice</li> <li>- To have integrity and honesty</li> <li>- Respect other people's right and listen to their opinion reasonably</li> <li>- To have self and social responsibility</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Give examples about how to deal with ethical and moral issues in classroom</li> <li>- Assign individual assignment</li> <li>- Evaluate from classroom attendance and punctuality</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quiz</li> <li>- Classroom attendance</li> </ul>
<p><b>2. Knowledge</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To have an in-depth knowledge of entrepreneurship theories and concepts</li> <li>- To be able to apply entrepreneurial knowledge in practice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lecture and group discussion in relevant topics</li> <li>- self study by using internet or e-learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mid-term examination</li> <li>- Final examination</li> </ul>

Learning Standards/Outcomes	Learning Activities	Learning Assessment
<p><b>3. Cognitive Skills</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To be able to carry out investigations, comprehend and evaluate business information concepts</li> <li>- To be able to investigate business complex problems and recommend creative and innovative solutions</li> <li>- Can apply theoretical knowledge to practically skills</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discuss case studies and exchange knowledge about business circumstances</li> <li>- Identify case studies' problems and find solutions</li> <li>- Assign group projects</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Group project</li> </ul>
<p><b>4. Interpersonal Skills and Responsibilities</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To have individual/group responsibility for assignment and projects</li> <li>- To express reasonable and appropriate opinion</li> <li>- To have team work skills; as leader and follower</li> <li>- To have self development in academic and professional career</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discuss case study problems in group</li> <li>- Students evaluate their interpersonal skills and group responsibilities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Group Activities</li> </ul>

Learning Standards/Outcomes	Learning Activities	Learning Assessment
<p><b>5. Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To have and be able to use statistical skills</li> <li>- To have business communication skills; oral, listen, and written</li> <li>- To be able to choose appropriate form of business presentation</li> <li>- To be able to search for data and sources by using information technology</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lecture by using data and information found on internet to encourage student to utilize information technology</li> <li>- Assign group project presentation that have to use information technology</li> <li>- Students present group project by using multi-media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Group project presentation</li> </ul>

## Section 5 Lesson Plan and Assessment

## 1. Lesson Plan

Week	Topic/Outline	Periods	Learning Activities and Medias	Lecturer(s)
1	<b>Topic 1</b> Entrepreneurship in the New Millennium - Introduction <ul style="list-style-type: none"> <li>● The Entrepreneurial revolution</li> <li>● The Entrepreneurial process approaches</li> </ul>	3 hours	- Pre-test - Lecture and group discussion - Cooperative learning: round robin	Ms. Nalin S.
2	<b>Topic 2</b> The Entrepreneurial Mindset - The Entrepreneurial individual <ul style="list-style-type: none"> <li>● Common characteristics associated with entrepreneurs</li> <li>● The dark side of entrepreneurship</li> <li>● Entrepreneurial motivation</li> </ul>	3 hours	- Lecture - Problem based learning: case study - Group discussion	Ms. Nalin S.
3	<b>Topic 2</b> The Entrepreneurial Mindset - Developing individual innovation <ul style="list-style-type: none"> <li>● The role of creativity</li> <li>● The innovation process</li> </ul>	3 hours	- Lecture - Group discussion - Cooperative learning: think – pair – share	Ms. Nalin S.
4	<b>Topic 2</b> The Entrepreneurial Mindset - Ethics and entrepreneurship <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ethics and laws</li> <li>● Establishing a strategy for ethical responsibility</li> <li>● Ethics and business decisions</li> </ul>	3 hours	- Lecture and group discussion - Cooperative learning: round table	Ms. Nalin S.



Week	Topic/Outline	Periods	Learning Activities and Medias	Lecturer(s)
5	<p><b>Topic 3</b> The entrepreneurial venture plan</p> <p>- Opportunity and environmental Assessment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Critical factors for new-venture development</li> <li>● The evaluation process</li> <li>● A macro view: the economic and industry environments</li> <li>● A micro view: the community perspective</li> </ul>	3 hours	<p>- Lecture and group discussion</p> <p>- Cooperative learning: round table</p> <p>- Quiz</p>	Ms. Nalin S.
6	<p><b>Topic 3</b> The entrepreneurial venture plan</p> <p>- Marketing research &amp; Financial analysis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Developing the marketing concept</li> <li>● Marketing planning</li> <li>● Understanding the key financial statement</li> <li>● Preparing financial statements</li> <li>● Pro forma statement</li> <li>● Capital budgeting</li> </ul>		<p>- Lecture</p> <p>- Group discussion</p> <p>- Cooperative learning: think-pair-share</p>	Ms. Nalin S.
7	<p><b>Topic 3</b> The entrepreneurial venture plan</p> <p>- Business plan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Developing a well-conceived business plan</li> <li>● Elements of a business plan</li> <li>● Presentation of the business plan</li> </ul>	3 hours	<p>- Lecture</p> <p>- Group discussion</p> <p>- Problem based learning: case study</p>	Ms. Nalin S.

Week	Topic/Outline	Periods	Learning Activities and Medias	Lecturer(s)
8	-----Mid-term Examination-----			
9	<b>Topic 4</b> Entrepreneurial issues for start-up - The legal Form of new ventures and the legal environment <ul style="list-style-type: none"> <li>● The legal form of new ventures</li> <li>● Specific forms of partnerships and corporations</li> <li>● The legal environment</li> </ul>	3 hours	- Lecture - Group discussion - Cooperative learning: round table <b>- Group project: travel agents research</b>	Ms. Nalin S.
10	<b>Topic 5</b> Entrepreneurial issues for growth & development - Strategic planning <ul style="list-style-type: none"> <li>● The nature of planning in emerging firms</li> <li>● Strategic planning</li> <li>● The value of strategic planning</li> <li>● Implementing a strategic plan</li> </ul>	3 hours	- Lecture - Group discussion - Cooperative learning: Think- pair-share - Group project	Ms. Nalin S.
11	<b>Topic 5</b> Entrepreneurial issues for growth & development - The challenge of entrepreneurial growth <ul style="list-style-type: none"> <li>● Venture development stages</li> <li>● Building the adaptive firm</li> <li>● Understanding the growth stage</li> <li>● The international environment: global opportunities</li> </ul>	3 hours	- Lecture - Group discussion - Cooperative learning: round table	Ms. Nalin S.

Week	Topic/Outline	Periods	Learning Activities and Medias	Lecturer(s)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Methods of going international</li> <li>● Achieving entrepreneurial leadership</li> </ul>			
12	<b>Topic 5</b> Entrepreneurial issues for growth & development - Valuating the venture <ul style="list-style-type: none"> <li>● Acquisition of an entrepreneurial venture</li> <li>● Underlying issues</li> <li>● Analyzing the business</li> <li>● Establishing a firm's value</li> <li>● Other factors to consider</li> </ul>	3 hours	- Lecture - Group discussion - Cooperative learning: round table	Ms. Nalin S.
13	<b>Topic 5</b> Entrepreneurial issues for growth & development - Harvesting the venture <ul style="list-style-type: none"> <li>● The management succession challenge</li> <li>● Key factors in succession</li> <li>● Developing a succession strategy</li> </ul>	3 hours	- Lecture - Group discussion - Problem based learning: case study	Ms. Nalin S.
14	- <b>Group project presentation</b>	3 hours	- Presentation evaluation - Team member performance evaluation	Ms. Nalin S.
15	*** MAKE UP CLASS***	3 hours	- Exam review - Post-test	Ms. Nalin S.
16	-----Final Examination-----			
<b>Total of Hours</b>		42		

## 2. Learning Assessment Plan

	Learning Outcome	Assessment Activities	Time Schedule (Week)	Proportion for Assessment (%)
1	<b>Ethics and Morals</b> - To be able to ethically deal with professional issues involving values and moral judgments - To behave ethically according to business codes of practice - To have integrity and honesty - Respect other people's right and listen to their opinion reasonably - To have self and social responsibility	- Quiz - Classroom attendance	- Week 5 - Throughout semester	10 %  10 %
2	<b>Knowledge</b> - To have an in-depth knowledge of entrepreneurship theories and concepts - To be able to apply entrepreneurial knowledge in practice	- Mid-term Examination - Final Examination	- Week 8 - Week 16	20 %  30 %
3	<b>Cognitive Skills</b> - To be able to carry out investigations, comprehend and evaluate business information concepts - To be able to investigate business complex problems and recommend creative and innovative solutions - Can apply theoretical knowledge to practically skills	- Group project	- Week 10-14	10 %

	Learning Outcome	Assessment Activities	Time Schedule (Week)	Proportion for Assessment (%)
4	<b>Interpersonal Skills and Responsibilities</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To have individual/group responsibility for assignment</li> <li>- To express reasonable and appropriate opinion</li> <li>- To have team work skills; as leader and follower</li> <li>- To have self development in academic and professional career</li> </ul>	- Group activities	- Week 3,4,6,10,11	10 %
5	<b>Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To be able to analyze data in order to make decisions</li> <li>- To have business communication skills; oral, listen, and written</li> <li>- To be able to choose appropriate form of business presentation</li> <li>- To be able to search for data and sources by using information technology</li> </ul>	- Group project presentation	- Week 14	10 %

## Section 6 Learning and Teaching Resources

### 1. Textbook and Main Documents

Kuratko, D. F., & Hodgetts, R. M. (2007). *Entrepreneurship: Theory, Process, Practice* (7th ed.). Quebec: Thomson South-Western.

### 2. Important Documents for Extra Study

Baron, R. A., & Shane, S. A. (2005). *Entrepreneurship: A Process Perspective*. Ohio: Thomson South-Western.

Hisrich, R. D., Peters, M. P., & Shepherd, D. A. (2005). *Entrepreneurship* (6th ed.). Singapore: McGraw Hill Companies.

### 3. Suggestion Information (Printing Materials/Website/CD/Others)

Pepin, J. (2011, October). Venture capitalists and entrepreneurs become venture philanthropists. *CharityVillage*. Retrieved from <http://www.charityvillage.com/cv/research/rphl9.html>

## Section 7 Course Evaluation and Revising

### 1. Strategies for Course Evaluation by Students

- 1.1 Using survey questions to collect information from the students' opinions.
- 1.2 Observing students' behavior in classroom.
- 1.3 Using students' suggestion during classroom.

### 2. Strategies for Course Evaluation by Lecturer

- 2.1 Lecturer observes the class and discusses the results.

2.2 The director or head of program construct assessment items to evaluate four dimensions of lecturer's competencies: teaching skills, organization and presentation of materials, management of the learning environment, and teaching attitudes.

### **3. Teaching Revision**

Lecturer revises teaching / learning process based on the results from the students' survey question, observation, suggestion, and classroom research.

### **4. Feedback for Achievement Standards**

The evaluation is conducted by the Administrator Committee in order to assessment process and grading.

### **5. Methodology and Planning for Course Review and Improvement**

5.1 Revise and develop course structure and process every three years.

5.2 Assign different lecturers teach this course to enhance students' performance.

## 6. แบบเสนอโครงการวิจัย (ว-1ด)



สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

แบบ ว-1ด

(ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. 2555)

## แบบเสนอโครงการวิจัย (research project)

ประกอบการเสนอของบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ตามมติคณะรัฐมนตรี

-----

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาไทย) ความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน  
บริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตพื้นที่สีลม เพื่อการเข้าสู่ประชาคม  
เศรษฐกิจอาเซียน

(ภาษาอังกฤษ) Preparedness and English communication skills of  
travel agents officers for approaching ASEAN Economic  
Community in Silom area

ส่วน ก : ลักษณะโครงการวิจัย

- โครงการวิจัยใหม่
- โครงการวิจัยต่อเนื่องระยะเวลา.....ปี ปีนี้เป็นปีที่..... รหัสโครงการวิจัย.....

I ระบุความสอดคล้องของโครงการวิจัยกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตาม  
แผน พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)

การวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะผู้สูงวัยแห่งการเรียนรู้  
ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ข้อ 2.1 การพัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีภูมิคุ้มกันต่อการ  
เปลี่ยนแปลง

II ระบุความสอดคล้องของโครงการวิจัยกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของ  
ชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2555-2559)

การวิจัยนี้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 1 การสร้างศักยภาพและ  
ความสามารถเพื่อการพัฒนาทางสังคม กลยุทธ์การวิจัยที่ 8 ส่งเสริมความ  
เข้มแข็งและการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันของท้องถิ่นและสังคม และสอดคล้องกับ  
แผนงานวิจัยที่ 8.10 การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของแรงงานของ  
แรงงานและการส่งเสริมทักษะทรัพยากรบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่  
ประชาคมอาเซียน

### III ระบุความสอดคล้องของโครงการวิจัยกับยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติราย

#### ประเด็น\*

การวิจัยนี้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การวิจัยการท่องเที่ยวแห่งชาติ ยุทธศาสตร์การวิจัยที่ 2 การสร้างศักยภาพและความสามารถในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ กลยุทธ์ การวิจัยที่ 4 การพัฒนาศักยภาพพระดับคุณภาพบริการในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว แผนงานวิจัยที่ 4.6 การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในด้านการท่องเที่ยว

### IV ระบุความสอดคล้องของโครงการวิจัยกับนโยบายรัฐบาล (กรณีระบุความ

สอดคล้องเพียง 1 หัวข้อที่มีความสอดคล้องมากที่สุด โดยโปรดดูรายละเอียดในผนวก 4)

- นโยบายระยะการบริหารราชการ 4 ปี ของรัฐบาล : นโยบายเศรษฐกิจ ข้อ 2.2.2 นโยบายสร้างรายได้ ช้อย่อย 1 ส่งเสริมการท่องเที่ยวจากทั้งภายนอกและภายในประเทศ จัดให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว

#### ส่วน ข : องค์ประกอบในการจัดทำโครงการวิจัย

1. ผู้รับผิดชอบ [คณะผู้วิจัย บทบาทของนักวิจัยแต่ละคนในการทำวิจัย และสัดส่วนที่ทำ การวิจัย (%) ] และหน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุน

##### 1.1 หัวหน้างานวิจัย : นางสาวนลิน สิมะเสถียรโสภณ

สัดส่วนในการวิจัย : 60%

หน่วยงาน : สาขาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ วิทยาลัยนานาชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

##### 1.2 ผู้ร่วมงานวิจัย : นางบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ

สัดส่วนในการวิจัย : 40%

หน่วยงาน: สาขาธุรกิจการบิน วิทยาลัยนานาชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

#### 2. ประเภทการวิจัย (ผนวก 5)

การวิจัยพื้นฐาน (Basic research)

---

\* สามารถดูรายละเอียดได้จากเว็บไซต์ <http://eval.nrct.go.th>

### 3. สาขาวิชาการและกลุ่มวิชาที่ทำการวิจัย (ผนวก 5)

สาขาสังคมวิทยา

### 4. คำสำคัญ (keywords) ของโครงการวิจัย

ภาษาไทย : ความพร้อม ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ พนักงานบริษัทธุรกิจ  
ท่องเที่ยว ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ภาษาอังกฤษ : Preparedness, English communication skills,  
Travel agents, ASEAN Economic Community

### 5. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาสากลและเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการสื่อสารกับ  
ประชาคมโลก ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการโอนถ่ายและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร  
ระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรม ชาติ และภาษา ดังนั้น การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้มี  
มาตรฐานทัดเทียมกับนานาชาติจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนไทยซึ่ง  
ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ ดังจะเห็นได้จากการจัดการศึกษาของชาติที่  
กำหนดให้มีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับต่างๆ มาเป็นเวลานาน เพื่อให้คน  
ไทยสามารถสื่อสารกับนานาชาติด้วยภาษาอังกฤษได้ทั้งทางด้านการฟัง การพูด  
การอ่าน และการเขียน

แต่จากผลจัดอันดับการใช้ภาษาอังกฤษ (English Proficiency Index) ที่แบ่งระดับ  
ทักษะภาษาอังกฤษออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับสูงมาก ระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับ  
ต่ำ และระดับต่ำมาก ปรากฏว่า ประเทศไทยถูกจัดให้อยู่ในระดับ “ต่ำมาก” ซึ่งอยู่ใน  
ระดับต่ำ กว่าอินโดนีเซียและเวียดนาม (EF Education First, 2011 : 5) จากผล  
การศึกษานี้ จะเห็น ได้ว่าคนไทยยังต้องพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษอยู่มาก เพื่อให้  
สามารถใช้สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้า  
สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทางด้านภาษาให้ได้มาตรฐานสากลอีกด้วย

เนื่องจากกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN) อันประกอบด้วยประเทศต่างๆ ดังนี้ บรูไน  
ดารุสซาลาม กัมพูชา อินโดนีเซีย ลาว มาเลเซีย พม่า ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ เวียดนาม  
และ ไทย มีเป้าหมายในการจัดตั้ง “ประชาคมอาเซียน” หรือ “ASEAN Community-  
AC” ภายในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านหลักคือ ความมั่นคง  
เศรษฐกิจและสังคมวัฒนธรรม ในส่วนของด้านเศรษฐกิจได้มีแผนงานการจัดตั้ง  
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) โดยมีเป้าหมายการรวมตัวกันเป็นตลาด  
และฐานการผลิตเดียว มีการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ การลงทุน เงินทุน และ  
แรงงานมีฝีมืออย่างเสรี (ASEAN Secretariat: 2009.) โดยเฉพาะในด้านการบริการและ

การท่องเที่ยวนั้น นักลงทุนอาเซียนจะมีโอกาสในการถือหุ้นในกิจการของสาขานี้เพิ่มมากขึ้น จากเดิมถือได้ร้อยละ 49 ในปี พ.ศ. 2549 เป็นร้อยละ 70 (ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: 2012.)

จากการเข้ามามีบทบาทสำคัญของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ทำให้มีการลงทุนจากต่างชาติมากยิ่งขึ้น โดยทั้งนี้แรงงานไทยถือเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ แต่เมื่อพิจารณาให้ดีจะพบว่าแรงงานเหล่านั้นเป็นแรงงานระดับผู้ใช้แรงงาน ส่วนแรงงานที่มีฝีมือของไทยนั้นยังมีจุดอ่อนทางด้านภาษาอังกฤษอยู่มาก ทำให้คนไทยตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารมากยิ่งขึ้น (เพ็ญประภา และ อนุวัต เจริญสุข, 2553 : 38) ซึ่งในการนี้สถาบันการศึกษาเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ต้องเร่งทบทวนนโยบาย วิธีการสอน พิจารณาหาแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในงานอาชีพได้จริง เพื่อที่จะสามารถสร้างบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาแล้วสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษทั้งในการดำเนินชีวิตปัจจุบันและการประกอบอาชีพได้

ในแง่ของการจ้างงาน ภาคการท่องเที่ยวยังถือว่ามียัตราการจ้างงานที่ไม่สูงมากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับภาคส่วนอื่นๆ โดยยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพในด้านของการขาดแคลนแรงงาน ด้านศักยภาพและภาษา ซึ่งในด้านทักษะภาษานี้ ส่วนใหญ่ปัญหาเกิดจากการไม่ให้ความสำคัญเรื่องภาษาของนักศึกษาไทย ทั้งที่ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการจำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศมากที่สุด หากพิจารณาประเทศสมาชิกอาเซียนที่จะเข้ามาเปิดการค้าเสรี เช่น สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย และพม่าแล้ว จะพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ อีกทั้งพบว่ากลุ่มคนดังกล่าวต้องการเข้ามาทำงานในประเทศไทยโดยไม่เกี่ยงเรื่องค่าตอบแทน ดังนั้นหากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้เกิดปัญหาแรงงานด้านท่องเที่ยวและบริการทะลักเข้าประเทศไทยอย่างแน่นอน อีกทั้งยังมีแนวโน้มว่าสถานการณ์ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก็พร้อมจะรับแรงงานต่างชาติเหล่านี้เพราะถือได้ว่าได้บุคลากรที่มีคุณภาพดีแต่มีค่าจ้างต่ำ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555 : 106-107)

การจะพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษาให้แก่ธุรกิจบริการนั้น ควรจะต้องทำโครงการนำร่องก่อน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เลือกเขตสีลม กรุงเทพมหานคร เป็นสถานที่เก็บข้อมูล เนื่องจากเขตสีลมเป็นเขตที่มีบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวอยู่มาก และมีกลุ่มลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้ต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร ทั้งนี้ภาษาที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษเพราะถือเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสาร ดังนั้นพนักงานที่ให้บริการควรจะต้องมีทักษะภาษาอังกฤษพื้นฐานพอสมควร นอกจากนี้คณะผู้วิจัยยังได้ทำการสำรวจความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานเหล่านี้ควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้ทราบว่าพนักงานมีทัศนคติและเจตคติอย่างไร

ต่อนโยบายของอาเซียนในด้านการเคลื่อนย้ายตลาดแรงงานเสรีและการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นภาษากลางในการสื่อสาร เพื่อจะได้ทราบถึงแนวทางและรูปแบบของการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การพัฒนา ศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวในธุรกิจท่องเที่ยวต่อไป

## 6. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

- 6.1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความพร้อมของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขต สีสลมที่มีต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- 6.2 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจ ท่องเที่ยวในเขตสีลม
- 6.3 เพื่อหาแนวทางและรูปแบบการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของ พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตสีลม

## 7. ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยพื้นฐาน สาขาสังคมศาสตร์ โดยมีการสำรวจปัจจัยที่ส่งผล ต่อความพร้อมทางด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนา ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว โดยมี ขอบเขตการวิจัยดังนี้

- 7.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ครอบคลุมพื้นที่เขตสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีบริษัท ตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวทั้งสิ้น ประมาณ 100 บริษัท
- 7.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการวิจัยพื้นฐาน โดยมีมิติด้านความพร้อม คือ การวัด เจตคติและทัศนคติที่มีต่อการให้บริการลูกค้าในกลุ่มประเทศอาเซียน ส่วนมิติด้านทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษมีทั้งสิ้น 4 ด้าน คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ซึ่ง จะใช้ปัจจัยทั้ง 4 ด้านในการทำการวิจัย
- 7.3 ขอบเขตด้านเวลา มีการจัดระยะเวลาในการดำเนินการเป็น 3 ระยะ คือ การ สร้างเครื่องมือในการสำรวจ การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีระยะเวลาที่ ศึกษาประมาณ 1 ปี

## 8. ทฤษฎี สมมุติฐาน (ถ้ามี) และกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย

### 8.1 ทฤษฎีการสื่อสาร

ตามหลักทฤษฎีการสื่อสารนั้น คำว่า “การสื่อสาร” หรือ Communication หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิด ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรือมากกว่านั้น การสื่อสารเป็นปฏิกริยาสัมพันธ์ทางสังคมที่สื่อความหมาย

ผ่านระบบสัญลักษณ์ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลต่อกันโดยใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน (Croft, 2004 : 1) ซึ่งสอดคล้องกับคำนิยามของ Dale (1969: 23) ที่กล่าวว่า การสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนความคิด และความรู้สึกระหว่างบุคคล นอกจากนี้ Berelson และ Steiner (1964 : 67) ยังให้ความหมายที่คล้ายคลึงกันไว้ว่า การสื่อสารคือการส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความรู้สึก และทักษะ โดยใช้ระบบสัญลักษณ์

กล่าวโดยสรุป การสื่อสาร คือ การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือมากกว่านั้น แลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ความรู้สึก และทักษะ โดยผ่านระบบสัญลักษณ์ และความคิดต่างๆ นั้นจะได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมของบุคคลเป็นหลัก ซึ่งการถ่ายทอด และการรับรู้ความคิดมีอยู่ 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) การใช้รหัสสัญญาณโดยตรง คือการใช้สัญญาณเสียง ภาษาพูด สัญลักษณ์ ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ตลอดจนรหัสสัญญาณอื่นๆ ที่กระทำโดยตรง ระหว่างผู้ถ่ายทอดกับผู้รับ (2) การใช้เครื่องมือในการถ่ายทอด ซึ่งเป็นการสื่อสารโดยผ่านทางเครื่องมือ เช่น การใช้ วัสดุทัศนูปกรณ์ วิทยุกระจายเสียง คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ (3) การถ่ายทอดโดยกระบวนการทางสังคม อันได้แก่การปฏิบัติสืบทอดทางประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม และระบบอื่นๆ ของสังคม โดยลักษณะเหล่านี้เป็นการถ่ายทอดและการรับรู้ความคิดของแต่ละบุคคลซึ่งอาศัยการถอดรหัส เครื่องมือ รวมทั้งกระบวนการทางสังคมเป็นเครื่องมือ

นอกจากความหมายของคำว่าสื่อสารแล้ว เบอร์โล (1960: 23-24) นักทฤษฎีด้านการสื่อสารยังได้ศึกษาโมเดลของการสื่อสาร หรือ SMCR โมเดล และอธิบายว่า ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ผู้ส่ง ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางในการส่ง และผู้รับ โดยผู้ส่งจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะและความชำนาญในการสื่อสาร มีความสามารถในการเข้ารหัส เนื้อหาข่าวสารและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง ส่วนข้อมูลข่าวสารที่จะส่งนั้น เนื้อหา สัญลักษณ์และวิธีการส่งข่าวสารจะต้องเกี่ยวข้องกัน จากนั้นจึงส่งข่าวสารให้ผู้รับผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น โดยผู้รับจะต้องสามารถถอดรหัสสารนั้นๆ ได้ อีกทั้งยังต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติและพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรม เช่นเดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งสาร จึงจะทำให้การสื่อสาร ความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

ตามลักษณะของทฤษฎี SMCR ของเบอร์โลนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและรับสาร ประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร (Communication skills) ซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรมีความชำนาญในการส่งและการรับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้ อย่างถูกต้อง ทัศนคติ (attitudes) ของผู้ส่งและผู้รับจะต้องไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้

การสื่อสารได้ผลดี ระดับความรู้ (knowledge levels) ของผู้ส่งและผู้รับควรจะมีระดับเดียวกันเพื่อให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม (socio-cultural systems) เป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้นๆ ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษา จะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย (MTD Training Academy, 2010 : 9-12)

### 8.2 แนวคิดทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ

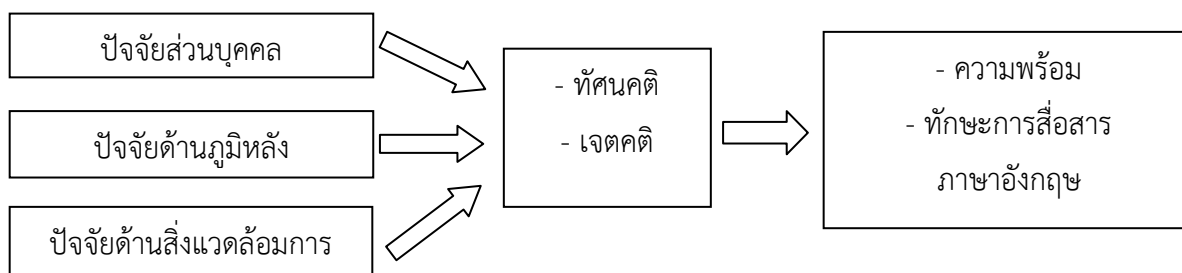
สำหรับแนวคิดทางด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพนั้น ศิริลักษณ์ ลิ้มภักดี (2543 : 27-28) กล่าวว่า หลักในการพัฒนาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันนี้ เน้นไปที่การฝึกปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ คือให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาไปใช้ในการสื่อสารหรือสื่อความหมายได้โดยไม่ต้องกังวลกับความถูกต้องทางไวยากรณ์ จนเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ภาษาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ดังนั้น แนวคิดทางการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันจึงเน้นไปที่การทำกิจกรรมที่ฝึกการใช้ภาษาให้ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุด

### 8.3 คำถามการวิจัย

8.3.1 พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวมีความพร้อมในการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากน้อยเพียงใด?

8.3.2 พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด?

### 8.4 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย



การวิจัยในครั้งนี้จะทำการศึกษาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว โดยมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้

8.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล จะทำการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมาย เช่น อายุ เพศ การศึกษา รายได้ เป็นต้น

8.4.2 ปัจจัยด้านภูมิหลัง จะทำการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวและการเลี้ยงดู เช่น ภาษาที่ใช้พูดภายในครอบครัว อาชีพของบิดาและมารดา มีพี่น้อง

หรือไม่ 8.4.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน จะทำการศึกษาสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ลักษณะงาน ตำแหน่ง อายุงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การศึกษาปัจจัยเหล่านี้ก็เพื่อให้ทราบถึงความเป็นไปได้ที่ปัจจัยต่างๆ จะส่งผลกระทบต่อความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในปัจจุบันของพนักงาน

#### 9. การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศ (Information) ที่เกี่ยวข้อง

จากสภาพปัญหาที่คนไทยขาดความพร้อมทางด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ นั้น ทำให้มีนักวิจัยในสาขาต่างๆ ได้ทำการศึกษาถึงปัญหาและวิธีการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของไทยให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ ในประชาคมอาเซียน นงสมร พงษ์พานิช (2554 : 86) ศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาการพูดภาษาอังกฤษในที่ชุมชน คือ มีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษไม่เพียงพอสำหรับการสื่อสาร ขาดทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารในสภาพจริง นอกจากนี้การวิจัยพบว่า การใช้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอภายใต้การให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องเป็นรายบุคคล จะช่วยให้มีความมั่นใจและสามารถพัฒนาความสามารถทางด้าน การพูดได้

อัญชลี อดิแพทย์ (2554 : 34) ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในตำบลท่าคา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ปัญหาหลักๆ ของการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการเข้าใจข้อมูลที่สื่อสารไม่ตรงกัน ซึ่งสาเหตุเกิดจากผู้ให้บริการมีความรู้ภาษาอังกฤษน้อย ขาดความต่อเนื่องในการใช้และไม่สนใจที่จะฝึกฝน ขาดความมั่นใจ ทำให้นักท่องเที่ยวได้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขปัญหานี้โดยจัดทำบทเรียนที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง คือ จัดทำสมุดพกพาที่มีรูปภาพและคำศัพท์ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้ให้บริการหาความหมายเอง จึงจะทำให้สามารถจำคำศัพท์และสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราณี อธิชัยกุล และคณะ (2552) เรื่อง การส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่ประเทศไทย พบว่า ปัญหาสำคัญที่สุดในการจัดการท่องเที่ยวกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุจากยุโรปนั้น มาจากทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร มักคุเทศก์ที่สามารถสื่อสารภาษาที่สามได้ดีมีจำนวนน้อย และคนท้องถิ่นมีความรู้พื้นฐานด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ดีเท่าที่ควร ควรจะมีการจัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศระดับพื้นฐานให้แก่ผู้ที่สนใจ



นอกจากนี้ งานวิจัยของ พิมพ์ภรณ์ สุวดีกุล (2545) เรื่อง การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม : ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว กรณีศึกษาภูเก็ต ได้กล่าวสนับสนุนงานวิจัยข้างต้นด้วยว่า ภาษาอังกฤษของคนไทยในภาคการท่องเที่ยวของภูเก็ตนั้นยังไม่ดีมากนัก แต่ในงานวิจัยนี้มีมิติที่เพิ่มเข้ามาคือ มิติในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ซึ่งเมื่อศึกษามิตินี้ควบคู่ไปกับการสื่อสารภาษาอังกฤษแล้ว ปรากฏว่ามีคนไทยบางส่วนที่สามารถสื่อสารได้ดีเป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยมีจุดเด่นคือ ความเป็นมิตร ความสุภาพ ความมีน้ำใจพร้อมที่จะช่วยเหลือ ความเป็นผู้มีลักษณะนิสัยในการให้บริการ อย่างไรก็ตามมีคนไทยในภาคการท่องเที่ยวของภูเก็ตอีกส่วนหนึ่งยังไม่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ เพราะขาดทั้งทักษะทางภาษาอังกฤษ ยุทธวิธีสื่อสารและขาดความพยายามที่จะสื่อสาร ผลจากการศึกษายังพบอีกด้วยว่าสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารของคนไทยในภาคการท่องเที่ยวอีกอย่างหนึ่งคือ การไหวรับกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวและธรรมเนียมปฏิบัติที่เป็นสากล ซึ่งการจะพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้น จำเป็นจะต้องมีวัจนกรรมและวัฒนธรรมเข้าไปผนวกเป็นมิติสำคัญด้วย

นอกจากการศึกษาสภาพปัญหาและหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสื่อสารภาษาอังกฤษแล้ว ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วย ดังเช่นงานวิจัยของ บุญลือ อิมอำไภย (2551 : 8) ซึ่งศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม พบว่า การสอนโดยใช้กิจกรรมต่างๆ เช่น การสนทนา การสัมภาษณ์ การถาม-ตอบ และการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการสอน ทำให้นักเรียนสามารถสร้างองค์ความรู้เอง และได้พัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษจากกิจกรรมที่ทำในห้องเรียนอีกด้วย ทำให้นักเรียนมีความมั่นใจในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ละเอียด พวงน้อย และคณะ (2546 : 55-56) เรื่อง การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเทคนิคเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ โดยใช้ในการฝึกอบรม คือใช้การฝึกภาษาเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ ด้วยตนเอง ซึ่งผู้สอนนำกิจกรรมมาให้ผู้เรียนได้ฝึกการสื่อสารในลักษณะทักษะสัมพันธ์ (Integrated skills) เช่น การสร้างสถานการณ์ต่างๆ ทำให้นักเรียนได้สนทนากัน ผู้สอนเป็นเพียงผู้แนะนำแนวทางให้เท่านั้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนมีความรู้ทางด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมากขึ้น ผู้เรียนมีโอกาสฝึกฝนภาษาเพื่อสื่อความหมายในสถานการณ์ต่างๆ ฝึกใช้ความคิด มีความกล้าในการใช้ภาษาทำให้นักเรียนมีประสบการณ์ในการใช้ภาษา ผู้เรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นกลุ่ม เป็นคู่ เป็นการเสริมสร้างสัมพันธ์อันดี และรู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ฝึกวินัยและความรับผิดชอบ

## 10. เอกสารอ้างอิงของโครงการวิจัย

- บุญลือ อิมอำไภย. 2551. การพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม (ช่างกลสยาม). งานวิจัยในชั้นเรียน. โรงเรียนเทคโนโลยีสยาม (ช่างกลสยาม).
- พิมพากรณ์ สุวัตติกุล และคณะ. 2545. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม: ปัจจัยเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว. สถาบันภาษา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต.
- เพ็ญประภา และ อนูวัต เจริญสุข. 2553. ภาษาอังกฤษกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ความเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2015. Executive Journal. ปีที่ 1 : 38.
- ผะอบ พวงน้อย และคณะ. 2546. การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเทคนิคเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ: การประยุกต์ทฤษฎีที่ลงตัว. พัฒนาเทคนิคศึกษา. ปีที่ 15(45) : 55-56.
- นางสมร พงษ์พานิช. 2554. การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจาของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. วารสารมนุษยศาสตร์. ปีที่ 18(1) : 86.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรมการบริการ. 2555. โครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว. วิทยาลัยนวัตกรรมการบริการ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราณี อีสัชยกุล และคณะ. 2552. การส่งเสริมการท่องเที่ยวผู้สูงอายุจากทวีปยุโรปสู่ประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- ศิริลักษณ์ ลิ้มภักดี. 2543. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : หน้าต่างสู่โลกกว้าง
- อัญชลี อติแพทย์. 2554. รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอมวกป่า จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิจัยและพัฒนา. ปีที่ 3 : 34.
- AEC ศูนย์ข้อมูลความรู้ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. 2012. ก้าวสู่ประชาคมอาเซียน: การเปิดเสรีภาคบริการอาเซียน. จาก <http://www.thai-aec.com/605>.

- ASEAN Secretariat. 2009. ASEAN Economic Community (Online). Available at <http://www.aseansec.org/18757.htm>.
- Berelson, Bernard & Steiner, Gary A. 1964. Human behavior: an inventory of scientific findings. NewYork: Harcourt, Brace, and World.
- Berlo, Devid. 1960. The process of communication: an introduction to theory and practice. NewYork: Holt, Rinehart and Winston.
- Croft, Richard S. 2004. Communication theory. (Ebook). Available at <http://www.eou.edu/~rcroft/MM350/CommunicationModels.pdf>.
- Dale, Edgar. 1969. Audiovisual methods in teaching 3<sup>rd</sup> ed. New York : Holt, Rinehart, and Winston.
- EF Education First. 2011. EF English Proficiency Index. Seoul : EF International Academy.
- MTD Training Academy. 2010. Advanced communication skills. Germany : MTD Training & Ventus.

11. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เช่น การเผยแพร่ในวารสาร จดสิทธิบัตร ฯลฯ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์
- 11.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาสามารถจัดโปรแกรมฝึกอบรมทักษะความพร้อมให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้
- 11.2 บริษัทธุรกิจท่องเที่ยวได้ทราบถึงความพร้อมของพนักงาน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การพิจารณาจัดฝึกอบรมให้พนักงานที่ยังไม่มีความพร้อมและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เพียงพอ
- 11.3 ช่วยให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและกรุงเทพมหานคร ได้ทราบว่าพนักงานธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนหรือไม่
- 11.4 เป็นแนวทางในการกำหนดช่วงเวลาในการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว
- 11.5 ได้รูปแบบในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว

## 12. แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมาย

12.1 พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวเขตสีลมที่มีทัศนคติและเจตคติในระดับต่ำจะได้รับบริการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในรูปแบบของการฝึกปฏิบัติจริง

12.2 ผลิต CD หรือ หนังสือเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยให้แก่กลุ่มเป้าหมาย

12.3 เผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบถึงความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของธุรกิจบริการว่ามีมากน้อยเพียงใด

## 13. วิธีการดำเนินการวิจัย และสถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล

13.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว ในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร ประมาณ 400 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างจะทำการสุ่มมาจากบริษัทธุรกิจท่องเที่ยว 100 บริษัท บริษัทละประมาณ 4 ตัวอย่าง

13.2 ระยะเวลาในการดำเนินการทดลองสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

13.2.1 ระยะที่ 1 ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ การศึกษา รายได้

- ปัจจัยด้านภูมิหลัง ได้แก่ ภาษาพูด ครอบครัวย อาชีพบิดาและมารดา สถานะทางสังคม เป็นต้น

- ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ตำแหน่งอายุงาน เป็นต้น

2) ตอนที่ 2 เจตคติและทัศนคติที่มีต่อธุรกิจท่องเที่ยวและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยจะทำการวัดระดับความพึงพอใจสภาพปัจจุบันของธุรกิจท่องเที่ยวและวัดความคิดเห็นด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะมีการให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ มีทั้งสิ้น 5 ระดับ

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความคิดเห็น มีทั้งสิ้น 5 ระดับ

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากคะแนนความพึงพอใจและความคิดเห็นของเจตคติและทัศนคติ จะทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากน้อยเพียงใด และกลุ่มเป้าหมายจะต้องปรับเปลี่ยนเจตคติและทัศนคติของตนหรือไม่

3) ตอนที่ 3 คำถามด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มเป้าหมาย จะมีการวัดความคิดเห็นทางด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ซึ่งเป็นการประเมินตนเองของกลุ่มเป้าหมายว่ามีทักษะอยู่ในระดับใด โดยมีการให้คะแนนดังนี้

ระดับทักษะภาษาอังกฤษในปัจจุบันของกลุ่มเป้าหมาย

ระดับ 5 หมายถึง มีทักษะมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีทักษะมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีทักษะปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีทักษะน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีทักษะน้อยที่สุด

ทั้งนี้ คะแนนที่ได้จะทำให้ทราบว่ากลุ่มเป้าหมายต้องพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษทางด้านใดบ้าง โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินดังนี้

4.50-5.00 คะแนน หมายถึง ต้องพัฒนาน้อยที่สุด

3.50-4.49 คะแนน หมายถึง ต้องพัฒนาน้อย

2.50-3.49 คะแนน หมายถึง ต้องพัฒนาปานกลาง

1.50-2.49 คะแนน หมายถึง ต้องพัฒนามาก

1.00-1.49 คะแนน หมายถึง ต้องพัฒนามากที่สุด

ค่าเกณฑ์

4) ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการพัฒนา จะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนความคิดเห็น

13.2.2 ระยะที่ 2 การเก็บข้อมูล จะเก็บข้อมูลในช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว คือ ประมาณเดือนกุมภาพันธ์และมีนาคม เพื่อสะดวกต่อการให้ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะแจกแบบสอบถาม 400 ชุด ให้แก่พนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร

13.2.3 ระยะที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล จะเริ่มทำเมื่อเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) วิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

14. ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย (ให้ระบุขั้นตอนอย่างละเอียด)

ที่	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	ระยะเวลา (พ.ศ. 2556)					
			ธ.ค.55 -ม.ค.	ก.พ.- มี.ค.	เม.ย.- พ.ค.	มิ.ย.- ก.ค.	ส.ค.- ก.ย.	ต.ค.- พ.ย.
1	เสนอโครงร่างงานวิจัย	- เขียนโครงร่างงานวิจัย - วิพากษ์/แก้ไข - อนุมัติ	→					
2	ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	- เขียนแผน - ค้นคว้า - จัดเตรียมข้อมูล	→					
3	การสร้างเครื่องมือและเก็บข้อมูล	- วางแผน - สุ่มตัวอย่าง - แจกแบบสอบถาม - เก็บข้อมูล		→				
4	ประชุม วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล	- รวบรวมข้อมูลลง SPSS - วิเคราะห์ - แก้ไข			→			
5	ประชุมรวมเล่มงานวิจัย	- เขียนร่าง - ตรวจสอบ - แก้ไข				→		
6	อบรม/ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ชุมชนนักศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- จัดอบรม - ถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักศึกษา ชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					→	

15. ปัจจัยที่เอื้อต่อการวิจัย (อุปกรณ์การวิจัย โครงสร้างพื้นฐาน ฯลฯ)  
ปัจจัยที่ต้องการเพิ่ม คือ อุปกรณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น คอมพิวเตอร์ และโปรแกรม SPSS
16. งบประมาณของโครงการวิจัย  
16.1 รายละเอียดงบประมาณการวิจัย จำแนกตามงบประมาณต่าง ๆ [เรียงประมาณที่เสนอขอ]

รายการ	จำนวนเงิน
<b>1. งบบุคลากร</b>	-
<b>2. งบดำเนินงาน</b>	
<b>2.1 ค่าตอบแทน ใช้สอย และวัสดุ</b>	
2.1.1 ค่าตอบแทน	
1) ค่าตอบแทนนักวิจัย	6,700
2) ค่าตอบแทนผู้ร่วมวิจัย	1,450
3) ค่าตอบแทนที่ปรึกษา/ผู้เชี่ยวชาญ	3,350
2.1.2 ค่าใช้สอย	
1) ค่าจ้างผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (1,000 บาท x 3 คน)	3,000
2) ค่าจ้างสำรวจข้อมูลภาคสนาม	2,000
- ค่าจ้างเก็บแบบสอบถาม (300 บาท x 5 คน x 5 วัน)	7,500
3) ค่าประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ / SPSS	10,000
4) ค่าพิมพ์รายงาน / จัดทำรูปเล่ม	3,000
5) ค่าจัดฝึกอบรม (จำนวนคนที่เข้าฝึกอบรม 30 คน, 3 วัน)	
- ค่าเครื่องดื่มและอาหารว่าง (30 คน x 6 มื้อ x 25 บาท)	4,500
- ค่าอาหารกลางวัน (30 คน x 3 มื้อ x 200 บาท)	18,000
2.1.3 ค่าวัสดุ	
1) ค่าถ่ายเอกสาร (400 ชุด x 5 บาท)	2,000
2) วัสดุโฆษณาและเผยแพร่บทความทางวิชาการ	1,500
3) ค่าจัดทำเอกสารและ CD เผยแพร่องค์ความรู้จากการวิจัย	3,000
2.1.4 ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	
1) ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	1,000
<b>รวมงบประมาณที่เสนอขอ</b>	<b>67,000</b> <b>(หกหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน)</b>

หมายเหตุ: ขอถัวเฉลี่ยทุกรายการ

16.2 รายละเอียดงบประมาณการวิจัย จำแนกตามงบประมาณประเภทต่าง ๆ ที่เสนอขอในแต่ละปี [กรณีเป็นโครงการวิจัยที่มีระยะเวลาดำเนินการวิจัยมากกว่า 1 ปี (ผนวก 9)]

-

16.3 งบประมาณการวิจัยที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปีที่ผ่านมา (กรณีเป็นโครงการวิจัยต่อเนื่องที่ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยแล้ว)

-

17. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

17.1 ผลสำเร็จเบื้องต้น (P) คือ ได้ทราบถึงเจตคติและทัศนคติของพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวในเขตสี่ลมที่มีต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

17.2 ผลสำเร็จกึ่งกลาง (I) คือ ได้ทราบว่าพนักงานบริษัทธุรกิจท่องเที่ยวนั้นมีศักยภาพทางการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างน้อยเพียงใด และพร้อมที่จะก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือไม่

17.3 ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ (G) คือ ได้แนวทางในการพัฒนาศักยภาพทางด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวได้

18. โครงการวิจัยต่อเนื่องปีที่ 2 ขึ้นไป

18.1 คำรับรองจากหัวหน้าโครงการวิจัยว่าโครงการวิจัยได้รับการจัดสรรงบประมาณจริงในปีงบประมาณที่ผ่านมา

-

18.2 ระบุว่าโครงการวิจัยนี้อยู่ระหว่างเสนอของบประมาณจากแหล่งเงินทุนอื่นหรือเป็นการวิจัยต่อยอดจากโครงการวิจัยอื่น (ถ้ามี)

-

18.3 รายงานความก้าวหน้าของโครงการวิจัย (แบบ ต-1ช/ด)

-

19. คำชี้แจงอื่น ๆ (ถ้ามี)

-



20. ลงลายมือชื่อ หัวหน้าโครงการวิจัย พร้อมวัน เดือน ปี

โครงการวิจัยที่เสนอนี้ ขอรับรองว่าเป็นความจริง และจะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง  
ตามแผนงานที่เสนอมานี้

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการวิจัย

(.....)

วันที่...../...../.....

## ส่วน ค : ประวัติคณะผู้วิจัย

### หัวหน้าโครงการ

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) : นางสาวนลิน สีมะเสถียรโสภณ  
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) : Miss Nalin Simasathiansophon
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน : 1-4099-00231-44-3
3. ตำแหน่งปัจจุบัน : อาจารย์
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตึกศรีจุฑาภา เลขที่ 1 ถนนอุทงนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ 02-160-1200 ต่อ 33 โทรสาร 02-160-1199  
E-mail: nalin.sima@gmail.com
5. ประวัติการศึกษา  
ปริญญาโท Master of International Business (International Relation),  
School of Business, University of Tasmania, Australia  
ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (สาขาการโรงแรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ  
การท่องเที่ยว
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดย  
ระบุสถานภาพในการทำการวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้า  
โครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละผลงานวิจัย  
-  
7.1 ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : ชื่อแผนงานวิจัย  
-  
7.2 หัวหน้าโครงการวิจัย : ชื่อโครงการวิจัย  
-  
7.3 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว : ชื่อผลงานวิจัย ปีที่พิมพ์ การเผยแพร่ และแหล่งทุน  
1) ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการ  
ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ  
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ปีที่พิมพ์ : 2555  
การเผยแพร่ : นักศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ  
แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

7.4 งานวิจัยที่กำลังทำ : ชื่อข้อเสนอการวิจัย แหล่งทุน และสถานภาพในการทำวิจัย  
ว่าได้ทำการวิจัยลุล่วงแล้วประมาณร้อยละเท่าใด

### ผู้ร่วมโครงการ

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) : นางบวรลักษณ์ เกื้อสุวรรณ  
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) : Miss Bavornluck Kuosuwana
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน : 3-9305-00491-23-9
3. ตำแหน่งปัจจุบัน : อาจารย์
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ  
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน  
สุนันทา ตึกศรีจุฑาภา เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร  
โทรศัพท์ 02-160-1200 ต่อ 20 โทรสาร 02-160-1199  
E-mail: bavornluck@gmail.com
5. ประวัติการศึกษา  
ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร  
มินิเอ็มบีเอ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
ปริญญาตรี คุรุศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครูสงขลา
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ  
การท่องเที่ยว
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดย  
ระบุสถานภาพในการทำวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้า  
โครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละผลงานวิจัย

7.1 ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย : ชื่อแผนงานวิจัย

7.2 หัวหน้าโครงการวิจัย : ชื่อโครงการวิจัย

7.3 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว : ชื่อผลงานวิจัย ปีที่พิมพ์ การเผยแพร่ และแหล่ง  
ทุน

7.4 งานวิจัยที่กำลังทำ : ชื่อข้อเสนอการวิจัย แหล่งทุน และสถานภาพในการ  
ทำวิจัยว่าได้ทำการวิจัยลุล่วงแล้วประมาณร้อยละเท่าใด

7. สรุปรายงานผลการประเมินโครงการฯ  
พร้อมตัวอย่างแบบสำรวจ/แบบประเมิน/แบบสอบถาม  
(หลังสิ้นสุดโครงการ)

## สรุปรายงานผลการประเมินโครงการ

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

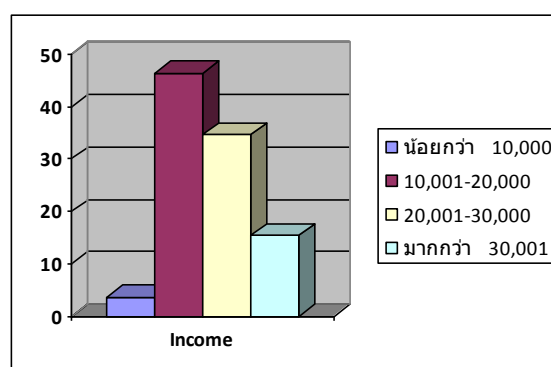
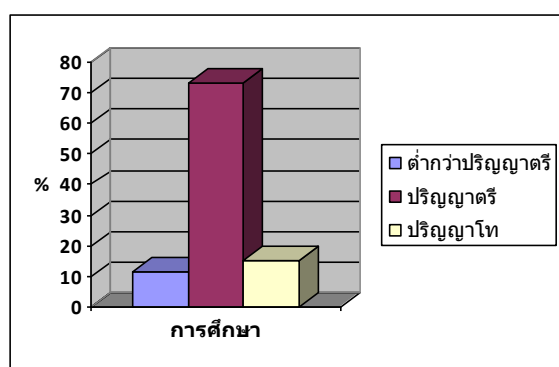
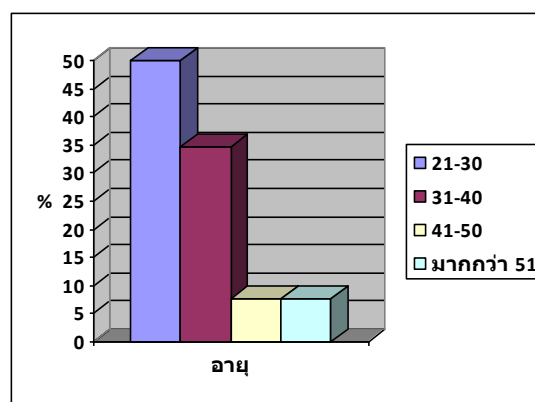
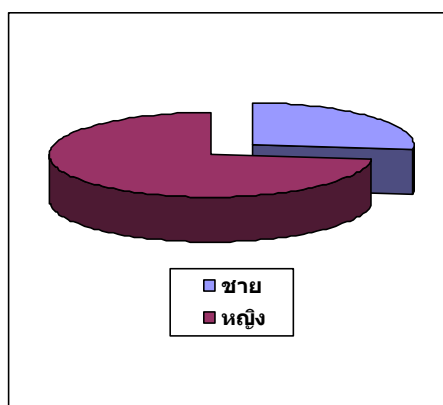
จากจำนวนของผู้เข้าร่วมอบรม แบ่งเป็นชายทั้งสิ้นร้อยละ 26.9 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 73.1 โดยจำนวนรวมของผู้เข้าอบรมมีมากกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ คือ ร้อยละ 130 ซึ่งถือได้ว่าประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง

ช่วงอายุของผู้เข้าร่วมอบรมนั้นอยู่ที่ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.6 ของผู้เข้าอบรมทั้งหมด

ผู้เข้าอบรมร้อยละ 73.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท ร้อยละ 15.4 และจบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.5

รายได้ของผู้เข้าอบรมโดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับ 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาเป็น 20,001 – 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่ำ คือ ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือนนั้น มีเพียงร้อยละ 3.8 เท่านั้น

กล่าวโดยสรุป ผู้เข้าร่วมอบรมโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท (ดังภาพที่ 1 – 4)



ภาพ 3 การศึกษา

ภาพ 4 รายได้ต่อเดือน

## ผลความพึงพอใจ

### 1. ความพึงพอใจด้านวิทยากร

ผลสรุปความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของวิทยากร พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 โดยสามารถจำแนกออกเป็นด้านได้ดังตาราง 1

#### ตาราง 1 ความพึงพอใจด้านวิทยากร

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.08
2. สามารถอธิบายเนื้อหาได้อย่างชัดเจน	4.08
3. มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษา	4.35
4. ใช้คำพูดที่เหมาะสมในการบรรยาย	4.35
5. สามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.31
6. มีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน	4.50
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.28</b>

### 2. ความพึงพอใจด้านสถานที่/ระยะเวลา/เอกสารประกอบการสอน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในด้านสถานที่ ระยะเวลา และเอกสารประกอบการสอนอยู่ในเกณฑ์ “มาก” คือมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.33 ดังตาราง 2

#### ตาราง 2 ความพึงพอใจด้านสถานที่/ระยะเวลา/เอกสารประกอบการสอน

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม	4.38
2. อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม	4.38
3. ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม	4.38
4. เอกสารที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	4.38
5. มีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วน	4.12
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.33</b>

### 3. ความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้

ความพึงพอใจในด้านการนำความรู้ไปใช้ออยู่ในเกณฑ์ “มาก” คือมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.18 ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.19
2. มีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น	4.19
3. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.15
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.18</b>

### 4. ความพึงพอใจโดยรวมของโครงการบริการวิชาการ

ความพึงพอใจโดยรวมของการจัดโครงการอยู่ในเกณฑ์ “มาก” คือ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.26 โดยสามารถจำแนกออกเป็นแต่ละด้านได้ ดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ประเด็นความพึงพอใจโดยรวม	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านวิทยากร	4.28
2. ด้านสถานที่/ระยะเวลา/เอกสารประกอบการสอน	4.33
3. ด้านการนำความรู้ไปใช้	4.18
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.26</b>

### ผลความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับภายหลังการอบรม

ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจในด้านต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ “เพิ่มขึ้น” โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 3.29 ดังตาราง 5

**ตาราง 5** ความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับภายหลังการอบรม

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
1. ความสำคัญของภาษาอังกฤษและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.31
2. การบริการ	3.27
3. การสำรองที่นั่งและการออกตั๋วโดยสารเครื่องบิน	3.27
4. การสำรองรถโค้ชและยานพาหนะ	3.27
5. การสำรองห้องพัก	3.23
6. การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	3.35
7. การจัดโปรแกรมทัวร์	3.35
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.29</b>

### ผลทัศนคติทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นในเชิงบวกในด้านการใช้ภาษาอังกฤษ คือ เห็นด้วยในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34 ในด้านอาเซียนทำให้ผู้ที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ต้องพยายามมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันที่รุนแรงในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ ผู้เข้าอบรมยังมีความคิดเห็นในระดับ “มาก” ว่าหากพูดภาษาอังกฤษได้ดีจะสามารถไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้ง่ายขึ้น ซึ่งโดยค่าเฉลี่ยรวมแล้ว ผู้เข้าอบรมมีความเห็นว่าภาษาอังกฤษจำเป็นต่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.31 คืออยู่ในเกณฑ์ “มาก”

**ตาราง 6** ทัศนคติทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย
1. อาเซียนทำให้ท่านได้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น	4.23
2. อาเซียนทำให้ท่านได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษเทคนิคเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพเพิ่มมากขึ้น	4.23
3. อาเซียนทำให้ผู้ที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ต้องพยายามเพิ่มขึ้น	4.34
4. อาเซียนทำให้คนไทยเสียเปรียบประเทศอื่นเพราะไม่มีภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ	3.96
5. หากท่านพูดภาษาอังกฤษได้ดี จะสามารถไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้ง่ายขึ้น	4.31
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.21</b>



### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้เข้าอบรมอยากให้มีการจัดโครงการต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น โดยควรจะเปลี่ยนจากการอบรมการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน คือ ฟัง พูด อ่าน และเขียน เป็นการเน้นการฟัง และการพูด โดยเฉพาะการพูดในที่ประชุมชน กล่าวคือ พูดให้ถูกหลักไวยากรณ์และถูกต้องตามสำเนียงภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ควรจัดแบ่งเป็นกลุ่มย่อยๆ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสฝึกการพูดและการฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาจมีการใช้หนังสือเข้ามาเป็นสื่อในการเรียนการสอนด้วย

นอกจากนี้ ไม่ควรจำกัดพื้นที่ในการรับสมัครผู้เข้าอบรมเฉพาะพื้นที่สีลม ควรเปิดโอกาสให้บริษัทธุรกิจท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่ๆไม่ค่อยมีลูกค้าชาวต่างชาติมากนักได้เข้าร่วมอบรมด้วย เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพให้ฝีมือแรงงานในอุตสาหกรรมบริการเพิ่มขึ้น

## ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบสอบถามความพึงพอใจผู้เข้ารับการอบรม

โครงการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่สีลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

English Development for Travel Agent Officer in Silom area, Bangkok

Towards ASEAN Economic Community

วันที่ 28-30 พฤษภาคม 2556 เวลา 9.00 – 16.00 น.

ณ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำอธิบาย แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 4 ตอน เพื่อให้การดำเนินโครงการบริการวิชาการฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> ชาย
-------------------------------	------------------------------
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 21-30 ปี	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป	
3. การศึกษา
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก		
4. รายได้ (ต่อเดือน)
 

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> สูงกว่า 30,001 บาท		

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านวิทยากร</b>					
1. สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน					
2. สามารถอธิบายเนื้อหาได้อย่างชัดเจน					
3. มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษา					
4. ใช้คำพูดที่เหมาะสมในการบรรยาย					
5. สามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น					
6. มีความเอาใจใส่ต่อผู้เรียน					
<b>ด้านสถานที่ / ระยะเวลา / เอกสารประกอบการอบรม</b>					
1. สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม					
2. อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม					
3. ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม					
4. เอกสารที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม					
5. มีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วน					
<b>ด้านการนำความรู้ไปใช้</b>					
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
2. มีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น					
3. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้					
ความพึงพอใจโดยรวมของโครงการบริการวิชาการฯ					

**ตอนที่ 3 ความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับภายหลังการอบรม**

หัวข้อ	ความรู้ความเข้าใจ			
	เพิ่มขึ้นมาก 4	เพิ่มขึ้น 3	เท่าเดิม 2	ลดลง 1
1. ความสำคัญของภาษาอังกฤษและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน				
2. การบริการ				
3. การสำรองที่นั่งและการออกตั๋วโดยสารเครื่องบิน				
4. การสำรองรถโค้ชและยานพาหนะ				
5. การสำรองห้องพัก				
6. การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว				
7. การจัดโปรแกรมทัวร์				

**ตอนที่ 4 ทศนคติทางการใช้ภาษาอังกฤษต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับทัศนคติ/ความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. อาเซียนทำให้ท่านได้พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น					
2. อาเซียนทำให้ท่านได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษเทคนิคเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพเพิ่มมากขึ้น					
3. อาเซียนทำให้ผู้ที่พูดภาษาอังกฤษไม่ได้ต้องพยายามเพิ่มขึ้น					
4. อาเซียนทำให้คนไทยเสียเปรียบประเทศอื่นเพราะไม่มีภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ					
5. หากท่านพูดภาษาอังกฤษได้ดี จะสามารถไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ได้ง่ายขึ้น					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าเป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

หัวข้อที่ท่านอยากให้จัดอบรมในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ

## 8. ภาพกิจกรรม

ผู้เข้าอบรมลงทะเบียน 8.30 - 9.00 น.



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ไชยสังข์ กล่าวเปิดงาน



คุณสุทธิพงษ์ เผื่อนพิภพ (นายกสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว) บรรยายพิเศษในหัวข้อ  
 “ความสำคัญของภาษาอังกฤษและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”



มอบของที่ระลึกให้นายกสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว



ถ่ายรูปร่วมกับคณะกรรมการจัดงาน



บรรยากาศในห้องอบรม



ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม





การทำกิจกรรมกลุ่ม



รองศาสตราจารย์ ฉวีวรรณ แก้วไทรฮะ กล่าวปิดงาน



มอบของที่ระลึกและวุฒิบัตรให้คุณวุฒิชัย วรสิงห์ (กรรมการจากสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว)



มอบวุฒิบัตรให้ผู้เข้าอบรม





ถ่ายรูปร่วมกับผู้เข้าอบรม

