

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “โครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่” ครั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1) แบบสอบถามเพื่อสำรวจสภาพปัจจุบันปัญหาความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง 2) ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง 3) แบบประเมินความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อชุดสื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

5.1.1 จากการดำเนินการวิจัย พบว่าผลการวิจัยสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่ง โครงการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่” เป็นกระบวนการวิจัยประเภทการวิจัยและพัฒนา ซึ่งเป็นกระบวนการที่มุ่งพัฒนาทางเลือกใหม่เพื่อใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มประชากรตัวอย่างมี การลงพื้นที่เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างในช่วง ระยะที่ 1 การสำรวจพื้นที่เป้าหมายเพื่อศึกษาขอบเขตพื้นที่วิจัยและระยะที่ 2 ลงพื้นที่เป้าหมายเพื่อสร้างความเข้าใจและเก็บข้อมูลด้านสภาพปัจจุบันและความต้องการในการพัฒนาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ในแผนงานวิจัยการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก โดยผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อทำการศึกษา ค้นคว้า บันทึกสังเกตการณ์ในสถานการณ์ปัจจุบันและมีการพบปะพูดคุยกับกลุ่มประชากร คือผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกอิสระ เพื่อสำรวจความต้องการในการพัฒนาตนเอง ด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยผู้วิจัยเลือกลงพื้นที่ในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลที่ค้นพบได้ว่า

5.1.1.1 ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก มีความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพ ดังนี้

พื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ประชากรในหมู่บ้านมีส่วนร่วมในการวางแผน และกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยมีผู้นำชุมชน รต.ประภาส บาลชมภู เป็นผู้ประสานกับหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งสร้างความเข้าใจกับประชากรในพื้นที่ให้เข้าใจ นโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการพื้นที่ จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกรและประกอบธุรกิจค้าปลีก เนื่องจากพื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์จึงเหมาะแก่การเกษตรกรรม อีกทั้งยังนำผลผลิตที่ได้มาจำหน่ายในหมู่บ้าน และเมื่อพื้นที่ได้รับการพัฒนาจากทางกรมการท่องเที่ยวให้พื้นที่ดังกล่าวเน้นการให้บริการในเชิงสุขภาพและพลาชีซ์ โดยมีการปรับปรุงอาคาร ระบบการให้บริการที่มาตรฐานมากขึ้น กล่าวคือปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นเชิงสุขภาพแบบมาตรฐานสากล มีการให้บริการสปา นอกเหนือจากการให้บริการพื้นฐานในการแช่น้ำพุร้อนธรรมชาติ จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นชี้ให้เห็นว่าโอกาสด้านการท่องเที่ยวส่งผลให้ประชากรมีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพ

ซึ่งสามารถสรุปสภาพปัจจุบันจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกเอง มีลักษณะการค้าเน้นธุรกิจที่ต้องพบปะกับชาวต่างชาติเป็นประจำ และมีความจำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทั้งกับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร และ ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร

ซึ่งสามารถสรุปสภาพปัจจุบันจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก มีลักษณะการค้าเน้นธุรกิจที่ต้องพบปะกับชาวต่างชาติเป็นประจำ และมีความจำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทั้งกับชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร และ ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสาร

5.1.1.2 ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกประเมินศักยภาพด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดังนี้

ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกประเมินศักยภาพด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับควรปรับปรุง และ พอใช้ ในขณะที่มีกลุ่มประชากรจำนวนน้อยมากที่ประเมินทักษะการฟังการพูดอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการวิจัยและพัฒนาของลลิตา ภูทอง (2553) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้นำและสมาชิกชุมชนในเขตจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย โดยได้ขั้นตอนในการศึกษาโอกาสและสภาพปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน พบว่าร้อยละ 68 ของกลุ่มตัวอย่างสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้มีความสามารถในการสื่อสารด้านทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสามารถในการอ่านและการเขียนอยู่ในระดับน้อย

และจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมด้านความเพียงพอของทักษะการสื่อสารต่อการประกอบอาชีพ ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก พบว่าผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกส่วนใหญ่เห็นว่าทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการประกอบอาชีพ และเมื่อมีการสำรวจความต้องการในการศึกษาเพิ่มเติม พบว่าผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกส่วนใหญ่ต้องการศึกษาภาษาอังกฤษเพิ่มเติม และจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมพบว่า สาเหตุของความสนใจในการการศึกษารายภาษาอังกฤษเพิ่มเติม เพราะประชากรส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษาและมีมัธยมศึกษา ดังนั้นการเรียนรู้เพิ่มเติมจะทำให้กลุ่มประชากรมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่เพิ่มมากขึ้น และจากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มประชากรมีความเชื่อว่าการมีทักษะการสื่อสารที่ดีจะสามารถก่อให้เกิดโอกาสในการค้าขายมากขึ้น อีกทั้งยังมีความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษในการเผยแพร่พื้นที่ให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มนักท่องเที่ยวมากขึ้น

ในประเด็นการสำรวจวิธีในการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางภาษาอังกฤษให้กับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกส่วนใหญ่เห็นว่า แหล่งศึกษาภาษาอังกฤษหรือค้นคว้าเพิ่มเติมควรเป็นการศึกษาด้วยตนเองผ่านตำรา คู่มือเป็นหลัก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีช่วงเวลาทำงานที่แตกต่างกันออกไป อีกทั้งไม่มีความสันทัดในการใช้สื่อ เทคโนโลยี เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ประกอบธุรกิจในพื้นที่น้ำพุร้อน จากข้อมูลดังกล่าวนักวิจัยจึงเล็งเห็นประโยชน์ที่จะนำองค์ความรู้จากการวิจัยและการสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มประชากรที่ยังขาดแรงสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐหรือเอกชนในการพัฒนาด้านอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี อติแพทย์ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ตำบลท่าคา อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่ารูปแบบของการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทางการท่องเที่ยว ควรเป็น

รูปแบบของสื่อบทเรียนที่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองในลักษณะของสมุดพกพาที่มีรูปภาพ คำศัพท์ ภาษาอังกฤษเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้ให้บริการและมีหน้าบันทึกคำศัพท์ที่ผู้ใช้พบใหม่

จากการดำเนินการวิจัย พบว่าผลการวิจัยสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในประเด็นที่ 1 กล่าวคือ ผู้วิจัยได้สร้างสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองสำหรับผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงระยะที่ 3 การสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนี้ ในการผลิตชุดสื่อเพื่อการเรียนรู้ฉบับนี้ นักวิจัยเล็งเห็นถึงประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง และโอกาสในการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ที่สามารถตีพิมพ์เผยแพร่ไปสู่วงกว้างได้ในอนาคต และจะเกิดประโยชน์กลับกลุ่มอาชีพอิสระที่ขาดการสนับสนุนในการพัฒนาตนเอง นักวิจัยจึงจำเป็นต้องออกแบบโครงสร้างและเนื้อหาให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างและในขณะเดียวกันสามารถนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับประชากรที่ไม่ได้ร่วมเข้าโครงการอีกด้วย การสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองจึงประกอบไปด้วยหลายขั้นตอน ดังนี้

5.1.1.3 ในการสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองนักวิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ กล่าวคือลงพื้นที่เป้าหมายเพื่อเก็บข้อมูลด้านสภาพปัจจุบัน และความต้องการในการพัฒนาและผนวกองค์ความรู้และผนวกองค์ความรู้ที่ได้เข้ากับข้อมูลทุติยภูมิจากการรวบรวมเอกสารจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น ทฤษฎี วิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำราเอกสารประกอบการสอน ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาสังเคราะห์เพื่อสร้างหน่วยการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มีลักษณะเฉพาะและสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวเป็นตัวกำหนด เนื้อหา รายละเอียดลักษณะของภาษาที่ใช้ รูปแบบและกิจกรรมสื่อการเรียนนั้น ข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์จากแบบสอบถามสามารถทำให้นักวิจัยได้มาซึ่งข้อมูลที่แท้จริง และทำให้นักวิจัยสามารถกำหนดและผลิตชุดสื่อการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิมีความจำเป็นเป็นอย่างมากเช่นกันในการออกแบบชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเนื่องจากในการกำหนดโครงสร้างเนื้อหาของหน่วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องจากแหล่งข้อมูลดังกล่าวผ่านการทดลองใช้ตีพิมพ์และเผยแพร่จากหน่วยงานที่มีคุณภาพทั้งจากภาครัฐและเอกชน การเรียนรู้ข้อดีและข้อด้อยของแหล่งข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์อย่างมากในการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

5.1.1.4 นักวิจัยออกแบบชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ศึกษาประกอบด้วย

หน่วยที่ 1 การต้อนรับและการทักทาย

หน่วยที่ 2 การสอบถามความต้องการของลูกค้าและการแนะนำสินค้า

หน่วยที่ 3 การอธิบายลักษณะสินค้า

หน่วยที่ 4 การบอกราคาและการต่อรอง

หน่วยที่ 5 การขอบคุณและการอำลา

ในการออกแบบชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นใช้พื้นฐานแนวความคิดเรื่องกลวิธี การเรียนรู้ว่า ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง กลวิธีในการจดจำ (Memory Strategies) ซึ่งเป็นกลวิธี การเรียนรู้ที่เน้นให้ผู้เรียนสามารถจดจำสิ่งที่ได้เรียนรู้ แล้วสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้เมื่อต้องการ กลวิธีในการรู้คิด (Cognitive Strategies) เป็นกลวิธีที่ผู้เรียนสามารถจัดการกับสาระทางภาษาที่ได้ เรียนรู้ เพื่อนำมาเก็บไว้และสร้างขึ้นมาใหม่ได้อย่างมี ความหมาย โดยกลวิธีในการรู้คิดนี้จะเน้นที่การ ปฏิบัติ และกลวิธีในการเข้าใจ (Comprehension Strategies) เป็นกลวิธีที่เน้นความเข้าใจของผู้เรียน เป็นหลักจนสามารถเอาชนะข้อจำกัดของความรู้ได้ ผู้เรียนสามารถเติมเต็มความรู้ที่ขาดหายไป ได้ อย่างถูกต้องครบถ้วน Oxford (1990)

5.1.2 จากการดำเนินการวิจัย พบว่าผลการวิจัยสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ตาม วัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ในประเด็นที่ 3 กล่าวคือ ผู้วิจัยศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและ ของที่ระลึก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการออกแบบ แบบประเมินความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มี ต่อชุดสื่อการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งแบบศึกษาความคิดเห็นของผู้ ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึก ในจังหวัดเชียงใหม่เป็นประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ด้านเนื้อหา

ประเด็นที่ 2 ด้านภาษา

ประเด็นที่ 3 ด้านกิจกรรมฝึกฝนการใช้ภาษา

ประเด็นที่ 4 ด้านการออกแบบ

ประเด็นที่ 5 ด้านการใช้ประโยชน์

โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบวัดประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดน้ำหนักคำตอบ การให้คะแนนตามวิธี Arbitrary Weighting ของ Likert (จิราภรณ์ สุริยาภรณ์, 2546) และ จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความ ความคิดเห็น ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 78.1 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ประกอบ ธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เห็นว่า ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความ เหมาะสมและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในระดับการใช้ประโยชน์ และด้านภาษาใน ประเด็นด้านภาษาที่ใช้ในชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองมีความถูกต้องและสอดคล้องกับสถานการณ์จริง และนอกจากนั้น คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.2 การแพร่ผลงานวิจัยและการนำไปใช้ประโยชน์

การเผยแพร่ผลงานและการนำผลงานวิจัย เรื่อง "โครงการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในพื้นที่น้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่" ดำเนินการ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. เผยแพร่ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในพื้นที่ท่องเที่ยวในลักษณะใกล้เคียงในจังหวัดเชียงใหม่
2. นำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดนำเสนอผลงานทางวิชาการในระดับชาติ หรือนานาชาติ หรือเขียนตีพิมพ์ลงในวารสารวิชาการ

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ให้กับกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ขาดแรงจูงใจเป็นข้อจำกัด เนื่องจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเข้าร่วมโครงการมีจำกัด
2. ลักษณะเฉพาะด้านเวลาของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกที่มีจำกัด ดังนั้นระยะเวลาในการติดต่อประสานจึงนานกว่าที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน
3. ชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของกลุ่มประชากร ซึ่งส่งผลให้เนื้อหาบทเรียนไม่สามารถครอบคลุมรายละเอียดด้านการสื่อสารได้ทั้งหมด

5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากการดำเนินงานวิจัยทำให้มองเห็นว่า การสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะของบริบทนั้นสามารถสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้ตรงตามนโยบายการเรียนรู้ตลอดชีวิต สอดคล้องกับบริบทของชุมชนและทำให้กลุ่มอาชีพอิสระได้รับโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำวิจัยต่อยอดเพื่อหาค่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลของเครื่องมือชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของผู้ประกอบธุรกิจสินค้าและของที่ระลึกในจังหวัดเชียงใหม่
2. ควรสร้างชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองที่สามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารของภาษาอื่นๆที่จำเป็นในบริบท เช่น ภาษาประจำชนเผ่าต่างๆ ภาษาพม่า ภาษาจีน และ ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น