

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ การออกเสียง และการใช้ภาษาเพื่อบรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ทำ โดยจำแนกตามหน้าที่ทางภาษา รวมทั้งเพื่อศึกษารูปแบบภาษาที่ใช้ ของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยประกอบไปด้วยขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่ และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ชาวไทยที่ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดเชียงใหม่และมีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 15 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 30 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือกลุ่มที่นำเที่ยวที่วัดพระธาตุดอยสุเทพราชวรวิหาร เนื่องจากเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวนิยมไปมากที่สุด เมื่อมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ (วรลักษณ์ ตียาภรณ์, 2532, หน้า 34)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสังเกตการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงสำหรับจัดเก็บข้อมูล และแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง

## 1. แบบสังเกตการสังเกตการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์

การสังเกตการทำงานของมัคคุเทศก์ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องบันทึกเสียงและแถบบันทึกเสียงในการจัดเก็บข้อมูลด้านความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษตามสถานการณ์จริงที่กำลังประสบ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์ชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง โดยเข้าไปทำการสังเกต (Observation) การทำงานของมัคคุเทศก์ ตามขอบข่ายของการสังเกตดังนี้

1. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
  2. รูปแบบการใช้ภาษา (Style) ที่ใช้ในการพูด
- โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**1.1 ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร** ตามหน้าที่การใช้ภาษา ระหว่างบุคคล (Interpersonal Functions) ผู้วิจัยได้คัดเลือกและรวบรวมหน้าที่ทางภาษาที่พบว่ามีการใช้มากที่สุดและครอบคลุมการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์และการท่องเที่ยว โดยการวิเคราะห์เนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาการท่องเที่ยว และอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยว รวมทั้งมัคคุเทศก์ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้าน करनाที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง 61 ดังต่อไปนี้

### 1. หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function)

- 1.1 การสอบถามข้อมูลทั่วไป (Asking for Information)
- 1.2 การบอกในสิ่งที่มัคคุเทศก์รู้หรือไม่รู้ (Saying you Know or do not Know about Something)
- 1.3 การเตือนความจำ (Reminding)
- 1.4 การสอบถามเพื่อความถูกต้อง (Asking if Something is Correct)
- 1.5 การบอกให้ทราบว่าสิ่งไหนถูกหรือผิด (Saying Something is Correct or not Correct)
- 1.6 การบอกในสิ่งที่มัคคุเทศก์คิดว่าเป็นไปได้หรือเป็นไปไม่ได้ (Saying What you Think is Possible or Impossible)
- 1.7 การพูดเกี่ยวกับสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้น (Talking About What Might Happen)
- 1.8 การถามความรู้สึกของนักท่องเที่ยวหลังจากเหตุการณ์นั้น ๆ เกิดขึ้นแล้ว (Asking How Someone Feels After Something Happens)
- 1.9 การบอกว่ามัคคุเทศก์รู้สึกพอใจ (Saying you are Pleased)
- 1.10 การถามถึงสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ (Asking About Likes or Dislikes)
- 1.11 การถามเห็นชอบของนักท่องเที่ยว (Asking if Someone Approves)
- 1.12 การเปรียบเทียบ (Comparing)

1.13 การถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (Asking for Someone's Opinion)

1.14 การเสนอความคิดเห็นของมัคคุเทศก์ (Giving your Opinion)

1.15 การถามความสนใจของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (Asking if Someone is Interested)

1.16 การให้เหตุผล (Giving Reasons)

1.17 การถามความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (Asking if Someone Agrees or Disagrees)

1.18 การบอกว่ามัคคุเทศก์เห็นด้วย (Saying you have Reached Agreement)

1.19 การเสนอที่จะทำบางสิ่งแทนนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (Offering to do Something for Someone)

1.20 การถามถึงความสามารถของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวในการทำบางสิ่ง (Asking if Someone is Able to do Something)

1.21 การขออนุญาต (Asking for Permission)

1.22 การอนุญาต (Giving Permission)

1.23 การบอกนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวให้ทำหรือไม่จำเป็นต้องทำบางสิ่งบางอย่าง (Telling Someone to do or Need not to do Something)

1.24 การบอกวิธีทำบางอย่างให้กับนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (Telling Someone how to do Something)

1.25 การเตือนนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (Warning Someone)

1.26 การแนะนำ (Suggesting)

## 2. รูปแบบทางสังคม (Social Formulas)

2.1 การเริ่มต้นการสนทนากับบุคคลแปลกหน้า (Starting a Conversation with a Stranger)

2.2 การพูดแนะนำตัวเอง (Introducing Yourself)

2.3 การตอบรับการแนะนำตัว (Answering an Introduction)

2.4 การดึงความสนใจของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (Attracting Someone's Attention)

2.5 การทักทาย (Greeting Someone)

2.6 การถามทุกข์สุขของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (Asking how Someone is)

2.7 การบอกทุกข์สุขของตัวเองมัคคุเทศก์เอง (Saying how you are)

2.8 การแสดงความปรารถนาดีทั่วไปแก่นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (Giving Someone your General Good Wishes)

2.9 การตอบรับความปรารถนาดีทั่วไปของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (Responding to General Good Wishes)

- 2.10 การเชิญชวน (Inviting Someone)
- 2.11 การเสนอบางสิ่งบางอย่าง (Offering Something)
- 2.12 การให้บางสิ่งแก่นักท่องเที่ยว (Giving Something to Someone)
- 2.13 การแสดงความขอบคุณ (Thanking)
- 2.14 การตอบรับคำขอบคุณ (Responding to Thanks)
- 2.15 การกล่าวคำชมเชย (Complimenting)
- 2.16 การกล่าวคำขอโทษ (Saying Sorry)
- 2.17 การตอบรับคำขอโทษ (Accepting an Apology)
- 2.18 การแสดงความเห็นอกเห็นใจ (Showing Sympathy)
- 2.19 การปลีกตัวชั่วคราวอย่างสุภาพ (Leaving Someone Politely for a Short Time)
- 2.20 การจบการสนทนา (Ending a Conversation)
- 2.21 การกล่าวคำอำลา (Saying Goodbye)

### 3. การทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work)

- 3.1 การขอร้องให้นักท่องเที่ยวกล่าวซ้ำอีกครั้ง (Asking Someone to Say Something Again)
- 3.2 การตรวจสอบความเข้าใจของนักศึกษาเอง (Checking that you have Understood)
- 3.3 การตรวจสอบความเข้าใจของนักท่องเที่ยว (Checking that Someone has Understood You)
- 3.4 การกล่าวถึงสิ่งเดียวกันด้วยการใช้คำพูดอีกแบบหนึ่ง (Saying Something in Another Way)
- 3.5 การแสดงว่าตัวนักศึกษาเองกำลังฟัง (Showing you are Listening)
- 3.6 การพูดเพื่อขอเวลาคิด (Giving Yourself Time to Think)
- 3.7 การเปลี่ยนหัวข้อในการสนทนา (Changing the Subject)
- 3.8 การสรุป (Summing Up)

### 4. การหาข้อมูลเกี่ยวกับภาษา (Finding out about language)

- 4.1 การถามนักท่องเที่ยวก่อนเกี่ยวกับการออกเสียงคำศัพท์ต่าง ๆ (Finding out About Pronunciation)
- 4.2 การถามนักท่องเที่ยวก่อนเกี่ยวกับตัวสะกดต่าง ๆ (Finding Out About Spelling)
- 4.3 การถามนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความถูกต้องของภาษา (Finding Out About Correctness)
- 4.4 การถามนักท่องเที่ยวก่อนเกี่ยวกับความหมายของคำ (Finding Out About Meaning)

#### 4.5 การถามนักท่องเที่ยวกี่ยวเกี่ยวกับความเหมาะสมของการใช้ภาษา (Finding out About Appropriateness)

หน้าที่ทางภาษาเหล่านี้เกิดขึ้น ในระหว่างการปฏิบัติงานนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ชาวไทย โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์และระดับการให้คะแนนด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

##### 1. เกณฑ์การให้คะแนนด้านคำศัพท์ (Vocabulary)

- 1 ● ไม่สามารถใช้คำศัพท์ในการอธิบายความหมายได้
- 2 ● การเลือกใช้คำยังไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่ใช้
  - ไม่สามารถใช้คำศัพท์ที่ถูกต้องในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งของหรือสถานที่ตามจุดมุ่งหมาย
  - ผู้ฟังต้องถามคำถามเกี่ยวกับคำศัพท์ที่ใช้หลายครั้ง เพื่อความชัดเจนและถูกต้อง
- 3 ● สามารถใช้คำศัพท์ในการอธิบายสิ่งของและสถานที่ได้
  - คำศัพท์ที่ใช้เหมาะสมในการให้ข้อมูลและสามารถเข้าใจได้
  - บางครั้งใช้คำศัพท์ไม่ชัดเจน และติดขัดในการนำไปใช้
- 4 ● คำศัพท์ที่ใช้ซับซ้อนขึ้น ใช้ได้ตรงกับสิ่งของและสถานที่
  - มีการใช้คำศัพท์และการอธิบายคำศัพท์ที่หลากหลายมากขึ้น
  - มีการใช้คำศัพท์และสำนวนได้เหมาะสมกับผู้ฟังในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ แต่ยังติดขัดในการนำไปใช้บ่อย
- 5 ● ไม่มีข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์และสำนวนต่าง ๆ
  - มีการใช้คำศัพท์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ
  - มีการใช้สำนวนภาษาต่าง ๆ
  - มีการเลือกใช้คำที่ถูกต้องและเหมาะสมกับงานที่ทำ

##### 2. เกณฑ์การให้คะแนนด้านไวยากรณ์ (Grammar)

- 1 ● โดยภาพรวมไม่สามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์ง่าย ๆ ได้ถูกต้อง
  - การใช้โครงสร้างทางภาษาที่ผิด รงผลต่อความเข้าใจของผู้ฟังทำให้ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่จะสื่อสารได้
- 2 ● ใช้โครงสร้างภาษาอังกฤษแบบโครงสร้างและลีลาภาษาแม่
  - ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ที่ประกอบไปด้วย ประธาน กริยา และกรรม แบบง่าย ๆ แต่ยังมีข้อผิดพลาดในการใช้บ่อย

- 3
  - สามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์ที่ประกอบไปด้วย ประธาน กริยา กรรมแบบง่าย ๆ ที่ไม่มีส่วนขยายต่าง ๆ ที่ซับซ้อนได้
  - บางครั้งมีการใช้โครงสร้างประโยคที่ซับซ้อนและใช้กริยาได้เหมาะสมกับกาล (Tense)
- 4
  - มีการใช้โครงสร้างประโยคที่เหมาะสม ถูกต้องในการสอบถามข้อมูลและให้ข้อมูลต่าง ๆ
  - สามารถใช้กริยาได้ถูกต้องกับโครงสร้างประโยคในการให้ข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างแบบอดีตกาล ปัจจุบัน และอนาคตกาลได้
  - มีข้อผิดพลาดในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์อยู่น้อยเท่านั้น
- 5
  - สามารถใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ได้ถูกต้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
  - มีการใช้โครงสร้างประโยคที่ถูกต้องในการเรียบเรียงข้อมูลต่าง ๆ ได้หลากหลาย ในจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน

### 3. เกณฑ์การให้คะแนนด้านการออกเสียง (Pronunciation)

- 1
  - การออกเสียงไม่สามารถเข้าใจได้ ไม่ชัดเจน
- 2
  - คำพูดมีสำเนียงภาษาแม่ปน ซึ่งสำเนียงภาษามัธยเทศและมารวมการฟังและความเข้าใจของคู่สนทนาทำให้คู่สนทนาต้องถามซ้ำ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของตน
  - ท่วงทำนองในการพูดและการเน้นเสียง ไม่สามารถทำให้แยกความแตกต่างระหว่างคำได้
- 3
  - แม้จะมีสำเนียงภาษาแม่อยู่แต่เจ้าของภาษาสามารถเข้าใจในสิ่งที่พูดได้
  - การพูดมีการเพิ่มการเน้นเสียงและท่วงทำนอง
- 4
  - พูดด้วยสำเนียงภาษาแม่ แต่เจ้าของภาษาสามารถเข้าใจได้โดยไม่จำเป็นต้องถามซ้ำ
  - ถึงแม้การออกเสียงยังไม่เหมือนเจ้าของภาษาแต่ผู้พูดสามารถจัดการกับสถานการณ์การสื่อสารด้วยท่วงทำนองในการพูดและการใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมได้
  - การเน้นเสียงได้ดี ถึงแม้ยังไม่เหมือนเจ้าของภาษาแต่ก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจ
- 5
  - การออกเสียงคล้ายเจ้าของภาษา เข้าใจง่าย
  - ไม่มีติดขัดในการออกเสียง
  - ประโยคที่พูดทุกประโยค ออกเสียงได้ถูกต้อง ชัดเจน

1.2 รูปแบบภาษา (Style) ที่ใช้ในการพูดว่าใช้ภาษาระดับใดในการสื่อสาร และใช้ในสถานการณ์ใด โดยยึดแบบของจอห์น บลันเดลล์ และคณะ (Blundell et al., 1982, p. 5) ได้แบ่งแบบอย่างในการใช้ภาษาออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

แบบเป็นทางการ (Formal Style) เป็นรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนาระหว่างคนแปลกหน้า หรือผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมแตกต่างกัน

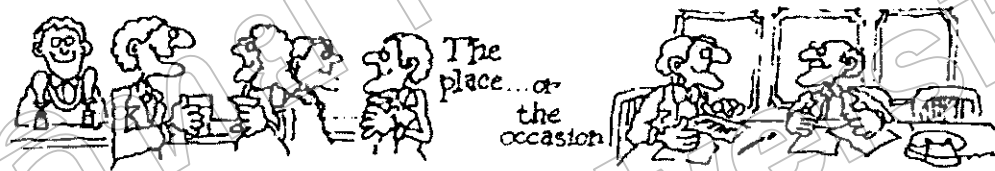
แบบไม่เป็นทางการ (Informal Style) เป็นรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนา ระหว่างเพื่อนสนิทหรือคนในครอบครัว

แบบเป็นกลาง (Neutral Style) เป็นรูปแบบการใช้ภาษาที่สามารถใช้ในการสนทนาทั่วไป โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินรูปแบบการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างไว้ดังนี้

1. พิจารณาจากสถานการณ์ คือ การสนทนานั้นเกิดขึ้นที่ไหน หรือในโอกาสใด

Where you are and when (THE SETTING)

For example:



ภาพที่ 2 องค์ประกอบที่ใช้ในการตัดสินรูปแบบการใช้ภาษา พิจารณาจากสถานการณ์

ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้มีสถานการณ์ในการสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกิดขึ้น 3 แห่งด้วยกัน คือ

- 1.1 โรงแรม หรือที่พัก ของนักท่องเที่ยว
- 1.2 บนรถตู้ระหว่างเดินทางไปวัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวร-วิหาร
- 1.3 วัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหาร

2. พิจารณาจากเรื่องที่กำลังสนทนาในขณะนั้น ตัวอย่างเช่น พูดเรื่องทั่ว ๆ ไป หรือเรื่องที่เป็นการทำงาน

What you are talking about (THE TOPIC)

For example:



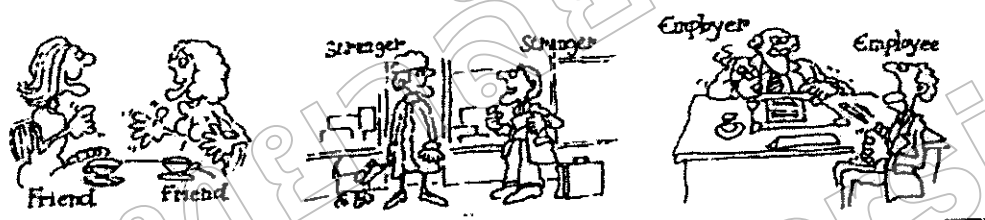
ภาพที่ 3 องค์ประกอบที่ใช้ในการตัดสินรูปแบบการใช้ภาษา พิจารณาจากเรื่องที่กำลังสนทนาในขณะนั้น

เมื่อพิจารณาจากภาระงานของมัคคุเทศก์ พบว่าหัวข้อที่ใช้ในการสนทนากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประกอบไปด้วย การทักทาย การแนะนำตัวเอง การบอกและสอบถามข้อมูลต่าง ๆ การถามความรู้สึกและความคิดเห็น รวมทั้งการอธิบายหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว

3. พิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา ตัวอย่างเช่น ระหว่างเพื่อนกับเพื่อน ระหว่างคนแปลกหน้า หรือระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เป็นต้น

Who you are talking to (YOUR SOCIAL RELATIONSHIP)

For example:



ภาพที่ 4 องค์ประกอบที่ใช้ในการตัดสินใจรูปแบบการใช้ภาษา พิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา

ในการวิจัยครั้งนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบคนแปลกหน้ากับคนแปลกหน้า และอาจจะรวมถึงผู้ที่มีฐานะทางสังคมที่สูงกว่า คือ ในกรณีนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถือว่าเป็นนายจ้างของมัคคุเทศก์

องค์ประกอบที่มีผลในการพิจารณารูปแบบการใช้ภาษาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้คัดเลือกและปรับปรุงจาก เกณฑ์ในการตัดสินใจรูปแบบภาษาของ บลันเดลล์ และคณะ (Blundell et al., 1982, pp. 6-7) โดยละองค์ประกอบด้านความรู้สึกของคู่สนทนาที่มีต่อกันหรือความรู้สึกที่คู่สนทนามีต่อเรื่องที่กำลังสนทนากัน (Psychological Attitude) ไป เนื่องจากในการจัดเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำได้ยาก ทำให้ได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน

ซึ่งในการตัดสินใจว่ามัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้รูปแบบภาษาในลักษณะใดในการพูดสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยพิจารณาจากองค์ประกอบที่ได้กล่าวมาข้างต้นพร้อม ๆ กันทั้งสามส่วน เนื่องจากหากพิจารณาจากองค์ประกอบเพียงองค์ประกอบเดียวอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการวิเคราะห์ได้ ตัวอย่างเช่น เมื่อพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างมัคคุเทศก์กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติดังที่กล่าวมา รูปแบบภาษาที่ใช้ควรเป็นลักษณะที่เป็นทางการ แต่ในขณะที่เดียวกันมัคคุเทศก์ใช้รูปแบบภาษาที่เป็นทางการมากเกินไปจนทำให้การท่องเที่ยวในครั้งนั้นดูจริงจังมากเกินไป



ชาวต่างชาติคิดว่าที่กล่าวมา รูปแบบภาษาที่ใช้ควรเป็นลักษณะที่เป็นทางการ แต่ในขณะที่เดียวกัน ถ้ามักคุเทศก์ใช้รูปแบบภาษาที่เป็นทางการมากเกินไป อาจทำให้การท่องเที่ยวในครั้งนั้นดูจริงจังมากเกินไป และอาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอึดอัดได้เช่นกัน และในทางกลับกันหากมักคุเทศก์ใช้ลักษณะ ภาษาที่ไม่เป็นทางการหรือเป็นกันเองมากเกินไปกับนักท่องเที่ยว อาจทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่า ไม่ได้รับเกียรติที่เหมาะสมกับตัวเองก็เป็นได้ ดังนั้นในการพิจารณาว่าจะใช้รูปแบบภาษาในลักษณะใดในการติดต่อสื่อสารนั้น ต้องพิจารณาองค์ทั้งหมดไปพร้อม ๆ กันทั้งเรื่องที่กำลังสนทนา สถานที่ และความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาด้วย

## 2. แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยว

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการสร้างขึ้นเอง เนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่กับมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สัญชาติ ภาษาที่ใช้ เป็นต้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำ ของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นแบบประมาณค่า มีเกณฑ์และระดับการ ให้คะแนนไว้ดังนี้

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่สามารถโต้ตอบได้</li> <li>● การพูดตอบไม่ถูกต้อง ไม่สามารถสื่อความหมายกับงานที่ทำได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดพูด</li> </ul> |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีความสามารถจำกัดในการให้ข้อมูลต่าง ๆ</li> <li>● ควบคุมการสนทนาได้ไม่ดีเท่าที่ควร</li> </ul>   |
| 3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ใช้ภาษาในการสื่อสารกับงานที่ทำได้พอสมควร</li> </ul>  |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถตอบโต้ได้</li> <li>● สามารถแก้ไขปัญหาในการสื่อสารได้</li> <li>● สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารได้ตรงกับงานที่ทำ</li> </ul>                    |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถสื่อสารความคิดได้อย่างที่ชัดเจนตรงกับงานที่ทำ</li> </ul>   |

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. วิธีสร้างเกณฑ์การให้คะแนนความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ การออกเสียง และการใช้ภาษาเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำ

2. วิธีสร้างแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วิธีสร้างเกณฑ์การให้คะแนนความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ การออกเสียง และการใช้ภาษาเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำ

เกณฑ์การให้คะแนนที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาเกณฑ์การให้คะแนน PET (The Preliminary English Test) ของมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ เป็นการทดสอบในระดับที่ 2 เหมาะสำหรับใช้ทดสอบระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเสมียน เลขานุการ ผู้จัดการ โรงงาน ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นอาชีพที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร เข้าถึงได้จาก [www.cambridgeesol.org/exams/pet.htm](http://www.cambridgeesol.org/exams/pet.htm)) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกณฑ์การพูดของมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (Speaking- Assessment criteria Cambridge Advanced English) และเกณฑ์การให้คะแนนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษจากตำราต่าง ๆ

1.2 กำหนดขอบข่ายและเกณฑ์การให้คะแนนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ การออกเสียง และการใช้ภาษาเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำ

1.3 สร้างเกณฑ์เพื่อใช้ในการวิจัย โดยปรับเกณฑ์เกณฑ์การให้คะแนนที่ได้รวบรวมไว้ และกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติม

1.4 นำเสนอเกณฑ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ต่อประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง โดยได้รับความอนุเคราะห์จากประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ในการแก้ไข และกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนที่ยังขาดสาระสำคัญ

1.5 กำหนดรายละเอียดการให้คะแนนด้านโครงสร้างไวยากรณ์เพิ่มเติม หลังจากที่ได้ข้อมูลจากแบบบันทึกเสียง เพื่อความชัดเจนและเที่ยงตรงในการให้คะแนน

2. วิธีสร้างแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ สร้างขึ้นเพื่อสอบถามระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษพูดเพื่อการสื่อสารของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จากนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติที่ใช้บริการ

นำเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาหน้าที่การใช้ภาษาของบลันเดล ฮิกกินส์ และมิดเดิลมิส (Blundell, Higgins, & Middlemiss, 1982) ทั้งหมด 61 หัวข้อ แบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มคือ หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Function) รูปแบบทางสังคม (Social Formulas) การทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล (Making Communication Work) และการหาข้อมูลเกี่ยวกับภาษา (Finding Out About Language)

2.2 วิเคราะห์ภาระงานในการปฏิบัติหน้าที่ของมัคคุเทศก์เพื่อสร้างเนื้อหาให้สอดคล้อง

2.3 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้แยกรายละเอียดในแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และตอนที่ 2 คือ ซึ่งเป็นแบบประเมินค่า โดยแยกรายละเอียดของแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งในแต่ละสถานการณ์ที่กำหนดขึ้นมา ผู้วิจัยได้คัดเลือกหน้าที่ทางภาษาให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้น ๆ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้ประธานและกรรมการปริกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้อง

2.4 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว และทางสถิติ รวมทั้งเจ้าของภาษา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และความเหมาะสมของการใช้ภาษา แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นดังต่อไปนี้

2.4.1 แบบสอบถามตอนที่ 2 ในส่วนของหน้าที่ทางภาษาที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกมา ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวได้เสนอแนะว่าในส่วนของการใช้ภาษาเพื่อแสดงความข้องใจ (Complaining) ควรตัดออก เนื่องจากตามภาระงานของอาชีพมัคคุเทศก์ไม่เหมาะที่จะแสดงความรู้สึกนี้ต่อนักท่องเที่ยว และควรที่จะเพิ่มหน้าที่ทางภาษาในหัวข้อการใช้ภาษาเพื่อบอกให้นักท่องเที่ยวทำบางสิ่งบางอย่างเพิ่มเติม เนื่องจากหน้าที่ทางภาษาในส่วนนี้นับว่าเป็นหน้าที่หลักอีกประการหนึ่งของอาชีพมัคคุเทศก์

2.4.2 ในส่วนของการใช้ภาษาผู้เชี่ยวชาญที่เป็นเจ้าของภาษาได้แก้ไขถ้อยคำบางส่วนให้เหมาะสมและถูกต้องยิ่งขึ้น

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับแก้แบบสอบถามตามที่ได้รับความแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และไปเสนอต่อประธานปริกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไข จำนวน 60 ชุด ไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวชมวัดพระธาตุลำปางหลวง จังหวัดลำปาง

2.7 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด 48 ชุด มาวิเคราะห์ว่ามีหน้าที่ทางภาษาใดบ้างที่พบว่ามัคคุเทศก์ใช้มากที่สุดในขณะปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2.8 แก้วไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและจากข้อมูลที่ได้จากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ โดยได้รายละเอียดของแบบสอบถามที่จะนำไปในการวิจัยจำนวน 2 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ เพศ สัญชาติ ภาษาประจำชาติ และภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศที่กลุ่มตัวอย่างใช้ ส่วนตอนที่ 2 คือแบบสอบถามเพื่อวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อบรรลุจุดประสงค์ตามงานที่ทำ ของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้กำหนดสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในขณะที่ปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 สถานการณ์ ได้แก่ สถานการณ์แรกเกิดขึ้นขณะที่มัคคุเทศก์เดินทางไปรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สนามบิน หรือที่พัก ซึ่งมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษตามหน้าที่การใช้ภาษา จำนวน 7 ข้อ ถัดมาคือ สถานการณ์ที่สองเกิดขึ้นขณะที่มัคคุเทศก์พานักท่องเที่ยวชมวัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหาร มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษตามหน้าที่ทางภาษา จำนวน 19 ข้อ และสถานการณ์สุดท้ายเกิดขึ้นขณะที่มัคคุเทศก์ส่งนักท่องเที่ยวกลับที่พักหลังจากเสร็จสิ้นการเที่ยวชมวัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหาร มีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษตามหน้าที่ทางภาษาจำนวน 7 ข้อ รวมคำถามที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษในขณะที่ปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ทั้งหมด 33 ข้อ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1. การสังเกตการทำงานของมัคคุเทศก์
2. การแจกแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยว

ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การสังเกตการทำงานของมัคคุเทศก์

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการขอติดตามในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อทำการบันทึกเสียงการสนทนาการใช้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเริ่มจาก

1.1 ติดต่อมัคคุเทศก์ที่เข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ โดยการประสานผ่านทั้งบริษัทนำเที่ยวที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่และติดต่อกับมัคคุเทศก์โดยตรง เพื่อสอบถามกำหนดการไปที่วัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหาร เริ่มติดต่อประสานงานตั้งแต่วันที่ 24 ธันวาคม 2548 เป็นต้นมา

1.2 นำหนังสือเข้าร่วมการวิจัยให้มัคคุเทศก์ลงชื่อ เพื่อยินยอมเข้าร่วมการวิจัย พร้อมทั้งให้รายละเอียดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากที่ผู้วิจัยได้กำหนดการไปที่วัดพระธาตุคอกยสุเทพจากมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดการสังเกตการปฏิบัติงานและการบันทึกเสียงการสนทนา ของมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวต่างชาติเริ่มขึ้นครั้งแรกในวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2549

1.3 บันทึกเสียงการสนทนาขณะที่มีคฤหัสถ์กลุ่มตัวอย่างไปรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่โรงแรม หรือที่พัก เพื่อนำไปเยี่ยมชมวัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหาร โดยขออนุญาตนักท่องเที่ยวต่างชาติทุกครั้ง

1.4 บันทึกเสียงการสนทนาบนรถตู้ระหว่างทางไปเยี่ยมชมวัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหาร

1.5 บันทึกเสียงการสนทนาขณะที่มีคฤหัสถ์นำนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไปเยี่ยมชมวัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหาร โดยเริ่มบันทึกเสียงตั้งแต่เชิงคอกยสุเทพราชวรวิหาร ไปจนกระทั่งครบถ้วนการนำเที่ยววัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหารในครั้งนั้น

1.6 บันทึกเสียงขณะที่มีคฤหัสถ์นำนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งกลับที่พักหลังจากนำเที่ยวในวันนั้น ๆ เสร็จสิ้น

1.7 ทำการถอดคำพูดในแถบบันทึกออกมาเป็นตัวอักษร โดยคงไว้ทุกอย่างที่ได้จากการบันทึกเสียง แล้วนำไปให้ประธานกรรมการปริกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

## 2. แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการนำเที่ยว

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของแบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

2.1 ขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถาม

2.2 นำหนังสือเข้าร่วมการวิจัยให้นักท่องเที่ยวลงชื่อ เพื่อยินยอมเข้าร่วมการวิจัย และชี้แจงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของการทำวิจัยในครั้งนี้

2.3 แจกแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยแจกเป็นรายบุคคล ตามจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างในครั้งนั้น ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติไว้ทั้งหมด 30 คน กล่าวคือ มัคคุเทศก์ 1 คน จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำจำนวน 2 คน หากการเที่ยวชมวัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหารในแต่ละครั้งมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 2 คน ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ได้ครบตามที่กำหนดไว้ และหากมีนักท่องเที่ยวมากกว่า 2 คนขึ้นไป ผู้วิจัยสุ่มแจกแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเพียง 2 คน โดยพิจารณาจากความสนใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติว่าให้ความสนใจในสิ่งมัคคุเทศก์พูดและสถานที่ที่ไปมากน้อยประการใด ส่วนกรณีที่มีการเที่ยวชมวัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหารในครั้งมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพียงคนเดียว ซึ่งหมายความว่าในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเพียง 1 คน ซึ่งไม่ครบ

ตามที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงฝากแบบสอบถามอีก 1 ชุดที่เหลือไว้กับมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง สำหรับนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาตินำเข้ามารับบริการนำเที่ยววัดพระธาตุคอกยสุเทพราชวรวิหารในครั้งต่อไป หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงติดต่อขอรับแบบสอบถามที่เหลือจากมัคคุเทศก์ต่อไป

2.4 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ที่กำหนด การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาตั้งแต่ วันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2548 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2549

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านคำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง โดยจำแนกตามหน้าที่การใช้ภาษา
2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำ
3. การวิเคราะห์รูปแบบภาษาอังกฤษที่ใช้ในการพูดสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้
  1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านคำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ และการออกเสียง โดยจำแนกตามหน้าที่การใช้ภาษา

หลังจากตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากแถบบันทึกเสียง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 นำข้อมูลของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างแต่ละคน มาวิเคราะห์เพื่อศึกษาว่ามีหน้าที่ทางภาษาใดบ้างที่กลุ่มตัวอย่งนำมาใช้ในขณะปฏิบัติงาน โดยแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนตามการแบ่งหน้าที่ทางภาษาตามที่ได้คัดเลือกไว้ ของ บลันเคล และคณะ ดังนี้ หน้าที่ทางภาษาหลัก สอง รูปแบบทางสังคม และสาม การทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

1.2 วิเคราะห์ระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้านคำศัพท์ที่ใช้ ไวยากรณ์ และการออกเสียง โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคอร์ท (Best & Kahn, 1993, p. 247) กำหนดคะแนนดังนี้

มีความสามารถในการใช้ภาษา อังกฤษอยู่ในระดับดีมาก	=	5
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี	=	..
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง	=	3
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับเริ่มต้น	=	2
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับอ่อน	=	1

ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดและระดับการให้คะแนน ไว้ดังต่อไปนี้

### 1.2.1 เกณฑ์การให้คะแนนด้านคำศัพท์

- 1 ● ไม่สามารถใช้คำศัพท์ในการอธิบายความหมายได้
- 2 ● การเลือกใช้คำยังไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่ใช้
  - ไม่สามารถใช้คำศัพท์ที่ถูกต้องในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งของหรือสถานที่ตามจุดมุ่งหมายได้
  - ผู้ฟังต้องถามคำถามเกี่ยวกับคำศัพท์ที่ใช้หลายครั้ง เพื่อความชัดเจนและถูกต้อง
- 3 ● สามารถใช้คำศัพท์ในการอธิบายสิ่งของและสถานที่ได้
  - คำศัพท์ที่ใช้เหมาะสมในการให้ข้อมูลและสามารถเข้าใจได้
  - มีวงคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำกว้างพอและไม่ติดขัดในเวลานำไปใช้
- 4 ● คำศัพท์ที่ใช้ซับซ้อนขึ้น ใช้ได้ตรงกับสิ่งของและสถานที่
  - มีการใช้คำศัพท์และการอธิบายคำศัพท์ที่หลากหลายมากขึ้น
  - มีการใช้คำศัพท์และจำนวนได้เหมาะสมกับผู้ฟังในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
- 5 ● ไม่มีข้อผิดพลาดในการใช้คำศัพท์และจำนวนต่าง ๆ
  - มีการใช้คำศัพท์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ
  - มีการใช้จำนวนภาษาต่าง ๆ
  - มีการเลือกใช้คำที่ถูกต้องและเหมาะสมกับงานที่ทำ

### 1.2.2 เกณฑ์การให้คะแนนด้านโครงสร้างไวยากรณ์

- 1 ● โดยภาพรวมไม่สามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์ง่าย ๆ ได้ถูกต้อง
  - การใช้โครงสร้างทางภาษาที่ผิด ส่งผลต่อความเข้าใจของผู้ฟังทำให้ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่จะสื่อสารได้
- 2 ● ใช้โครงสร้างภาษาอังกฤษแบบโครงสร้างและลีลาภาษาแม่
  - ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ที่ประกอบไปด้วย ประธาน กริยา และกรรม แบบง่าย ๆ แต่ยังมีข้อผิดพลาดในการใช้อยู่มาก
- 3 ● สามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์ที่ประกอบไปด้วย ประธาน กริยา กรรมแบบง่าย ๆ ที่ไม่มีส่วนขยายต่าง ๆ ที่ซับซ้อนได้
  - บางครั้งมีการใช้โครงสร้างประโยคที่ซ้ำซ้อนและใช้กริยาได้เหมาะสมกับกาล (Tense)
- 4 ● มีการใช้โครงสร้างประโยคที่เหมาะสม ถูกต้องในการสอบถามข้อมูลและให้ข้อมูลต่าง ๆ
  - สามารถใช้กริยาได้ถูกต้องกับโครงสร้างประโยคในการให้ข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างแบบอดีตกาล ปัจจุบัน และอนาคตกาลได้
  - มีข้อผิดพลาดในการใช้โครงสร้างไวยากรณ์อยู่เล็กน้อยเท่านั้น

- 5
- สามารถใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ได้ถูกต้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
  - มีการใช้โครงสร้างประโยคที่ถูกต้องในการเรียบเรียงข้อมูลต่าง ๆ ได้หลากหลาย  
ในจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน

ในส่วนของการให้คะแนนความสามารถด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ ผู้วิจัยขอขยาย  
เกณฑ์การให้คะแนนเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. กรณีที่มักุเทศก์ใช้คำกริยาผิดโครงสร้างไวยากรณ์ของประโยคที่ใช้อยู่ ใช้ประโยค  
ที่ไม่มีกริยา และใช้ Auxiliary Verb ไม่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น

He's to be fat and he have the pump face.

Ar..I buy it yesterday.

If you can to walk.

They said that if you not visited Doi Suthep temple...Ar...you not been to CM.

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 1

2. กรณีที่มักุเทศก์ใช้ประโยคไม่ถูกต้อง สับสน คือทั้งประธาน กริยากรรม รวมทั้ง  
ส่วนขยายอื่น ๆ ผิดทั้งหมด เช่น

Guide: Ah...These...These...ah...the monk is the monument...ah...different of the  
Buddha image.

This style Chinese. เป็นต้น

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 1

3. กรณีที่มักุเทศก์ใช้ประโยคที่มีประธานซ้ำกัน 2 ตัว ตัวอย่างเช่น

“Wat” it means temple in Thai.

“Suthep” it is name of temple. เป็นต้น

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 2

4. กรณีที่มักุเทศก์ตอบผิดความหมาย เช่น

Guide: Oh! By the way, can I say welcome to CM?

Tourist: Thank you.

Guide: Not at all. เป็นต้น

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 2

5. กรณีที่มักุเทศก์ใช้ประโยคที่มีคำนามพหูพจน์ แต่ขาดการเติม s, es เช่น

And too many kind of animals.

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 2



นักท่องเที่ยว

ตัวอย่างเช่น

Did you have anything already?

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 3

7. กรณีประโยคคำถามที่ต้องตอบด้วย Yes หรือ No ถ้ามีคฤเทศก์ใช้โดยไม่มีกรวางกริยาช่วยไว้หน้าประธานแต่จะเน้นเสียงสูงท้ายประโยค ตัวอย่างเช่น

You can walk?

Understand? Clear?

You know meditation? เป็นต้น

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 3

8. กรณีประโยคที่มีประธานเพียงตัวเดียวแต่มีคำกริยา 2 ตัวขึ้นไป ถ้ามีคฤเทศก์ใช้กริยาผิดบางจุด เช่น

And Ar...King Kuena ordered to Ar...to built the Pagoda.

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 3

9. กรณีใช้คำถามซ้อนคำถาม ตัวอย่างเช่น

Do you know, what does "Doi" means?

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 3

10. กรณีมีคฤเทศก์ใช้คำนำหน้านาม (Article) ผิด หรือ ใช้ซ้ำซ้อน เช่น

No, she's a angle who comes to help the Lord Buddha.

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 3

11. กรณีที่มีคฤเทศก์ใช้ Question Words ไม่ถูกต้อง เช่น

How do you think about this temple?

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 3

12. กรณีที่มีคฤเทศก์ใช้ประโยค โดยละกรรมของประโยคนั้นๆ เช่น

In Thailand we call "Wat".

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 3

13. กรณีที่มีคฤเทศก์ใช้ประโยคโดยละประธานและกริยาไว้ แต่ใช้คำเหมาะสมสื่อความหมายได้ถูกต้อง เช่น

Yes, lucky temple.

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 3

14. กรณีที่มักคุเทศก์ใช้ประโยคที่เรียงคำไม่ถูกต้อง เช่น

The white elephant of “The King Kue Na” in the part time he got The King Kue Na he got the relic of The Lord Buddha from the monk. เป็นต้น

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 4

15. กรณีที่มักคุเทศก์ใช้สำนวนต่างๆ หรือกรณีที่ใช้ประโยคคำสั่ง ขอร้อง เช่น

All right.

Let’s go.

Let me tell you.

Have a look, please.

Listen to me, please.

Take off your shoes, please.

Let me think.

Be quite, please. เป็นต้น

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 5

16. กรณีที่มักคุเทศก์ใช้ประโยคที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับเรื่องที่กำลังสนทนากับนักท่องเที่ยว เช่น

Good morning, how are you?

Do you understand?

Now, I will tell you about the history of this temple.

Wat Pharthat Doi Suthep Rajaworawihasm is a place of reverence and worship for Lanna Thai.

This temple was established by King Kue Na in the year 1916.

Now we are arriving at Wat Pharthat Doi Suthep. เป็นต้น

ผู้วิจัยให้คะแนนความสามารถ เท่ากับ 5

1.2.3 เกณฑ์การให้ข้อมูลด้านการออกเสียง

- 1 ● การออกเสียงไม่สามารถเข้าใจได้ ไม่ชัดเจน
- 2 ● คำพหูพจน์สำเนียงภาษาแม่ปะน ซึ่งสำเนียงภาษาแม่ไปรบกวนการฟังและความเข้าใจของกลุ่มสนทนาทำให้กลุ่มสนทนาต้องถามย้ำ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของตน
- ท่วงทำนองในการพูดและการเน้นเสียง ไม่สามารถทำให้แยกความแตกต่างระหว่างคำได้

- 3
  - แม้จะมีสำเนียงภาษาแม่อยู่ แต่เจ้าของภาษาสามารถเข้าใจในสิ่งที่พูดได้
  - การพูดมีการเน้นเสียงและท่วงทำนอง
- 4
  - พูดด้วยสำเนียงภาษาแม่ แต่เจ้าของภาษาสามารถเข้าใจได้โดยไม่จำเป็นต้องถามซ้ำ
  - ถึงแม้การออกเสียงยังไม่เหมือนเจ้าของภาษาแต่ผู้พูดสามารถจัดการกับสถานการณ์การสื่อสารด้วยท่วงทำนองในการพูดและการใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมได้
  - การเน้นเสียงได้ดี ถึงแม้ยังไม่เหมือนเจ้าของภาษาแต่ก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจ
- 5
  - การออกเสียงคล้ายเจ้าของภาษา เข้าใจง่าย
  - ไม่มีติดขัดในการออกเสียง
  - ประโยคที่พูดทุกประโยค ออกเสียง ได้ถูกต้อง ชัดเจน

ตารางที่ 3 ตัวอย่างการให้คะแนน

ข้อความการสนทนา	หน้าที่ทางภาษา (Language Functions)	V.	G.	P.
Guide: And now we are going up to Doi Suthep temple.....On the way... Yeah... <u>it have many kind</u> of trees. (1)	- Saying you know or do not know about something	3	1	2.2
Tourist1: How high of Doi Suthep?				
Guide: <u>What?....How....</u> (2)	- Asking someone to say something again	3	1	3
Tourist1: How high of Doi Suthep?				
Guide: <u>This mountain is high</u> about 1383 meters about 3 levels.	- Saying you know or do not know about something	3.5	1	3

จากตัวอย่าง ผู้วิจัยนำประโยคที่มีคุณศัพท์กลุ่มตัวอย่างพูด มาระบุว่าประโยคดังกล่าวเป็นการใช้หน้าที่ภาษาในหัวข้อใดบ้าง หลังจากนั้นให้คะแนนความสามารถด้านต่าง ๆ โดยกำหนดให้ V. แทนความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ G. แทนความสามารถด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ และ P. แทนความสามารถด้านการออกเสียง ตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

1.3 นำคะแนนที่ได้ในแต่ละหน้าที่ทางภาษามารวมกัน โดยระบุจำนวนครั้งที่มีการใช้คำคุณศัพท์กลุ่มตัวอย่างแต่ละคนใช้ หลังจากนั้นรวมคะแนนความสามารถด้านต่าง ๆ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

หน้าที่ทางภาษา (Language Functions)	จำนวน ครั้งที่พบ	คะแนน เต็ม	คะแนนที่ได้		
			V.	G.	P.
<b>หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Functions)</b>					
1. Asking for information	2	10	8	9	8
2. Saying you know or do not know about something	50	250	163	117	153.5
3. Reminding	4	20	12.5	11.5	12.5
4. Asking if something is correct	1	5	3.5	3	3
5. Saying something is correct or not correct	11	55	36.5	29.5	35.5
6. Saying what you think possible or impossible	-	-	-	-	-

1.4 ในกรณีที่มีคฤเทศก์ใช้หน้าที่ทางภาษาบางหัวข้อมากกว่าหนึ่ง ครั้งผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ๆ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ซึ่งหน้าที่ทางภาษาในแต่ละหัวข้อมีคะแนนเต็มเท่ากับ 5 เหมือนกันทุกข้อ ตัวอย่างเช่น มัคคุเทศก์คนที่ 1 ใช้หน้าที่ทางภาษาด้านการสอบถามข้อมูลทั่วไป 2 ครั้ง คะแนนเต็มด้านนี้เท่ากับ 10 ในขณะที่มีคฤเทศก์คนดังกล่าวมีคะแนนความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ 8 ผู้วิจัยนำคะแนนที่มีคฤเทศก์ทำได้มาหาค่าเฉลี่ยเพื่อให้ได้คะแนนเต็มเท่ากับ 5 โดย นำคะแนนที่มีคฤเทศก์ทำได้มาหารด้วยจำนวนครั้งที่พบ กล่าวคือ นำ 8 มาหารด้วย 2 ดังนั้นคะแนนความสามารถด้านการใช้คำศัพท์ของมัคคุเทศก์คนที่ 1 เท่ากับ 4 ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตารางที่ 5 การใช้หน้าที่ทางภาษาในแต่ละหัวข้อหน้ามีคะแนนเต็มเท่ากับ 5 เหมือนกันทุกข้อ

หน้าที่ทางภาษา (Language Functions)	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้		
		V.	G.	P.
<b>หน้าที่ทางภาษาหลัก (Main Functions)</b>				
1. Asking for information	5	4	4.5	5
2. Saying you know or do not know about something	5	3.26	2.34	3.07
3. Reminding	5	3.10	2.87	3.12
4. Asking if something is correct	5	3.50	3	3
5. Saying something is correct or not correct	5	3.31	2.68	3.22
6. Saying what you think possible or impossible	-	-	-	-

1.5 เมื่อให้คะแนนความสามารถด้านต่างๆของมัคคุเทศก์แต่ละคนครบแล้ว ผู้วิจัยนำคะแนนรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 15 คน มารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในแต่ละด้านของความสามารถ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตารางที่ 6 การหาค่าเฉลี่ยระดับความสามารถในแต่ละด้านของความสามารถ

Language Functions	Vocabulary			
	n	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. Asking for information	14	4.25	.63	ดี
2. Saying you know or not know about something	15	3.96	.51	ดี
3. Reminding	5	4.47	.74	ดี
4. Asking if something is correct	6	4.16	.74	ดี
5. Saying something is correct or not correct	15	3.91	1.15	ดี
6. Saying what you think possible or impossible	4	3.50	.35	ปานกลาง

ส่วนการแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของแต่ละหัวข้อของหน้าที่ของภาษา โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23-24)

มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดีมาก	=	4.51-5.00
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี	=	3.51-4.50
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง	=	2.51-3.50
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับเริ่มต้น	=	1.51-2.50
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับอ่อน	=	1.00-1.50

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการถอดคำพูดในแถบบันทึกเสียง มาให้ประธานกรรมการปริกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษาอังกฤษเป็นผู้ช่วยวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูลซึ่งผู้เชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษในที่นี้คือ เจ้าของภาษาชาวอเมริกัน มีประสบการณ์ ในการสอนภาษาอังกฤษทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ปัจจุบันเป็นอาจารย์สอนภาษาอังกฤษ ที่โรงเรียนสอนภาษา Rayong English Language Skills and Development School (RELS)

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อบรรลุจุดประสงค์ ของงานที่ทำ

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ มาวิเคราะห์ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 แยกข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวยุโรปออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาแม่ และกลุ่มที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม โดยแยกวิเคราะห์ที่คนตามจำนวน ของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่าง โดยแต่ละคนมีแบบสอบถามที่นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติประเมินความสามารถ ด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำ จำนวน 2 ชุด

2.3 นำข้อมูลของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมารวมกัน เพื่อวิเคราะห์ระดับความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อบรรลุจุดประสงค์ของงานที่ทำ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งมีเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23-24)

มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดีมาก	=	4.51-5.00
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี	=	3.51-4.50
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง	=	2.51-3.50
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับเริ่มต้น	=	1.51-2.50
มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับอ่อน	=	1.00-1.50

### 3. การวิเคราะห์รูปแบบภาษาอังกฤษที่ใช้ในการพูดสื่อสาร

การวิเคราะห์รูปแบบภาษาอังกฤษที่ใช้ในการพูดสื่อสารในขณะปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงความผิดพลาดในการออกเสียง หรือ ข้อบกพร่องทางด้านโครงสร้างไวยากรณ์แต่อย่างใด จะพิจารณาเฉพาะรูปแบบภาษาอังกฤษที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้ในการพูดเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังต่อไปนี้

3.1 รวบรวมประโยคที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้ มาวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาของมัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานการณ์ โดยวิเคราะห์ข้อความในแต่ละหน้าที่ทางภาษาว่าเป็นการใช้ภาษารูปแบบใดเป็นทางการ ไม่เป็นทางการ หรือเป็นกลาง ๆ จำนวนเท่าใด วิเคราะห์ตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ โดยยึดรูปแบบในการตัดสินรูปแบบการใช้ภาษา ตามแบบของ บลันเดล และคณะ

3.2 นำประโยคที่มัคคุเทศก์ใช้มาตรวจกับคำตอบที่ผู้วิจัยได้แยกไว้ เพื่อแบ่งระดับของภาษาที่ใช้โดยเทียบกับประโยคตัวอย่างของรูปแบบการใช้ภาษา ในหนังสือ Function in English ของ บลันเดล ฮิกกินส์ และมิดเดิลมิส (Blundell, Higgins, & Middlemiss, 1982) หลังจากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปของความถี่

3.3 กรณีที่มัคคุเทศก์กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยคที่แตกต่างไปจากกลุ่มคำตอบที่ได้จัดแยกไว้ และไม่สามารถแยกระดับของภาษาที่ใช้ได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยใช้วิธีสอบถามเจ้าของภาษาเพื่อระบุว่าเป็นประโยคนั้น ๆ เป็นการใช้ภาษาในรูปแบบใด

3.4 นำการวิเคราะห์ข้อมูล เสนอต่อประธานกรรมการปริกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาคำนวณหาค่าร้อยละ

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยของระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ โดยมีสูตร ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2535, หน้า 81)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่ามัชฌิมเลขคณิต
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด (ประคอง กรรณสูตร, 2535, หน้า 72)

2. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตรดังนี้  
(ประกอบ กรรณสูต, 2535, หน้า 65)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum x)^2}{N^2}}$$

S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$N^2$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างยกกำลังสอง

3. ค่าร้อยละ ใช้ในการคำนวณหารูปแบบการใช้ภาษา (Style) ที่มีคุณเทศก์ใช้ในขณะปฏิบัติงาน มีสูตรดังนี้ (ประกอบ กรรณสูต, 2535, หน้า 65)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times 100$$