

**การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียน
ภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

นางกอบกาญจน์ สุทธิสม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการศึกษานอกระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

**The Development of a Distance Training Package by Using Multimedia on
Business English Writing for Employees at Canned-Fruit Companies in
Prachuap Khiri Khan Province**

Mrs. Kobkarn Sutthisom

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Nonformal Education

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่อง การเขียน
ภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

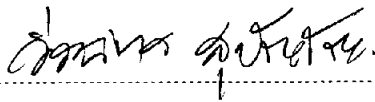
ชื่อและนามสกุล นางกอบกาญจน์ สุทธิสม

แขนงวิชา การศึกษานอกระบบ

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

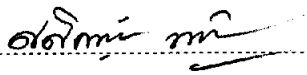
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิกานุจน์ ทวีสุวรรณ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์
3. รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชดี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



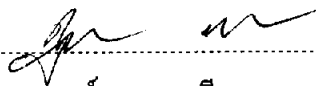
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระฉัตร สุปัญญา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิกานุจน์ ทวีสุวรรณ)



กรรมการ

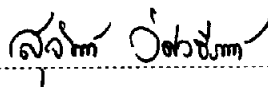
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อลิสา วานิชดี)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
การศึกษานอกระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 21 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษ

ธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้วิจัย นางกอบกาญจน์ สุทธิสม **ปริญญา**ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษานอกกระบบ)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. ศศิกาญจน์ ทวีสุวรรณ (2) รองศาสตราจารย์

ดร. บุญศรี พรหมมาพันธุ์ (3) รองศาสตราจารย์ ดร. อติศา วานิชดี **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) พัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกล และ (4) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกล

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 123 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบสำรวจ ความต้องการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม (2) ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม และ (4) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับ การฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาประสิทธิภาพด้วย E_1 / E_2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า (1) ความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความต้องการในระดับมาก (2) ชุดฝึกอบรมทางไกลที่พัฒนาขึ้นนี้ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด (3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจหลังการฝึกอบรมสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (4) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรมทางไกลในระดับมาก และการฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอม ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ ชุดฝึกอบรมทางไกล การฝึกอบรมทางไกล สื่อประสม การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

Thesis title: The Development of a Distance Training Package by Using Multimedia on Business English Writing for Employees at Canned-Fruit Companies in Prachuap Khiri Khan Province

Researcher: Mrs. Kobkarn Sutthisom; **Degree:** Master of Education (Nonformal Education); **Thesis advisors:** (1) Dr. Sasikarn Tawisuwan, Associate Professor; (2) Dr. Boonsri Prommapan, Associate Professor; (3) Dr. Alisa Vanijdee, Associate Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to survey the needs for distance training by using multimedia on Business English Writing for employees at canned-fruit companies in Prachuap Khiri Khan Province; (2) to develop a distance training package by using multimedia on Business English Writing for employees at canned-fruit companies in Prachuap Khiri Khan Province; (3) to compare the employees' learning achievement on Business English Writing prior to and after using the distance training package; and (4) to study the employees' opinions on the distance training package.

The sample of this development research consisted of 123 employees of canned-fruit companies in Prachuap Khiri Khan Province. The sample was selected by using the purposive sampling technique. The instruments used were (1) a survey form of the needs for distance training by using multimedia; (2) the distance training package by using multimedia on Business English Writing for employees at canned-fruit companies in Prachuap Khiri Khan Province; (3) an achievement test for pre-testing and post-testing; and (4) a questionnaire on opinion of trainees toward the distance training package. The statistics for data analysis included the E_1/E_2 efficiency index, mean, standard deviation, and t-test.

The findings of this study were (1) the needs for distance training by using multimedia on Business English Writing for employees at canned-fruit companies in Prachuap Khiri Khan Province were at the high level; (2) the developed distance training package had the efficiency at 84.50 / 98.70, thus meeting the set 80/80 criterion; (3) the employees' learning achievement on Business English Writing after using the distance training package increased significantly at the 0.01 level; and (4) the employees were satisfied with the distance training package at the high level and with the exercises on CD ROM at the highest level.

Keywords: Distance training package, Distance training, Multimedia, Business English writing

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ได้ให้ทุนในการทำวิจัยครั้งนี้ การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ศศิกาญจน์ ทธิสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่เอาใจใส่ดูแลให้คำแนะนำ ให้ข้อคิดในการแก้ปัญหาต่างๆ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดเสมอมา อีกทั้งแนะนำการขอรับทุนวิจัยจาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช รองศาสตราจารย์ ดร. บุญศรี พรหมมาพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำด้านระเบียบวิธีวิจัย และรองศาสตราจารย์ ดร. อติสรวานิชดี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมอีกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการเขียน ภาษาอังกฤษธุรกิจ ตลอดจนคณาจารย์แขนงวิชาการศึกษานอกระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ อันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ประคองศรี สายทอง อาจารย์รุ่งนภา ยิ่งหวด อาจารย์พรชัย สระศรีสุวรรณ และอาจารย์อานนท์ ทองคำ ที่ได้กรุณาตรวจประเมินคุณภาพ เครื่องมือและสื่อที่ใช้ในการวิจัยพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

ขอขอบคุณบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และพนักงานผู้เข้ารับ การฝึกอบรมทุกท่านที่ให้ความสะดวกและความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณอาจารย์จรูญ เตชะเจริญกิจ จากวิทยาลัยการอาชีพปราณบุรี ที่กรุณาให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งและให้คำตอบต่อข้อสงสัยต่างๆ ในด้านการวัดและประเมินผล และสถิติวิจัย

ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัว “สุทธิสม” ที่เป็นกำลังใจสำคัญยิ่งมาโดยตลอด ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ ที่ได้อบรมสั่งสอนวิชาความรู้ และวางรากฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

กอบกาญจน์ สุทธิสม

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
การศึกษาทางไกล.....	7
การฝึกอบรมทางไกล.....	9
สื่อประสม.....	16
ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่.....	19
หลักการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ.....	25
ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ภาษาอังกฤษ.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ตอนที่ 1 ผลสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	63
ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้ สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัท ผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	71
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรม และ การหลังฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	75
ตอนที่ 4 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรม ทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	76
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
สรุปการวิจัย	82
อภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	88
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	96
ก. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	97
ข. ตารางวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม.....	100
ค. แผนกิจกรรมการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล.....	105
ง. ตารางวิเคราะห์จำนวนข้อสอบ.....	113
จ. แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรมและแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม.....	118

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ฉ. ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	176
ช. แบบฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอม เรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	360
ซ. แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียน ภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	400
ฅ. ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมโดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค.....	406
ญ. แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษ ธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	408
ฎ. ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมต่อชุดฝึกอบรมโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค.....	412
ประวัติผู้วิจัย.....	415

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	63
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถทางภาษาอังกฤษของพนักงาน บริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	67
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการทางภาษาอังกฤษ ด้านความต้องการใช้ ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	68
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการทางภาษาอังกฤษ ด้านการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียนของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	69
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการทางภาษาอังกฤษ ด้าน ไวยากรณ์ที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	70
ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบบเดี่ยว.....	72
ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบบกลุ่ม	73
ตารางที่ 4.8 ผลการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	74
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึก อบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษ ธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทุกหน่วยและรายหน่วย.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทุกหน่วยและรายหน่วย.....	76
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 1 เรื่องจดหมายธุรกิจ.....	77
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 2 เรื่อง จดหมายสอบถาม.....	78
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 3 เรื่อง จดหมายสั่งสินค้า.....	79
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 4 เรื่องบันทึกสั่งและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	80
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอม.....	81

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 3.1 การได้มาของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์.....	48
ภาพที่ 3.2 การผลิตชุดฝึกอบรมทางไกลเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงาน บริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	52
ภาพที่ 3.3 ขั้นตอนการฝึกอบรมทางไกลเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงาน บริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในแต่ละหน่วย.....	55

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 มาตรา 8 ได้ยึดหลักการจัดการศึกษา ดังนี้ (1) เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชนทุกคน เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ หรือการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้ประชาชนทุกคนศึกษาตลอดชีวิต (2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยประชาชนทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ต้องการส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน สถาบันศาสนา องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานประกอบการ และสถาบันทางสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (3) การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อคุณภาพของการศึกษาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับวิถีชีวิตและการเรียนรู้ทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย

จะเห็นได้ว่าการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาตินั้นเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องไปตลอดชีวิต ซึ่งนับวันที่จะทวีความสำคัญและมีความหมายมากขึ้นต่อการเรียนของคนในสังคม ดังนั้น ประชากรของประเทศจึงต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ถึงแม้ว่าจะพ้นช่วงอายุของการศึกษาในระบบมาอยู่ในช่วงวัยทำงานแล้วก็ตาม เพราะการศึกษาจะช่วยให้คนรู้จักคิดเป็น เข้าใจ รู้จักปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทุกขณะ ช่วยให้ทันโลกทันเหตุการณ์เกิดความคิดกว้างไกล สามารถวิเคราะห์แยกแยะเรื่องราวต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล

ปัจจุบันประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาทั้งด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และธุรกิจอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเข้าไปปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่สถานประกอบการหรือเจ้าของกิจการ โรงงานอุตสาหกรรมหรือสถานประกอบการที่ดำเนินกิจการอยู่ขณะนี้มีทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก เจ้าของหรือผู้ดำเนินกิจการต้องปรับปรุงพัฒนากิจการอยู่ตลอดเวลา ต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการนำเอาวิทยาการสมัยใหม่และเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาพัฒนาทั้งระบบการบริหารและระบบการผลิต เพื่อให้การดำเนินงานและผลผลิตเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ในส่วนของขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ก็จำเป็นต้องใช้พนักงานที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความคิดริเริ่ม

สร้างสรรค์ในระดับที่ผู้เป็นนายจ้างพึงพอใจ จึงจะช่วยพัฒนาให้กิจการนั้นๆดำเนิน ไปสู่ทิศทาง และเป้าหมายของสถานประกอบการ หรือเจ้าของกิจการ

ยุคที่เศรษฐกิจไทยก้าวสู่สากล ความจำเป็นที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและติดต่องานของบริษัทและองค์กรธุรกิจต่างๆ ได้เพิ่มมากขึ้น แต่ปัญหาประเทศไทยคือการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ทำให้ต้องมีกรว่าจ้างชาวต่างประเทศเข้ามาทำงานในตำแหน่งต่างๆ การไปลงทุนทำธุรกิจ在不同ประเทศ การนำเข้าและการส่งออกสินค้ากับต่างประเทศ ดังนั้น ผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษจะได้เปรียบกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษ ตั้งแต่การสมัครเข้าทำงานไปจนถึงการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้ที่ไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษที่ตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษก็จำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในงานอาชีพของตน โดยเฉพาะความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เพราะเป็นวิธีการถ่ายทอดความคิดในการติดต่อ สื่อสารให้ผู้อื่น ได้ทราบ โดยต้องอาศัยความรู้และทักษะจากการฟัง การพูดและการอ่าน รวมถึงความรู้ทางด้านหลักการใช้ภาษาด้วย

การพัฒนาบุคคล หมายถึง กรรมวิธีต่างๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี ให้มีกำลังใจรักงาน และให้มีความคิดที่จะหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น วิธีพัฒนามีหลายวิธี ได้แก่ ปลูกนิเทศสำหรับคนงานใหม่ การสอนงานเมื่อได้รับมอบหมายงานใหม่ หาพี่เลี้ยงให้ พาไปสังเกตการณ์ด้วยในบางโอกาส ส่งไปศึกษาดูงาน ส่งไปประชุม สัมมนาและฝึกอบรม ใช้การประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มาก ส่งเข้าประชุมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน จัดหาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องงานไว้ให้มีใช้เพียงพอ จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานให้มีพอใช้ทั่วถึง และสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคคลอย่างจริงจัง เป็นต้น

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2547) มีโครงสร้างการผลิตของจังหวัด โดยรวมจะอยู่ในภาคอุตสาหกรรม และภาคเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ โดยภาคอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เป็นการผลิตและแปรรูปจากผลิตผลทางการเกษตร เช่น การดำเนินธุรกิจของบริษัทผลไม้มะม่วง เป็นต้น ซึ่งธุรกิจประเภทนี้มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและติดต่องานเพิ่มมากขึ้น พนักงานต้องใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสารตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น เขียนรายละเอียดการจัดการผลิต รับ-ส่งใบสั่งสินค้าจากต่างประเทศ เขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้การสื่อสารทางธุรกิจประสบความสำเร็จเพราะเป็นวิธีการถ่ายทอดความคิดในการติดต่อสื่อสารให้ผู้อื่นได้ทราบเป็นหลักฐานอย่างชัดเจน ซึ่งสถานประกอบการต่างๆ ได้กำหนด

เป็นนโยบายพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงาน โดยจัดโครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้แก่พนักงาน ตั้งแต่ระดับหัวหน้างานในแผนกต่างๆขึ้นไป

วิธีการฝึกอบรมที่จะให้บรรลุผลสำเร็จ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ได้ต้องใช้วิธีการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองตามความพร้อม ความสะดวก ทั้งในด้านเวลาและสถานที่ ไม่ว่าจะอยู่ที่บ้านหรือที่ทำงานโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับความรู้ในแนวเดียวกัน สามารถศึกษาซ้ำๆ ได้หลายครั้งตามความต้องการ อีกทั้งประหยัดเวลาและงบประมาณของสถานประกอบการ ด้วยเหตุผลและความเป็นมาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาทักษะทางการเขียนให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และสถานประกอบการ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.2 เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.3 เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.4 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

3.2 ผู้รับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ หลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำ ระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ของบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความร่วมมือในการจัดการศึกษากับสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) จำนวน 10 แห่ง

4.2 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาสาระของชุดฝึกอบรมทางไกลได้จากการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กำหนดเป็นเนื้อหาของชุดฝึกอบรม จำนวน 4 หน่วย ดังนี้

หน่วยที่ 1 จดหมายธุรกิจ (A BUSINESS LETTER)

หน่วยที่ 2 จดหมายสอบถาม (AN INQUIRY)

หน่วยที่ 3 จดหมายสั่งสินค้า (AN ORDER LETTER)

หน่วยที่ 4 บันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (A MEMORANDUM

AND AN E-MAIL)

4.3 ตัวแปรที่ศึกษา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ชุดฝึกอบรมทางไกล หมายถึง ชุดสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในลักษณะสื่อประสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง ประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 4 หน่วย คือ จดหมายธุรกิจ จดหมายสอบถาม จดหมายสั่งสินค้า และบันทึกสั่งและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

5.2 สื่อประสม หมายถึง ลักษณะของสื่อที่ประกอบด้วย สื่อเอกสารประกอบการฝึกอบรม และแบบฝึกปฏิบัติในรูปแบบของสื่อซีดีรอม เพื่อใช้เป็นสื่อหลักในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระการฝึกอบรม และการฝึกปฏิบัติ

5.3 บริษัทผลไม้กระป๋อง หมายถึง โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ผลิต และแปรรูปผลไม้กระป๋อง โดยมีสับปะรดเป็นผลไม้หลัก

5.4 พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ผู้จัดการ และรองฯ / ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายต่างๆของบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความร่วมมือในการจัดการศึกษากับสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ที่มีความต้องการฝึกอบรมการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

5.5 การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ หมายถึง การเขียนจดหมายธุรกิจ (A BUSINESS LETTER) จดหมายสอบถาม (AN INQUIRY) จดหมายสั่งสินค้า (AN ORDER LETTER) และบันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (A MEMORANDUM AND AN E-MAIL)

5.6 การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล หมายถึง ขั้นตอนในการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ จากพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นำมาสร้างเป็นชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ แล้วนำไปทดลองใช้ และหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

5.7 ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม หมายถึง การนำคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบระหว่างฝึก และคะแนนจากแบบทดสอบหลังฝึก นำไปวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของกระบวนการ E_1 และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ E_2 ของชุดฝึกอบรมตามเกณฑ์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ 80 / 80

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 บริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80 / 80

6.2 ทำให้ได้รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาการปฏิบัติงานประจำของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

6.3 บริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำผลของการวิจัยไปใช้ปรับปรุงพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ และมีทักษะการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

6.4 พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความรู้และสามารถนำความรู้เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจไปใช้ในงานประจำได้

6.5 พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีทัศนคติที่ดีต่อการอบรมจากชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้ สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ และสามารถนำชุดฝึกอบรมนี้ไปใช้อบรมพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋องกลุ่มอื่นๆ ได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. การศึกษาทางไกล
2. การฝึกอบรมทางไกล
3. สื่อประสม
4. ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
5. หลักการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ
6. ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์วิชาภาษาอังกฤษ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การศึกษาทางไกล

การจัดการศึกษาในปัจจุบันของยุคโลกไร้พรมแดน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีการศึกษามาใช้กันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะการนำมาใช้ในการพัฒนาการศึกษาทางไกล เพื่อสนับสนุนและตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล เพื่อเป็นกำลังสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศให้สามารถก้าวไปสู่ระดับสากล

1.1 ความหมายของการศึกษาทางไกล

การศึกษาทางไกลเป็นการจัดการศึกษาที่มีรูปแบบต่างๆ ที่หน่วยงานรับผิดชอบจะนำไปใช้ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ท้องถิ่นและชุมชน ซึ่งนักการศึกษาได้ให้ความหมาย และสรุปไว้เป็นหลักการ ดังนี้

โฮล์มเบิร์ก (Holmberg, 1997) ได้อธิบายว่าเป็นการศึกษาหลายรูปแบบทุกระดับที่ผู้สอนไม่จำเป็นต้องสอนในห้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

วิจิตร ศรีสอาน (2534 : 5-6) ให้ความหมายว่า “การเรียนการสอนทางไกล (Distance Learning) หมายถึง ระบบการเรียนการสอนที่ไม่มีชั้นเรียนแต่อาศัยสื่อประสม การสอนเสริมและศูนย์บริการการศึกษาเป็นหลัก โดยมุ่งให้ผู้เรียนเรียนได้ด้วยตนเองอยู่ที่บ้าน ไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียนเป็นการสอนที่ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ไกลกัน แต่สามารถมีกิจกรรมการเรียนการสอนร่วมกันได้

โกศล ชูช่วย (2538 : 30-34) กล่าวว่า การศึกษาทางไกลเป็นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้ที่ไม่สามารถมาเข้าเรียนในชั้นเรียนปกติได้ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะเหตุผลทางภูมิศาสตร์ หรือเหตุผลทางเศรษฐกิจก็ตาม การเรียนการสอนลักษณะนี้ผู้สอนกับผู้เรียนแยกห่างกัน แต่ก็มี ความสัมพันธ์กันโดยผ่านสื่อการเรียนการสอน

สรุป การศึกษาทางไกลเป็นกระบวนการจัดการศึกษา เพื่อสนองตอบต่อความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยไม่มีข้อจำกัดด้านผู้สอน เวลา สถานที่ ผู้สอนกับผู้เรียนมิได้เผชิญหน้ากัน แต่อาจจะมีการเข้ารับการสอนเสริมหรือการพบกลุ่มบ้างเป็นครั้งคราวตามเวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ ผู้เรียนสามารถศึกษาด้วยตนเองอย่างเป็นอิสระจากสื่อหลายอย่าง ผสมผสานกันในรูปแบบของสื่อประสม (Multimedia) ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อ โทรคมนาคม สื่อคอมพิวเตอร์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.2 ความสำคัญของการศึกษาทางไกล

ทวี นาคบุตร (2544 : 190-191) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการศึกษาทางไกลไว้ดังนี้

1.2.1 จัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพเอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชนได้อย่างกว้างขวางทุกระดับ เพราะลดย้อจำกัดเรื่องสถานที่สามารถจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนจำนวนมาก ที่อยู่กระจัดกระจายตามท้องถิ่นที่ห่างไกล

1.2.2 สนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการศึกษา การออกแบบสื่อ และวิธีการสอนในรูปแบบของชุดการเรียนรายบุคคล (Individualized Learning Packages) ที่มุ่งให้ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเองในเวลาและสถานที่ที่ผู้เรียนสะดวก ตลอดจนมีการออกแบบผลิตสื่อหลากหลายรูปแบบ เพื่อสนองความต้องการของผู้เรียน

1.2.3 กระตุ้นให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไปได้พิจารณาบทบาทในเรื่องวัตถุประสงค์ และเป้าหมายทางการศึกษา ความเท่าเทียมทางการศึกษา การอบรมเพิ่มทักษะ และพัฒนาฝีมือแรงงาน การขาดแคลนครู การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาของประชาชนในท้องถิ่นห่างไกล นโยบายและการบริหารการศึกษา การจัดบริการการศึกษาให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย แนวโน้มในอนาคตของประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจ

1.2.4 ผลของการขยายโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัยของการศึกษาทางไกลช่วยให้ได้มีการพัฒนากำลังคน ประชาชนมีโอกาสที่จะศึกษาต่อระดับสูงขึ้นไป ส่งผลให้เกิดการพัฒนาสังคม

1.2.5 ความสำเร็จของวิธีการจัดการศึกษาทางไกล สามารถนำมาใช้ได้กับการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย อันนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่จัดการศึกษา

1.2.6 เกิดการกระจายอำนาจ และการเพิ่มบทบาทการบริการชุมชนในท้องถิ่น รวมทั้งการประสานความร่วมมือกับองค์กรในชุมชน

สรุปการศึกษาทางไกลมีความสำคัญต่อการจัดและแก้ปัญหาการศึกษาได้ ทำให้เกิดผลที่ปรากฏ ได้แก่ เกิดกับประชาชนที่กระจายอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ ที่ขาดโอกาสและต้องการศึกษา สามารถศึกษาได้ด้วยตนเองจากสื่อ จากผู้สอนหรือจากวิทยากรอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยผู้เรียนจะได้รับความรู้ ทักษะและมีโอกาสพัฒนาตนเองศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งนอกจากจะเกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยตรงแล้วยังเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานอีก เช่น เกิดการประสานงานความร่วมมือกัน เกิดการพัฒนาสังคม

2. การฝึกอบรมทางไกล

ศศิกาญจน์ ทวีสุวรรณ (2545 : 4-6) ได้กล่าวถึงว่า การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ช่วยให้ได้พัฒนา เกิดความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนทัศนคติ และพฤติกรรมที่จะช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ อีกนัยหนึ่งการฝึกอบรมนับได้ว่าเป็นกิจกรรมที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการสร้างคุณภาพของบุคคล พัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นหัวใจ ของการพัฒนาองค์การ (organization development) แต่การพัฒนา “คน” ด้วยการส่งไปฝึกอบรม หรือศึกษาเล่าเรียนเพิ่มเติม ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลานาน ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้น การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์ ทัศนคติเกี่ยวกับงานอาชีพหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการพัฒนาความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สูงขึ้น เป็นการส่งเสริมความก้าวหน้า และสมรรถภาพในการทำงานให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

การฝึกอบรมมีความมุ่งหมายที่ต้องการพัฒนาบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ผลจากการฝึกอบรมทำให้เกิดการพัฒนาตัวบุคคลก็มีผลในการพัฒนางาน พัฒนาหน่วยงาน หรือองค์กรต่อไปด้วย ตรงกับที่ นพวงศ์ ศิวพิทักษ์ (2541 : 181-183) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลไปในทางที่ต้องการตามความมุ่งหมายที่แยกออกเป็น 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความมุ่งหมายขององค์กร

- เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
- เพื่อสอนแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
- เพื่อการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด

- เพื่อจัดวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ประการที่ 2 ความมุ่งหมายส่วนบุคคล

- เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง
- เพื่อพัฒนาท่าที บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน
- เพื่อปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
- เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของการฝึกอบรมทางไกล

ศศิกาญจน์ ทวีสุวรรณ (2545 : 6) ให้แนวคิดไว้ว่า การฝึกอบรมทางไกล เป็นกระบวนการที่จะช่วยปรับปรุง พัฒนาคนให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะที่พึงปรารถนา ได้เป็นจำนวนมากในเวลาอันสั้น ไม่กระทบต่อการทำงาน อีกทั้งประหยัดงบประมาณ

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536 : 230) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมทางไกลว่าเป็น ระบบที่ผู้สอน และผู้เรียนอยู่ไกลกัน ถ่ายทอดเนื้อหาสาระโดยใช้สื่อประสม คือ สื่อพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อโสตทัศน์ และการสอนเสริมให้ผู้เรียนที่อยู่ต่างถิ่นต่างได้ ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งให้เนื้อหาสาระที่มี วัตถุประสงค์เฉพาะในระยะเวลาจำกัด ได้รับความรู้ตรงตามที่ต้องการ

สรุป การฝึกอบรมทางไกลจึงเป็นการประยุกต์เอาระบบการศึกษาทางไกล และการฝึกอบรมทั่วไปมาใช้เพื่อถ่ายทอดเนื้อหาสาระ ประสบการณ์ ทักษะ และความคิด ให้ผู้รับการฝึกอบรมที่อาศัยอยู่ตามสถานที่ต่างๆ ได้เรียนรู้ด้วยตนเองแบบอิสระภายใต้สภาพแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ในชุดฝึกอบรมทางไกล (Distance Teaching Package)

2.2 องค์ประกอบของการฝึกอบรมทางไกล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536 : 230-235) ได้กำหนดองค์ประกอบที่สำคัญของการ ฝึกอบรมทางไกลไว้ 5 ประการ คือ

2.2.1 วิทยาการและผู้รับการฝึกอบรมทางไกล ได้แก่ การฝึกอบรมทางไกลใช้ วิทยาการสองลักษณะ คือ วิทยาการผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ในสาขาวิชาที่จัดฝึกอบรมทำ การจัดหลักสูตรฝึกอบรม ส่วนวิทยาการผู้ดำเนินการฝึกอบรม คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ดำเนินการฝึ กอบรมแบบเผชิญหน้า เช่น การฝึกปฏิบัติการอภิปราย หรือสัมมนาเสริม

2.2.2 หลักสูตรการฝึกอบรมทางไกล เป็นการประมวลเนื้อหาสาระ ประสบการณ์มาให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ โดยจัดในรูปหลักสูตรระยะสั้นหรือระยะยาว

2.2.3 ระบบการฝึกอบรมทางไกล มีการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาหลักสูตรการผลิตสื่อ และชุดฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการประเมินผล ส่วนการดำเนินการฝึกอบรมก็จะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาด้วยตนเองจากชุดฝึกอบรม และนัดหมายให้มาพบกับวิทยากรเพื่อทำกิจกรรมตามที่ได้กำหนดไว้ การนัดหมายให้มาพบกันนั้นไม่ควรนานเกิน 50 % ของเวลาที่กำหนดในหลักสูตร

2.2.4 สื่อการฝึกอบรมทางไกล ควรเป็นสื่อที่มีคุณภาพสูง โดยจัดเป็นชุดฝึกอบรม มีสื่อพิมพ์ สื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อวิทยุโทรทัศน์หรือสื่อคอมพิวเตอร์เป็นแกนหลัก ทั้งนี้ต้องแล้วแต่ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานของแต่ละสถาบันและตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.2.5 คุณภาพของการฝึกอบรมทางไกล ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของระบบการฝึกอบรมทางไกล คุณภาพของเนื้อหาสาระ คุณภาพของสื่อหรือชุดฝึกอบรม ความสามารถของวิทยากร และผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.3 ประเภทของการฝึกอบรมทางไกล

นิคม ทาแดง ได้แยกประเภทของการฝึกอบรมทางไกลไว้ 3 ประเภท ดังนี้ (อ้างใน กฤษฎณ์ พลอยโสภณ 2538 : 29)

2.3.1 การฝึกอบรมทางไกลประเภทโครงสร้างสื่อหลักและสื่อเสริม เป็นการยัดสื่ออย่างหนึ่งอย่างใดเป็นสื่อหลัก แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

- 1) ใช้สื่อพิมพ์เป็นสื่อหลัก
- 2) ใช้สื่อโสตทัศนเป็นสื่อหลัก ใช้ในกรณีที่ผู้เข้ารับการอบรมอยู่กระจาย

กัน

2.3.2 การฝึกอบรมทางไกลประเภทโครงสร้างเดียว เป็นการฝึกอบรมที่ตรงกันข้ามกับประเภทแรก คือสื่อที่ใช้ทุกอย่างจะเป็นสื่อหลัก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องศึกษาทุกสื่อตามที่กำหนดไว้มีลักษณะที่แตกต่างกัน 3 ประเภท คือ

- 1) การฝึกอบรมทางไกลรายบุคคลมุ่งตอบสนองการศึกษาด้วยตนเอง ตั้งแต่ต้นจนจบ
- 2) การฝึกอบรมทางไกลแบบกลุ่มกระจาย
- 3) การฝึกอบรมทางไกลแบบกลุ่มเครือข่าย เป็นการใช้เครือข่ายสื่อสารและโทรคมนาคมเข้ามาช่วยในการฝึกอบรมเป็นระบบเดียวกันกับการศึกษาทางไกลระบบห้องเรียนทางไกล

2.3.3 การฝึกอบรมทางไกลร่วมมือ เป็นการร่วมมือระหว่างองค์กร สถาบัน และสถานประกอบการต่างๆในการจัดหลักสูตร

2.4 รูปแบบการฝึกอบรมทางไกล

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (อ้างใน จิตรา วงศ์จรสุข 2544 : 15-16) ได้กำหนดรูปแบบของการฝึกอบรมทางไกลไว้ 3 รูปแบบ คือ

2.4.1 การฝึกอบรมทางไกลที่ใช้วิธีการฝึกอบรมด้วยตนเองทั้งหลักสูตร โดยไม่เผชิญหน้ากับวิทยากร ซึ่งจะใช้กับการฝึกอบรมเนื้อหาด้านพุทธิพิสัย การฝึกอบรมที่มุ่งเนื้อหาด้านพุทธิพิสัย มีการฝึกปฏิบัติในระดับต่ำ สามารถฝึกได้ด้วยตนเองจากคู่มือแนวการศึกษาชุด การฝึกอบรมชุดฝึกปฏิบัติที่จัดเตรียมไว้ให้และการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาไม่สลับซับซ้อน

2.4.2 การฝึกอบรมทางไกลที่ผสมผสานการศึกษาด้วยตนเองกับการฝึกอบรมแบบเผชิญหน้า เป็นการฝึกอบรมที่ให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ศึกษาเรียนด้วยตนเองมาก่อนล่วงหน้าและมาเข้ารับการฝึกทักษะ ความชำนาญในห้องฝึกอบรมที่ได้จัดเตรียมไว้ในเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นระบบที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้จัดทำขึ้นเป็นแห่งแรกในประเทศไทย

2.4.3 การฝึกอบรมทางไกลที่เป็นส่วนของหลักสูตรการศึกษาทั่วไป เป็นการฝึกอบรมที่หน่วยงานส่งบุคลากรของตนเองไปลงทะเบียนเรียนในสถานศึกษาทางไกล โดยไม่มุ่งหวังประกาศนียบัตร เมื่อสอบผ่านในกลุ่มวิชานั้นแล้วก็จะเลื่อนตำแหน่งได้

2.5 ขั้นตอนการฝึกอบรมทางไกล

นิคม ทาแดง (2537 : 108-103) ได้แบ่งขั้นตอนการฝึกอบรมทางไกลออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์ระบบการฝึกอบรมทางไกล

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยการฝึกอบรมทางไกล

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาการฝึกอบรมทางไกล

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการฝึกอบรมทางไกล

ขั้นตอนที่ 5 การถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ของการฝึกอบรม

ทางไกล

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผล

สรุป การฝึกอบรมทางไกลจะต้องมีกระบวนการที่ดำเนินการอย่างมีระบบ ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆที่มีความสัมพันธ์กัน โดยดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนต่อเนื่อง ตั้งแต่การวิเคราะห์ การวิจัย การพัฒนาเครื่องมือ การดำเนินการฝึกอบรม การถ่ายทอดเนื้อหาสาระ และการประเมินผล

2.6 ชุดฝึกอบรมทางไกล

ชุดฝึกอบรมทางไกล (Distance Teaching Package) เป็นเครื่องมือที่ให้ผู้เรียนใช้ศึกษาด้วยตนเองได้ตามความสะดวก ความสามารถ และความสนใจ ประกอบด้วยสื่อประสมเป็นองค์ประกอบหลักที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเนื้อหาสาระ มีแบบฝึกหัดหรือแบบฝึกปฏิบัติ คู่มือการใช้ และเครื่องมือประเมินความรู้ด้วยตนเองก่อนเรียน ระหว่างเรียน หลังเรียนที่ตรวจสอบได้

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (อ้างใน กฤษณ์ พลอยโสภณ 2538 : 29) ให้ความหมายว่าชุดฝึกอบรมทางไกล คือชุดสำเร็จที่ใช้เป็นแนวทางและเครื่องมือในการดำเนินการฝึกอบรมทางไกลอย่างมีระเบียบระบบ ทั้งในส่วนของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม และสมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีการกำหนดขั้นตอนของการฝึกอบรม กำหนดสื่อ กำหนดกิจกรรม กำหนดเนื้อหา ประสพการณ์ และเครื่องมือประเมินผลการฝึกอบรมไว้อย่างครบถ้วน

2.6.1 ความสำคัญของชุดฝึกอบรมทางไกล มีความสำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) มีระบบที่จะช่วยให้ผู้เรียน สามารถศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพและพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้สอนน้อยที่สุด
- 2) บรรจุเนื้อหาสาระที่วิเคราะห์ไว้ดีแล้ว ที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร
- 3) มีสื่อการสอนที่หลากหลายและแต่ละสื่อทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้เป็นอย่างดี
- 4) มีระบบการประเมิน ที่จะประกันคุณภาพของผู้เรียนในแต่ละวิชา

2.6.2 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมทางไกล ประกอบด้วย

- 1) องค์ประกอบเชิงรูปธรรม ได้แก่ แผนชุดฝึกอบรม เนื้อหาสาระ สื่อที่ใช้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือประเมิน แบบฝึกปฏิบัติและคู่มือการใช้ชุดฝึกอบรม
- 2) องค์ประกอบเชิงนามธรรม ได้แก่ ความต้องการ จุดมุ่งหมาย แรงจูงใจ กิจกรรมการฝึกอบรม ตัวจัดแนวความคิดการจัดการด้านการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ และสังคม การเสริมแรง และวินัยในตนเอง

2.6.3 ประเภทของชุดฝึกอบรมทางไกล มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อพิมพ์เป็นสื่อหลักที่บรรจุเนื้อหาส่วนใหญ่ไว้คือ สื่อพิมพ์ หรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น และสื่อเสริม เช่น เทปบันทึกเสียง บทเรียนคอมพิวเตอร์ (Computer-Assisted Instruction) เป็นต้น
- 2) ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อแพร่ภาพและเสียงเป็นสื่อหลักเป็นชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดสื่อวิทยุกระจายเสียง และหรือวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อหลักเสนอเนื้อหาส่วนใหญ่

3) ชุดฝึกอบรมทางไกลที่ยึดคอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลัก เป็นชุดฝึกอบรมทางไกลที่เสนอเนื้อหาสาระผ่านคอมพิวเตอร์ โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลักในรูปแบบเรียนคอมพิวเตอร์ (จิตรรา วงศ์จรสุข 2544 : 20-22)

2.7 สื่อการฝึกอบรมทางไกล

สื่อการฝึกอบรมทางไกลที่ใช้เป็นแบบสื่อประสม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (C.A.I.) เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ สื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นเอกสารประกอบการฝึกอบรม และสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (C.A.I) ที่เป็นแบบฝึกปฏิบัติในรูปแบบของสื่อซีดีรอม

2.7.1 สื่อสิ่งพิมพ์

วิศนี ศิลตระกูล (2545 : 27) ให้ความหมายว่า สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ แบบเรียน แผ่นพับ ชุดวิชา หนังสือเรียน คู่มือครู เอกสารเผยแพร่ งานการศึกษา นอกโรงเรียนต่างๆ

สุกมาส อังสุโชติ (2545 : 257) ให้ความหมายว่า สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง สื่อประกอบการเรียน เช่น ตำรา แบบเรียน ชุดวิชา หนังสือ วารสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว เอกสารเสริมความรู้และสื่อประกอบการสอน

กิดานันท์ มลิทอง (อ้างถึงใน สมถวิล วิจิตรวรรณ 2545 : 257) ให้ความหมายว่า สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง ข้อความ ข้อเขียนหรือภาพที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ข้อมูล สารคดี บันทึกลง ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดด้วยการพิมพ์ลงบนกระดาษ ฟิล์ม หรือวัสดุพื้นเรียบอื่นๆ เพื่อสามารถเผยแพร่ไปยังผู้อ่านจำนวนมากให้ได้รับความรู้และความบันเทิง

สรุป สื่อสิ่งพิมพ์ คือ ตัวกลางที่นำเสนอความรู้สาระจากผู้ถ่ายทอดไปยังผู้รับ โดยที่ผู้อ่านหรือผู้รับสามารถนำกลับมาอ่านหรือศึกษาได้อีกโดยไม่จำกัดด้วยเวลา มีรูปแบบต่างๆกัน เช่น แบบเรียน ตำรา หนังสือ วารสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว บัตรคำ แถบประโยค แผนภูมิ รูปภาพ การ์ตูน คู่มือครู คู่มือกิจกรรม ฯลฯ

2.7.2 คอมพิวเตอร์ช่วยสอน

คอมพิวเตอร์ช่วยสอน หรือ C.A.I. (Computer-Assisted Instruction) มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและรูปแบบของคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ดังนี้

บุญเลิศ ส่องสว่าง (2546 : 86) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ช่วยสอน คือ การนำเอาคอมพิวเตอร์มาพัฒนาให้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเรียนการสอนระหว่างครูผู้สอนกับผู้เรียน ซึ่งผู้เรียนจะเรียนจากโปรแกรมที่ครูผู้สอนได้ลำดับ วิธีการสอน เนื้อหาวิชาและกิจกรรมมาบันทึกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ โดยคอมพิวเตอร์จะช่วยนำบทเรียนที่เตรียมไว้อย่างเป็นระบบมาเสนอในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้เรียนในลักษณะที่มีภาพเคลื่อนไหวสีสันทันสวยงาม และมีแบบฝึกหัดให้ผู้เรียนได้ทดลองทำแล้วสามารถทราบผลคะแนนทันที

มนตรี สุภมน์ตา (2545 : 110) ให้ความหมายว่า คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นสื่อโปรแกรมการศึกษาที่ออกแบบสร้างสรรค์รายการให้มีเนื้อหาหลายตอนสัมพันธ์กัน แต่ละตอนจะจบในตัว ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนตอนใดตอนหนึ่งได้โดยไม่ต้องเรียงลำดับ แต่ละตอนมีลักษณะเป็นสื่อประสม (multi media) ที่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนได้

ไพโรจน์ คชชา (2540 : 2) ให้ความหมายไว้ว่า คอมพิวเตอร์ช่วยสอน หมายถึง การนำเสนอเนื้อหา กิจกรรม การเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ซึ่งนักเรียนสามารถเรียนรู้เนื้อหาและฝึกทักษะจากคอมพิวเตอร์

ช่วงโชติ พันธุเวช (2534 : 16) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ช่วยสอนเป็นการนำเอาคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ และช่วยในการเรียนการสอนศาสตร์ต่างๆ โดยมุ่งให้ผู้เรียนได้ศึกษาเรียนรู้จากบทเรียนในศาสตร์ต่างๆนั้น

นงนุช วรรณระหวะ (2534 : 69-71) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คอมพิวเตอร์ช่วยสอน คือการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยเป็นสื่อในการเรียนการสอนวิชาต่างๆ ในรูปแบบต่างๆกัน

ทวี นาคบุตร (2544 : 201-202) ได้จำแนกรูปแบบของการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนไว้มีดังนี้

- 1) ผู้เรียนใช้ด้วยตนเองตามเวลาที่ผู้เรียนเลือกใช้สะดวก และมีความพอใจ โดยผู้เรียนปฏิบัติใช้เครื่องที่เชื่อมต่อกับระบบไว้แล้ว
- 2) การใช้ร่วมกับสื่ออื่นๆ เช่น ผู้สอนจัดเตรียมเครื่องมือไว้บรรยาย ประกอบกับการใช้สื่อต่างๆในกรณีนี้ผู้สอนอาจให้ผู้เรียนใช้สื่อคอมพิวเตอร์เป็นระยะๆในชั้นตอน

นอกจากนี้ รูปแบบของสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ยังสามารถถูกจำแนกได้อีก ตามลักษณะการใช้งาน (คณะกรรมการพัฒนาระบบการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 2540 : 19-20) คือ

- 1) รูปแบบการทบทวนบทเรียนและฝึกฝนทักษะที่ได้เรียนมาแล้ว (Drill and Practice)
- 2) รูปแบบการเรียนการสอนตัวต่อตัวหรือการเรียนการสอนบทเรียนใหม่ (Tutorial)
- 3) รูปแบบเกมการศึกษา (Games) สื่อการสอนคอมพิวเตอร์หรือคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะนำเสนอบทเรียนต่อผู้เรียนในรูปแบบของเกมแบบต่างๆ มีความเคลื่อนไหว
- 4) รูปแบบเหมือนจริงหรือจำลอง (Simulation or Modeling) ซึ่งนำเสนอบทเรียนในรูปแบบของการศึกษารายกรณี (case study)

3. สื่อประสม

สื่อ (Media) เป็นตัวกลางที่ช่วยถ่ายทอดเรื่องราว ข่าวสาร ความรู้ เหตุการณ์ สถานการณ์ แนวความคิด ฯลฯ ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งไปยังผู้รับสาร

สื่อการสอน (Instruction Media) เป็นตัวกลางที่ช่วยนำ และถ่ายทอดความรู้จาก ผู้สอนหรือแหล่งความรู้ไปยังผู้เรียน เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ บรรลุวัตถุประสงค์

มัลติมีเดีย หรือสื่อประสม (Multimedia) เป็นการนำเอาตัวกลางหลายๆชนิดที่ผ่าน ประสาทสัมผัสต่างๆ เช่น เสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ฯลฯ มาสัมพันธ์กัน ซึ่งแต่ละชนิดมีคุณค่า ส่งเสริมซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ลึกซึ้ง ป้องกันการเข้าใจความหมายผิด เป็นการให้ผู้เรียนใช้ประสาทสัมผัสที่ผสมผสานกันสามารถตอบสนองจุดมุ่งหมายของการเรียน การสอนได้อย่างสมบูรณ์ มีการจัดระเบียบของตัวกลาง เพื่อใช้ให้เหมาะสมในการนำเสนอ เนื้อหาของสื่อแต่ละชนิด เพื่อให้คำตอบที่ชัดเจนเป็นประโยชน์และน่าสนใจแก่ผู้เรียน องค์ประกอบสำคัญในการออกแบบการจัดระบบสื่อประสมนั้น ไม่ใช่เป็นเพียงแต่การใช้ เครื่องมือทางโสตทัศนศึกษา 2 ชนิดขึ้นไปเท่านั้น แต่จะต้องเป็นการประสานความสัมพันธ์ ของสื่อที่ใช้ เพื่อใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะและความสามารถ หรือศักยภาพของสื่อแต่ละชนิด นั้นให้ได้ประโยชน์มากที่สุด ทำให้สื่อแต่ละชนิดที่ใช้นั้นอำนวยความสะดวกแก่กันและทำให้เกิด การเรียนรู้ได้มากขึ้น

3.1 ประเภทของสื่อประสม

สถาพร สาธุการ (2550) ได้จำแนกประเภทของสื่อประสมตามจุดมุ่งหมายและ ลักษณะการใช้ได้ดังนี้

3.1.1 จำแนกตามจุดมุ่งหมาย แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1) ใช้เพื่อจุดมุ่งหมายหลายอย่าง สื่อประสมประเภทนี้มักอยู่ในรูปของ สื่อหลายชิ้นมาอยู่ร่วมกันแล้วใช้สอนได้หลายเรื่อง เรียกว่า "ชุดอุปกรณ์" (Kit) เช่น ชุดอุปกรณ์ วิทยาศาสตร์ ใช้สอนการแยกน้ำด้วยกระแสไฟฟ้าก็ได้ สอนการผสมสารเคมีบางอย่างเพื่อ พิสูจน์สมการเคมี

2) ใช้เพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง สื่อประสมประเภทนี้มักจะอยู่ในรูป สื่อหลายชนิดมารวมกันแต่สอนได้เพียงเรื่องเดียว เรียกว่า "ชุดการสอน" (Learning package)

3.1.2 จำแนกตามลักษณะของสื่อและลักษณะการใช้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) การสอนโดยใช้สื่อประสม เป็นการสอนที่ใช้สื่อหลายอย่าง ทั้งสื่อที่เป็นวัสดุอุปกรณ์และวิธีการ

2) การเสนอสื่อประสม (Multi-media presentation) เป็นการเสนอสื่อประเภทฉาย เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ควบคู่กับสื่อเสียง

3.2 ความจำเป็นและบทบาทของสื่อประสม (สถาพร สาธุการ : 2550)

3.2.1 ช่วยให้ผู้เรียนสามารถรู้เนื้อหาต่างๆ ได้ดีเกือบทุกเรื่องจากแหล่งหลายแหล่ง โดยถือว่าสื่อแต่ละอย่างมีเนื้อหาและรูปแบบแตกต่างกัน

3.2.2 ช่วยประหยัดเวลาทั้งผู้สอนและผู้เรียน

3.2.3 ช่วยให้นักเรียนได้รับความรู้ตามความสามารถ ความพร้อมของแต่ละบุคคล

3.2.4 ช่วยดึงดูดความสนใจ เพราะสื่อประสมจะเป็นการผสมผสานกันของสื่อที่มีการนำเอาเทคนิคการผลิตแบบต่าง ๆ มาใช้ทำให้น่าสนใจ

3.3 การเลือกสื่อประสม

สื่อที่เรานำมาใช้ในชุดสื่อการสอนแบบสื่อประสม (สถาพร สาธุการ : 2550) มักจะประกอบด้วย เอกสารการสอน แผนภูมิ หุ่นจำลอง สไลด์และเทปเสียง บทเรียนสำเร็จรูป ภาพยนตร์ วิดิทัศน์ ชุดบทเรียน คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งสื่อแต่ละประเภทจะมีคุณสมบัติที่แตกต่างกันออกไป จะทำให้เกิดการเรียนรู้ตามพัฒนาการเรียนรู้ของกลุ่มหรือของแต่ละบุคคล ที่แน่นอนคือสื่อประสมหลายอย่างย่อมช่วยให้การเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าสื่อประเภทเดียว

3.4 การประยุกต์ใช้สื่อประสม (Multimedia Application)

ปกติการนำเสนอสื่อประสม ถ้าจะบรรลุมิติประสงค้อย่างมีประสิทธิภาพ (สถาพร สาธุการ : 2550) เราจะใช้สื่อประเภทเดียว (Conventional use) แต่เราอาจจะใช้สื่อหลายประเภทก็ได้ (Multimedia uses) เช่น ใช้ภาพกราฟิกในรูปของสไลด์แสดงถึงหลักการแล้วต่อมาเป็นภาพยนตร์สั้นๆ เพื่อแสดงการประยุกต์ของหลักการนั้นๆ โดยบทสรุปอาจจะใช้แผ่นโปร่งใสข้ามศีรษะ เหล่านี้เรียกว่าเป็นการนำไปใช้ (Applications) การใช้กับกลุ่มผู้เรียนจำนวนมาก (Group uses) อาจใช้สื่อหลายแบบผสมกัน ได้แก่ สไลด์ แผ่นโปร่งใส ภาพยนตร์ วิดิทัศน์ เครื่องเล่นเทปเสียง โดยเราจะต้องคำนึงถึงขั้นตอนการเตรียมการอันหมายถึงการสร้างวัตถุประสงค์ การเลือกเนื้อหาให้สนองวัตถุประสงค์ การจัดเรียงลำดับภาพและบทสคริปท์ ท้ายสุดก็คือการจัดหาบุคลากรในการช่วยวางแผน และดำเนินการตามโปรแกรมที่วางไว้

การใช้สื่อประสมเพื่อการเรียนรู้เป็นรายบุคคล (Individual use) การเรียนตามระดับความสามารถหรือความสนใจของผู้เรียนโดยศึกษาจากสื่อประสมภายในชุด (Package) ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ
- 2) บอกถึงขั้นตอนลำดับของการศึกษา หรือบอกถึงเนื้อหาตามลำดับชั้น ซึ่งผู้เรียนจะสามารถเลือกหัวข้อที่จะศึกษาเองตามวิธีการเรียนของแต่ละบุคคล
- 3) ผู้สอน ไม่เพียงแต่ต้องเตรียมหัวข้อต่างๆ แต่ยังรวบรวมเนื้อหาต่างๆที่เหมาะสมด้วยเนื่องจากการจัดทำสื่อประสมสามารถจัดทำได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่แบบง่ายที่สุดจนไปถึงแบบที่มีความซับซ้อนที่ใช้สื่อประเภทวัสดุ กับประเภทเสียงเพียง 2 อย่าง หรือมากกว่า 2 อย่างขึ้นไป และได้รับการพัฒนาขึ้นมาเรื่อยๆในรูปแบบความสามารถหรือศักยภาพของสื่อและการนำมาประยุกต์ใช้อย่างมากมาย อันเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอนรวมทั้งวงการอื่นๆ ก็ยังสนใจนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากมาย เช่น วงการบันเทิง การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เป็นต้น ทั้งหมดเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับสื่อมัลติมีเดียในยุคเดิมที่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาททางการศึกษาไม่มากนัก แต่สามารถช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้สื่อมัลติมีเดียแบบเดิม

3.5 สื่อที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลมัลติมีเดีย

เนื่องจากสื่อที่ประกอบกันเป็นมัลติมีเดียมีทั้งข้อความ ภาพ เสียง และวิดีโอ ดังนั้นขนาดของไฟล์ข้อมูลจึงมีขนาดใหญ่ สื่อที่ใช้ในการจัดเก็บมัลติมีเดียจึงเป็นสื่อที่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้สูง สื่อที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลมัลติมีเดีย (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต : 2550) สามารถแบ่งได้ดังนี้

3.5.1 Compact Disk (CD)

1) CD-R ย่อมาจาก Compact Disk Recordable เป็นสื่อที่จัดเก็บข้อมูลที่เป็นจานแสง (Optical Disk) สามารถจัดเก็บข้อมูลได้มากถึง 1 GB แต่ในปัจจุบันที่พบเห็นทั่วไปจะมีความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลที่ 650 MB-800 MB ลักษณะสำคัญของแผ่น CD-R คือมีลักษณะเป็น Multisession Recording นั่นคือสามารถทำการบันทึกข้อมูลเพิ่มจากเดิมที่เคยบันทึกไว้จนเต็มแผ่นได้

2) CD-RW ย่อมาจาก Compact Disk Rewritable เป็นแผ่น CD ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลเช่นเดียวกับแผ่น CD-R แต่สามารถที่จะทำการฟอร์แมต เพื่อลบข้อมูลในแผ่น CD เพื่อเขียนข้อมูลลงไปใหม่ได้เหมือน Floppy disk และ Hard disk

3.5.2 Digital Versatile Disk, Digital Video Disk (DVD) เป็นสื่อจานแสงที่ใช้เก็บข้อมูลเช่นเดียวกับ CD แต่มีความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลได้มากกว่า คือสามารถเก็บข้อมูลได้ตั้งแต่ 4.7 GB-17 GB นอกจากนี้ใครที่ใช้อ่านแผ่น DVD ยังสามารถอ่านแผ่น CD ได้ด้วย แผ่น DVD แบ่งได้เป็น

1) *DVD+R* (DVD + Recordable) เป็นแผ่น DVD ที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลเช่นเดียวกับ CD-R แต่ DVD+R สามารถบันทึกหรือเขียนข้อมูลได้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น ข้อมูลนั้นจะถูกเก็บถาวรในแผ่น DVD ไม่สามารถบันทึกครั้งต่อไปได้

2) *DVD+RW* (DVD + Rewritable) เป็นแผ่น DVD ที่สามารถบันทึกข้อมูลและสามารถทำการฟอร์แมตและบันทึกใหม่ได้อีก เช่นเดียวกับแผ่น CD-RW

3) *DVD-R* (DVD-Recordable) เป็นแผ่น DVD ที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลเช่นเดียวกับ DVD+R สามารถบันทึกหรือเขียนข้อมูลได้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น แบ่งเป็น 2 ชนิด ได้แก่ DVD-RG (DVD-Recordable General) เป็นแผ่น DVD-R ที่ใช้เขียนข้อมูลทั่วไปและ DVD-RA (DVD-Recordable Authoring) เป็นแผ่น DVD-R ที่ใช้เขียนข้อมูลที่ใช้เป็นแผ่นมาสเตอร์

4) *DVD-RW* (DVD-Rewritable) เป็นแผ่น DVD ที่สามารถบันทึกข้อมูลและสามารถทำการลบข้อมูลและบันทึกใหม่ได้อีก เช่นเดียวกับแผ่น DVD+RW

5) *DVD-RAM* (DVD-Random Access Memory) เป็นแผ่น DVD ที่สามารถบันทึกข้อมูล สามารถลบข้อมูลและบันทึกใหม่ได้หลายๆครั้ง แต่จะใช้อุปกรณ์เฉพาะในการอ่านข้อมูลจาก DVD-RAM

4. ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

ลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ไม่ได้อยู่ในวัยเรียน มีความแตกต่างหลากหลายทั้งจากกลุ่มในวัยเรียน และจากในกลุ่มผู้ใหญ่ด้วยตนเอง ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาให้ผู้ใหญ่จะต้องมีความเข้าใจและรู้จักกลุ่มผู้เรียนแต่ละกลุ่มว่ามีวัย และพื้นฐานความรู้เป็นอย่างไร เพื่อจะได้จัดการศึกษาให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ตามที่ เพ็ญศรี ทวีสุวรรณ (2533 : 55-59) ได้แบ่งโดยจำแนกตามพื้นฐานความรู้ และวัยได้ดังนี้ คือ 1) แบ่งตามพื้นฐานความรู้ ได้แก่ ผู้ไม่รู้หนังสือ ผู้รู้หนังสือระดับประถมศึกษา ผู้รู้หนังสือระดับมัธยม ผู้รู้หนังสือระดับอุดมศึกษาและ 2) แบ่งตามวัย เป็นการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้เรียน ได้แก่ กลุ่มก่อนวัยเรียน และวัยเรียน กลุ่มวัยผู้ใหญ่และกลุ่มวัยผู้สูงอายุ ซึ่งได้มีนักการศึกษาได้ให้สมมติฐานและธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ดังนี้

4.1 สมมติฐานเกี่ยวกับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่

Dirkx, Lavin and Pelavin (1995 อ้างถึงใน วิศน์ สิตตระกูล 2545 : 29-31) ได้สรุป ลักษณะของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ โดยอาศัยพื้นฐานการวิจัยทฤษฎี Andragogy ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมในสาขาการศึกษาผู้ใหญ่ล้วนกำหนดเป็นสมมติฐานของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ ดังนี้

4.1.1 ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เป็นผู้ที่มีความหลากหลายในด้านประสบการณ์ชีวิต และนำประสบการณ์นั้นมาสู่สถานการณ์การเรียนรู้ การเรียนอย่างกระตือรือร้น เกิดขึ้นเมื่อ เชื่อมโยงกับ โครงสร้างที่มีความหมายของผู้เรียน โดยคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- 1) การเรียนรู้แปรเปลี่ยนไปตามอายุ ความสามารถ ประสบการณ์ใน การทำงาน พื้นฐานทางด้านวัฒนธรรม และเป้าหมายของผู้เรียน
- 2) ผู้เรียนมีพื้นฐานทางการศึกษาที่แตกต่างกัน บางคนไม่ได้เข้ารับ การศึกษาในระบบโรงเรียน บางคนไม่ได้เข้าเรียนในโรงเรียนเป็นเวลาหลายปี
- 3) ผู้เรียนนำเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตลอดจนประสบการณ์ที่ตนเองสะสม และมีอยู่หลากหลายติดตัวมาด้วย ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรของการเรียนรู้

4.1.2 ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ต้องการเรียนสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของตน ซึ่งอาจเป็น สภาพปัญหาหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- 1) มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้เรียนที่ลงมือปฏิบัติ
- 2) ศึกษาเพื่อจะปรับปรุงพฤติกรรมที่เกี่ยวกับบทบาททางสังคมของตนเอง
- 3) เมื่อเรียนแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน และชีวิต ครอบครั
- 4) คาดหวังว่าเวลาเรียนของตนจะมีความสอดคล้องกับชีวิตการทำงาน และครอบครั
- 5) คาดหวังว่าวิชาที่เรียนจะช่วยแก้ปัญหาชีวิตประจำวันของเขาได้

4.1.3 ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ต้องการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองตามระดับวุฒิภาวะและ ความคุ้นเคยกับเนื้อหา นั้น โดยมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้เรียนด้วยความสมัครใจ เชื่อว่าการตัดสินใจใน การกลับคืนสู่โรงเรียนเป็นสิ่งสำคัญ และเชื่อว่าการศึกษามีประโยชน์ สามารถช่วยเขาได้

4.1.4 ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่มีความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองว่ามีความสำคัญมาก และมี ความหมายต่อสถานการณ์การเรียนรู้ นั้น ผู้เรียนต่างก็มีระดับความสามารถของตนเองและมีความ ตระหนักในรูปแบบการเรียนรู้ของตนเอง โดยมีความรู้สึกต่างๆ เช่น รู้สึกอายที่กลับสู่โรงเรียน อีกครั้ง รู้สึกอายเมื่อต้องเรียนร่วมกับผู้ที่อายุน้อยกว่า รู้สึกในเชิงลบเกี่ยวกับความสามารถของ ตนเอง รู้สึกในเชิงลบเกี่ยวกับ โรงเรียนและครู ดังนั้นการจัดการเรียนรู้ให้ผู้ใหญ่ควรตั้งสมมติฐาน เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ดังนี้

- 1) การเรียนรู้เป็นกระบวนการสร้างความหมาย
- 2) เป้าหมายพื้นฐานของการศึกษาผู้ใหญ่ คือ การพัฒนาความหมาย
- 3) เป้าหมายพื้นฐานของการสอน คือ การช่วยให้เกิดความเจริญในการ พัฒนาความคิดอย่างมีเหตุผล การแก้ปัญหาและการเรียนรู้เพื่อที่จะเรียนต่อไป (Learn to Learn)

4) ผู้ใหญ่เรียนได้ดีที่สุดเมื่อรู้สึกสะดวก สบายใจกับสภาพแวดล้อม สามารถวางแผน กำหนดเป้าหมาย และกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง มีโอกาสเรียนรู้จากเพื่อนๆ หรือผู้สอน มีโอกาสกำหนดทางเลือกในการศึกษาที่เหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของตนเอง สามารถเชื่อมโยงการเรียนรู้ใหม่เข้ากับประสบการณ์ที่มีอยู่ และสามารถใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ เหล่านี้ในขณะที่เรียน และมีโอกาสประยุกต์ทฤษฎีหรือข้อมูลที่เรียนเข้ากับสถานการณ์จริง และนำไปปฏิบัติได้จริงในชีวิตของตนเอง

นอกจากนี้ สุนทร สุพันธ์ชัย (2533 : 180-182 อ้างใน จิตรา วงศ์จรสุข 2544 : 42) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ว่าการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เกิดขึ้นจากสาเหตุดังนี้คือ การจำ-การลืม และประสบการณ์

1) การจำ-การลืม ที่ผู้ใหญ่ส่วนมากมักมีปัญหาว่าเรียนรู้แล้วจำได้ไม่นานก็ลืมไปหมด ลืมไปบ้างหรือลืมเลือน สับสนกันไปหมด นักจิตวิทยาหลายคนได้ทำการทดลองเรื่องของการจำ-การลืม ในการเรียนรู้ ตัวอย่าง เช่น ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) ได้สรุปไว้ว่า บุคคลเก็บประสบการณ์ทางจิตหรือสมองที่เป็นความจำแล้วไว้ในส่วนที่เป็นจิตสำนึกหรือภาวะรู้ตัวซึ่งเวลาต้องการจะใช้ก็จะระลึกถึงได้โดยไม่ลำบากนัก แต่ความจำบางอย่าง เช่น ความคิดเห็น ความรู้สึกที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความวุ่นวายเดือดร้อนทางอารมณ์รุนแรงหรือเกิดความรู้สึกทารุณ เมื่อระลึกถึงความจำเช่นนี้จะถูกผลักดัน เก็บไปสู่ส่วนของจิตใจที่เป็นจิตใต้สำนึก ดังนั้นการลืมที่เกิดขึ้นนี้ก็เป็นประสบการณ์ที่ถูกกระตุ้นให้ลืม นอกจากนี้การลืมยังเกิดขึ้นได้จากการที่สิ่งเรียนรู้ใหม่ ไปขัดขวางการจำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปแล้วทำให้นักถึงสิ่งที่เรียนรู้มาก่อนไม่ได้ หรือได้แบบกระพอนกระพ่น หรือมิฉะนั้นคนเราลืมด้วยเหตุผลที่ว่าไม่ได้ใช้สิ่งที่เรียนรู้ไปสำหรับสิ่งที่นำความพอใจ ความสุข ความสมหวัง ให้สิ่งที่มีความหมาย หรืออยู่ในความสนใจ และความต้องการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับชีวิตประจำวันของผู้ใหญ่ สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นสิ่งที่คงอยู่ในความจำได้นาน

2) ประสบการณ์ ซึ่งผู้ใหญ่มีมากมาย และมีความแตกต่างหลากหลายทั้งที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ต่อการเรียนรู้ในปัจจุบันของผู้ใหญ่ทั้งทางตรง และทางอ้อมและทำให้ได้เปรียบมากกว่าเด็ก ด้วยเหตุที่ผู้ใหญ่มีความเข้าใจเรื่องนั้น โดยมองเห็นภาพรวมได้ดีกว่าการเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมมิได้เกิดขึ้นในทุกสภาพการณ์ นอกจากนี้ (1) สิ่งที่เรียนรู้ใหม่กับสิ่งที่เคยเรียนรู้เดิมนั้นมีความคล้ายคลึงกัน ทำให้มีการเรียนรู้เกิดผลเร็วขึ้น (2) ผู้เรียนต้องสามารถมองเห็นสภาพความเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันด้วยในระหว่างสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วกับสิ่งใหม่ มิฉะนั้นการเชื่อมโยงก็จะไม่เกิดขึ้น การเรียนรู้บางอย่าง ประสบการณ์เดิมอาจเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้สิ่งใหม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นประสบการณ์ หรือนิสัยที่ไม่ถูกต้อง ฉะนั้นประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงอย่างยิ่งในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้ใหญ่

4.2 ธรรมชาติของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่

ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ มีธรรมชาติที่ควรศึกษา 4 ประการ ดังนี้

4.2.1 ผู้ใหญ่มีความต้องการและมีแนวโน้มที่จะนำตนเอง เนื่องจากวุฒิภาวะที่เขาเมื่ออยู่ ถึงแม้ว่าบางครั้งเขาอาจติดขัดอยู่กับสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

4.2.2 ประสบการณ์ของผู้เรียนถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ผู้ใหญ่เรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคนิคบางอย่าง เช่น การอภิปรายและการแก้ปัญหา

4.2.3 ผู้ใหญ่ตระหนักในความจำเป็นของการเรียนรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ชีวิต หรือปัญหาที่ตนเองพบ โปรแกรมการศึกษาจึงควรจัดโดยประยุกต์เรื่องราวของชีวิต และจัดตามความพร้อมในการเรียนรู้ของเขา

4.2.4 ผู้ใหญ่เรียนตามความสามารถ ตามความคิดในการที่จะประยุกต์ความรู้ และทักษะใหม่ที่ได้รับไปใช้กับสภาพที่เขาเผชิญอยู่ในขณะนั้น

4.3 ศิลปะและศาสตร์ในการช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีความแตกต่างไปจากการเรียนรู้ของนักเรียนในระบบ ซึ่งผู้รับผิดชอบในการศึกษาของผู้ใหญ่ต้องคำนึงถึง ดังที่ Knowles (อ้างในวิศนีย์ 2545 : 35-36) ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่แตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก โดยได้อธิบายหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ดังนี้ 1) ผู้ใหญ่มีความเป็นอิสระ (autonomous) และเรียนด้วยการนำตนเอง (self-directed) เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการนำเสนอและแสดงภาวะผู้นำ 2) ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่ได้สั่งสมพื้นฐานที่เป็นประสบการณ์ชีวิต และความรู้ที่อาจรวมถึงกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานความรับผิดชอบของครอบครัวและการศึกษาที่มีมาก่อน 3) ผู้ใหญ่เรียนอย่างมีเป้าหมาย (Adults are goal-oriented) โดยคาดหวัง และมีความต้องการให้ได้ความรู้ไปใช้ประโยชน์และพัฒนาตนเอง 4) ผู้ใหญ่เรียนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง (Adults are relevancy-oriented) จากความรู้และประสบการณ์ของตนเอง ทำให้ผู้เรียนเป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในเนื้อหาสาระนั้นๆ และสามารถใช้ความรู้ประสบการณ์ของแต่ละคนแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความรู้มากยิ่งขึ้น 5) ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติ (Adults are practical) จากการทำงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ทำให้เรียนรู้ได้ดีจากงานนั้น และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนไปใช้ทำงานได้เช่นเดียวกัน และ 6) ผู้ใหญ่ต้องการได้รับการแสดงถึงการนับถือ (Adults need to be shown respect) ด้วยความอาวุโสและประสบการณ์ที่สั่งสม รวมถึงตำแหน่งหน้าที่การงาน ทำให้ผู้ใหญ่ต้องการการยอมรับและการแสดงออก ผู้สอนหรือให้การอบรมสามารถนำหลักการสอนมาประยุกต์เพื่อให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ได้ดังนี้

4.3.1 หลักการสอนที่ผู้สอนจะช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้

- 1) ต้องมีความมั่นใจตนเองที่จะจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้เรียนมีการแสดงออกมากที่สุด เป็นผู้แนะนำมากกว่าผู้สอนและสุดท้ายต้องแสดงให้เห็นว่าผู้เรียนการเรียนนั้นจะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายที่ต้องการอย่างไร
- 2) ต้องทราบและเข้าใจเพื่อดึงเอาความรู้และประสบการณ์ที่ผู้เรียนมีอยู่ ออกมาหาวิธีเชื่อมโยงความคิดรวบยอดของผู้เรียนมาบูรณาการกับวิชาที่เรียนอยู่ ยกย่องในคุณค่าของความรู้และประสบการณ์ให้เป็นที่ยอมรับ
- 3) ต้องชี้ให้ผู้เรียนทราบว่าตนมีเป้าหมายอะไรจากการเรียน นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไรตั้งแต่เริ่มเรียน เพื่อจะได้เห็นเป้าหมายที่ชัดเจนและเกิดแรงจูงใจในการเรียน
- 4) ต้องชี้แจงให้ผู้เรียนทราบก่อนว่าการเลือกเรียนในวิชานั้นๆ เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ปฏิบัติในชีวิตประจำวันของผู้เรียนอย่างไร และให้เลือกรเรียนจากความต้องการและสมัครใจ
- 5) ต้องบอกให้ผู้เรียนทราบว่าบทเรียนเหล่านั้นจะมีประโยชน์ต่อการทำงานของเขาอย่างไรบ้าง มีประโยชน์ที่จะนำไปปฏิบัติจริงๆ มิใช่เรียนเพื่อรู้เท่านั้น
- 6) ผู้สอนต้องให้ผู้เรียนได้แสดงออกถึงประสบการณ์ที่มีคุณค่าและให้ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน มีความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับทั้งประสบการณ์ ความคิด การแสดงออกของตนเอง

4.3.2 หลักการจัดกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้

การเลือกกิจกรรมการเรียนหรือการฝึกอบรมผู้ใหญ่ นั้น ต้องให้ผู้เรียนได้มีเวลาศึกษาค้นคว้า ทบทวน และฝึกปฏิบัติด้วยตนเองให้มากที่สุด โดยไม่จำกัดเวลาหรือให้เวลาามากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยต้องมีการเรียนทฤษฎี มีการอธิบายหลักการให้เข้าใจก่อน และที่สำคัญที่สุดคือการใช้สื่อประกอบที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับที่ เสาวนีย์ ลิกขาบัณฑิต (2525 : 251 อ้างใน จิตรา วงศ์ขจรสุข 2544 : 42-43) อ้างถึง Malcolm Knowles ที่มีความเชื่อว่าการเรียนรู้ในผู้ใหญ่จะเรียนได้มากที่สุด เมื่อวิธีการและเทคนิคการสอนทำให้ผู้เรียนมีส่วนเกี่ยวข้องในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้นกิจกรรมที่จัดขึ้นในชุดฝึกอบรม จึงควรเป็นกิจกรรมในรูปแบบที่ผู้รับการฝึกอบรมต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน จึงจะทำให้การอบรมมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงแนวทางการจัดดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้รับการฝึกอบรม และผู้นำร่วมกันกำหนดรูปแบบของพฤติกรรม ความสามารถและลักษณะที่ผู้รับการฝึกอบรมต้องการ
2. จัดประสบการณ์ในหลักสูตร ซึ่งต้องใช้เทคนิคหลายๆอย่าง เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถสำรวจความรู้ความสามารถของตน

3. ช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมได้เห็นความไม่พึงพอใจหรือช่องว่างระหว่างแบบแผนที่วางไว้กับระดับความรู้ ความสามารถ

4. ผู้รับการฝึกอบรมเป็นผู้กำหนดแนวทางให้ตรงตามความต้องการของผู้เรียนและมีความรับผิดชอบในการที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง

University of Idaho 2006 (จาก <http://www.uidaho.edu/eo/dist3.html> ค้นคืน 8 มิย. 2549) ได้สรุปแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จากผลงานวิจัยในปี 1999 เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรทางไกล และได้สรุปเป็นข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ดังนี้

- 1) กิจกรรมการเรียนรู้ควรจัดให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มผู้เรียน หมายความว่า การจัดการศึกษาในกลุ่มผู้ใหญ่ต้องจัดเป็นกลุ่มเฉพาะ เนื่องจากผู้เรียนมีธรรมชาติการเรียนรู้และความต้องการเหมือนกัน
- 2) ภาษาและการรู้หนังสือเป็นกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวพันกับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายความว่า ในการจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับภาษาต้องมีการนำไปใช้กับผู้อื่นจริงจึงจะทำให้การเรียนรู้ภาษาประสบผลสำเร็จ
- 3) การพัฒนาภาษาและการรู้หนังสือต้องมีการลอง หมายความว่า ผู้เรียนจะต้องมีการลองนำไปใช้ในสถานการณ์จริงแม้ว่าจะเป็นการลองผิดลองถูก ก็จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาขึ้น
- 4) ภาษาและการรู้หนังสือจะพัฒนาเมื่อเป้าหมายของภาษาที่ตั้งไว้นั้นสูงกว่าระดับความสามารถ หมายความว่า การเพิ่มระดับความยากของการเรียนต้องเพิ่มสูงขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น
- 5) การพัฒนาภาษาและการรู้หนังสือจำเป็นต้องมีการเอาใจใส่และฝึกปฏิบัติ หมายความว่าวิชาภาษาเป็นวิชาที่ต้องใช้การฝึกทักษะเป็นประจำและสม่ำเสมอ จึงจะเกิดความชำนาญในการใช้ภาษา
- 6) ภาษาและการรู้หนังสือมีหลายมิติและจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกันไปหลายรูปแบบ หมายความว่า การเรียนรู้ภาษาต้องมีทักษะและการใช้ในสถานการณ์ที่หลากหลาย ดังนั้นผู้เรียนจึงต้องมีการฝึกจากประสบการณ์จริงในสถานการณ์ต่างๆ
- 7) ภาษาและการรู้หนังสือพัฒนาได้โดยผ่านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ หมายความว่า ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษาผู้ใหญ่ต้องรู้จักที่จะนำกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

8) ภาษาและการรู้หนังสือจะพัฒนาได้ดีเป็นอย่างยิ่ง หากมีการเชื่อมโยงทักษะกับเนื้อหาทั้งหมดหรือสาระสำคัญ หมายความว่า ผู้จัดการศึกษาต้องรู้วิธีการเชื่อมโยงเนื้อหาวิชาความรู้กับประสบการณ์จริงของผู้เรียนหรือมีการนำเอาความรู้ และประสบการณ์ชีวิตประจำวันของผู้เรียนมาใช้กับเรื่องการเรียนรู้ จึงจะทำให้การเรียนรู้ผู้ใหญ่ประสบผลสำเร็จ จากหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ พบว่ามีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ธรรมชาติการเรียนรู้ พื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน รวมถึงภาระอื่นๆที่อาจเป็นอุปสรรคของการเรียนรู้ แต่ก็มีคุณสมบัติพิเศษในตัวผู้ใหญ่ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดแรงจูงใจ เช่น ประสบการณ์ ความต้องการ และความคาดหวังสำหรับตนเองสูง

สรุปผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาผู้ใหญ่จะต้องรู้จักธรรมชาติของผู้ใหญ่ว่ามีความแตกต่างไปจากผู้เรียนในวัยเรียน จะต้องสามารถนำวิธีการสอนที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์มาจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ตามความต้องการ

5. หลักการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

5.1 ความหมายของการเขียน

เพลินตา โมสกุล ได้กล่าวไว้ในบทความ “การเขียนเชิงสร้างสรรค์” (จาก http://e-learning.aru.ac.th/tsh3/e_new/lesson2.html ค้นคืน 31 ธค. 2547) ว่าการเขียนนับว่าเป็นทักษะที่สำคัญยิ่งทักษะหนึ่ง เพราะการเขียนเป็นวิธีการถ่ายทอดความคิดในการติดต่อสื่อสาร เป็นการแสดงออกทางด้านความคิด ถ้าผู้เขียนสามารถถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดและความต้องการให้ผู้อื่นทราบได้ ก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารประสบผลสำเร็จตามความต้องการของผู้เขียน ในการที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น โดยการเขียนนั้นผู้เขียนต้องอาศัยความรู้และทักษะที่ได้มาจากการฟัง การพูด การอ่าน และความรู้ด้านหลักภาษาด้วย สำหรับความหมายของการเขียนนั้นนักการศึกษาหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้ดังต่อไปนี้

อาราพอฟ (Arapoff) กล่าวว่า “การเขียนเป็นกระบวนการทางความคิดและย่ำว่า ในขณะที่ทำการเขียน นักเรียนจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายเอาไว้และพยายามเรียงลำดับความสำคัญให้เป็นไปตามขั้นตอน” (ภาสกร แจ่มจันทร์เกษม 2534 : 37 อ้างใน เพลินตา โมสกุล จาก http://e-learning.aru.ac.th/tsh3/e_new/lesson2.html)

โอลิวา (Oliva) กล่าวว่า “การเขียนเป็นภาษาของผู้พูดที่ต้องการจะสื่อความหมายของตนไปสู่ผู้อื่น โดยจะใช้สัญลักษณ์ทางภาษาเป็นสำคัญ” (Oliva 1969 : 152 อ้างใน เพลินตา โมสกุล จาก http://e-learning.aru.ac.th/tsh3/e_new/lesson2.html)

แมคคริมมอน (Maccrimon) กล่าวในทำนองเดียวกันว่า “การเขียนเป็นการสื่อความหมาย ด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก ตลอดจนเรื่องราวต่างๆของผู้เขียน โดยมีความมุ่งหมายให้ผู้อ่านเข้าใจจุดประสงค์ของผู้เขียน” (Maccrimon 1978 : 3 อ้างใน เพลินตา โมสกุล จาก http://e-learning.aru.ac.th/tsh3/e_new/lesson2.html)

สรุป การเขียนเป็นกระบวนการทางความคิดออกมาเป็นภาษาที่ต้องการสื่อความหมายทั้งด้านความรู้ ความคิด ความรู้สึกและเรื่องราวต่างๆให้ผู้อ่านเข้าใจจุดประสงค์ในการเขียนของตน

5.2 จุดประสงค์ของการเขียน

ความสำคัญของการเขียนเป็นสิ่งแสดงความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ เพื่อถ่ายทอดอธิบาย เผยแพร่ ฯลฯ ให้คนอื่นได้รับรู้และเป็นสื่อในการสื่อสารกันของมนุษย์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร โดยมีจุดประสงค์การเขียนดังนี้

5.2.1 **เพื่ออธิบาย** เป็นการชี้แจงความคิดที่เข้าใจยากให้ผู้อ่านเข้าใจและจำได้ง่าย

5.2.2 **เพื่อเล่าเรื่อง** เป็นการบอกกล่าวเรื่องราวต่างๆอย่างเป็นลำดับขั้นตอน

5.2.3 **เพื่อแสดงความคิดเห็น** เป็นการแสดงความคิดของผู้เขียนเองในเรื่องต่างๆ

5.2.4 **เพื่อโฆษณา** ชักจูงหรือจูงใจ เป็นการเขียนเพื่อโน้มน้าวให้ผู้อ่านเกิดความรู้สึกสนใจ และคล้อยตาม

5.2.5 **เพื่อสร้างจินตนาการ** เป็นการเขียนเพื่อให้ผู้อ่านได้เห็นภาพ เกิดจินตนาการตามที่ผู้เขียนได้เขียน

5.3 การฝึกทักษะการเขียน

ทักษะการเขียน เป็นทักษะที่ต้องผ่านกระบวนการทางความคิดหลายขั้นตอน ตั้งแต่การรวบรวมความคิด การลำดับเรื่อง และเลือกสรรถ้อยคำในการถ่ายทอดออกมาเป็นข้อความที่สามารถสื่อความหมายได้ตรงความต้องการ จะต้องอาศัยความเข้าใจในโครงสร้างภาษาอย่างถูกต้องรู้ศัพท์สำนวน รูปแบบประโยค ไวยากรณ์และเช่นเดียวกับทักษะอื่นๆ ผู้เรียนจะต้องหมั่นฝึกฝนและหัดเขียนอยู่เสมอ นอกจากนั้นการเขียนและการอ่านเป็นทักษะที่เชื่อมโยงกัน หากผู้เรียนมีประสบการณ์ในการอ่านมาก ก็จะได้เห็นรูปแบบวิธีเขียน แนวคิดในการสื่อสารของผู้เขียน ซึ่งจะช่วยให้มีแบบอย่างสำหรับการเขียนสำหรับตนเองมากขึ้นด้วย มีผู้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการเขียนไว้ดังนี้

แวลีต (Valette) (1977 : 284 อ้างถึงใน อติภรณ์ ลิขสิทธิ์ 2538 : 43) กล่าวว่า ทักษะการเขียนเป็นทักษะสุดท้ายที่ค่อนข้างยากและซับซ้อนที่สุด

สนิท ตั้งทวี (2531 : 37) ก็กล่าวไว้เช่นเดียวกันว่า ในบรรดาทักษะทั้งหมดที่มีอยู่คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนนี้ จะเห็นว่าทักษะการเขียนเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากที่สุด เพราะการเขียนเป็นเรื่องของการสื่อสารที่มีขั้นตอนหลายอย่าง เช่น ผู้เขียนจะต้องนึกก่อนที่จะเขียนว่าเขาควรจะเขียนอย่างไรจึงจะมีความหมายตรงกับความคิดของตน ผู้อ่านก็อยู่ในฐานะที่จะรับความรู้และความคิดของผู้เขียนด้วย ทั้งนี้ต้องอาศัยสารหรือตัวอักษรที่ผู้เขียนส่งมาถ้าผู้อ่านไม่สามารถจะสื่อความหมายจากตัวอักษรได้ตรงกับความต้องการของผู้เขียน ก็แสดงว่าได้เกิดปัญหาในการสื่อสารขึ้นแล้ว

สุจริต เพียรชอบ (2537 : 239) ก็กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันนี้ว่า ในบรรดาทักษะทางภาษาทั้งสี่ ได้แก่ ทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน การเขียน เป็นทักษะที่มีความสลับซับซ้อนและยากที่สุด การสื่อสารด้วยการเขียนนั้นผู้เขียนจะต้องใช้ความสามารถทางภาษาสูงกว่าทักษะอื่นๆ ทั้งนี้เพราะการเขียนเป็นกิจกรรมที่ผู้เขียนจะต้องใช้ความสามารถของตนเองสื่อความหมาย โดยปราศจากความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ก่อนที่จะลงมือเขียนนั้นผู้เขียนจะต้องมีความรอบรู้ มีความคิดและสะสมประสบการณ์ต่างๆ ไว้มาก ความรอบรู้เหล่านั้นได้มาจากแหล่งต่างๆ กันอาจได้จากการฟัง การอ่าน การเสวนากับผู้อื่น การศึกษาค้นคว้า การท่องเที่ยว การวิจัย แล้วจึงกลั่นกรองความรู้ความเข้าใจที่ได้รับมาแสดงออกเป็นลายลักษณ์อักษรที่สื่อความหมาย และความคิดให้ประจักษ์ คนส่วนใหญ่มักจะแสดงออกทางภาษาได้ดีเฉพาะการพูด แต่การเขียนนั้นบางคนก็ยังมีปัญหาอยู่มากบ้างน้อยบ้างตามโอกาสและประสบการณ์ อย่างไรก็ตามการเขียนก็เป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกคน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนให้ดีขึ้น

สุมิตรา อังวัฒนกุล (ม.ป.ป. : 42) มีความคิดเห็นในทำนองเดียวกันนี้ว่าในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศนั้น การเขียนนับได้ว่าเป็นทักษะที่ย่างยากซับซ้อนต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลายประการ ทั้งนี้เพราะความสามารถทางการเขียนจะต้องมีพื้นฐานในทักษะการฟัง การพูด และการอ่านมาก่อน นอกจากนี้ทักษะการเขียนยังเป็นทักษะการแสดงออกที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งต่อการติดต่อสื่อสาร เพราะใช้ถ่ายทอดความรู้ ความคิด และเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานสำหรับอ้างอิงได้ ในการสอนทักษะการเขียนเพื่อสื่อความหมายได้นั้น ผู้สอนจะต้องกระตุ้นให้ผู้เขียนได้แสดงออกมาซึ่งความคิดโดยให้สัมพันธ์กับความสามารถในการใช้ภาษา ในการเขียนแต่ละครั้งผู้เขียนจะต้องมีความสามารถในการเลือกใช้คำและสะกดคำให้ถูกต้อง และมีความรู้ทางโครงสร้างทั้งระบบคำและประโยคและหลักการเรียงเรียงในการเขียนอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

สรุป การเขียนเป็นทักษะการแสดงออกที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการติดต่อสื่อสารมีความสลับซับซ้อนและฝึกได้ยากที่สุด ต้องใช้ความสามารถทางภาษาสูงกว่าทักษะอื่น การที่จะสามารถสื่อความหมายได้ดีนั้นจะต้องอาศัยพื้นฐานในด้านการฟัง การพูด และการอ่าน ดังนั้น ผู้สอนจึงจำเป็นต้องฝึกทักษะการเขียนของตนและของผู้เรียนให้สัมพันธ์กับทักษะอื่นเพื่อจะได้ถ่ายทอดความคิดและประสบการณ์ของตนได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อความ โดยหมั่นฝึกฝนการเขียนอยู่เสมอและกระตุ้นให้นักเรียนได้แสดงออกซึ่งความคิดที่สัมพันธ์กับความสามารถในการใช้ภาษาที่จะช่วยให้นักเรียนสามารถพัฒนาทักษะการเขียนในโอกาสต่อไปได้

5.4 องค์ประกอบของการเขียน

มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเขียนไว้ลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้

เดวิด พี. แฮร์ริส (David P. Harris 1974 : 68-69 อ้างใน สุมิตรา อังวัฒนกุล ม.ป.ป. : 42-43) กล่าวถึงองค์ประกอบของการเขียน มีดังนี้

- 1) เนื้อหา (Content) ได้แก่ สารระการเขียนตลอดจนความนึกคิดที่แสดงออกมา
- 2) รูปแบบ (Form) ได้แก่ การเรียบเรียงเนื้อหาให้มีความต่อเนื่องกัน
- 3) ไวยากรณ์หรือหลักภาษา (Grammar) ได้แก่ การใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ถูกต้องและสื่อความหมายได้
- 4) ลีลาภาษา (Style) ได้แก่ การเลือกใช้ถ้อยคำ สำนวน โวหาร เพื่อให้เกิดลักษณะเฉพาะของผู้เขียน
- 5) กลไกในการเขียน (Mechanics) ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆของภาษาที่ใช้ในการเขียน เช่น การใช้เครื่องหมายวรรคตอน และการใช้อักษรตัวใหญ่ให้ถูกต้องตามเกณฑ์ของภาษานั้นๆ

แอน ไรเมส (Ann Raimes 1983 : 5-11 อ้างใน สุมิตรา อังวัฒนกุล ม.ป.ป. : 43) กล่าวถึงองค์ประกอบในการสอนเขียนไว้ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) เนื้อหา (Content) เช่น การสื่อความหมายได้ตรงจุดตรงประเด็น (Relevance) มีความกระชับ (Clarity) มีความคิดริเริ่ม (Originality) และมีเหตุผล (Logic) ฯลฯ
- 2) กระบวนการเขียนของผู้เขียน (The writer's process) ได้แก่ การรวบรวมความคิด (Getting ideas) การเริ่มทำการเขียน (Getting started) การเขียนร่าง (Writing drafts) และการทบทวน (Revising)
- 3) การคำนึงถึงผู้อ่าน (Audience)
- 4) วัตถุประสงค์ในการเขียน (Purpose)
- 5) การเลือกใช้คำ (Word choice) ได้แก่ คำศัพท์ (Vocabulary) สำนวน (Idioms) และคำที่แสดงความรู้สึก (Tone)

6) การเรียบเรียงข้อความ (Organization) ได้แก่ ย่อหน้า (Paragraph) ประโยค หัวเรื่องและประโยคสนับสนุน (Topic and support) การเชื่อมโยงกันของเนื้อหาและความเป็นเอกภาพ (Cohesion and unity)

7) กลไกในการเขียน (Mechanics) เช่น การคัดลายมือ (Handwriting) การสะกดคำ (Spelling) และการใช้เครื่องหมายวรรคตอน (Punctuations) ฯลฯ

8) ไวยากรณ์ (Grammar) เช่น กำหนดการใช้คำกริยา (Rules of Verbs) ความสอดคล้องของประธาน และกริยา (Agreement) คำนำหน้า (Articles) และคำสรรพนาม (Pronouns) ฯลฯ

9) ความสัมพันธ์ของคำในประโยค (Syntax) เช่น โครงสร้างของประโยค (Sentence structure) ขอบข่ายของประโยค (Sentence boundaries) และการเลือกกลไกในการเขียน (Stylistic choices) ฯลฯ

สรุป องค์ประกอบการเขียนที่สำคัญๆ ได้แก่ เนื้อหาสาระ รูปแบบของการเขียนแต่ละประเภท ความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ การใช้เทคนิคและกลไกโวหารชักจูงใจให้เกิดความเข้าใจ ความประทับใจ จึงจะทำให้ผู้อ่านเข้าใจจุดประสงค์ในการสื่อสาร

5.5 ขั้นตอนในการสอนทักษะเขียน

สุมิตรา อังวัฒนกุล (ม.ป.ป. : 43-44) กล่าวว่า ในการส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาการเขียนของตนให้ดีขึ้นนั้น ครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญยิ่งในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการเขียนของผู้เรียน ถ้าบรรยากาศในการเรียนการสอนเขียนมีลักษณะเป็นมิตร ครูและเพื่อนร่วมชั้นช่วยให้กำลังใจและให้คำปรึกษา ผู้เรียนมีความวิตกกังวลในการเขียนน้อย การสอนของครูมีขั้นตอนที่ชัดเจนสิ่งเหล่านี้จะช่วยพัฒนาทักษะการเขียนของผู้เรียนได้ดียิ่งขึ้น

คีท จอห์นสัน และ คีท มอร์โรว์ (Keith Johnson and Keith Morrow, 1981 : 72 อ้างใน สุมิตรา อังวัฒนกุล ม.ป.ป. : 44) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนในการสอนทักษะการเขียนว่าแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ๆ ดังนี้คือ

1) การตั้งจุดมุ่งหมายในการสอนทั้งจุดมุ่งหมายปลายทาง และจุดมุ่งหมายนำทางดังนี้

(1) จุดมุ่งหมายปลายทาง หมายถึง ความต้องการให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายที่จะสื่อสารได้โดยการเขียน เช่น ให้เขียนรายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับตนเอง การกรอกแบบฟอร์มต่างๆ

(2) จุดมุ่งหมายนำทาง หมายถึง ความรู้ด้านคำศัพท์และสำนวนที่มีความสำคัญต่อการเขียนในข้อ (1) เช่น เขียนชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด สถานที่เกิด อายุ และบ้านเลขที่ไว้ 2) การดำเนินการสอน ผู้สอนจะต้องทำให้ผู้เรียนเกิดความกระฉับในบริบทก่อนทำการเขียน เช่น คว้าใครเป็นคนเขียน เขียนให้ใครอ่าน ผู้เขียนมีจุดมุ่งหมายในการเขียนอย่างไร

ตลอดจนศึกษาความรู้สึกของผู้เขียนและวิธีการเขียนต่างๆเป็นต้น ในขั้นนี้ผู้สอนอาจใช้สื่อช่วยสอน เช่น รูปภาพ เครื่องบันทึกเสียง ตาราง กราฟ แผนที่ และข้อเขียนต่างๆมาใช้ให้เหมาะสมกับประเภทของข้อเขียนและวิธีการต่างๆที่เลือกไว้แล้ว

3) การฝึกซึ่งเป็นการลงมือเขียนจริง ในระยะเริ่มต้นควรใช้วิธีการสอนแบบกำหนดขอบข่ายให้เขียน ระยะต่อไปควรเป็นการเขียนโดยแนะแนวทางให้เขียนโดยใช้รูปภาพและระยะสุดท้ายควรให้เขียนแบบอิสระ โดยกำหนดสถานการณ์

ฮาโรลด์ เอส แมดเซน (Harold S. Madsen, 1983 : 101–122 อ้างใน สุมิตรา อังวัฒนกุล ม.ป.ป. : 44-45) แบ่งการสอนออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นเตรียมการสอน (Prewriting) ในขั้นนี้เป็นการสร้างความสนใจในเรื่องที่จะเขียนและปูพื้นความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะเขียน โดยอาจทบทวนความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางภาษา โดยการใช้เทคนิคการสอนหรือแบบสอบที่ให้นักเรียนเขียน เชื่อมประโยค ขยายประโยค ลดรูปประโยค ปรับคำศัพท์และสำนวนในประโยคเดิมเสียใหม่โดยยังคงความหมายเดิม และแบบสอบแบบเดิมส่วนที่หายไปโดยลบคำที่ต้องเติมออกให้ดีกว่าแบบทดสอบแบบธรรมดา

2) ขั้นการเขียนโดยการแนะแนวทาง (Guided writing) ในขั้นนี้จะใช้เทคนิคการสอนหรือแบบสอบที่ให้นักเรียนเขียน โดยเปลี่ยนเนื้อหาบางส่วนของเรื่องที่กำหนดให้เขียนขยายโครงเรื่องของบทความที่นำมา และการเขียนตามคำบอก ซึ่งกำหนดความยาวของเรื่องที่จะเขียน 75–100 คำ เมื่อการเขียนตามคำบอกเป็นเพียงส่วนหนึ่งของแบบสอบและ 125–200 คำ สำหรับแบบสอบการเขียนตามคำบอกโดยเฉพาะ

3) ขั้นการเขียนแบบอิสระ (Free writing) ในขั้นนี้ผู้สอนมีความจำเป็นต้องกำหนดขอบข่ายของเรื่องที่จะเขียนให้ ทั้งนี้เพื่อความยุติธรรมในการตรวจให้คะแนน

สรุปได้ว่าขั้นตอนการสอนทักษะการเขียน จะประกอบด้วยขั้นตอนใหญ่ๆ 3 ขั้นตอนคือ 1) ขั้นการเตรียมการสอน 2) ดำเนินการสอนและ 3) การฝึกเขียนจริง

5.6 การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

ผู้สอนการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ควรมีความรู้และความเข้าใจในการสอนทักษะการเขียนที่ใช้ทั่วไป ตามที่ สุมิตรา อังวัฒนกุล (ม.ป.ป. : 44 - 46) กล่าวไว้ดังนี้ คือ 1) กิจกรรมที่ฝึกองค์ประกอบสำคัญในการเขียน 2) การเขียนตามคำบอก 3) การเขียนเรียงความเพื่อฝึกการลำดับความคิด และ 4) การเขียนที่ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน

ปัจจุบันจดหมายธุรกิจมีส่วนสำคัญช่วยในการติดต่อของบริษัท ห้างร้านที่ติดต่อกับต่างประเทศเป็นประจำ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ติดต่อสื่อสารด้านธุรกิจจะต้องมีความรู้และเข้าใจหลักการเขียนจดหมายธุรกิจอย่างถ่องแท้ จึงจะสามารถนำไปปฏิบัติในธุรกิจ การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับที่ ลำดวน จาคใจดี ได้กล่าวว่า “จากการสำรวจ พบว่า

ในการประกอบการทำงานธุรกิจแต่ละวันนั้น จดหมายธุรกิจจัดได้ว่ามีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจดำเนินรุดหน้าไปโดยไม่หยุดยั้ง ดังนั้น บริษัท ห้างร้าน ส่วนมากจึงต้องการรับผู้ที่มีความสามารถทาง ด้านนี้ไว้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริษัทห้างร้านหรือหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับต่างประเทศเป็นประจำ”

5.6.1 ขอบข่ายเนื้อหาของจดหมายธุรกิจ มีเนื้อหาที่ครอบคลุม 2 ส่วน ได้แก่

1) รูปแบบของจดหมาย โครงสร้าง เนื้อหาและการใช้ภาษา 2) ประเภทของจดหมาย ได้แก่ จดหมายสอบถาม การตอบจดหมายสอบถามการสั่งซื้อ การชำระเงิน การเขียนจดหมายร้องเรียนและการปรับปรุงบัญชี การขอเครดิตตัวแทน และการขอเป็นตัวแทน จดหมายธุรกิจส่วนตัว จดหมายสมัครงาน การเขียนเทเลแกรม และจดหมายอื่นๆ เช่น บันทึกสั้น โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยได้สำรวจความต้องการของพนักงานบริษัทผลไม้ กระจ่าง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า มีความต้องการเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจมากที่สุดคือ

(1) ความรู้เกี่ยวกับการเขียนจดหมายธุรกิจ ได้แก่ ส่วนประกอบ รูปแบบลักษณะของภาษา และกลวิธีในการเขียนจดหมายธุรกิจ

(2) ประเภทของจดหมายธุรกิจ ได้แก่ จดหมายสอบถาม จดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม จดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม จดหมายสั่งสินค้า จดหมายตอบรับสั่งสินค้า บันทึกสั้น การรับส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์

5.6.2 เทคนิคการเขียนจดหมายธุรกิจ มีลักษณะที่สำคัญ คือ ภาษาที่ใช้ต้องสั้นกระชับรัด แต่ให้ความหมายมาก และสมบูรณ์ เรียบง่าย ถูกต้องชัดเจน เป็นรูปธรรมและเฉพาะเจาะจง ซึ่งในการเขียนจดหมายธุรกิจต้องแม่นยำไม่ว่าจะเป็นตัวเลข ข้อเท็จจริง ชื่อ ตำแหน่งหรือ ที่อยู่ เพราะหากผิดพลาดเล็กน้อยอาจทำให้เสียหาย เช่น สะกดชื่อผู้รับผิด อาจทำให้ผู้อ่านไม่พอใจและไม่สุภาพ สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือเขียนให้มีน้ำหนัก มีชีวิตชีวา เน้นที่ subject และ verb โดยใช้กริยาในรูปของ Active ไม่ใช้สำนวนที่ใช้กันมากจนเผลอ และใช้รูปแบบที่อ่านได้ง่าย โดยที่จดหมายธุรกิจ บันทึกสั้นหรือรายงาน ควรจัดรูปแบบให้น่าอ่าน เช่น การเว้นที่ว่างข้างบนหัว ด้านข้าง ข้างท้ายจดหมาย การใช้หัวข้อย่อ การจัดข้อความที่เขียนในรูปรายการ หรือในรูปของตารางเพื่อช่วยให้เห็นความชัดเจนและจัดลำดับตามเหตุผล ซึ่งสอดคล้องกับที่ บังอร สว่างวโรรส (2540 : 31–32) ได้สรุปเทคนิคในการเขียนจดหมายธุรกิจไว้ ดังนี้

1) เขียนง่าย ๆ ใช้คำสั้นๆ แต่แสดงความคิดที่ต้องการอย่างถูกต้อง เมื่อจะใช้คำให้พิจารณาความหมายให้ถูกต้องดูทั้งความหมายแฝงและคำจำกัดความในพจนานุกรมด้วย

2) แสดงความคิดเห็นของตนอย่างถูกต้องแน่นอนต้องรู้คำศัพท์กว้างขวาง ใช้คำเฉพาะเจาะจง ไม่ใช้คำที่ให้ความหมายกว้างๆ

3) เขียนอย่างชัดเจน กระชับ กลมกลืน และถูกต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นอย่าง
 แยกชัด รู้จักกาลเทศะและโน้มน้าวใจผู้อ่าน

4) เขียนความจริง เน้นข้อเท็จจริง ไม่ใช่ความรู้สึกความต้องการของ
 ตัวเอง การแปลความหมายหรือการตัดสินใจขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง ไม่ใช่ความต้องการของตนเอง
 หรือความเชื่อโดยไม่มีสิ่งใดสนับสนุน ถ้าต้องการแสดงความคิดเห็นของตนเอง ต้องให้ผู้อ่าน
 เข้าใจให้ถูกว่าเป็นความคิดเห็นส่วนตัว

5) ใช้บุรุษสรรพนาม I เท่าที่จำเป็น อย่าใช้ I ขึ้นต้นย่อหน้าหลายๆ
 ย่อหน้า สารบางประเภท เช่น Informal Report จะไม่ใช่สรรพนาม I แต่จะเขียนบุรุษที่ 3
 หรือใช้คำพหูพจน์ๆ ไม่เกี่ยวกับบุคคล

6) เขียนให้น่าสนใจ และให้เห็นแจ่มแจ้ง ใช้ประโยคก่อนข้างสั้น แต่ให้
 มีความสั้นยาวต่างๆกัน อย่าใช้คำขึ้นต้นประโยค ประเภท There is, There are หรือ It is

7) ใช้ Active voice เพื่อเน้นผู้กระทำและใช้ Passive voice เพื่อเน้น
 ผู้ถูกกระทำ

8) ใช้ภาษาที่หนักแน่น การใช้คุณศัพท์และกริยาวิเศษณ์ ทำให้การเขียน
 ดูอ่อนลง ให้ลดการใช้คำขยายที่อ่อน เช่น very, rather, somewhat, little, pretty ใช้คำที่
 เฉพาะเจาะจงแทน

9) ใช้ย่อหน้าสั้นๆ โดยเฉพาะการขึ้นต้นและลงท้าย แม้แต่ย่อหน้าที่มี
 เพียงหนึ่งประโยคก็ใช้ได้ และเป็นที่ยอมรับในการเขียนจดหมายธุรกิจและบันทึกสั้น

10) เน้นเรื่องหรือสิ่งที่ต้องการเน้น โดยใช้คำ โครงสร้างของประโยค
 เครื่องหมายวรรคตอน รวมทั้งการขีดเส้นใต้ส่วนต้น และส่วนท้ายของสารทางธุรกิจเป็นส่วนที่
 สำคัญที่สุดเป็นการเน้นเช่นเดียวกับ Topic sentence ของแต่ละย่อหน้า

11) การเรียบเรียงสำหรับสารสั้นๆ มักจะใช้วิธี direct คือสิ่งที่สำคัญ
 ที่สุดจะไว้ตอนต้น ข้อยกเว้นคือ สารที่ให้ข่าวร้าย ข่าวที่ไม่น่าพึงพอใจทั้งหลายหรือข้อมูลที่
 เป็นที่คาดหวังจะใช้วิธี indirect คือ ไว้ตอนกลางสาร

สรุป จดหมายธุรกิจมีบทบาทสำคัญ ที่เป็นเหมือนตัวแทนของบริษัทห้างร้าน
 หรือสถานประกอบการที่จะสร้างความประทับใจที่ดีให้แก่ผู้รับ ดังนั้นการเขียนจดหมายธุรกิจที่
 ดีจึงต้องมีหลัก ดังนี้

1) ความแจ่มแจ้ง (Clearness) คือ ต้องไม่ทำให้ผู้รับเข้าใจผิดพลาด
 ผู้เขียนต้องเลือกถ้อยคำการใช้เครื่องหมายวรรคตอน การเรียบเรียงประโยค การจัดย่อหน้าแบ่ง
 เนื้อความ และที่สำคัญที่สุดคือการใช้คำหรือวลีที่มีความหมายเลือนลอย ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้
 ความหมายในจดหมายธุรกิจผิดพลาดไป

2) ความรัดกุม (Conciseness) คือต้องมีใจความที่รัดกุมที่ทำให้ผู้รับเข้าใจเนื้อความได้รวดเร็ว โดยไม่เขียนข้อความที่ไม่จำเป็น เยิ่นเย้อ ซ้ำซากและเป็นประโยคที่ยาวมาก ๆ แต่ก็ต้องไม่สั้นหรือห้วนเกินไปจนเป็นการแสดงความไม่สุภาพหรือการขาดไมตรีในเนื้อหาจดหมาย

3) ความสมบูรณ์ (Completeness) คือ ต้องเขียนให้ตรงประเด็นที่สำคัญได้อย่างครบถ้วน โดยร่างหรือจกรายการเรื่องราวที่จะนำเสนอก่อนที่จะลงมือเขียนจดหมายจริง

4) ความสุภาพ (Courtesy) คือต้องแสดงความสุภาพที่ผู้เขียนควรคำนึงถึงปัญหาความต้องการและความรู้สึกของผู้รับ ดังนั้น ความสุภาพของจดหมายนั้น นอกจากการวางรูปแบบจดหมายที่ถูกต้องตามประเภทของจดหมายธุรกิจแล้ว การใช้คำพูดหรือการแสดงออกในเนื้อหาจดหมายที่ทำให้เกียรติแก่ผู้อ่าน จึงต้องไม่มีลักษณะการเขียนที่ประชดประชัน ดูถูกผู้อ่าน การเฉยเมย หรือบอกปิดปฏิเสธรอย่างไม่มีเชื้อไข หรือการแสดงความคิดเห็นที่ไม่เชื่อถือ เชื่อมั่น ฯลฯ

5) ความถูกต้อง (Correctness) คือ ต้องคำนึงถึงหลักการใช้ภาษาที่ถูกต้องดังต่อไปนี้ (1) ไวยากรณ์ (2) ตัวสะกด (3) การขึ้นต้นด้วยอักษรตัวใหญ่ (4) การใช้เครื่องหมายวรรคตอน (5) การเขียนตัวเลขต่างๆให้ถูกต้องตามแบบแผน และ (6) การใช้ตัวย่อ โดยหลักการทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วควรเขียนด้วยความละเอียดรอบคอบ ถูกต้อง ถึงแม้ว่าในการเขียนจดหมายในปัจจุบันได้นิยมใช้การพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ จะมีการช่วยตรวจสอบความถูกต้องในขั้นตอนหนึ่งก็ตาม แต่ผู้พิมพ์จดหมายก็ควรที่จะตรวจสอบด้วยความละเอียดอีกครั้ง เพื่อไม่ให้มีข้อผิดพลาดในการเสนอข้อเท็จจริง

6. ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ภาษาอังกฤษ

6.1 คุณลักษณะของข้อสอบภาษาอังกฤษ

6.1.1 การกำหนดคุณลักษณะของข้อสอบภาษาอังกฤษ

มัทนา ศุภนคร ได้กล่าวไว้ในบทความ “ข้อสอบภาษาอังกฤษ ปรนัย VS. อัตนัย” (จาก <http://library.rits.ac.th/journal/jobs/johs/joue641> เข้าถึง 3 ต.ค. 2549) ว่าถ้าต้องการให้ข้อสอบภาษาอังกฤษเป็นข้อสอบที่ดีมีคุณภาพ ครูจะต้องคำนึงถึงคำถาม 2 ข้อคือ จะสอบอะไรและจะสอบอย่างไร กล่าวคือ ครูต้องกำหนดคุณลักษณะของข้อสอบ (Test specification) ก่อนที่จะลงมือออกข้อสอบ Alderson, Clapham และ Wall (1995) ได้เสนอคำถามในการกำหนดคุณลักษณะของข้อสอบไว้ 12 ข้อ

1) มีวัตถุประสงค์อะไรในการสอบครั้งนั้นๆ สำหรับครูภาษาอังกฤษ การสอบแต่ละครั้งมักเป็นไปตามจุดประสงค์ข้อใดข้อหนึ่ง คือ เพื่อวัดความก้าวหน้าของผู้เรียน เพื่อจัดกลุ่มผู้เรียน เพื่อวินิจฉัย เพื่อวัดความถนัดทางภาษา เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อคัดเลือกผู้ประสงค์เข้าเรียน หรือวัดสมรรถภาพทางภาษา ตามประเภทของแบบทดสอบและ วัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) Proficiency Test เพื่อวัดทักษะหรือความสามารถทางภาษาของบุคคล แบบทดสอบชนิดนี้มักเป็นแบบทดสอบมาตรฐาน เนื้อหาไม่ขึ้นกับหลักสูตร หรือการเรียนการสอนของรายวิชาหรือสถาบันใดโดยเฉพาะ

(2) Progress Test เพื่อวัดความก้าวหน้าในการเรียนภาษาของนักเรียนในการเรียนหลักสูตร หรือรายวิชา เนื้อหาของแบบทดสอบ เป็นไปตามจุดประสงค์ของรายวิชา

(3) Diagnostic Test เพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องในการเรียนภาษาของนักเรียน การสอนของครู หรือกระบวนการเรียนการสอน สำหรับใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนของรายวิชาใดรายวิชาหนึ่ง เนื้อหาของแบบทดสอบเป็นเนื้อหาในรายวิชานั้น

(4) Entrance Exam เพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในระดับ หรือหลักสูตรต่างๆ เนื้อหาของแบบทดสอบมาจากหลักสูตรที่ผู้เรียนเคยเรียนมาในระดับก่อน

(5) Aptitude Test เพื่อวัดความถนัดทางภาษาของผู้เรียน เพื่อใช้ทำนายความสามารถของผู้เรียน

(6) Placement Test เพื่อใช้จำแนกผู้สอบในการจัดกลุ่มตามระดับความสามารถ ข้อสอบต้องมีอำนาจจำแนกสูงขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเนื้อหาของรายวิชานั้น บางครั้งครูอาจใช้แบบทดสอบฉบับเดียวสอบ เพื่อหลายจุดประสงค์ก็ได้ เช่น บางครั้งอาจวินิจฉัย ข้อบกพร่องหรือความก้าวหน้าในการเรียนของนักเรียนได้จากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ก็ได้

2) ผู้สอบคือใคร รายละเอียดที่ต้องคำนึงเกี่ยวกับผู้สอบคือ อายุ เพศ ระดับชั้น ระดับความสามารถ ความสนใจ ฯลฯ

3) ข้อสอบควรมีกี่ฉบับ หรือกี่ตอน เช่น ข้อสอบ 4 ทักษะ ควรจะแยกสอบเป็น 2 ครั้ง หรือสอบในคราวเดียวกันทั้ง 4 ทักษะ

4) จะใช้สถานการณ์ใดในการสอบ จะสอบปฏิบัติ สอบสัมภาษณ์หรือสอบข้อเขียน

5) จะใช้เนื้อหาอะไรในการสอบ เช่น ใช้อ่าน นิทาน บทความ หรือรูปภาพใด

6) จะสอบทักษะหรือความสามารถอะไรบ้าง เช่น จะทดสอบศัพท์ ไวยากรณ์ ฟัง พูด อ่าน เขียน หรือไม่

- 7) รายละเอียดของแต่ละทักษะมีอะไรบ้าง ไวยากรณ์ที่จะสอบได้แก่ เรื่องอะไร คำศัพท์อะไร หน้าทีของภาษา (Function) ที่จะทดสอบมีอะไรบ้าง
- 8) งาน (Task) ที่จะใช้ในข้อสอบเป็นอย่างไร จะให้นักเรียนฟังเทป หรือใช้ปากกาจับกระดาษ จะแยกสอบทีละหัวข้อ ทีละทักษะ หรือสอบแบบบูรณาการ เป็นต้น
- 9) จำนวนข้อสอบในแต่ละตอน ควรจะมีกี่ข้อ ให้นำหนักในแต่ละตอนหรือแต่ละข้อเท่ากันหรือไม่
- 10) วิธีการทำข้อสอบ จะใช้แบบใดบ้าง เป็นปรนัย หรืออัตนัย จะใช้วิธีเลือกตอบ เต็มคำ สัมภาษณ์ ฯลฯ
- 11) จะใช้คำสั่งอย่างไร มีตัวอย่างการทำข้อสอบหรือไม่
- 12) มีเกณฑ์การให้คะแนนอย่างไร ตอบคำถามได้ถ้าสะกดผิดจะหักคะแนนหรือไม่ เป็นต้น

การกำหนดคุณลักษณะของข้อสอบตามรายการข้างต้นมีความเกี่ยวพันระหว่างรายละเอียดต่างๆ เช่น การเลือกเนื้อเรื่องที่จะสอบ การใช้คำสั่ง วิธีการทำข้อสอบ ฯลฯ การตอบคำถามข้อใดข้อหนึ่งต้องสอดคล้องกับข้ออื่นๆเสมอ และอาจต้องตอบคำถามวนไปวนมาหลายครั้ง นอกจากนี้ครูยังต้องพิจารณาเรื่องเวลาในการออกข้อสอบ การสร้างข้อสอบ การตรวจข้อสอบ และการตรวจให้คะแนนด้วย

6.1.2 ประเภทของข้อสอบ

ความแตกต่างของข้อสอบแบบปรนัย (Objective test) และอัตนัย (Subjective test) อยู่ที่การตรวจให้คะแนน ไม่ได้ขึ้นกับรูปแบบของข้อสอบ ถ้าผู้ตรวจข้อสอบไม่ต้องใช้วินิจฉัย (Judgement) ในการให้คะแนน เป็นข้อสอบที่มีคำตอบที่ตายตัว ไม่ว่าใครตรวจ หรือใช้เครื่องมือใดในการตรวจผลของคะแนนเท่ากัน ส่วนข้อสอบที่ผู้ตรวจต้องใช้วินิจฉัย หรือพิจารณาในการให้คะแนน เป็นข้อสอบแบบอัตนัย ผู้ตรวจแต่ละคนตรวจข้อสอบฉบับเดียวกันอาจให้คะแนนไม่ตรงกัน

1) ข้อสอบแบบปรนัย

(1) Multiple-choice ได้แก่ ข้อสอบที่มีข้อคำถาม (Item) แล้วให้นักเรียนเลือกตอบจากตัวเลือก (Choices) ที่กำหนดไว้ในวิชาภาษาอังกฤษยังมี Multiple-choice completion หมายถึง ข้อคำถามเป็นประโยคที่ไม่สมบูรณ์ แล้วให้นักเรียนเลือกคำที่ถูกต้องสำหรับช่องว่างที่เว้นไว้

ตัวอย่าง

Where can we buy stamps ? At the _____ .

- A. bank B. post office C. grocery store D. bakery

I lived with them _____ one year.

- A. for B. since C. during D. while

(2) Dichotomous item เป็นข้อสอบที่ให้ทางเลือก 2 ทาง เช่น True - false Yes - No หรือ Same-Different

ตัวอย่าง

Write T in front of the sentence which is true and F in front of the sentence which is false.

_____ Sheep have wool but fish don't.

Circle S if the sounds are the same and D if you hear different sounds.

(students hear) 1. ship sheep

(students circle) 1. S D

(3) Matching ได้แก่ข้อสอบจับคู่ มีข้อความ 2 คอลัมน์ ให้นักเรียน จับคู่ข้อความในคอลัมน์ซ้ายที่มีความสัมพันธ์กับข้อความในคอลัมน์ขวา

ตัวอย่าง

Match the element in column A with the element in column B to make a word.

A	B
_____ car	a. room
_____ cup	b. pet
_____ bed	c. net
_____ night	d. board

(4) Information transfer ได้แก่การนำข้อมูลไปจัดทำเป็นรูปแบบอื่น เช่น อ่านเรื่องแล้วเขียนข้อมูลในรูปตาราง กราฟ ฯลฯ

(5) Ordering tasks ให้นักเรียนปฏิบัติตามคำสั่ง เช่น

Put the following words in order to complete the sentence.

There were _____ .

trees years million ago orange twenty

คำตอบ There were orange trees twenty million years ago.

The following sentences are from one paragraph. Put them in the correct order. Write the letter of each in the space on the right. Sentence D comes first.

- | | |
|---|---------------|
| A. it was called "The Last Waltz" | 1. <u>D</u> . |
| B. the street was in total darkness | 2. <u> </u> |
| C. because it was one he and Richard had learnt at school | 3. <u> </u> |
| D. Peter looked outside | 4. <u> </u> |
| E. He recognized the tune | 5. <u> </u> |
| F. And it seemed deserted | 6. <u> </u> |
| G. He thought he heard someone whistling | 7. <u> </u> |

คำตอบ 1. D 2. G 3. E 4. C 5. A 6. B 7. F

(6) Editing ข้อสอบประกอบด้วยเนื้อเรื่องที่ประกอบด้วย

ข้อผิดพลาด (Errors) แล้วให้นักเรียนแก้ไขให้ถูกต้อง

(7) Gap-filling หรือ Completion การให้ประโยค หรือข้อความที่เว้นช่องว่างให้นักเรียนเติม เช่น ให้เติม Article หรือ Preposition เกี่ยวกับเวลา เป็นต้น

(8) Cloze เลือกข้อความ (Passage) 1 เรื่อง เว้นช่องว่างในข้อความอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ เว้นทุกๆคำที่ 5 หรือ 6 หรือ 7 ของข้อความ ยกเว้นประโยคแรกและประโยคสุดท้าย คำที่ถูกรเว้นต่างจาก Completion เพราะทุกคำที่ 5 หรือ 6 หรือ 7 เป็นคำประเภทต่างๆ หลากหลาย นักเรียนต้องมีความสามารถหลายด้าน จึงจะเติมได้ถูกต้อง บางครั้งอาจให้คำตอบเป็นแบบเลือกตอบก็ได้

(9) Z-test คล้าย Cloze แต่แทนที่จะเว้นทุกๆคำที่ 5 หรือ 6 หรือ 7 ข้อสอบแบบ Z-test จะเว้นทุกคำที่ 2 หรือคำเว้นคำ และไม่เว้นทั้งคำ จะเว้นเพียงครั้งคำ โดยครูขึ้นต้นคำให้ครึ่งหนึ่ง เช่น (teac___ สำหรับคำว่า teacher)

ตัวอย่าง

Everybody loves oranges. They ar_ sweet an_ juicy. Th__ are i_ sections s_ it i_ easy t_ eat th__.

เฉลย

Everybody loves oranges. They are sweet and juicy. They are in sections so it is easy to eat them .

(10) Dictation การเขียนตามคำบอก แล้วเขียนตามที่ครูบอกให้ฟัง 3 ครั้ง อ่านทั้งเรื่องด้วยความเร็วปกติในครั้งแรก ครั้งที่ 2 อ่านข้อความเร็วในความเร็วปกติที่ละวลี (Phrase) เว้นระยะเวลาให้นักเรียนเขียนตาม และครั้งที่ 3 อ่านแบบเดียวกับครั้งแรก

(11) Short-answer questions ให้นักเรียนอ่านเนื้อเรื่องแล้วตอบคำถามสั้นๆ

(12) Transforming sentences ให้นักเรียนเปลี่ยนรูปประโยค

ตัวอย่าง

Rewrite the following sentences, starting with the word provided.

The new sentence must be as close as possible to the original.

It was John who saved my life.

If _____

2) ข้อสอบแบบอัตนัย

(1) Sentence construction ให้นักเรียนแต่งประโยคโดยกำหนดคำหรือสถานการณ์ให้ เช่น Write sentences from the words given using the correct tenses.

Barry / sell / his old car / and / buy / a new one / last week.

(2) Compositions and essays นักเรียนเขียนเรียงความโดยออกคำสั่งให้ชัดเจน เช่น Write an essay for your teacher saying whether you agree with the following saying.

“You Can Gain Knowledge from Travel”

(3) Summaries ใช้ในการทดสอบการฟังและการอ่าน ใช้สำหรับนักเรียนระดับสูงขึ้นไป เพราะเป็นทักษะยาก เพื่อให้ง่ายขึ้นอาจออกข้อสอบแบบ Gap-filling ให้นักเรียนเติมคำก็ได้

(4) Oral interview ทดสอบทักษะฟัง-พูด ของนักเรียน ในการ สัมภาษณ์ที่คีครูต้องเตรียมคำถามที่ป้องกันไม่ให้นักเรียนตอบเพียง 1-2 คำ แต่ให้นักเรียน ตอบเป็นข้อความต่อเนื่องยาวๆ

(5) Information-gap activities ให้นักเรียนมีข้อมูลที่ต่างกัน เช่น ภาพที่ต่างกัน หรือภาพที่เป็นเรื่องราวต่อกันแล้วให้นักเรียนสื่อความหมายกัน เพื่อหาข้อแตกต่าง หรือเพื่อเรียงลำดับภาพ

(6) Describing ทดสอบพูดหรือเขียน โดยให้นักเรียนดูภาพแล้ว บรรยาย โดยการเล่าหรือเขียน การเลือกภาพที่ต้องคำนึงถึงคำศัพท์ที่นักเรียนเคยเรียนมาแล้ว

ข้อสอบบางชนิดไม่ได้มีความเป็นปรนัย หรืออัตนัยโดยสมบูรณ์ บางครั้งมี ลักษณะของทั้งสองนัยอยู่ด้วยกัน เช่น การเปลี่ยนรูปประโยค ในบางครั้งครูอาจได้ประโยคที่ คาดไม่ถึงเพราะยังไม่ได้สอน แต่นักเรียนสามารถทำได้ ครูก็ควรใช้วินิจฉัยในการให้คะแนน แม้แต่ข้อสอบอัตนัยครูก็ยังสามารถทำให้คะแนนมีลักษณะเป็นปรนัยมากขึ้นได้ เช่น ข้อสอบ การเขียนย่อหน้า อาจแบ่งคะแนนเป็นส่วนย่อยๆ กำหนดคะแนนของแต่ละส่วนย่อยพร้อมทั้ง เกณฑ์การให้คะแนนดังตัวอย่าง

	5	4	3	2	1
grammar					
fluency					
vocabulary					
content					
spelling					

ค่าคะแนน

Grammar : 5 สามารถใช้ไวยากรณ์ที่เรียนมาได้ดี-มีที่ผิดเพียง 1-2 ที่

4 ผิดประเด็นที่ไม่สำคัญ (preposition) หรือ (article) เพียง 2-3 ที่

3 ผิดประเด็นสำคัญเพียง 1-2 ที่ และไม่สำคัญ 2-3 ที่

2 ผิดประเด็นสำคัญที่ทำให้สื่อสารผิดพลาด ขาดความเข้าใจโครงสร้างประโยค

1 ผิดประเด็นสำคัญหลายที่ ไม่เข้าใจโครงสร้างประโยค แทบจะไม่ถูกเลย

ข้อดีของข้อสอบแบบปรนัย คือ ตรวจง่าย สามารถออกข้อสอบได้มากข้อ จึงครอบคลุมเนื้อหา หรือออกรายละเอียดได้มากกว่า ให้คะแนนได้ยุติธรรม และแม้จะมีนักเรียนมากเท่าใด ก็ตรวจให้คะแนนได้เป็นเกณฑ์เดียวกัน ข้อเสียก็คือ จำกัดเสรีภาพในการตอบ นักเรียนไม่สามารถแสดงความคิดได้โดยเสรี เพราะจำกัดคำตอบ นักเรียนทำมีโอกาสเดาคำตอบได้ง่าย และใช้เวลามากในการออกข้อสอบขณะที่ข้อดีและข้อเสียของข้อสอบอัตนัยเป็นไปในทางตรงกันข้ามกับข้อสอบแบบปรนัย

ในการสอบวิชาภาษาอังกฤษ ครูจะเลือกใช้ข้อสอบแบบอัตนัย หรือปรนัยขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์ในการทดสอบ ได้แก่ ระดับของผู้เรียน ทักษะที่ต้องการทดสอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการสอบและตรวจข้อสอบ จำนวนนักเรียน ฯลฯ เช่น การสอบคำศัพท์สำหรับนักเรียนระดับต้นๆ มักจะให้นักเรียนจับคู่ภาพกับคำหรือให้นักเรียนออกเสียงคำศัพท์จากรูปภาพ เพราะยังไม่มีทักษะการอ่านและเขียน ซึ่งเป็นข้อสอบแบบปรนัยหรือการสอบทักษะการพูดก็ต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือบรรยายภาพ ซึ่งเป็นข้อสอบแบบอัตนัย การสอบอ่านเพื่อความเข้าใจอาจใช้ทั้งข้อสอบปรนัยและอัตนัย การเขียนเรียงความต้องใช้ข้อสอบอัตนัย เป็นต้น

6.2 การวิเคราะห์ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

การวิเคราะห์ข้อสอบ หมายถึง วิธีการประเมินคุณภาพของข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีคุณลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ออกข้อสอบต้องการหรือไม่ (เดอนใจ เกตุษา 2532 : 201)

จุดมุ่งหมายใหญ่ของการวิเคราะห์ข้อสอบ ก็เพื่อจะทราบคุณภาพของคำถามอยู่ 2 ประการ คือ ข้อสอบนั้น (หรือตัวเลือคนั้น) มีระดับความยากเท่าใด และมีอำนาจจำแนกเท่าใด การวิเคราะห์ข้อสอบนี้จะกระทำได้ดีก็ต่อเมื่อนำเอาข้อสอบนั้นไปทดสอบกับนักเรียนแล้วเท่านั้น เพราะจะต้องใช้ผลจากที่นักเรียนตอบข้อสอบมาเป็นหลักในการวิเคราะห์ (รุจิร ภูสาระ 2535 : 123)

การวิเคราะห์ข้อสอบจะทำใน 2 ขั้นตอนคือ การวิเคราะห์ข้อสอบก่อนนำไปทดลองใช้ ทดลองใช้กับการวิเคราะห์ข้อสอบหลังการนำไปทดลองใช้

6.2.1 การวิเคราะห์ข้อสอบก่อนนำไปทดลองใช้ โดยทั่วไปจะพิจารณากันเป็นรายข้อและพิจารณาภาพรวมของข้อสอบทั้งฉบับ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อสอบทั้งฉบับก่อนการนำไปใช้ ควรพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้ (1) พิจารณาชนิดของข้อสอบที่สร้างว่าเหมาะกับลักษณะเนื้อหาวิชา และพฤติกรรมการเรียนรู้ที่จะวัดหรือไม่ (2) พิจารณาชนิดของข้อสอบที่ใช้ว่าเหมาะสมกับการตรวจให้คะแนนและการดำเนินการสอบหรือไม่ ข้อสอบแบบถูก-ผิด แบบจับคู่ แบบเลือกตอบ เหมาะกับการให้คะแนนแบบตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิด ได้ 0 คะแนน แต่ถ้าการทำข้อสอบมีการให้คะแนน

ลดหลั่นกันตามคุณภาพของคำตอบ ก็ควรใช้ข้อสอบแบบอัตนัย และต้องมีเกณฑ์ในการให้คะแนนระบุไว้ด้วยว่าตอบอย่างไรจึงจะได้คะแนน และได้คะแนนเท่าไร (3) พิจารณาการเขียนคำสั่งของข้อสอบว่ามีความชัดเจนหรือไม่ สามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ผู้ออกข้อสอบต้องการหรือไม่ ในคำสั่งนอกจากจะมีข้อความที่กระชับ ชัดเจนว่านักเรียนจะต้องทำอะไรแล้วในกรณีที่แต่ละข้อมีคะแนนเต็มไม่เท่ากันควรระบุคะแนนเต็มของแต่ละข้อไว้ด้วย เพื่อประกอบการตัดสินใจลำดับความสำคัญในการเขียนตอบของนักเรียนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด (4) พิจารณาว่าข้อสอบทั้งฉบับมีความตรงตามเนื้อหาและมีความตรงตามโครงสร้างหรือไม่ ถ้าข้อสอบทั้งฉบับออกได้ครอบคลุมเนื้อหาสาระทั้งหมดก็ถือว่ามีความตรงตามเนื้อหาและเมื่อพิจารณาแล้วพบว่าข้อสอบแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์และระดับพฤติกรรมตามแผนผังการออกข้อสอบ ก็ถือว่าข้อสอบทั้งฉบับมีความตรงตามโครงสร้าง (5) พิจารณาความยาวของข้อสอบทั้งฉบับว่าเหมาะสมกับเวลาในการสอบหรือไม่ การกำหนดจำนวนข้อสอบของแบบทดสอบแต่ละฉบับของแต่ละวิชามีความแตกต่างกัน แม้ว่าจะกำหนดเวลาในการสอบเท่ากันก็ตาม วิชาที่มีการคิดคำนวณต้องใช้เวลาในการตอบแต่ละข้อมาก ดังนั้น อาจต้องพิจารณาลดจำนวนข้อให้น้อยลงกว่าวิชาทั่วไป ความยากของข้อสอบก็มีผลต่อการกำหนดจำนวนข้อสอบ และเวลาที่ใช้ในการสอบ ซึ่งผู้อำนวยการด้านเนื้อหาจะให้คำแนะนำในเรื่องนี้ได้ดี เวลาที่เหมาะสมในการทำข้อสอบทั้งฉบับคือ เวลาที่ผู้เข้าสอบ 90 % ของผู้เข้าสอบทั้งหมดทำข้อสอบเสร็จ ซึ่งเวลาที่เหมาะสมนี้หาได้จากการนำข้อสอบไปทดลองใช้ (สุโขทัยธรรมมาธิราช 2535 : 82 อ้างใน พรชัย สระศรีสุวรรณ 2539 : 13-14)

2) การวิเคราะห์ข้อสอบเป็นรายข้อ โดยควรพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้ (1)

พิจารณาความสอดคล้องของข้อสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ ว่าข้อสอบนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ (2) พิจารณาความถูกต้องของเนื้อหา ข้อสอบต้องมีความถูกต้องของเนื้อหา ข้อสอบที่มีเนื้อหาไม่ถูกต้องเป็นข้อสอบที่ใช้ไม่ได้ เพราะไม่สามารถวัดสิ่งที่ต้องการวัดได้ ความถูกต้องของเนื้อหาครอบคลุมไปถึงการเฉลยคำตอบด้วยว่าเฉลยได้ถูกต้องหรือไม่ ในกรณีที่เขียนข้อสอบแบบเลือกตอบ ควรตรวจว่ามีตัวเลือกที่เป็นคำตอบอยู่หรือไม่ หรือมีคำตอบมากกว่า 1 ข้อหรือไม่ (3) พิจารณาความยากของข้อสอบข้อนั้นยากหรือง่ายเกินไปหรือไม่ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับระดับชั้นของนักเรียน (4) พิจารณาความยาวของข้อสอบแต่ละข้อ ข้อสอบแต่ละข้อไม่ควรยาวเกินไปนัก ทั้งในส่วนที่เป็นตัวคำถามและตัวเลือก เพราะถ้ามีข้อความยาวมาก นักเรียนต้องเสียเวลาอ่านและทำความเข้าใจนาน ยิ่งถ้าเป็นนักเรียนชั้นเล็กๆ ถ้ายาวมาก นักเรียนจะไม่สามารถเชื่อมโยงส่วนต่างๆ เข้าด้วยกันได้ ทำให้วัดไม่ได้ตามจุดประสงค์ (5) พิจารณาภาษาที่ใช้ในการสร้างข้อสอบควรสั้นกระชับรัดกุมได้ใจความสมบูรณ์ชัดเจน มีความเป็นปรนัย คือทั้งผู้ออกข้อสอบ และนักเรียนผู้สอบมีความเข้าใจตรงกัน (6) พิจารณาการเขียนข้อสอบ

ว่าเป็นไปตามหลักการเขียนข้อสอบแบบต่างๆหรือไม่ ซึ่งหลักการดังกล่าวนี้สามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงข้อสอบให้ดีขึ้นได้

6.2.2 การวิเคราะห์ข้อสอบหลังการนำไปทดลองใช้ ข้อสอบที่สร้างขึ้นแม้ว่าจะผ่านการวิเคราะห์ก่อนนำไปใช้แล้วก็ตาม แต่เป็นการวิเคราะห์เบื้องต้น ซึ่งไม่อาจพิจารณาคุณสมบัติบางด้านของข้อสอบได้ครบถ้วน เช่น ความยากของข้อสอบ ความสามารถในการแยกนักเรียนเก่งกับนักเรียนไม่เก่ง เวลาที่พอเหมาะของการสอบ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะทราบได้หลังการนำข้อสอบไปใช้แล้ว การวิเคราะห์ข้อสอบภายหลังการนำไปใช้ จึงมีความจำเป็น ดังนี้

1) ประโยชน์ของการวิเคราะห์ข้อสอบหลังการนำไปทดลองใช้ สรุปได้ดังนี้ (1) ทำให้ทราบคุณภาพของข้อสอบ ว่ามีความยากเพียงใด มีนักเรียนมากน้อยเพียงใดที่ทำข้อสอบถูก และข้อสอบนั้นสามารถจำแนกนักเรียนเก่งกับนักเรียนที่ไม่เก่งได้เพียงใด (2) ในกรณีที่เป็นข้อสอบแบบเลือกตอบ ทำให้ทราบประสิทธิภาพของตัวเลือก ช่วยให้สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อสอบได้ถูกต้อง (3) ผลของการวิเคราะห์ข้อสอบ จะทำให้ครูเห็นแนวทางในการสร้างข้อสอบที่ได้ในครั้งต่อไป (4) เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการเรียนการสอน ผลของการวิเคราะห์ข้อสอบช่วยให้ครูทราบจุดบกพร่องของการเรียนการสอน (5) เป็นแนวทางในการสร้างข้อสอบที่มีประสิทธิภาพ เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วสามารถเก็บไว้ใช้เป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างข้อสอบมาตรฐานและสร้างคลังข้อสอบ

2) การวิเคราะห์ข้อสอบเป็นรายข้อ (Item Analysis) เป็นการตรวจคุณภาพของข้อสอบเป็นรายข้อหลังจากที่ได้นำข้อสอบนั้นไปใช้มาแล้ว ในการประเมินผลแบบอิงกลุ่ม การวิเคราะห์ข้อสอบรายข้อจะพิจารณาจากค่าความยากและค่าอำนาจจำแนก วิธีการที่ใช้หาค่าความยากและค่าอำนาจจำแนกนี้ยังสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ประสิทธิภาพ ของตัวเลือกของข้อสอบแบบเลือกตอบได้อีกด้วย และสำหรับการประเมินผลแบบอิงเกณฑ์ การวิเคราะห์ข้อสอบเป็นรายข้อจะพิจารณาจากค่าความยากและค่าดัชนีความไว มีรายละเอียดพอสรุปได้ดังนี้คือ (1) ความยากของข้อสอบ (Difficulty) เป็นตัวบ่งชี้ให้ทราบว่าข้อสอบแต่ละข้อมีจำนวนนักเรียนมากน้อยเพียงใดที่ทำข้อสอบถูก เมื่อเทียบกับจำนวนนักเรียนที่เข้าสอบทั้งหมด ความยากของข้อสอบข้อใดข้อหนึ่งหาได้จากสัดส่วนของจำนวนนักเรียนที่ตอบข้อสอบนั้นถูกกับจำนวนนักเรียนที่เข้าสอบทั้งหมด (2) ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ทำให้เราทราบว่าข้อสอบนั้นสามารถจำแนกกลุ่มนักเรียน ที่ทำข้อสอบทั้งฉบับได้คะแนนสูง กับกลุ่มนักเรียนที่ทำข้อสอบทั้งฉบับได้คะแนนต่ำออกจากกันได้เพียงไร กล่าวอย่างง่ายก็คือค่าอำนาจจำแนกเป็นตัวบ่งชี้ว่าข้อสอบข้อนั้นสามารถแยกคนเก่ง และคนไม่เก่งได้เพียงไร และ (3) ประโยชน์ของการวิเคราะห์ข้อสอบเป็นรายข้อ ได้แก่ 1) ช่วยให้เห็นคุณลักษณะของข้อสอบทั้งรายข้อและทั้งฉบับว่าดีหรือไม่อย่างไร 2) ช่วยให้เห็นได้ชัดเจนว่าข้อสอบข้อใดหรือตัวเลือกใด

ควรจะปรับปรุงแก้ไข อย่างไร 3) อาจนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการวินิจฉัยเด็กเป็นรายบุคคลว่าใครเก่งอ่อนในเรื่องใดบ้างจะได้หาทางช่วยเหลือได้ตรงจุด 4) เป็นการปรับปรุงข้อสอบ เพื่อให้มีคุณภาพเป็นข้อสอบมาตรฐานและ 5) เป็นจุดเริ่มต้นของการวิจัยที่จะนำไปสู่การปรับปรุงการศึกษา (ภัทรา นิคมานนท์ 2532 : 127)

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีการนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวกับชุดฝึกอบรมทางไกลไว้ในเรื่องต่างๆ โดยผู้วิจัยได้นำมาศึกษาและจำแนกเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋องจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ได้แก่ 1) ด้านความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ 2) ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของชุดฝึกอบรมทางไกล 3) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมทางไกล มีรายละเอียดต่อไปนี้

7.1 ด้านความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

จินตนา วีระปริยากร (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษบังคับ การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษบังคับพื้นฐาน 3 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลใน 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษบังคับพื้นฐาน 3 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการพูด การอ่าน และการเขียน อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แต่ในทักษะการฟัง นักศึกษาจะมีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก

2. ความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษบังคับพื้นฐาน 3 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน อยู่ในระดับมาก

3. เมื่อพิจารณาจากคณะวิชาคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนอยู่ในระดับมาก คณะนิเทศศาสตร์มีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษใน 4 ทักษะ ในระดับปานกลาง

4. เมื่อพิจารณาจากคณะวิชาคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มีความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน อยู่ในระดับมาก คณะนิเทศศาสตร์ มีความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษใน 4 ทักษะ ในระดับปานกลาง

5. เมื่อพิจารณาจากเพศ ปรากฏว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในทักษะทั้ง 4 อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยที่นักศึกษาเพศหญิงในทุกคณะวิชาจะมีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากกว่านักศึกษาเพศชายในทุกๆ ทักษะ

6. เมื่อพิจารณาจากเพศ ปรากฏว่านักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในทักษะทั้ง 4 อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยที่นักศึกษาเพศหญิงในทุกคณะวิชาจะมีความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการฟัง การพูดและการเขียน มากกว่านักศึกษาเพศชาย ในการอ่านนักศึกษาเพศชายจะมีความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษว่า นักศึกษาเพศหญิง

7. เมื่อพิจารณาตามหลักสูตรของนักศึกษา ปรากฏว่านักศึกษาหลักสูตร 4 ปี และหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปีมีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการพูด การอ่าน และการเขียนอยู่ในระดับมาก เว้นแต่ทักษะการฟังที่นักศึกษาหลักสูตร 4 ปี มีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง แต่นักศึกษาหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี มีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับมาก

8. เมื่อพิจารณาตามหลักสูตรของนักศึกษา ปรากฏว่านักศึกษาหลักสูตร 4 ปี และหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี มีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน อยู่ในระดับมาก

7.2 ด้านประสิทธิภาพและความเหมาะสมของชุดฝึกอบรบทางไกล

สุรเชษฐ เวชชพิทักษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรบทางไกล โดยใช้ซีดีรอมเป็นสื่อหลัก เรื่องการออกเสียงภาษาอังกฤษสำหรับครูภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) ชุดฝึกอบรบที่พัฒนาขึ้นนี้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 (2) ครูสอนภาษาอังกฤษมีความก้าวหน้าทางการเรียนรู้เพิ่มขึ้นหลังการใช้ชุดฝึกอบรบนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ครูสอนภาษาอังกฤษมีความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรบทางไกลนี้ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จิตรา วงศ์จรสุข (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรบทางไกล เรื่องภารกิจพนักงานขับรถยนต์โดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยใช้เทปเสียงเป็นสื่อหลัก ผลการวิจัย พบว่า (1) ชุดฝึกอบรบทางไกล เรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรบทางไกล เรื่องภารกิจพนักงานขับรถยนต์โดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยใช้เทปเสียงเป็นสื่อหลักทั้ง 6 หน่วย มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 90/90 ที่กำหนดไว้ คือ 86.70/91.70, 86.30/91.30, 92.30/ 88.00, 85.70 /91.30, 89.00/88.70 และ 85.00/91.30 ตามลำดับ (2) ผู้รับการศึกษาฝึกอบรบมีความก้าวหน้าในการฝึกอบรบเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ผู้รับการศึกษาฝึกอบรบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของชุดฝึกอบรบทางไกลในระดับ “เห็นด้วยมากที่สุด”

เรื่องชัย ทรัพย์นิรันดร์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องชุดฝึกอบรมทางไกลเรื่องการบรรณาธิกรหนังสือเล่มสำหรับสำนักพิมพ์ ผลการวิจัย พบว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลที่พัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพ 78.00/81.33, 78.67/81.33 และ 78.00/81.33 ถึงเกณฑ์ 80/80 ความก้าวหน้าในการฝึกอบรมของผู้รับการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นรเศรษฐ สุทธิธรรม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดการเรียนรู้ด้วยคอมพิวเตอร์ วิชาวิทยาศาสตร์กายภาพชีวภาพเรื่อง โลกแห่งแสงสี สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 ผลการวิจัย ปรากฏว่าชุดการเรียนรู้ด้วยคอมพิวเตอร์ที่สร้างและพัฒนาขึ้นทั้ง 3 หน่วย มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 85/85 ดังนี้ 86.00/86.11, 85.41/85.15 และ 86.11/86.25 ตามลำดับ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนมีความคิดเห็นต่อชุดการเรียนรู้ด้วยคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับเห็นด้วยว่ามีคุณภาพ

จารุวรรณ กล้าสนอง (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความเหมาะสมและประโยชน์ของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับหลักสูตรการฝึกอบรมทางไกลของสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยปรากฏว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมทางไกลมีความคิดว่า ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก สำหรับประโยชน์ของเนื้อหาในชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมทางไกลที่มีภูมิลำเนาต่างกัน พบว่า ผู้ผ่านการอบรมทางไกลที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองในด้านความเหมาะสมของชุดการเรียนรู้ ประโยชน์ของเนื้อหา และการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ที่มิได้ทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน คะแนนที่ได้รับจากการทำแบบทดสอบ ช่วงเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมและปริมาณการอ่านชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองต่างกันมีความคิดเห็นต่อชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองไม่แตกต่างกัน

กฤษณ์ พลอยโสภณ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องชุดฝึกอบรมทางไกลเรื่องการเพาะเลี้ยงปลาน้ำจืดสำหรับเกษตรกรภาคตะวันตก ผลการวิจัยปรากฏว่าชุดฝึกอบรมทางไกล มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ระดับคะแนนแบบประเมินตนเองก่อน และหลังการอบรมต่างกัน ในทางที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ความคิดเห็นของผู้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมและวิธีการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี

พจนีย์ ช่วยทอง (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับข้าราชการพลเรือน เรื่องศิลปะการให้บริการ ผลการวิจัยปรากฏว่าชุดฝึกอบรมทางไกล มีประสิทธิภาพเท่ากับ 85.11/88.65 สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ที่กำหนด ผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล มีความรู้ความสามารถสูงขึ้นภายหลังจากการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้เชี่ยวชาญและผู้ศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลมีความเห็นสอดคล้องกันว่าชุดฝึกอบรมทางไกลนี้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมมาก

7.3 ด้านผลสัมฤทธิ์ของการใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมทางไกล

ปารินทร์ มั่นวิมลย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาบทเรียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่องการคมนาคมขนส่ง สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลปรากฏว่าบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีประสิทธิภาพ 83.88/90.89 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 และผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ไพศาล เฟ่งพิศ (2536 : บทคัดย่อ อ่างใน เรื่องชัย ทรัพย์นิรันดร์ 2544 : 36) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้สื่อการเรียนทางไกลของนักรียนนอกโรงเรียนสายสามัญระดับมัธยมศึกษาตอนต้นของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการวิจัย พบว่า นักรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-20 ปี การใช้และปริมาณการใช้สื่อการเรียนทางไกลของนักรียน นักรียนใช้การพบกลุ่มและสื่อการเรียนประเภทหนังสือเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ วิทยุเพื่อการศึกษาและใช้สื่อเทปคาสเซต (เทปเสียง) น้อยที่สุด มีปัญหาในการใช้สื่อการเรียนทางไกล พบว่า สื่อประเภทหนังสือมีปัญหาที่น้อยที่สุด ความต้องการในการใช้สื่อการเรียนทางไกล พบว่า นักรียนต้องการสื่อพิมพ์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การพบกลุ่ม และสื่อประเภทวิทยุกระจายเสียง

อมร สุขจำรัส (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยา เรื่องการย่อยอาหารของนักรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2533 โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี จำนวน 60 คน โดยแบ่งกลุ่มนักรียนออกเป็นกลุ่มที่เรียน โดยใช้คอมพิวเตอร์กับกลุ่มที่เรียนโดยวิธีสอนตามปกติ ผลการวิจัยสรุปได้ว่านักรียนที่เรียน โดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักรียนที่เรียนโดยวิธีปกติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวิธีดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับ 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆของบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความร่วมมือในการจัดการศึกษากับสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) จำนวน 10 แห่ง (จำนวนประชากรเป็นข้อมูลที่ไม่เปิดเผย) ได้แก่

1.1.1 อำเภอเมือง จำนวน 1 บริษัท ได้แก่ บริษัททิปโก้ฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

1.1.2 อำเภอกุยบุรี จำนวน 2 บริษัท ได้แก่

- 1) บริษัทผลไม้กระป๋องประจวบ จำกัด
- 2) บริษัทกุยบุรีผลไม้กระป๋อง จำกัด

1.1.3 อำเภอสามร้อยยอด จำนวน 2 บริษัท ได้แก่

- 1) บริษัทเจริญฟู้ดส์อุตสาหกรรม จำกัด
- 2) บริษัทสามร้อยยอด จำกัด

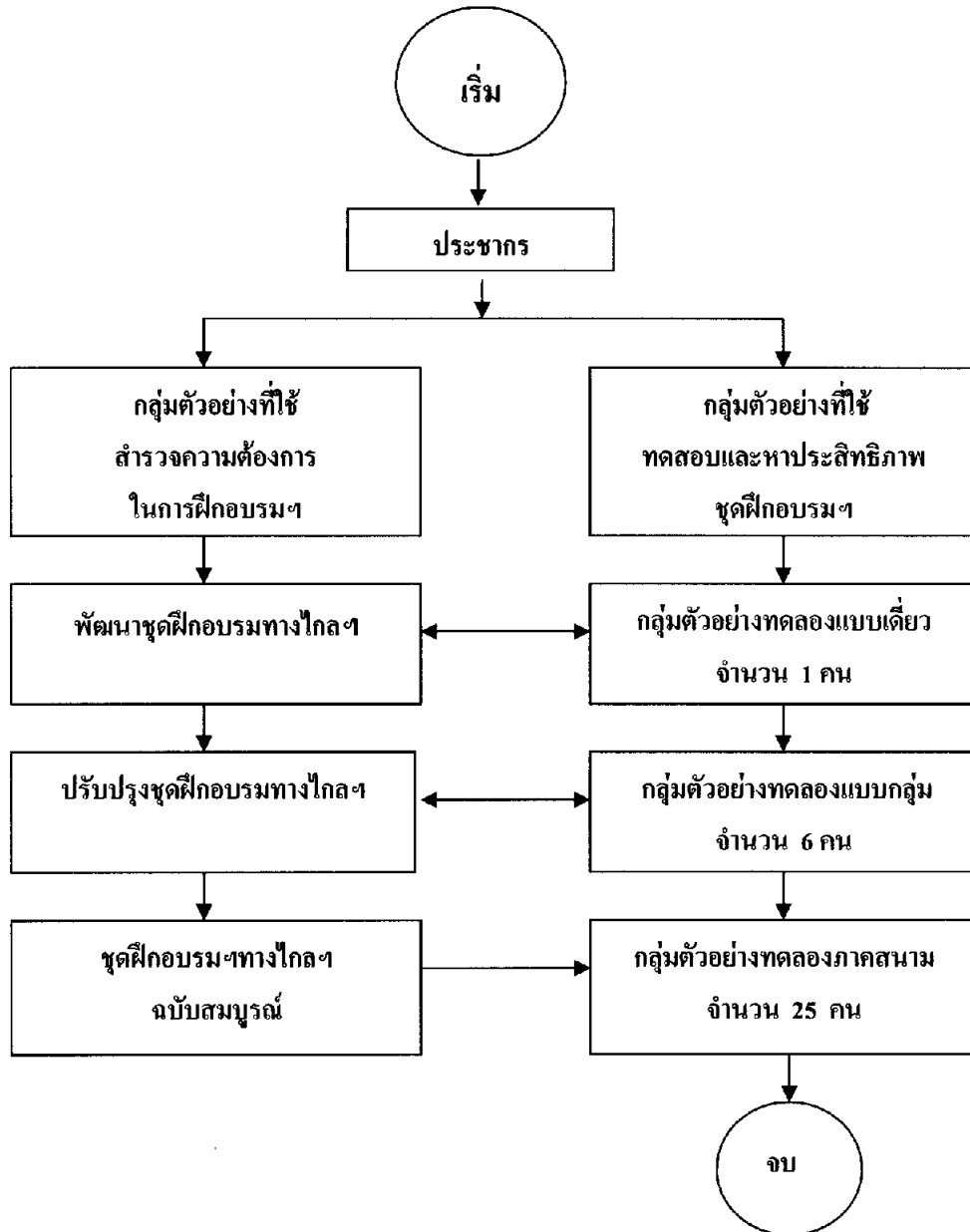
1.1.4 อำเภอปราณบุรี จำนวน 4 บริษัท ได้แก่

- 1) บริษัทเนเชอรัลฟรุ๊ต จำกัด
- 2) บริษัทปราณบุรีโฮเตอิล จำกัด
- 3) บริษัทอุตสาหกรรมสับปะรดกระป๋องไทย จำกัด
- 4) บริษัทปราณบุรีสับปะรดกระป๋อง จำกัด

1.1.5 อำเภอหัวหิน จำนวน 1 บริษัท ได้แก่ บริษัทโคลไทยแลนด์ จำกัด

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีลำดับและขั้นตอนตามภาพที่ 3.1 ดังนี้



ภาพที่ 3.1 การได้มาของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง ได้แก่ พนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆของบริษัทผลไม้กระป๋อง ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความร่วมมือในการจัดการศึกษากับสถานศึกษาในสังกัด อาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) 10 แห่ง ได้จากการเลือกแบบเจาะจง จากพนักงานที่มีความต้องการฝึกอบรมการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อนำไปพัฒนารูปแบบชุดฝึกอบรม จำนวน 123 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทดสอบและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ พนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆของบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความร่วมมือในการจัดการศึกษากับสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา(สอศ.) จำนวน 10 แห่ง โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 คัดเลือกบริษัทเพื่อทำการทดสอบชุดฝึกอบรมทางไกล ด้วยการเลือกแบบเจาะจง บริษัทที่ตอบรับให้ความร่วมมือในการวิจัยทดสอบชุดฝึกอบรมทางไกล มีจำนวน 3 บริษัท ได้แก่ บริษัททีปโก้ฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง บริษัทสามร้อยยอด จำกัด อำเภอสามร้อยยอด และบริษัทปราณบุรีโฮเต็ล จำกัด อำเภอปราณบุรี

ขั้นที่ 2 รับสมัครพนักงานที่เข้าร่วมอบรมเพื่อทดสอบและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล จากทั้ง 3 บริษัท โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมอบรม จำนวน 32 คน แบ่งเป็น

- 1) บริษัททีปโก้ฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 คน
- 2) บริษัทสามร้อยยอด จำกัด จำนวน 22 คน
- 3) บริษัทปราณบุรีโฮเต็ล จำกัด จำนวน 8 คน

ขั้นที่ 3 สุ่มตัวอย่างบริษัท เพื่อทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล จากการสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีจับฉลากจาก 3 บริษัท ได้บริษัท ทีปโก้ฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) แล้วจับฉลากสำหรับการเลือกพนักงาน มาทดลองแบบเดี่ยว จำนวน 1 คน

ขั้นที่ 4 เลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดลองแบบกลุ่ม 6 คน จากการสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีจับฉลาก เลือกพนักงานที่สมัครเข้าร่วมอบรมเพื่อทดสอบและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล จากอีก 2 บริษัท ประกอบด้วย บริษัท สามร้อยยอด จำกัด บริษัทปราณบุรีโฮเต็ล จำกัด จำนวนบริษัท ละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน

ขั้นที่ 5 เลือกกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการทดลองภาคสนามจากพนักงานที่สมัครเข้าร่วมอบรมเพื่อทดสอบและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล ที่เหลืออยู่ทั้ง 3 บริษัท มีพนักงานรวม 25 คน ประกอบด้วย บริษัททีปโก้ฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คน บริษัทสามร้อยยอด จำกัด จำนวน 19 คน และบริษัทปราชญ์ไรโฮเตอิล จำกัด จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมทางไกล ชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรมและแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับชุดฝึกอบรม

2.1 แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามความต้องการ ผู้วิจัยได้ศึกษาตำราที่เกี่ยวข้องกับการร่างแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม

2.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการเพื่อใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามความต้องการ โดยพิจารณาจากประเด็น ลักษณะ เนื้อหา ประโยชน์ โครงสร้าง และการออกแบบ

2.1.3 สร้างแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามประเด็นที่ต้องการ โดยกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม โดยใช้แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง ต้องการมากที่สุด 4 หมายถึง ต้องการมาก 3 หมายถึง ต้องการปานกลาง 2 หมายถึง ต้องการน้อย และ 1 หมายถึง ต้องการน้อยที่สุด

2.1.4 พิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และพิจารณาความเหมาะสมทั้งด้านการใช้ภาษาและความครอบคลุมเนื้อหา แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปใช้ทดลองสอบถามกับกลุ่มอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ศึกษา เป็นพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ไม่มีความร่วมมือกับสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8488

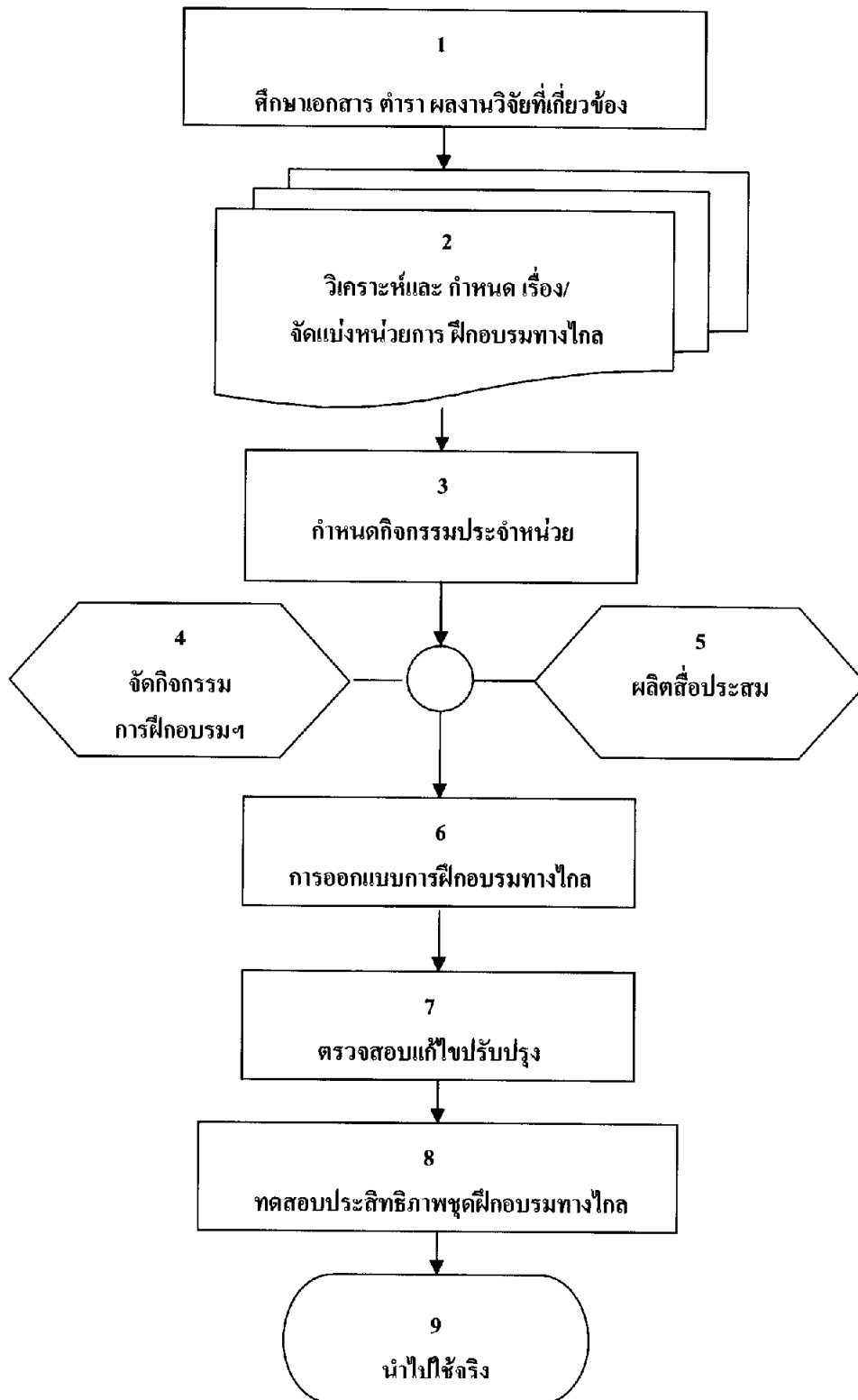
2.1.6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ปรับปรุงและจัดพิมพ์แบบสอบถามที่จะใช้จริง โดยคำนึงถึงความชัดเจนในการอธิบายวัตถุประสงค์ ความถูกต้องในเนื้อหาสาระ และรูปแบบการพิมพ์

2.1.7 ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนด ระดับค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความต้องการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายความว่า	มีความต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายความว่า	มีความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายความว่า	มีความต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายความว่า	มีความต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายความว่า	มีความต้องการน้อยที่สุด

2.2 ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม

ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ผลิตชุดฝึกอบรมโดยใช้แนวการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลแผนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (STOU PLAN) (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2551 : 164) โดยนำมาประยุกต์ใช้จริงตามลำดับและขั้นตอน ที่แสดงในภาพที่ 3.2 ดังนี้



ภาพที่ 3.2 การผลิตชุดฝึกอบรมทางไกลเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ
สำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขั้นตอนการผลิตชุดฝึกอบรมทางไกลหลักสูตรการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมทางไกล สื่อที่ใช้เป็นแบบสื่อประสมได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การสร้างชุดฝึกอบรม การวัดผลสัมฤทธิ์ ทฤษฎีการเขียน ภาษาอังกฤษธุรกิจ ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ดูบทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง)

2.2.2 วิเคราะห์และกำหนดเรื่อง/จัดแบ่งหน่วยในการฝึกอบรม เป็นการกำหนดเนื้อหาวิเคราะห์วัตถุประสงค์การฝึกอบรม โดยผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาการฝึกอบรมออกเป็น 4 หน่วย ตามผลการสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ หน่วยที่ 1 จดหมายธุรกิจ (A BUSINESS LETTER) หน่วยที่ 2 จดหมายสอบถาม (AN INQUIRY) หน่วยที่ 3 จดหมายสั่งสินค้า (AN ORDER LETTER) และหน่วยที่ 4 บันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (A MEMORANDUM AND AN E-MAIL)

2.2.3 กำหนดกิจกรรมประจำหน่วย ได้จัดทำแผนกิจกรรมการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล ได้แก่ 1) รายละเอียดชุดฝึกอบรมทางไกล ได้แก่ วัตถุประสงค์ คำอธิบายชุดฝึกอบรม รายชื่อหน่วย 2) สื่อการศึกษาและกิจกรรมต่างๆ ประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทเอกสารประกอบการฝึกอบรม สื่อซีดีรอมที่เป็นแบบฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง งานที่มอบหมาย การนำเสนอผลงาน สถานที่ในการสัมมนาและการประเมินผล 3) วิธีการศึกษาเป็นแบบสัมมนาในชั้นเรียนและแบบศึกษาด้วยตนเองที่กำหนดการใช้เวลาสัมมนา 5 ครั้งๆละ 2 ชั่วโมง การศึกษาด้วยตนเองจากเอกสารฝึกอบรม การทำแบบฝึกปฏิบัติด้วยตนเองจากสื่อซีดีรอม งานที่มอบหมายให้ศึกษาจากแหล่งเรียนรู้นอกชั้นเรียนที่ผู้ฝึกอบรมต้องใช้เวลาไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมง รวมเวลาทั้งสิ้น 10 ชั่วโมง ต่อหนึ่งหน่วยการฝึกอบรม

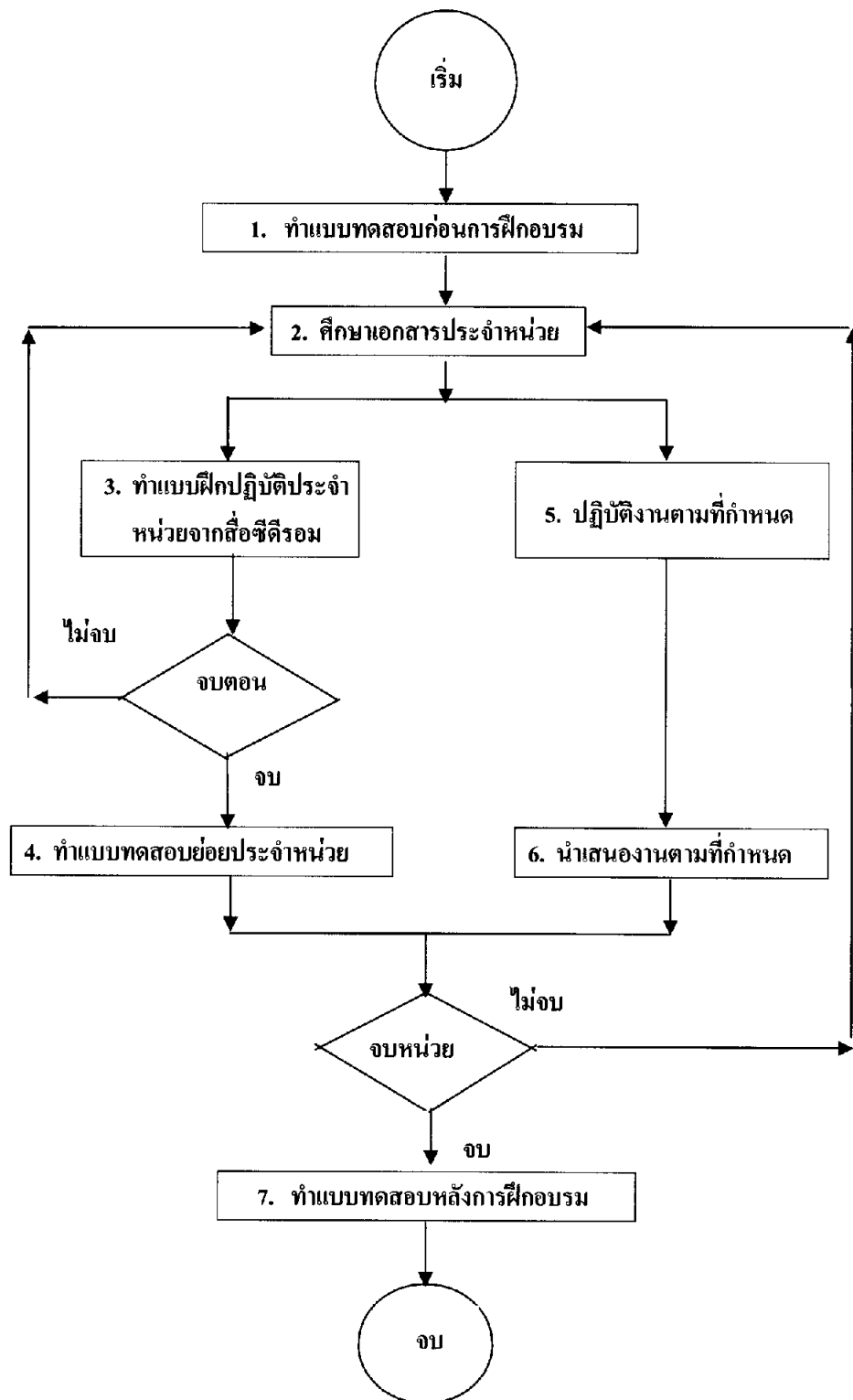
2.2.4 จัดกิจกรรมการฝึกอบรม เป็นแผนการฝึกอบรมทางไกลที่ประกอบด้วย การศึกษาจากเอกสารประกอบการฝึกอบรมในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ แบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม งานตามที่กำหนด การนำเสนอผลงาน การสัมมนา การประเมินผล รวมถึงวิธีการศึกษาด้วยตนเอง และเวลาในการศึกษาชุดฝึกอบรม

2.2.5 ผลิตสื่อประสม ผู้วิจัยได้ผลิตสื่อประสม 2 ประเภท คือ

1) สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นเอกสารชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับศึกษาด้วยตนเองที่จัดพิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

2) *สื่อซีดีรอม* เป็นแบบฝึกปฏิบัติคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (C.A.I.) โดยนำมาเข้ารหัสคำสั่งคอมพิวเตอร์โปรแกรม Authoring System และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปใช้ร่วมกับชุดฝึกอบรมทางไกล เป็นแบบฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง

2.2.6 การออกแบบการฝึกอบรมทางไกล ผู้วิจัยได้ออกแบบการฝึกอบรมทางไกล เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในแต่ละหน่วยโดยให้ผู้ฝึกอบรมได้ศึกษาตามขั้นตอน ตั้งแต่การทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม การศึกษาเอกสารประจำหน่วยด้วยตนเอง การทำแบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอมด้วยตนเอง การทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วยหลังการทำแบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม การปฏิบัติงานตามที่กำหนด การนำเสนองาน และการทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม ตามภาพที่ 3.3 ดังนี้



ภาพที่ 3.3 ขั้นตอนการฝึกอบรมทางไกล เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในแต่ละหน่วย

2.2.7 ตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากที่ได้มีการออกแบบชุดฝึกอบรมทางไกล โดยรวมแต่ละหน่วย เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ศึกษาตามขั้นตอน ได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษ จำนวน 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสร้างสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (C.A.I.) จำนวน 1 คน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยจำนวน 1 คน (ดูรายชื่อในภาคผนวก ก) ตรวจสอบแล้วปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปทดลองใช้

2.2.8 ทดสอบประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้เพื่อหาประสิทธิภาพ โดยแบ่งการทดลองออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ทดลองแบบเดี่ยว ทดลองแบบกลุ่ม และทดลองภาคสนาม

2.3 แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม

แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรมเป็นแบบปรนัยคู่ขนานเน้นทักษะการเขียน ใช้ตารางวิเคราะห์ข้อสอบตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ต้องการวัดแต่ละข้อ นำแบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมไปทดลองใช้กับตัวแทนกลุ่มตัวอย่างหาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความยากง่ายของแบบทดสอบ นำมาปรับปรุงแก้ไขและคัดเลือกหน่วยละ 10 ข้อ เป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือกแบบคู่ขนาน มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

2.3.1 ศึกษาเอกสารและตำราเกี่ยวกับการสร้างแบบทดสอบและเนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรม

2.3.2 กำหนดรูปแบบของแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม เป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือก แบบคู่ขนาน

2.3.3 สร้างตารางวิเคราะห์จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม วัดด้านพุทธิพิสัย คือ ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ และการนำไปใช้

2.3.4 เขียนแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรมเป็นแบบปรนัย ดังนี้

หน่วยที่	จำนวนข้อ ของแบบทดสอบ	
	ก่อนการฝึกอบรม	หลังการฝึกอบรม
1 จดหมายธุรกิจ	16	16
2 จดหมายสอบถาม	17	17
3 จดหมายสั่งสินค้า	15	15
4 บันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	17	17

2.3.5 ตรวจสอบและปรับปรุงแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน (ดูรายชื่อในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมก่อนนำไปทดลองใช้

2.3.6 ทดลองใช้แบบทดสอบ นำแบบทดสอบไปใช้ทดสอบกับกลุ่มอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ศึกษา จำนวน 32 คน เป็นพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เรียนในระบบเทียบโอนประสบการณ์ สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 2 ของวิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์ มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี และผ่านการเรียนวิชาภาษาอังกฤษมาแล้ว

2.3.7 วิเคราะห์แบบทดสอบ ผู้วิจัยนำผลการตอบแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม และแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม มาวิเคราะห์ ดังนี้

1) หาค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนก เพื่อคัดเลือกข้อสอบที่มีค่าอยู่ในเกณฑ์ข้อสอบที่ใช้ได้ คือมีค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.2 ถึง 0.8 และอำนาจจำแนกมีค่าตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป สรุปผลการคัดเลือกข้อสอบได้ดังนี้

หน่วยที่	จำนวนข้อทดสอบ			
	ก่อนการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรม	
	ทั้งหมด	ที่ใช้ได้	ทั้งหมด	ที่ใช้ได้
1 จดหมายธุรกิจ	16	10	16	10
2 จดหมายสอบถาม	17	10	17	10
3 จดหมายสั่งสินค้า	15	10	15	10
4 บันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	17	10	17	10

2) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกข้อสอบที่ผ่านเกณฑ์ข้อสอบที่ใช้ได้ เป็นข้อสอบก่อนการฝึกอบรม จำนวน 40 ข้อ และข้อสอบหลังการฝึกอบรม จำนวน 40 ข้อ นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายหน่วย และทั้งฉบับ โดยใช้สูตร KR_{20} โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 และสรุปผลการคัดเลือกข้อสอบได้ ดังนี้

หน่วยที่	ค่าความเชื่อมั่น	
	แบบทดสอบ ก่อนการฝึกอบรม	แบบทดสอบ หลังการฝึกอบรม
1 จดหมายธุรกิจ	0.89	0.90
2 จดหมายสอบถาม	0.95	0.93
3 จดหมายสั่งสินค้า	0.92	0.89
4 บันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	0.93	0.92
รวมทั้งฉบับ	0.98	0.98

2.3.8 ปรับปรุงแบบทดสอบให้สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปทดลองใช้

2.4 แบบสอบถามความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมนี้ โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

2.4.1 ศึกษาเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ศึกษาดำรงที่เกี่ยวข้องกับการร่างแบบสอบถามความคิดเห็น

2.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องการเพื่อใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามความคิดเห็น โดยพิจารณาจากประเด็น ลักษณะ เนื้อหา ประโยชน์ โครงสร้าง และการออกแบบ

2.4.3 สร้างแบบสอบถามความคิดเห็น ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามประเด็นที่ต้องการโดยกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ใช้แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งได้กำหนดแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

UNIT 1 A BUSINESS LETTER	ข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ
UNIT 2 AN INQUIRY	ข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ
UNIT 3 AN ORDER LETTER	ข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ
UNIT 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL	ข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 ด้านการฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอม จำนวน 10 ข้อ

2.4.4 พิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 คน (ดูรายชื่อในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และพิจารณาความเหมาะสมทั้งด้านการใช้ภาษาและความครอบคลุมเนื้อหา แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม แล้วนำ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา

2.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปใช้ทดลองสอบถามกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ศึกษา จำนวน 30 คน เป็นพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เรียนในระบบเทียบโอนประสบการณ์ สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 2 ของวิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์ แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถามความคิดเห็นการฝึกอบรม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรมทั้ง 4 หน่วย เท่ากับ 0.9038 และค่าความเชื่อมั่นของความคิดเห็นต่อสื่อซีดีรอม เท่ากับ 0.8415

2.4.6 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ปรับปรุงและจัดพิมพ์แบบสอบถามที่จะใช้จริง โดยคำนึงถึงความชัดเจนในการอธิบายวัตถุประสงค์ ความถูกต้องในเนื้อหาสาระ และจัดรูปแบบการพิมพ์

2.4.7 ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดระดับค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ดังนี้

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

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 4 เมษายน-2 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 โดยดำเนินการ ดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการฝึกอบรม

3.1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

3.1.2 ผู้วิจัยนำหนังสือไปขอความอนุเคราะห์จากบริษัทผลไม้กระป๋อง ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 10 แห่งเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลความต้องการฝึกอบรมจากพนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆของแต่ละบริษัท

3.1.3 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมกับพนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ของแต่ละบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับด้วยตัวเอง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทดสอบ และหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกล

3.2.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

3.2.2 ผู้วิจัยนำหนังสือไปขอความอนุเคราะห์จากบริษัททีปโก้ฟู๊ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัทสามร้อยยอด จำกัด และบริษัทปราณบุรีโฮเต็ล จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล การทดลองเดี่ยว การทดลองกลุ่ม 6 คน และการทดลองภาคสนาม 25 คน จากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยของแต่ละบริษัท

3.2.3 การทดลองแบบเดี่ยว นำชุดฝึกอบรมทางไกลไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัททีปโก้ฟู๊ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นตัวแทนกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 1 คน โดยใช้สถานที่บ้านพักพนักงานเป็นสถานที่ทดลองระหว่างวันที่ 2-30 ธันวาคม พ.ศ. 2549 และใช้การฝึกอบรมตามแผนกิจกรรมการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล ได้แก่ 1) รายละเอียดชุดฝึกอบรม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ คำอธิบายชุดฝึกอบรม และรายชื่อหน่วยการเรียนรู้ 2) สื่อการศึกษาและกิจกรรมประจำชุดการฝึกอบรม ประกอบด้วยเอกสารประกอบการฝึกอบรมในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ แบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม งานตามที่กำหนดให้ทำ การนำเสนอผลงาน สถานที่สัมมนาหรือศึกษาและการประเมินผล 3) วิธีการศึกษด้วยตนเอง ประกอบด้วยเตรียมตัวเพื่อศึกษาด้วยตนเอง เวลาที่ใช้ในการศึกษาชุดฝึกอบรม โดยดำเนินการฝึกอบรมตามแผนกิจกรรม และตารางการฝึกอบรม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

- 1) ปรับปรุงเวลาในการทำแบบทดสอบก่อนเรียน และหลังเรียน จาก 20 นาที เป็น 15 นาที
- 2) ปรับปรุงการใช้ภาษาในคำสั่งของแบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน และงานที่กำหนดให้ทำ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
- 3) ปรับเปลี่ยนตัวอักษรให้ชัดเจนและอ่านง่ายขึ้น

3.2.4 การทดลองแบบกลุ่ม นำชุดฝึกอบรมทางไกลที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับพนักงาน 6 คน ประกอบด้วย บริษัทสามร้อยยอด จำกัด จำนวน 3 คน และบริษัทปราณบุรี โฮเต็ล จำกัด จำนวน 3 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการศึกษา โดยใช้สถานที่ห้องประชุมของบริษัทปราณบุรี โฮเต็ล จำกัด ระหว่างวันที่ 4 มกราคม ถึงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 และใช้แผนกิจกรรมและตารางการฝึกอบรมทางไกล โดยดำเนินการฝึกอบรมตามแผนกิจกรรมและตารางการฝึกอบรม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

- 1) แก้ไขคำผิดในแบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม และในเอกสารประกอบการฝึกอบรม
- 2) ปรับปรุงคำศัพท์เฉพาะที่ใช้กับบริษัทผลไม้กระป๋อง
- 3) ปรับปรุงวิธีการอภิปรายกลุ่มตามหัวข้อที่กำหนดในแต่ละหน่วย เพื่อเป็นการทบทวนเนื้อหาและสรุปร่วมกัน

3.2.5 การทดลองภาคสนาม ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมทางไกลที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คน ประกอบด้วย บริษัททิปโก้ฟู๊ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คน บริษัทสามร้อยยอด จำกัด จำนวน 19 คน และบริษัทปราณบุรี โฮเต็ล จำกัด จำนวน 5 คน โดยใช้สถานที่ห้องประชุมของบริษัทสามร้อยยอด จำกัด ระหว่างวันที่ 4 เมษายน ถึงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 ตามแผนกิจกรรมการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล โดยปฏิบัติเช่นเดียวกับการทดลองแบบเดี่ยว และการทดลองแบบกลุ่ม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามความคิดเห็นการฝึกอบรม กับผู้เข้ารับการอบรมทางไกล ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 25 คน หลังเสร็จสิ้นการอบรม พร้อมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับด้วยตัวเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล 4 ประเด็น ดังนี้ (1) การสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) การพัฒนาและหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (4) การสำรวจความคิดเห็น ของผู้เข้ารับ

การฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 การสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกล

การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การพัฒนาและหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกล

4.2.1 วิเคราะห์คุณภาพของแบบทดสอบ ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม เพื่อหาค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก

4.2.2 วิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ด้วยการนำคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบระหว่างการฝึกอบรมและคะแนนจากแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม มาคำนวณหาคะแนนเฉลี่ย หาค่าร้อยละ แล้วนำไปวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของกระบวนการ E_1 และ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ E_2 ของชุดฝึกอบรมตามเกณฑ์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ 80 / 80

4.2.3 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน จากการทำแบบทดสอบของชุดฝึกอบรมหลังการทดสอบของกลุ่มตัวอย่าง

4.3 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม โดยการทดสอบค่าที

4.4 การสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกล

การวิเคราะห์ความคิดเห็นในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอเป็น 4 ตอน
ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่อง
การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม
เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรมและหลัง
การฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับ
พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 4 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม
ทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ผลสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสมเรื่องการ
เขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
(n = 123)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	51	41.50
หญิง	72	58.50
รวม	123	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
21 - 30 ปี	44	35.80
31 - 40 ปี	53	43.10
41 - 50 ปี	26	21.10
รวม	123	100.00
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาปีที่ 3 (ม.3)	4	3.25
มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ม.6)	4	3.25
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	1	0.80
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	20	16.26
อนุปริญญา	21	17.06
ปริญญาตรี	68	55.28
สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.10
รวม	123	100.00
4. สถานภาพสมรส		
โสด	62	50.40
สมรส	61	49.60
รวม	123	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	16.26
10,000 - 15,000 บาท	41	33.33
15,001 - 20,000 บาท	27	21.96
20,001 ขึ้นไป	35	28.45
รวม	123	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. พื้นที่ตั้งสถานที่ทำงาน		
อำเภอเมือง	14	11.38
อำเภอกุยบุรี	18	14.64
อำเภอปรางบุรี	31	25.20
อำเภอหัวหิน	8	6.50
อำเภอสามร้อยยอด	52	42.28
รวม	123	100.00
7. งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ		
ทรัพยากรบุคคล	10	8.13
การเงิน/การบัญชี	12	9.76
คลังสินค้า	26	21.14
ควบคุมคุณภาพ	4	3.25
วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์	4	3.25
วัตถุดิบ	22	17.89
วิศวกรรม	34	27.64
จัดซื้อ	5	4.07
ประสานงานลูกค้า	3	2.44
อื่นๆ	3	2.44
รวม	123	100.00
8. มีประสบการณ์ในการเรียน และ/หรืออบรม		
ภาษาอังกฤษ	123	100.00
รวม	123	100.00
9. การเรียนภาษาอังกฤษ		
จากการเรียนในโรงเรียน	102	82.92
จากวิทยากรอบรมภาษาอังกฤษ	3	2.44
จากงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ	18	14.64
รวม	123	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
10. ระยะเวลาเรียน และ/หรือ อบรมภาษาอังกฤษ		
น้อยกว่า 1 ปี	9	7.32
1 – 2 ปี	4	3.25
3 – 4 ปี	85	69.11
5 ปีขึ้นไป	25	20.32
รวม	123	100.00
11. เคยศึกษาดูงานต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ		
เคย	7	5.70
ไม่เคย	116	94.30
รวม	123	100.00
12. ลักษณะของจดหมายธุรกิจที่เขียน		
ไม่ได้เขียน	2	1.60
จดหมายธรรมดา	32	26.00
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	89	72.40
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุระหว่าง 31 -40 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 55.28 สถานภาพสมรส โสด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 พื้นที่ตั้งสถานที่ทำงานอยู่ในเขตอำเภอสามร้อยยอด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 42.28 มีหน้าที่รับผิดชอบในงานวิศวกรรม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.64 มีประสบการณ์ในการเรียน และ/หรืออบรมจากการเรียนในโรงเรียน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 82.92 มีระยะเวลาเรียน และ/หรืออบรมภาษาอังกฤษ 3 – 4 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 69.11 ไม่เคยศึกษาดูงานต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 94.30 และลักษณะของจดหมายธุรกิจที่เขียนเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 72.40

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถทางภาษาอังกฤษ จากการประเมินตนเองของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (n = 123)

ทักษะทางภาษาอังกฤษ จากการประเมินตนเองของพนักงานฯ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสามารถ ทางภาษาอังกฤษ
1. การฟัง	2.63	0.67	ปานกลาง
3. การพูด	2.48	0.62	น้อย
4. การอ่าน	2.85	0.64	ปานกลาง
5. การเขียน	2.40	0.57	น้อย
6. อื่น ๆ (เช่น การแปล)	1.33	0.74	น้อยที่สุด
รวมเฉลี่ย	2.33	0.46	น้อย

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสามารถทางภาษาอังกฤษ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33) เมื่อพิจารณาตามความสามารถทางภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การแปล ระดับน้อย ได้แก่ การเขียนและการพูด ระดับปานกลาง ได้แก่ การฟัง และการอ่าน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน ความต้องการทางภาษาอังกฤษ ด้านความต้องการใช้
ภาษาอังกฤษของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
(n = 123)

ความต้องการทางภาษาอังกฤษ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความต้องการ
ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	3.97	0.76	มาก
ด้านการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียน	3.99	0.48	มาก
ด้านไวยากรณ์ที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ	4.21	0.73	มาก
รวมเฉลี่ย	4.06	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความต้องการทางภาษาอังกฤษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) เมื่อพิจารณาตามความต้องการทางภาษาอังกฤษเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านไวยากรณ์ที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ ด้านการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียนและ ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการทางภาษาอังกฤษ ด้านการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียนของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (n = 123)

ความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียนภาษาอังกฤษ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ป้ายประกาศต่าง ๆ ในสถานประกอบการ	3.95	1.07	มาก
2. ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ	4.54	0.58	มากที่สุด
3. จดหมายสอบถาม	4.52	0.58	มากที่สุด
4. จดหมายตอบต่อ จดหมายสอบถาม	4.38	0.70	มาก
5. จดหมายสั่งสินค้า	4.50	0.68	มากที่สุด
6. จดหมายชำระเงิน	3.41	0.93	ปานกลาง
7. จดหมายร้องเรียนและปรับปรุงบัญชี	2.97	0.97	ปานกลาง
8. การขอเครดิต	3.18	0.86	ปานกลาง
9. ตัวแทนละการขอเป็นตัวแทน	3.13	0.91	ปานกลาง
10. จดหมายธุรกิจ	4.54	0.79	มากที่สุด
11. จดหมายสมัครงาน	3.37	1.04	ปานกลาง
12. บันทึกลับ	4.68	0.75	มากที่สุด
13. จดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	4.74	0.51	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	3.99	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความต้องการการเขียนภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายทักษะ พบว่า พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียนภาษาอังกฤษในระดับมากที่สุด 6 ทักษะเรียงตามลำดับ ดังนี้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) บันทึกลับ จดหมายธุรกิจ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ จดหมายสอบถาม และจดหมายสั่งสินค้า ตามลำดับ ส่วนทักษะที่ต้องการในระดับมาก ได้แก่ จดหมายตอบต่อจดหมายสอบถาม นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการทางภาษาอังกฤษ ด้านไวยากรณ์ที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ ของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (n = 123)

ความต้องการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. คำศัพท์	4.37	.64	มาก
2. สำนวน	4.35	.64	มาก
3. โครงสร้างประโยค	4.15	.86	มาก
4. กาล (tenses)	4.10	.89	มาก
5. การใช้กริยาสอดคล้องกับประธานในประโยค	4.14	.87	มาก
รวมเฉลี่ย	4.21	.73	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความต้องการด้านไวยากรณ์ที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความต้องการใช้ไวยากรณ์ ทุกข้ออยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ คำศัพท์ สำนวน โครงสร้างประโยค การใช้กริยาสอดคล้องกับประธานในประโยค และกาล (tenses) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. การสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ
สำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ในการสร้างชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ
สำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้ใช้แนวการพัฒนาชุด
ฝึกอบรมทางไกลแผนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (STOU PLAN) มาประยุกต์ใช้ เนื้อหา
สาระภายในชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ แบ่ง
ออกเป็น 4 หน่วยย่อย ประกอบด้วย

หน่วยที่ 1 จดหมายธุรกิจ (A BUSINESS LETTER)

หน่วยที่ 2 จดหมายสอบถาม (AN INQUIRY)

หน่วยที่ 3 จดหมายสั่งสินค้า (AN ORDER LETTER)

หน่วยที่ 4 บันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (A MEMORANDUM AND
AN E-MAIL)

ในหน่วยย่อยแต่ละหน่วยประกอบด้วยคำชี้แจงสำหรับผู้เข้าอบรม ชื่อชุด ชื่อหน่วย
จุดประสงค์ สาระการเรียนรู้ กิจกรรมประจำหน่วย สื่อซีดีรอม แบบฝึกปฏิบัติ และการ
ประเมินผล โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ
สำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปทดลองใช้แบบเดียวกับ
พนักงานบริษัททีปโก้ฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มทดลองจำนวน 1 คน หลังจากนั้น
ก็นำไปทดลองแบบกลุ่มกับพนักงาน ที่ไม่ใช่กลุ่มทดลองจำนวน 6 คน ประกอบด้วยบริษัท
สามร้อยยอด จำกัด จำนวน 3 คน และบริษัทปราณบุรี โฮเต็ล จำกัด จำนวน 3 คน และทดลอง
ภาคสนามกับกลุ่มพนักงานที่เป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 25 คน ประกอบด้วย บริษัททีปโก้ฟู้ดส์
(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คน บริษัทสามร้อยยอด จำกัด จำนวน 19 คน และ
บริษัทปราณบุรี โฮเต็ล จำกัด จำนวน 5 คน และหาประสิทธิภาพรายหน่วย และรวมทั้งชุด
ครั้งนี้

ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบบเดี่ยว (n = 1)

ชุดฝึกอบรม หน่วยที่	ระหว่างฝึก		หลังฝึก		ค่าประสิทธิภาพ E1/E2
	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	
1	60	51	10	9	85.00/90.00
2	60	50	10	10	83.33/100.00
3	60	46	10	8	76.67/80.00
4	60	52	10	9	86.67/90.00
เฉลี่ยทุกหน่วย	60	49.75	10	9.00	82.92/90.00

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.6 แสดงว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการทดสอบแบบเดียวกับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จำนวน 1 คน มีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์ 80/80

ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม
 เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบบกลุ่ม (n = 6)

ชุดฝึกอบรม หน่วยที่	ระหว่างฝึก			หลังฝึก			ค่า ประสิทธิภาพ E1/E2
	คะแนน เต็ม	\bar{X}	S.D.	คะแนน เต็ม	\bar{X}	S.D.	
1	60	52.17	2.99	10	9.00	0.26	86.94/90.00
2	60	50.50	3.83	10	9.33	0.33	84.17/93.33
3	60	53.17	1.33	10	8.67	0.21	88.61/86.67
4	60	52.50	2.43	10	9.83	0.17	87.50/98.33
เฉลี่ยทุกหน่วย	60	52.08	1.55	10	9.21	0.12	86.81/92.08

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.7 แสดงว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม
 เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 จากการทดสอบแบบกลุ่มกับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จำนวน 6 คน มีประสิทธิภาพ
 ตามเกณฑ์ 80/80

ตารางที่ 4.8 ผลการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรวมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (n = 25)

ชุดฝึกอบรวม หน่วยที่	ระหว่างฝึก			หลังฝึก			ค่า ประสิทธิภาพ E1/E2
	คะแนน เต็ม	\bar{X}	S.D.	คะแนน เต็ม	\bar{X}	S.D.	
1	60	49.40	3.62	10	8.52	0.87	82.33/85.20
2	60	49.60	3.20	10	8.96	0.98	82.67/89.60
3	60	52.08	1.85	10	9.04	0.89	86.80/90.40
4	60	50.92	3.09	10	9.36	0.76	84.87/93.60
เฉลี่ยทุกหน่วย	60	50.50	1.92	10	8.97	0.56	84.50/98.70

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.8 พบว่า ชุดฝึกอบรวมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 1 เรื่องจดหมายธุรกิจ มีประสิทธิภาพ 82.33/85.20 หน่วยที่ 2 เรื่องจดหมายสอบถาม มีประสิทธิภาพ 82.67/89.60 หน่วยที่ 3 เรื่องจดหมายสั่งสินค้า มีประสิทธิภาพ 86.80/90.40 หน่วยที่ 4 เรื่องบันทึกสั่งและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีประสิทธิภาพ 84.87/93.60 และผลรวมทุกหน่วยภายในชุด มีประสิทธิภาพ 84.50/98.70 แสดงว่าชุดฝึกอบรวมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพของกระบวนการ (E₁) และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E₂) ตามเกณฑ์ที่กำหนด

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทุกหน่วยและรายหน่วย

หน่วยที่	ก่อนฝึกอบรม (n=25)		หลังฝึกอบรม (n=25)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
หน่วยที่ 1 เรื่อง จดหมายธุรกิจ	4.80	1.19	8.52	0.87	15.393**
หน่วยที่ 2 เรื่อง จดหมายสอบถาม	4.68	0.69	8.96	0.98	21.841**
หน่วยที่ 3 เรื่อง จดหมายสั่งสินค้า	4.68	1.14	9.04	0.89	13.815**
หน่วยที่ 4 เรื่อง บันทึกต้นและ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.24	0.88	9.36	0.76	21.952**
เฉลี่ยทุกหน่วยภายในชุด	4.60	0.58	8.97	0.56	36.955**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**ตอนที่ 4 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรม
ทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงาน
บริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทุกหน่วยและรายหน่วย (n = 25)

ความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หน่วยที่ 1 เรื่องจดหมายธุรกิจ	4.39	0.48	มาก
หน่วยที่ 2 เรื่องจดหมายสอบถาม	4.32	0.49	มาก
หน่วยที่ 3 เรื่องจดหมายสั่งสินค้า	4.35	0.53	มาก
หน่วยที่ 4 เรื่องบันทึกสั่งและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.44	0.62	มาก
เฉลี่ยรวมทุกหน่วย	4.38	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นด้วยกับการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมทุกหน่วยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นด้วยทุกหน่วยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ หน่วยที่ 4 เรื่องบันทึกสั่งและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยที่ 1 เรื่องจดหมายธุรกิจ หน่วยที่ 3 เรื่องจดหมายสั่งสินค้า และหน่วยที่ 2 เรื่องจดหมายสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อ ชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 1 เรื่องจดหมาย ธุรกิจ (n = 25)

ความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิง พฤติกรรม	4.40	0.58	มาก
2. เนื้อหา มีความถูกต้อง	4.52	0.59	มากที่สุด
3. เนื้อหา มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.36	0.64	มาก
4. การจัดลำดับเนื้อหาเหมาะสมกับขั้นตอนการเรียนรู้	4.40	0.58	มาก
5. ความสอดคล้องสัมพันธ์กันของเนื้อหาแต่ละตอน	4.32	0.56	มาก
6. ความชัดเจนของเนื้อหา	4.48	0.59	มาก
7. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับแบบฝึกปฏิบัติ	4.48	0.65	มาก
8. เนื้อหา มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับกิจกรรมตามที่ กำหนดให้ทำ	4.40	0.65	มาก
9. ความเหมาะสมกับระยะเวลาในการศึกษาชุดฝึกอบรม	4.16	0.80	มาก
เฉลี่ย	4.39	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นด้วยกับการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 1 เรื่องจดหมายธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เห็นด้วยกับการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลในระดับมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาที่มีความถูกต้อง ส่วนประเด็นอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ทุกประเด็น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความชัดเจนของเนื้อหา เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับแบบฝึกปฏิบัติ และเนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อ ชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 2 เรื่องจดหมาย สอบถาม (n = 25)

ความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิง พฤติกรรม	4.36	0.57	มาก
2. เนื้อหา มีความถูกต้อง	4.36	0.57	มาก
3. เนื้อหา มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.40	0.58	มาก
4. การจัดลำดับเนื้อหาเหมาะสมกับขั้นตอนการเรียนรู้	4.36	0.64	มาก
5. ความสอดคล้องสัมพันธ์กันของเนื้อหาแต่ละตอน	4.36	0.57	มาก
6. ความชัดเจนของเนื้อหา	4.36	0.57	มาก
7. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับแบบฝึกปฏิบัติ	4.32	0.56	มาก
8. เนื้อหา มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับกิจกรรมตามที่ กำหนดให้ทำ	4.40	0.65	มาก
9. ความเหมาะสมกับระยะเวลาในการศึกษาชุดฝึกอบรม	4.00	0.76	มาก
เฉลี่ย	4.32	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นด้วยกับการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 2 เรื่องจดหมายสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เนื้อหา มีความเหมาะสมกับผู้เรียน เนื้อหา มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับกิจกรรมตามที่กำหนดให้ทำ และความชัดเจนของเนื้อหา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อ ชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 3 เรื่องจดหมาย สั่งสินค้า (n = 25)

ความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิง พฤติกรรม	4.36	0.57	มาก
2. เนื้อหา มีความถูกต้อง	4.56	0.58	มากที่สุด
3. เนื้อหา มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.32	0.56	มาก
4. การจัดลำดับเนื้อหา เหมาะสมกับขั้นตอนการเรียนรู้	4.32	0.69	มาก
5. ความสอดคล้องสัมพันธ์กันของเนื้อหาแต่ละตอน	4.28	0.61	มาก
6. ความชัดเจนของเนื้อหา	4.48	0.59	มาก
7. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับแบบฝึกปฏิบัติ	4.36	0.57	มาก
8. เนื้อหา มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับกิจกรรมตามที่ กำหนดให้ทำ	4.28	0.61	มาก
9. ความเหมาะสมกับระยะเวลาในการศึกษาชุดฝึกอบรม	4.20	0.71	มาก
เฉลี่ย	4.35	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นด้วยกับการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 3 เรื่องจดหมายสั่งสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหา มีความถูกต้อง ส่วนประเด็นอื่นๆ อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เนื้อหา มีความสอดคล้องกับแบบฝึกปฏิบัติ และ เนื้อหา มีความเหมาะสมกับผู้เรียน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อ ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 4 เรื่องบันทึก ล้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (n = 25)

ความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิง พฤติกรรม	4.48	0.65	มาก
2. เนื้อหา มีความถูกต้อง	4.48	0.65	มาก
3. เนื้อหา มีความเหมาะสมกับผู้เรียน	4.48	0.65	มาก
4. การจัดลำดับเนื้อหาเหมาะสมกับขั้นตอนการเรียนรู้	4.40	0.76	มาก
5. ความสอดคล้องสัมพันธ์กันของเนื้อหาแต่ละตอน	4.36	0.70	มาก
6. ความชัดเจนของเนื้อหา	4.40	0.71	มาก
7. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับแบบฝึกปฏิบัติ	4.44	0.71	มาก
8. เนื้อหา มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับกิจกรรมตามที่ กำหนดให้ทำ	4.48	0.59	มาก
9. ความเหมาะสมกับระยะเวลาในการศึกษาชุดฝึกอบรม	4.40	0.71	มาก
เฉลี่ย	4.44	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นด้วยกับการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หน่วยที่ 4 เรื่องบันทึก ล้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เนื้อหา มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับกิจกรรมตามที่กำหนดให้ เนื้อหา มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และเนื้อหามีความเหมาะสมกับผู้เรียน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อ ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับ พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการฝึกปฏิบัติด้วยสื่อ ซีดีรอม (n = 25)

ความคิดเห็นต่อชุดฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สื่อซีดีรอม ที่ใช้สะดวกไม่ยุ่งยาก	4.64	0.49	มากที่สุด
2. ภาษาที่ใช้มีความกระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	0.41	มากที่สุด
3. วัตถุประสงค์และเนื้อหาการฝึกมีความสอดคล้องกัน	4.72	0.46	มากที่สุด
4. ขนาดของตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจน	4.36	0.57	มาก
5. รูปแบบตัวอักษรสวยงาม อ่านง่าย	4.32	0.56	มาก
6. ความเหมาะสมของสีตัวอักษร และสีพื้นที่ใช้	4.60	0.50	มากที่สุด
7. ระดับความดังของเสียงดนตรีที่ใช้ประกอบเหมาะสม	4.52	0.59	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของการจัดวางตัวอักษร หรือข้อความ ในแต่ละกรอบ	4.28	0.46	มาก
9. โปรแกรมเปิดโอกาสให้ผู้ใ้ควบคุมการเรียนรู้ของ ตนเองได้	4.72	0.46	มากที่สุด
10. หลังจากฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอมแล้ว ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจได้ดีขึ้น	4.72	0.46	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.57	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นด้วยกับการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด 7 ประเด็นเรียงตามลำดับ ดังนี้ ภาษาที่ใช้มีความกระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย วัตถุประสงค์และเนื้อหาการฝึกมีความสอดคล้องกัน โปรแกรมเปิดโอกาสให้ผู้ใ้ควบคุมการเรียนรู้ของตนเองได้ หลังจากฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอมแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจได้ดีขึ้น สื่อซีดีรอมที่ใช้สะดวกไม่ยุ่งยาก ความเหมาะสมของสีตัวอักษรและสีพื้นที่ใช้ และระดับความดังของเสียงดนตรีที่ใช้ประกอบเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนประเด็นอื่นๆอยู่ในระดับมาก

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา และหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ผู้วิจัยได้สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.1.2 เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.1.3 เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม ด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.1.4 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2 สมมติฐานการวิจัย

1.2.1 ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

1.2.2 ผู้รับการฝึกอบรม มีผลสัมฤทธิ์ทางการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ หลังการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำ ระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆของบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความร่วมมือจัดการศึกษากับสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) จำนวน 10 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆของ 3 บริษัท ได้แก่ บริษัททีปโก้ฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัทสามร้อยยอด จำกัด และบริษัทปราณบุรีโฮเต็ล จำกัด จำนวน 25 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง

1.3.2 เครื่องมือในการวิจัย

- 1) แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 2) ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- 3) แบบทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม
- 4) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการฝึกอบรม โดยใช้แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม สอบถามกับพนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ของบริษัทผลไม้กระป๋อง ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทั้ง 10 แห่ง จำนวน 123 คน
- 2) เก็บรวบรวมข้อมูลประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ผู้วิจัยได้นำชุดฝึกอบรมทางไกลที่ปรับปรุงแล้วไปใช้ทดลองภาคสนามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 25 คน ประกอบด้วย บริษัท ทีปโก้ฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 คน บริษัทสามร้อยยอด จำกัด จำนวน 19 คน และบริษัทปราณบุรีโฮเต็ล จำกัด จำนวน 5 คน โดยใช้สถานที่ห้องประชุมของบริษัทสามร้อยยอด จำกัด ระหว่างวันที่ 4 เมษายน ถึงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 โดยดำเนินการฝึกอบรมตามแผนกิจกรรมและตารางการฝึกอบรม แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์สรุปและอภิปรายผล

3) เก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นสอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมเรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1) และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) ของชุดฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด 80 / 80
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม โดยการนำคะแนนจากแบบทดสอบก่อนและแบบทดสอบหลังฝึกมาคำนวณหาค่าความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่แล้วนำไปวิเคราะห์ โดยใช้สูตร t-ttest
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยการนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง ที่ใช้ชุดฝึกอบรมนี้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.4 ผลการวิจัย

1.4.1 ความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความต้องการทางภาษาอังกฤษโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความต้องการทางภาษาอังกฤษ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านไวยากรณ์ที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ ด้านการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียน และด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

1.4.2 ประสิทธิภาพชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพรวมทั้ง 4 หน่วย สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 84.50/98.70 เมื่อพิจารณาเป็น รายหน่วย พบว่าหน่วยที่ 1 เรื่องจดหมายธุรกิจ มีประสิทธิภาพ 82.33/85.20 หน่วยที่ 2 เรื่องจดหมายสอบถาม มีประสิทธิภาพ 82.67/89.60 หน่วยที่ 3 เรื่องจดหมายสั่งสินค้า มีประสิทธิภาพ 86.80/90.40 หน่วยที่ 4 เรื่องบันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีประสิทธิภาพ 84.87/93.60

1.4.3 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นด้วยกับการใช้ชุดฝึกอบรมทางไกล โดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมทุกหน่วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นด้วยทุกหน่วยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ หน่วยที่ 4 เรื่องบันทึกสั้น และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยที่ 1 เรื่องจดหมายธุรกิจ หน่วยที่ 3 เรื่องจดหมายสั่งสินค้า และหน่วยที่ 2 เรื่องจดหมายสอบถาม

2. อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลนี้ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ ความต้องการในการฝึกอบรม ประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม ผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม และความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม

2.1 ความต้องการในการฝึกอบรม

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความต้องการทางภาษาอังกฤษโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความต้องการทางภาษาอังกฤษ พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านไวยากรณ์ที่ใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ รองลงมา ได้แก่ ด้านการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียน และด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ จินตนา วีระปรียาภูร (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษบังคับ ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษบังคับพื้นฐาน 3 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลที่มีปัญหาในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนอยู่ในระดับมาก และทั้งนี้ก็เป็นเพราะพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความต้องการที่จะนำความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ที่รับผิดชอบ รวมถึงความต้องการความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานด้วย สอดคล้องกับ นพวงศ์ ศิวพิทักษ์ (2541 : 181-183) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมี

ความชำนาญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพื่อพัฒนา
 ทักษะ บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และเพื่อส่งเสริม
 และ สร้างขวัญในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ Dirkx, Lavin and Pclavin (1995 อ้างถึงใน
 สุรเชษฐ์ เวชชพิทักษ์ 2544) ได้กล่าวว่าผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ต้องการเรียนสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิต
 ของตน ซึ่งอาจเป็นสภาพปัญหาหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- 1) มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้เรียนที่ลงมือปฏิบัติ
- 2) ศึกษาเพื่อที่จะปรับปรุงพฤติกรรมที่เกี่ยวกับบทบาททางสังคมของตนเอง
- 3) เมื่อเรียนแล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและชีวิตครอบครัว
- 4) คาดหวังว่าเวลาเรียนของตนจะมีความสอดคล้องกับชีวิตการทำงานและ

ครอบครัว

- 5) คาดหวังว่าวิชาที่เรียนจะช่วยแก้ปัญหาชีวิตประจำวันของเขาได้

2.2 ประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม

ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น
 มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ทั้ง 4 หน่วย ทั้งนี้เพราะมีกระบวนการในการวิจัยและ
 พัฒนา โดยมีการนำเอาชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้แล้วนำมาปรับปรุงให้สามารถใช้ในการอบรม
 การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับที่ สุรเชษฐ์ เวชชพิทักษ์ (2544 :
 บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้ซีดีรอมเป็นสื่อหลัก เรื่องการออก
 เสียงภาษาอังกฤษสำหรับครูภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมที่
 พัฒนาขึ้นนี้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 และ จิตรา วงศ์จรสุข (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำ
 การวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่องภารกิจพนักงานขับรถยนต์โดยสารของบริษัท
 ขนส่ง จำกัด โดยใช้เทปเสียงเป็นสื่อหลัก ทั้ง 6 หน่วย มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 90/90 ที่
 กำหนด และผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเรียนรู้ด้วยชุดฝึกอบรมนี้มีประสิทธิภาพ ตรงกับ
 ที่ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (อ้างในกฤษณ์ พลอยโสภณ 2538 : 29) ได้ให้ความสำคัญของชุด
 ฝึกอบรมทางไกลไว้ 4 ประการ คือ

- 1) มีระบบที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองอย่างมี
 ประสิทธิภาพและพึ่งพาความช่วยเหลือจากผู้สอนน้อยที่สุด
- 2) บรรจุเนื้อหาสาระที่วิเคราะห์ไว้ดีแล้ว ที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้
 ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

กฤษณ์ในศ *

- 3) มีสื่อการสอนที่หลากหลายและทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้เป็นอย่างดี
- 4) มีระบบการประเมินที่จะประกันคุณภาพของผู้เรียนในแต่ละวิชา

2.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมเรื่องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตรง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ใหญ่ จึงเรียนอย่างมีเป้าหมายและมีความต้องการพัฒนาตนเองในงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ โนลส์ (Knowles' theory of andragogy อ้างถึงใน วิศนีย์ ศิลตระกุล 2545 : 34-36) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คือผู้ใหญ่เรียนอย่างมีเป้าหมาย โดยคาดหวัง และมีความต้องการให้ได้ความรู้ไปใช้ประโยชน์และพัฒนาตนเอง เรียนในเรื่องที่เกี่ยวข้องจากความรู้และประสบการณ์ของตนเอง ทำให้ผู้เรียนเป็นผู้ที่เชี่ยวชาญในเนื้อหาสาระนั้นๆ และสามารถใช้ความรู้ ประสบการณ์แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความรู้มากยิ่งขึ้น และผู้ใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติจากการทำงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ทำให้เรียนรู้ได้ดีจากงานนั้น และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนไปใช้ทำงานได้เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรเชษฐ เวชชพิทักษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้ซีดีรอมเป็นสื่อหลักเรื่องการออกเสียงภาษาอังกฤษสำหรับครูภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ครูสอนภาษาอังกฤษมีความก้าวหน้าทางการเรียนรู้เพิ่มขึ้นหลังการใช้ชุดฝึกอบรมนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความสำคัญ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปารินทร์ มั่นวิมลย์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาบทเรียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชาวิทยาศาสตร์ เรื่องการคมนาคมขนส่งสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลปรากฏว่าบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และอมร สุขจรัส (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาชีววิทยา สรุปได้ว่านักเรียนที่เรียนโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่เรียนโดยวิธีปกติ

2.4 ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อชุดฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นด้วยกับการใช้ชุดฝึกอบรมโดยรวมทุกหน่วยอยู่ในระดับมาก และการฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะเป็นสื่อที่ใช้ในระบบทางไกลที่ผู้เรียนสามารถนำไปศึกษาด้วยตนเองได้ ซึ่งเป็นไปตามงานวิจัยของ คาร์ป ปีเตอร์สัน และโรเอลฟส์ (Carp, Peterson, and Roelfs, 1974 อ้างถึงใน สุรเชษฐ เวชชพิทักษ์ 2544 : 190) ที่พบว่า

ผู้ใหญ่มองสนใจที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพ และสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ จารูวรรณ กล้าสนอง (2542 : บทคัดย่อ) เรื่องความเหมาะสมและประโยชน์ ของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมทางไกลของสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมทางไกลมีความคิดเห็นว่าชุดการเรียนรู้ ด้วยตนเองโดยรวม มีความเหมาะสมในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลจากงานวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลการวิจัยความต้องการในการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ พบว่า พนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความสามารถทางภาษาอังกฤษโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น บริษัทผลไม้กระป๋อง ควรส่งเสริม ให้มีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถด้านการเขียนภาษาอังกฤษให้สูงขึ้น โดยอาจ พัฒนาด้วยวิธีการฝึกอบรมทางไกล หรือวิธีอื่นๆ ตามสภาพความเหมาะสมของแต่ละบริษัท

3.1.2 ผลการวิจัยประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสมเรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ได้ตามเกณฑ์ 80/80 ดังนั้น บริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จึงควรนำเอาชุดฝึกอบรมนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรในเรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจต่อไป

3.1.3 ผลการวิจัยผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมี ผลสัมฤทธิ์สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น บริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรตามความรู้ ความสามารถ และความสนใจ ของบุคลากรแต่ละบุคคล เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

3.1.4 ผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อชุดฝึกอบรมอยู่ใน ระดับมาก ดังนั้น สถานศึกษาที่ทำความร่วมมือ และบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ควรมีการพัฒนาหรือจัดหาสื่อการสอน และชุดฝึกอบรมในลักษณะเดียวกันนี้ ไว้เพื่อบริการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในโอกาสต่อไปด้วย

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 งานวิจัยนี้ได้จำกัดขอบเขตของเนื้อหาภาษาอังกฤษ เฉพาะเรื่อง การเขียน ภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้นใน การวิจัยครั้งต่อไป จึงควรพิจารณาชุดฝึกอบรมที่มีเนื้อหาภาษาอังกฤษในเรื่องอื่นๆ เช่น การอ่าน การพูด

3.2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ กับองค์กรอื่นๆ เช่น ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจท่องเที่ยว สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

3.2.3 ควรมีการวิจัย เพื่อศึกษารูปแบบของชุดฝึกอบรมทางไกลประเภทต่างๆ ที่มีความหลากหลายให้มากขึ้น เช่น การฝึกอบรมทางไกลที่สามารถปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ เป็นต้น

3.2.4 ควรมีการวิจัย เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น สื่อการสอนโดยใช้เว็บเป็นฐาน (Web Based Instruction : WBI) หรือการเรียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ พลอยโสภณ (2538) “ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่องการเพาะเลี้ยงปลาน้ำจืดสำหรับ
เกษตรกรภาคตะวันตก” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กระทรวงศึกษาธิการ (2542) คำชี้แจงประกอบพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช
2542 กรุงเทพมหานคร การศาสนา กรมศาสนา
- กิดานันท์ มลิทอง (2536) เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โกศล ชูช่วย (2538) “การใช้ดาวเทียมเพื่อการสื่อสารและโทรคมนาคม” วารสารการศึกษา
ผ่านดาวเทียม 1, 3 (กุมภาพันธ์) : 30-34
- จารุวรรณ กล้าสนอง (2542) ความเหมาะสมและประโยชน์ของชุดการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับ
หลักสูตรการฝึกอบรมทางไกลของสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2547) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดแบบบูรณาการ ประจำปี
2547 กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- จิตรา วงศ์จรสุข (2544) “การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่องภารกิจพนักงานขับรถยนต์
โดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด โดยใช้เทปเสียงเป็นสื่อหลัก” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชา
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จินตนา วีระปริยากร (2543) การศึกษาปัญหาและความต้องการในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษบังคับ
ทุนวิจัย มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา
- ชัยงค์ พรหมวงศ์ (2551) แนวทางการดำเนินงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตาม
นโยบายของสภามหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชัยงค์ พรหมวงศ์และคณะ (2535) “การผลิตบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน” ใน เอกสารการ
สอนชุดวิชาประมวลสาระวิชาชีพมหาบัณฑิตเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา หน้าที่
11 หน้า 389 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ชีวันวัฒน์ บุญศิวนนท์และจิตาภัส สัมพันธ์สมโภช (2546) คอมพิวเตอร์เพื่องานอาชีพ
กรุงเทพมหานคร วังอักษร

- ช่วง โชติ พันธุเวช (2534) “บทเรียนคอมพิวเตอร์ (Coursewares)” *จันทร์เกษม 217* (เมษายน – มิถุนายน) : 16 – 24
- เตือนใจ เกตุษา (2532) *การสร้างแบบทดสอบ 1 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ทวี นาคบุตร (2544) “การศึกษานอกระบบกับการศึกษาทางไกล” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาปรัชญาและหลักการศึกษานอกระบบ* หน่วยที่ 14 หน้า 202 – 203 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- นงนุช วรรณชะวะ (2534) “คอมพิวเตอร์ในการศึกษา : ความเป็นมา” *วารสารคอมพิวเตอร์ทูเดย์* (สิงหาคม) : 69-71
- นพวงศ์ ศิวพิทักษ์ (2541) *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร* กรุงเทพมหานคร เอ็มพันธ์
- นรเศรษฐ์ สุทธิธรรม (2543) “การพัฒนาชุดการเรียนด้วยคอมพิวเตอร์วิชาวิทยาศาสตร์ ภายภาพชีวิตภาพเรื่องโลกแห่งแสงสีสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาเขตการศึกษา 1” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต* แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นฤมล. (2547) *ภาษาอังกฤษในสำนักงาน (Office English)* กรุงเทพมหานคร : สิวแมน เฮอร์เทจ
- นิคม ทาแดง (2537) “วิธีการและสื่อสารการฝึกอบรมทางไกล” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* หน่วยที่ 10 หน้า 108 – 123 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- นิพนธ์ สุขปรีดี (2520) *นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการศึกษา* กรุงเทพมหานคร พินเนส
- บั้งอร สว่างวโรรส (2540) *Business Letters and Memos* กรุงเทพมหานคร ชวนพิมพ์
- ปารินทร์ มัจฉิมาลัย (2540) “การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง คมนามคมและการขนส่งสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต* แขนงวิชาหลักสูตรและการสอน สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พิตร ทองชั้น (2544) “การวางแผนการวิจัยและการรวบรวมข้อมูล” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยและพัฒนาศึกษานอกระบบ* หน่วยที่ 3 หน้า 166 – 227 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- พจน์ย์ ช่วยทอง (2536) “การพัฒนาชุดฝึกอบรมทางไกลสำหรับข้าราชการพลเรือน เรื่อง ศิลปะการให้บริการ” *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต* ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน สาขาวิชาการศึกษาออกโรงเรียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- พรชัย สระศรีสุวรรณ (2539) “การพัฒนาชุดการสอนวิชาการออกแบบแม่พิมพ์โลหะ
เรื่องงานตัดเจาะ” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต ภาควิชา
ครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ
- เพ็ญศรี ทิวสุวรรณ (2533) “ผู้เรียนการศึกษานอกระบบ” ใน *หลักการเรียนรู้และเทคนิค
การฝึกอบรม* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เพ็ญศรี ทิวสุวรรณ (2544) “ผู้เรียนการศึกษานอกระบบ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการ
เรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรม* หน่วยที่ 2 หน้า 49 -117 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ไพศาล หวังพานิช และคณะ (2535) “ลักษณะเครื่องมือวัดผลที่ดี” ใน *เอกสารการสอน
ชุดวิชาการพัฒนาแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน* หน่วยที่ 5 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เพลินตา โมสกุล (2548) *การเขียนเชิงสร้างสรรค์* ค้นคืนวันที่ 31 ธันวาคม 2547 จาก
http://e-learning.aru.ac.th/tsh3/e_new/lesson2html
- ภัทรา นิคมานนท์ (2532) *การประเมินผลและการสร้างแบบทดสอบ* กรุงเทพมหานคร
อักษรพิพจน์
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2550) *เว็บไซต์ประกอบรายวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ
เรียนรู้* ค้นคืนวันที่ 9 ธันวาคม 2550 จาก [http://dusithost.dusit.ac.th/~librarian/
myweb/index.html](http://dusithost.dusit.ac.th/~librarian/myweb/index.html)
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2535) “การเขียนและวิเคราะห์ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์”
เอกสารชุดฝึกอบรม นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- _____ (2546) *ประมวลสาระชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพมหาบัณฑิตการศึกษานอกระบบ*
หน่วยที่ 12 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มัทนา ศุภนคร *ข้อสอบภาษาอังกฤษ ปริญญา VS อนัตนัย* ค้นคืนวันที่ 3 ตุลาคม 2549 จาก
<http://library.rit.ac.th/journal/johs/jour 461>
- รุจิร ภู่อาระและคณะ (2535) *การประเมินผลการศึกษา* กรุงเทพมหานคร ชวนพิมพ์
- เรืองชัย ทรัพย์นรินทร์ (2544) “ชุดฝึกอบรมทางไกล เรื่องการบรรณาธิกรหนังสือเล่มสำหรับ
สำนักพิมพ์” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและ
สื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- ล้วน สายยศ (2536) “ระเบียบวิธีทางสถิติบางประการเพื่อการวิจัย” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* หน่วยที่ 4 หน้า 255-374 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ล้วน สายยศ (2539) *เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สุวีริยาสาสน์
- ลำควน จาดใจดี (2545) *Business Correspondence* กรุงเทพมหานคร ไทยเจริญการพิมพ์
- วราพงษ์ คุณเดชอมร (2548) *Business Correspondence Made Easy* กรุงเทพมหานคร โอเคียนสโตร์
- วิจิตร ศรีสอ้าน (2534) “ปรัชญาและพัฒนาการของการศึกษาทางไกล” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาทางไกล* หน่วยที่ 9 หน้า 5-6 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- วิศนี คิลตระกูล (2545) “การเรียนรู้ในการศึกษานอกระบบ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการพัฒนาสื่อการศึกษานอกระบบ* หน่วยที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ศศิกัญจน์ ทวีสุวรรณ (2545) “รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการพัฒนาสื่อการศึกษานอกระบบ* หน่วยที่ 7 หน้า 2-72 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2547) *เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ* ซีเอ็ดยูเคชั่น เอช. เอ็น. กรุ๊ป
- สถาพร สาธุการ (2550) *การออกแบบและการผลิตสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนการสอนด้วยโปรแกรม Macromedia Authorware 7* สาระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 4 ธันวาคม 2550 จาก http://www.dpu.ac.th/techno/documents/pdf/new_3.pdf
- สุจรีต เพ็ชรชอบ (2537) *บทบาทของครูในการพัฒนาประเทศ* การศึกษาเอกชน ม.ป.ท.
- สุธีร์ นวกุล (2545) *อีเมลล์ข้ามโลกด้วย Outlook Express* ซีเอ็ดยูเคชั่น เอช. เอ็น. กรุ๊ป
- สุนทร สุนันท์ชัย (2529) *การศึกษานอกโรงเรียน ... เส้นทางที่ไม่สิ้นสุด* กรุงเทพมหานคร อรุณอัมรินทร์การพิมพ์
- สุภมาส อังสุโชติ (2545) “การประเมินสื่อสิ่งพิมพ์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการพัฒนาสื่อการศึกษานอกระบบ* หน่วยที่ 1 หน้า 257 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- สุมิตรา อังวัฒนกุล (ม.ป.ป.) *กิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สุรเชษฐ์ เวชชพิทักษ์ (2544) “การพัฒนาชุดฝึกอบรบทางไกลโดยใช้ ซีดีรอมเป็นสื่อหลัก เรื่อง การออกเสียงภาษาอังกฤษสำหรับครูภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สนิท ตั้งทวี (2531) *ศิลปะการสอนภาษาไทย* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- อดิกรณ์ ลิขสิทธิ์ (2538) “ผลของการใช้วิธีการสอนอ่านตามแนวทฤษฎีการสอนแบบ อรรถฐานที่มีต่อการพัฒนาทักษะและความสนใจในการเขียนเรื่อง ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านสำโรง-โคกเพชร จังหวัดสุรินทร์” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาหลักสูตรและการสอน สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อมร สุขจำรัส (2534) “ผลของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชา ชีววิทยา เรื่องการย่อยอาหารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2533 โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี” กรุงเทพมหานคร สถาบันวิจัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
- อลิสวา วานิชดี (2546) “การเรียนรู้แบบพึ่งตนเองและกลวิธีการเรียนภาษาในระบบการศึกษา ทางไกล” *วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช* 16, 1 (มกราคม – มิถุนายน) : 91
- _____ (2547) *มือใหม่หัดใช้อินเทอร์เน็ต & อีเมล* กรุงเทพมหานคร โปรวิชั่น
- Alderson, J.C., Clapham, C. and Wall, D. (1995) *Language Test Construction and Evaluation*. New York : Cambridge University Press.
- Cross, K Patricia. (1981) *Adults as Learners*. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass.
- Hope, Geoffrey R., Taylor, Heimy F. and Pusack, James P. (1984) *Using Computer in Teaching Foreign Language*. New Jersey: Center for Applied Linguistics.
- Perry, Paul.(1994) *Multimedia Developer's Guide*. Indianapolis, Indiana: Sams Publishing.
- University of Idaho. (2006) Distance Education at a Glance “Guide 8 Strategies for Learning of a Distance” <http://www.uidaho.edu/eo/dist3.html> (Assessed June 8).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษ

- 1.1 ชื่อ นางประคองศรี สายทอง
- สถานที่ทำงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
อำเภอเมืองประจวบ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- วุฒิการศึกษา คบ.(ภาษาอังกฤษ) ศษ.ม. (หลักสูตรและการสอน)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
- ประสบการณ์หรือความชำนาญ
- สอนวิชาภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา 13 ปี
 - ศึกษานิเทศก์ประจำกลุ่มประสบการณ์พิเศษ (ภาษาอังกฤษ)
และกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (ปี 2530- ปัจจุบัน)

- 1.2 ชื่อ นางรุ่งนภา ยิ่งยวด
- สถานที่ทำงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
อำเภอเมืองประจวบ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- วุฒิการศึกษา กศ.บ. M.Ed.
- ประสบการณ์หรือความชำนาญ
- ครูตรี โรงเรียนบ้านห้วยสัก อำเภอบางสะพานน้อย
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 - ศึกษานิเทศก์ 8 สำนักงานประถมศึกษาอำเภอบางสะพานน้อย
สำนักงานประถมศึกษาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 - วิทยากรอบรมการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ
 - วิทยากรการประชุมปฏิบัติการสร้างเครื่องมือวัดผลการเรียนรู้
หลักสูตรสถานศึกษา
 - กรรมการตัดสินการประกวด โครงการงานวิทยาศาสตร์
ณ อุทยานวิทยาศาสตร์ ณ หัวก้อ ปี พ.ศ. 2544 - ปัจจุบัน
 - กรรมการประเมินผู้ขอตำแหน่งอาจารย์ 3 ชุดที่ 2
โดยเป็นประธานกรรมการสาระภาษาต่างประเทศ

- อาจารย์นิเทศสถาบันราชภัฏเพชรบุรี โครงการพัฒนาครู
ประจำการและผู้บริหารประจำการให้ได้ปริญญาทาง
การศึกษา และประกาศนียบัตรบัณฑิตการบริหารการศึกษา

2. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

2.1 ชื่อ นายอานนท์ ทองคำ

สถานที่ทำงาน เจ้าหน้าที่งานสื่อการเรียนการสอน

วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์

วุฒิการศึกษา กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา) มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- วิทยากรอบรมการสร้างคอมพิวเตอร์ช่วยสอนแบบเรียนรู้เร็ว
- วิทยากรอบรมการนำเสนอองานด้วยโปรแกรม Power point
- การนำเสนอองาน (ประวัตินบุคคล) ด้วยโปรแกรม Adobe
Premiere Pro.

3. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผล และสถิติวิจัย

3.1 ชื่อ นายพรชัย สระศรีสุวรรณ

สถานที่ทำงาน วิทยาลัยเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมการต่อเรือนครศรีธรรมราช

วุฒิการศึกษา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (ค.อ.ม.เทคโนโลยีเทคนิคศึกษา)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ประสบการณ์หรือความชำนาญ

- ชำนาญการด้านการแปลผลทางสถิติ ด้วยโปรแกรม SPSS
- ที่ปรึกษางานวิจัยนักศึกษา ระดับมหาบัณฑิต

ภาคผนวก ข

ตารางวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ตารางวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

UNIT 1 A BUSINESS LETTER (จดหมายธุรกิจ)

ที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	ความรู้/ความจำ	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์	ประเมินค่า	เจตพิสัย	ทักษะพิสัย	เนื้อหา
1.1	เมื่อศึกษาตอนที่ 1.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. บอกส่วนต่างๆของจดหมายธุรกิจได้ถูกต้อง 2. อธิบายรูปแบบต่างๆของจดหมายธุรกิจได้ถูกต้อง	/	/							1.1 A business letter 1.1.1 Parts of a business letter 1.1.2 Forms of business letters
1.2	เมื่อศึกษาตอนที่ 1.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. นำลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจมาใช้ได้ถูกต้อง 2. นำกลวิธีในการเขียนจดหมายธุรกิจมาใช้ได้ถูกต้อง			/	/					1.2 Business letter writing 1.2.1 Characteristics of business language 1.2.2 Strategies for effective business letters

ตารางวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

UNIT 2 AN INQUIRY (จดหมายสอบถาม)

ที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	ความรู้/ความจำ	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์	ประเมินค่า	เจตพิสัย	ทักษะพิสัย	เนื้อหา
2.1	เมื่อศึกษาตอนที่ 2.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. อธิบายหลักการเขียนจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง 2. อธิบายโครงสร้างของจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง 3. เขียนจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง		/	/						2.1 An inquiry 2.1.1 The principles of writing an inquiry 2.1.2 The structures of an inquiry 2.1.3 Some expressions for an inquiry
2.2	เมื่อศึกษาตอนที่ 2.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. เขียนจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง 2. เขียนจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง			/						2.2 A reply to an inquiry 2.2.1 A positive reply to an inquiry 2.2.2 A negative reply to an inquiry

ตารางวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

UNIT 3 AN ORDER LETTER (จดหมายสั่งสินค้า)

ที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	ความรู้/ความจำ	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์	ประเมินค่า	เจตพิสัย	ทักษะพิสัย	เนื้อหา
3.1	เมื่อศึกษาตอนที่ 3.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. บอกหลักการเขียนจดหมายสั่งสินค้าได้ถูกต้อง 2. อธิบายโครงสร้างของจดหมายสั่งสินค้าได้ถูกต้อง 3. เขียนจดหมายสั่งสินค้าได้ถูกต้อง	/	/	/						3.1 An order Letter 3.1.1 The principles of writing an order letter 3.1.2 The structures of an order letter 3.1.3 Some expressions for an order letter
3.2	เมื่อศึกษาตอนที่ 3.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. บอกหลักการเขียนจดหมายตอบรับการสั่งสินค้าได้ถูกต้อง 2. อธิบายโครงสร้างของจดหมายตอบรับการสั่งสินค้าได้ถูกต้อง 3. เขียนจดหมายจดหมายตอบรับการสั่งสินค้าได้ถูกต้อง	/	/	/						3.2 An order-acknowledgement letter. 3.2.1. The principles of writing an order-acknowledgment letter 3.2.2 The structures of an order-acknowledgement letter. 3.2.3 Some expressions for an order-acknowledgement letter.

ตารางวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

UNIT 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL (บันทึกสั้น และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

ที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	ความรู้/ความจำ	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์	ประเมินค่า	เจตพิสัย	ทักษะพิสัย	เนื้อหา
4.1	เมื่อศึกษาตอนที่ 4.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. บอกส่วนประกอบของบันทึกสั้นได้ถูกต้อง 2. อธิบายรูปแบบของบันทึกสั้นได้ถูกต้อง 3. เขียนบันทึกสั้นได้ถูกต้อง		/	/						4.1 A Memorandum 4.1.1 Parts and forms of a memorandum 4.1.2 The principles of writing a memorandum 4.1.3 Some expressions for a memorandum
4.2	เมื่อศึกษาตอนที่ 4.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. บอกส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกต้อง 2. รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกต้อง 3. เขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกต้อง		/	/						4.2 An e-mail 4.2.1 Parts and forms of e-mail 4.2.2 Sending-receiving e-mail 4.3.3 E-mail writing

ภาคผนวก ค

**แผนกิจกรรมการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล
เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

แผนกิจกรรมการศึกษาชุดฝึกอบรบทางไกล
เรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. รายละเอียดชุดฝึกอบรบ

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรบ

1.1.1 สามารถนำส่วนประกอบ (Parts) และ รูปแบบ (Forms) ของจดหมายธุรกิจมาใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ

1.1.2 มีทักษะในการเขียนจดหมายสอบถามและจดหมายตอบต่อจดหมายสอบถาม จดหมายสั่งสินค้า และจดหมายตอบรับจดหมายสั่งสินค้า การเขียนบันทึกสั้นและการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.2 คำอธิบายชุดฝึกอบรบ

การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการฝึกอบรบให้ความรู้เกี่ยวกับส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ ลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจ กลวิธีในการเขียนจดหมายธุรกิจ การเขียนจดหมายสอบถามและจดหมายตอบต่อจดหมายสอบถาม การเขียนจดหมายสั่งสินค้าและจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า การเขียนบันทึกสั้นและการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.3 รายชื่อหน่วยการเรียนรู้

UNIT 1 A BUSINESS LETTER

UNIT 2 AN INQUIRY

UNIT 3 AN ORDER LETTER

UNIT 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL

2. สื่อการศึกษาและกิจกรรมประจำชุดการเรียนรู้

2.1 เอกสารประกอบการฝึกอบรบในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์

มีเนื้อหาครอบคลุม 4 หน่วย ดังนี้

UNIT 1 A BUSINESS LETTER

UNIT 2 AN INQUIRY

UNIT 3 AN ORDER LETTER

UNIT 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL

2.2 แบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม

มีเนื้อหาครอบคลุมทั้ง 4 หน่วย จัดทำเป็นซีดีรอม จำนวน 1 แผ่น ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำไปฝึกปฏิบัติ ดังนี้

- แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 1.1 A business letter
- แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 1.2 Business letter writing
- แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 2.1 An inquiry
- แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 2.2 A reply to an inquiry
- แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 3.1 An order letter
- แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 3.2 An order-acknowledgement letter
- แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 4.1 A memorandum
- แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 4.2 An e-mail

2.3 งานที่กำหนดให้ทำ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องทำงานตามที่กำหนดไว้ในแต่ละหน่วย ส่งในวันสัมมนา โดยค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ เช่น เอกสาร ตำรา ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือสื่ออื่นๆ แล้วจัดพิมพ์หรือเขียนรายงานทุกชิ้นลงในกระดาษ เอ 4 พร้อมทั้งทำสำเนาแจกสมาชิกในกลุ่ม รายละเอียดของงานมีดังนี้

งานหน่วยที่ 1 ส่งในวันสัมมนาครั้งที่ 2

- 1) ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วยที่ 1
- 2) ทำรูปแบบจดหมายธุรกิจมา 1 ฉบับ พร้อมกับระบุชื่อรูปแบบจดหมายธุรกิจ โดยศึกษารูปแบบจดหมายธุรกิจจาก UNIT 1 จากที่ทำงานของตนเอง หรือจากสถานที่ทำงานอื่น ที่ท่านรู้จักในประเด็นต่อไปนี้ คือ ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ การวางรูปแบบของจดหมายธุรกิจ การพับกระดาษจดหมาย การจำหน่ายของจดหมาย

3) แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 6 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อ ในประเด็นต่อไปนี้

- (1) ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ
- (2) การวางรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
- (3) การพับกระดาษจดหมาย
- (4) การจำหน่ายของจดหมาย
- (5) ลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจ
- (6) กลวิธีในการเขียนจดหมายธุรกิจ

งานหน่วยที่ 2 ส่งในวันสัมมนาครั้งที่ 3

- 1) ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วยที่ 2
- 2) สมมติสถานการณ์ในการเขียนจดหมาย ดังนี้
 - (1) เขียนจดหมายมาสอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทของท่าน 1 ฉบับ
 - (2) เขียนจดหมายตอบรับจากบริษัทของท่านต่อจดหมายที่สอบถามมาจากข้อ 1)
 - (3) เขียนจดหมายตอบปฏิเสธจากบริษัทของท่านต่อจดหมายที่สอบถามมาจากข้อ 1) โดยศึกษาจดหมายสอบถาม จดหมายตอบรับ และจดหมายตอบปฏิเสธ จากบริษัทที่ท่านทำงานอยู่หรือจากที่อื่นในประเด็น ต่อไปนี้ รูปแบบของจดหมาย รูปแบบประโยคที่ใช้ คำศัพท์ และสำนวนที่ใช้

3) แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 5 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อ ในประเด็นต่อไปนี้

- (1) หลักการเขียนจดหมายสอบถาม
- (2) โครงสร้างของจดหมายสอบถาม
- (3) สำนวนที่ใช้ในจดหมายสอบถาม
- (4) จดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม
- (5) จดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม

งานหน่วยที่ 3 ส่งในวันสัมมนาครั้งที่ 4

- 1) ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วยที่ 3
- 2) สมมติสถานการณ์ในการเขียนจดหมาย ดังนี้
 - (1) เขียนจดหมายสั่งสินค้า 1 ฉบับ โดยกำหนดรายละเอียดด้วยตนเอง
 - (2) เขียนจดหมายตอบรับใบสั่ง จากจดหมายสั่งสินค้า ในข้อ 1 โดยศึกษารูปแบบการเขียนจดหมายสั่งสินค้าในที่ทำงานของท่านเอง หรือจากสถานที่ทำงานอื่นๆที่รู้จักในประเด็นต่อไปนี้ รูปแบบของจดหมาย รูปแบบประโยคที่ใช้ คำศัพท์ และสำนวนที่ใช้

3) แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 6 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อ ในประเด็นต่อไปนี้

- (1) หลักการเขียนจดหมายสั่งสินค้า
- (2) โครงสร้างของจดหมายสั่งสินค้า
- (3) สำนวนที่ใช้ในจดหมายสั่งสินค้า
- (4) หลักการเขียนจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า
- (5) โครงสร้างของจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า
- (6) สำนวนที่ใช้ในจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า

งานหน่วยที่ 4 ส่งในวันสัมมนาครั้งที่ 5

1) ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วยที่ 4

2) สมมติสถานการณ์ในการเขียนบันทึกสั้น มา 1 ฉบับ โดยกำหนดรายละเอียดด้วยตนเอง แล้วส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาตามที่อยู่ kobkarns@yahoo.com และ print out เพื่อนำเสนอในการสัมมนาตามที่กำหนด โดยศึกษารูปแบบการเขียนบันทึกสั้นในที่ทำงานของตนเอง หรือจากสถานที่ทำงานอื่นๆที่รู้จัก ในประเด็นต่อไปนี้ รูปแบบของบันทึกสั้น รูปประโยคที่ใช้ คำศัพท์ และสำนวนที่ใช้

3) แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 6 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อ ในประเด็นต่อไปนี้

- (1) ส่วนประกอบและรูปแบบของบันทึกสั้น
- (2) หลักการเขียนบันทึกสั้น
- (3) สำนวนที่ใช้ในบันทึกสั้น
- (4) ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- (5) การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- (6) การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2.4 การนำเสนอผลงาน

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องเตรียมเสนอรายงานที่กำหนดให้ทำในแต่ละหน่วยตามวันสัมมนา โดยจะต้องเตรียม ดังนี้

2.4.1 ส่งงานตามที่กำหนดให้ทำ

2.4.2 เตรียมนำเสนอรายงานในลักษณะการอภิปรายกลุ่มละไม่เกิน 3 นาที

2.4.3 เตรียมตอบข้อซักถามจากผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

2.5 สถานที่สัมมนา

ห้องประชุมของบริษัท

2.6 การประเมินผล ประเมินจากงานที่ทำ ดังนี้

2.6.1 จากแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม หน่วยที่ 1-4 หน่วยละ 10 คะแนน รวม 40 คะแนน ใช้เวลาสอบ หน่วยละ 15 นาที ลักษณะข้อสอบเป็นแบบปรนัย

2.6.2 จากแบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน

หน่วยที่ 1 คะแนนเต็ม 45 คะแนน

หน่วยที่ 2 คะแนนเต็ม 35 คะแนน

หน่วยที่ 3 คะแนนเต็ม 35 คะแนน

หน่วยที่ 4 คะแนนเต็ม 35 คะแนน

2.6.3 จากงานตามที่กำหนด หน่วยที่ 1-4 พิจารณาจากการนำความรู้ ความเข้าใจที่ได้ศึกษาจากชุดฝึกอบรบมาใช้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ไม่ลอกเลียนแบบของผู้อื่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) งานเดี่ยว หน่วยละ 10 คะแนน

2) งานกลุ่ม หน่วยละ 10 คะแนน

2.6.4 จากแบบทดสอบหลังการฝึกอบรบ หน่วยที่ 1-4 หน่วยละ 10 คะแนน รวม 40 คะแนน ใช้เวลาสอบ หน่วยละ 15 นาที ลักษณะข้อสอบเป็นแบบปรนัย

3. วิธีการศึกษด้วยตนเอง

3.1 การเตรียมตัวเพื่อศึกษด้วยตนเอง

ผู้เข้ารับการฝึกอบรบจะต้องศึกษาเรียนรู้ และปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเอง โดยจัดเวลาว่างจากภารกิจประจำวัน จัดสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการศึกษา มีสมาธิและความตั้งใจในการศึกษาชุดฝึกอบรบ ทำแบบฝึกปฏิบัติประจำหน่วยจากสื่อซีดีรอม และทำงานตามที่กำหนดให้ในแต่ละหน่วย ให้เสร็จส่งตรงเวลา

3.2 เวลาในการศึกษาชุดฝึกอบรบ

การศึกษาศูฝึกอบรบทางไกลตลอดหลักสูตรใช้เวลา 4 สัปดาห์ ผู้เข้ารับการฝึกอบรบจะต้องเข้าร่วมสัมมนา 5 ครั้ง และมีวินัยในเรื่องการศึกษาศูฝึกปฏิบัติด้วยตนเองตามตารางการฝึกอบรบทางไกล ดังนี้

ตารางการฝึกอบรมทางไกล
เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ครั้งที่	เวลา	กิจกรรมการฝึกอบรม	หมายเหตุ
1	2 ชั่วโมง	<u>สัมมนาครั้งที่ 1</u> - ปฐมนิเทศการฝึกอบรม - ทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 1 - แนะนำเนื้อหาการฝึกอบรม UNIT 1-4 - ทบทวนไวยากรณ์ที่สำคัญ - ศึกษาเอกสาร UNIT 1 - ทำแบบฝึกปฏิบัติ UNIT 1 จากสื่อซีดีรอม - ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย - ทำงานตามที่กำหนด	วันที่ 1 45 นาที 15 นาที 35 นาที 30 นาที วันที่ 2-7
2	2 ชั่วโมง	<u>สัมมนาครั้งที่ 2</u> - นำเสนอ อภิปราย และสรุปงาน UNIT 1 ตามที่กำหนด - ทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 1 - ทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 2 - ศึกษาเอกสาร UNIT 2 - ทำแบบฝึกปฏิบัติ UNIT 2 จากสื่อซีดีรอม - ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย - ทำงานตามที่กำหนด	วันที่ 1 90 นาที 15 นาที 15 นาที วันที่ 2-7
3	2 ชั่วโมง	<u>สัมมนาครั้งที่ 3</u> - นำเสนอ อภิปราย และสรุปงาน UNIT 2 ตามที่กำหนด - ทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 2 - ทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 3	วันที่ 1 90 นาที 15 นาที 15 นาที

ตารางการฝึกอบรมทางไกล
เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ครั้งที่	เวลา	กิจกรรมการฝึกอบรม	หมายเหตุ
		<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาเอกสาร UNIT 3 - ทำแบบฝึกปฏิบัติ UNIT 3 จากสื่อซีดีรอม - ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย - ทำงานตามที่กำหนด 	วันที่ 2-7
4	2 ชั่วโมง	<u>สัมนาครั้งที่ 4</u> <ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอ อภิปราย และสรุปงาน UNIT 3 ตามที่กำหนด - ทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 3 - ทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 4 <ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาเอกสาร UNIT 4 - ทำแบบฝึกปฏิบัติ UNIT 4 จากสื่อซีดีรอม - ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย - ทำงานตามที่กำหนด 	วันที่ 1 90 นาที 15 นาที 15 นาที วันที่ 2-7
5	2 ชั่วโมง	<u>สัมนาครั้งที่ 5</u> <ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอ อภิปราย และสรุปงาน UNIT 4 ตามที่กำหนด - ทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 4 - ปิดการฝึกอบรม 	วันที่ 1 90 นาที 15 นาที 15 นาที

ภาคผนวก ง

ตารางวิเคราะห์จำนวนข้อสอบ

ตารางวิเคราะห์จำนวนข้อสอบ

UNIT 2 AN INQUIRY (จดหมายสอบถาม)

ที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	พุทธิพิสัย					จิตพิสัย	ทักษะพิสัย	จำนวน พฤติกรรม		หมายเหตุ
		ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์			ประเมินค่า	จำนวน	
2.1	เมื่อศึกษาตอนที่ 2.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. อธิบายหลักการเขียน จดหมายสอบถามได้ถูกต้อง 2. อธิบายโครงสร้างของ จดหมายสอบถามได้ถูกต้อง 3. เขียนจดหมายสอบถามได้ ถูกต้อง		2						2	20	4
			1						1	10	2
				1						1	10
2.2	เมื่อศึกษาตอนที่ 2.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึก อบรมสามารถ 1. เขียนจดหมายตอบรับต่อ จดหมายสอบถามได้ถูกต้อง 2. เขียนจดหมายจดหมายตอบ ปฏิเสธต่อ จดหมายสอบถามได้ ถูกต้อง		2	1					3	30	4
			2	1					3	30	4
	รวมจำนวนพฤติกรรม		7	3					10	100	(17)
	ร้อยละ		70	30						100	

ตารางวิเคราะห์จำนวนข้อสอบ

UNIT 3 AN ORDER LETTER (จดหมายสั่งสินค้า)

ที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	พุทธิพิสัย					จิตพิสัย	ทักษะพิสัย	จำนวน พฤติกรรม		หมายเหตุ
		ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์			ประเมินค่า	จำนวน	
3.1	เมื่อศึกษาตอนที่ 3.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. อธิบายหลักการเขียน จดหมายสั่งสินค้า ได้ถูกต้อง 2. อธิบายโครงสร้างของ จดหมายสั่งสินค้าได้ถูกต้อง 3.เขียนจดหมายสั่งสินค้าได้ ถูกต้อง		1						1	10	2
			2						2	20	3
			2						2	20	3
3.2	เมื่อศึกษาตอนที่ 3.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ 1. บอกหลักการเขียนจดหมาย ตอบรับการสั่งสินค้าได้ถูกต้อง 2. อธิบายโครงสร้างของ จดหมายตอบรับการสั่งสินค้าได้ ถูกต้อง 3. เขียนจดหมายตอบรับการสั่ง สินค้าได้ถูกต้อง		1						1	10	1
			2						2	20	2
			2						2	20	4
	รวมจำนวนพฤติกรรม	2	4	4				10	100	(15)	
	ร้อยละ	20	40	40					100		

ตารางวิเคราะห์จำนวนข้อสอบ

**UNIT 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL (บันทึกสั้น และ
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)**

ที่	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	พุทธิพิสัย					จิตพิสัย	ทักษะพิสัย	จำนวน พฤติกรรม		หมายเหตุ	
		ความรู้ความจำ	ความเข้าใจ	นำไปใช้	วิเคราะห์	สังเคราะห์			ประเมินค่า	จำนวน		ร้อยละ
4.1	เมื่อศึกษาตอนที่ 4.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ										ข้อสอบที่ สร้างไว้	
	1. บอกส่วนประกอบของบันทึก สั้นได้ถูกต้อง	1							1	10		3
	2. อธิบายรูปแบบของบันทึกสั้น ได้ถูกต้อง		2						2	20		3
	3. เขียนบันทึกสั้นได้ถูกต้อง			2					2	20	3	
4.2	เมื่อศึกษาตอนที่ 4.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ											
	1. บอกส่วนประกอบและรูปแบบ ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ ถูกต้อง	1							1	10		4
	2. รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้ถูกต้อง		2						2	20		2
	3. เขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้ถูกต้อง			2					2	20	2	
	รวมจำนวนพฤติกรรม	2	4	4	10				10	100	(17)	
	ร้อยละ	20	40	40	100					100		

ภาคผนวก จ

แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม และแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม

แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม

หน่วยที่ 1 A BUSINESS LETTER

คำชี้แจง จงกาเครื่องหมาย (X) ตรงหัวข้อ a. b. c. หรือ d. ที่เห็นว่าเป็นคำตอบที่ถูกต้อง

- ข้อใดคือคำขึ้นต้น (Salutation) ของจดหมายธุรกิจที่เขียนถึงบริษัท

a. Dear Sir,	c. Hallo,
b. Dear Sirs,	d. Gentleman,
- ข้อใดคือคำลงท้าย (Complimentary close) ของจดหมายธุรกิจ

a. Gentlemen,	c. October 20, 2006
b. Yours truly,	d. CR / SW
- ข้อใดคือชื่อของรูปแบบจดหมายธุรกิจที่ไม่มีย่อหน้า ทุกส่วนประกอบของจดหมายจะอยู่ทางด้านซ้ายตรงกันทั้งหมด”

a. Semi - block style	c. Block style
b. Full block style	d. Official style
- ข้อใดคือรูปแบบของจดหมายธุรกิจที่ Inside address ย้ายไปไว้มุมล่างด้านซ้ายต่อจาก Signature

a. Semi – block style	c. Block style
b. Full block style	d. Official style
- ข้อใดคือการพับจดหมายแบบพับสี่ ในกรณีที่เป็นการกระชายจดหมายยาว ใช้กับซองพับสี่ ซึ่งเป็นซองจดหมายขนาดปกติ คือขนาดกว้าง 11.5 เซนติเมตร ยาว 22 เซนติเมตร

a. Single fold	c. Standard fold
b. Double fold	d. Baronial fold

6. จงอ่านจดหมายธุรกิจฉบับนี้ แล้วกาเครื่องหมาย (X) หน้าข้อ a. b. c. หรือ d ที่ทำหน้าที่ของจดหมายฉบับนี้ได้ถูกต้อง

SUPER MART COMPANY

21 Izett Street, Prahran

Victoria 3181

AUSTRALIA

May 25, 2006

PRANBURI HOTEI COMPANY LIMITED

179/4 Moo. 7 Tambon Nhongtataem

Pranburi District, Prachuap Khiri Khan 77120

THAILAND

Attention: Sales Manager

Dear Sir,

In our order No. 501 for 300 dozens of canned fruit salad. We stated explicitly that we wanted delivery not later than November 20. You have confirmed our order accordingly. We are surprised that the goods have not arrived yet.

Please examine the matter and dispatch them without further delay.

Yours truly,

Charles Russel

(Mr.) Charles Russel

Manager

CR / SW

a.

<p>PRANBURI HOTEL COMPANY LIMITED 179/4 Moo. 7 Tambon Nhongtataem Pranburi District, Prachuap Khiri Khan 77120 THAILAND</p> <p>SUPER MART COMPANY 21 Izett, Prahran Victoria 3181 AUSTRALIA</p>	
---	--

b.

<p>SUPER MART COMPANY 21 Izett, Prahran Victoria 3181 AUSTRALIA</p>	
---	--

c

<p>PRANBURI HOTEL COMPANY LIMITED 179/4 Moo. 7 Tambon Nhongtataem Pranburi District, Prachuap Khiri Khan 77120 THAILAND</p>	
<p>Attention: Sales Manager</p>	

d.

<p>SUPER MART COMPANY 21 Izett, Prahran Victoria 3181 AUSTRALIA</p>	
<p>PRANBURI HOTEL COMPANY LIMITED 179/4 Moo. 7 Tambon Nhongtataem Pranburi District, Prachuap Khiri Khan 77120 THAILAND</p>	
<p>Attention: Sales Manager</p>	

7. จงเลือกกลุ่มคำมาเติมในประโยคให้ถูกต้องเหมาะสมตามลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจ
 send me details of being advertised on T.V. Channel 9.

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| a. Will you be good enough to | c. Do you please |
| b. Are you good enough to | d. Please |

8. จงเลือก คำหรือกลุ่มคำมาเติมในประโยคให้ถูกต้องเหมาะสมตามลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจ
 Our product is in quality .

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| a. ... perfect.... | c. ... many perfect |
| b. ... very perfect | d. ... a lot of perfect ... |

9. ข้อความใดที่ใช้กลวิธีการเขียนข้อความทางธุรกิจได้เหมาะสม

- | | |
|---|---|
| a. We close until 5 p.m. everyday. | c. We are open until 5 p.m. everyday |
| b. We do not close until 5 p.m. everyday. | d. We are not open until 5 p.m. everyday. |

10. ข้อความใดที่แสดงถึงกลวิธีการเขียนจดหมายธุรกิจได้เหมาะสม

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| a. Send me your catalogue. | c. Please send me your catalogue. |
| b. Can you send me your catalogue? | d. Do you send me your catalogue? |

แบบทดสอบหลังการฝึกอบรม

หน่วยที่ 1 A BUSINESS LETTER

คำชี้แจง จงกาเครื่องหมาย (X) ตรงหัวข้อ a. b. c. หรือ d. ที่เห็นว่าเป็นคำตอบที่ถูกต้อง

1. ส่วนที่วางไว้เป็นลำดับต่อลงมาจาก letterhead ในกระดาษจดหมายธุรกิจ คือส่วนใด

a. signature	c. salutation
b. date	d. initials

2. ข้อใดคือคำขึ้นต้น (Salutation) ของจดหมายธุรกิจ ที่เขียนถึงคณะบุคคลหรือบริษัท

a. Dear Sirs,	c. Hi,
b. Dear Sir,	d. Gentleman,

3. ข้อใดคือ รูปแบบจดหมายธุรกิจ Block style
 - a. รูปแบบจดหมายธุรกิจที่ Inside address ย้ายไปไว้มุมล่างด้านซ้ายต่อจาก Signature
 - b. รูปแบบจดหมายธุรกิจที่ไม่มีย่อหน้า ทุกส่วนประกอบของจดหมายจะอยู่ทางด้านซ้าย ยกเว้น Date, Reference, Complementary close และ Signature จะวางอยู่เริ่มจากกึ่งกลางหน้ากระดาษก่อนไปทางขวา
 - c. รูปแบบจดหมายธุรกิจที่ไม่มีย่อหน้า ทุกส่วนประกอบของจดหมายจะอยู่ทางด้านซ้าย ตรงกันทั้งหมด เป็นแบบที่นิยมใช้กันมาก
 - d. รูปแบบจดหมายธุรกิจที่ทุกส่วนประกอบของจดหมายจะอยู่ทางด้านซ้าย ยกเว้น Date

4. ข้อใดคือ การพับจดหมายแบบพับครึ่ง ในกรณีที่จดหมาย หรือเอกสารที่ต้องส่งนั้นมีความหนา ใช้พับได้ทั้งกระดาษจดหมายสั้น (A4) หรือกระดาษจดหมายยาว (F14) และใช้กับซองพับสอง ขนาดกว้าง 21.5 เซนติเมตร ยาว 25.5 เซนติเมตร

a. Double fold	c. Standard fold
b. Single fold	d. Baronial fold

5. ข้อใดคือ การพับจดหมายแบบพับสาม ใช้กับกระดาษจดหมายสั้นและซองจดหมายขนาดปกติ
- | | |
|----------------|------------------|
| a. Double fold | c. Standard fold |
| b. Single fold | d. Baronial fold |
6. จงอ่านจดหมายธุรกิจฉบับนี้ แล้วกาเครื่องหมาย (X) หน้าข้อ a. b. c. หรือ d ที่จำหน้าของจดหมายฉบับนี้ ได้ถูกต้อง

BEST FRUIT COMPANY

21 Izett Street, Prahran

Victoria 3181

Australia

May 25, 2006

THAI FRUIT COMPANY

88 Sukhumvit 73, Prakanong

Wattana, Bangkok 10250

Thailand

Dear Sir,

Could you please send us details of your 100 % mixed vegetable juice advertised on T.T.V, 23 May 2006?

I would appreciate an early reply.

Yours sincerely,

Christopher Reaf

(Mr.) Christopher Reaf

Manager

CR / SW

a.

<p>THAI FRUIT COMPANY 88 Sukhumvit 73 , Prakhanong Wattana, Bangkok 10250 Thailand</p>	
<p>BEST FRUIT COMPANY 21 Izett Street, Prahran Victoria 3181 Australia</p>	

b.

<p>BEST FRUIT COMPANY 21 Izett Street, Prahran Victoria 3181 Australia</p>	

c.

THAI FRUIT COMPANY 88 Sukhumvit 73, Prakhonong Wattana, Bangkok 10250 Thailand	

d.

BEST FRUIT COMPANY 21 Izett Street, Prahran Victoria 3181 Australia	
THAI FRUIT COMPANY 88 Sukhumvit 73, Prakhonong Wattana , Bangkok 10250 THAILAND	

7. จงเลือกคำหรือกลุ่มคำมาเติมในประโยคให้ถูกต้องเหมาะสมตามลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจ

We look forward to hearing from you

a. soon.

c. at an early date.

b. sooner.

d. at an early time.

8. ข้อใดเป็นส่วนที่ควรใช้ตอบขอบคุณลูกค้า

- a. Thank you for your letter of June 6, 2006. c. We beg to acknowledge your letter.
b. Thank you in advance. d. We have to acknowledge your letter.

9. ข้อความใดที่แสดงถึงกลวิธีการเขียนจดหมายธุรกิจได้เหมาะสม

- a. You will receive the goods before c. You will receive the goods by
July 15. July 15.
b. You will receive the goods after d. You will receive the goods
July 15. around July 15.

10. ข้อความใดที่แสดงถึงกลวิธีการเขียนจดหมายธุรกิจได้เหมาะสม

- a. Received your order yesterday. c. Thank you for sending us your order.
b. We received your order yesterday. d. Thank you in advance for sending us
your order.

แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม

หน่วยที่ 2 AN INQUIRY

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้โดยกาเครื่องหมาย (X) ตรงหัวข้อ a. b. c. หรือ d. ที่เห็นว่า เป็นคำตอบที่ถูกต้อง

1. ข้อใดมีใช้หลักการเขียนจดหมายสอบถาม
 - a. กำหนดสิ่งที่ต้องการถามหรือขออย่างชัดเจน
 - b. เขียนสิ่งที่ต้องการถามหรือขอให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
 - c. ถ้าเป็นการติดต่อครั้งแรกจะต้องอ้างถึงแหล่งที่ทำให้ผู้เขียนจดหมายรู้จักผู้ขายหรือบริษัท
 - d. บอกเหตุผลในการถามหรือขอเพื่อผู้ขายหรือบริษัทได้ทราบและสนองตอบตามความต้องการ
2. จากหลักการเขียนจดหมายสอบถามในข้อใดที่ไม่ควรใช้ เพราะเป็นการทำให้ผู้อ่านรู้สึกว่าคุณบังคับให้ทำตาม
 - a. เขียนจดหมายสอบถามที่ให้ได้ใจความและสั้นที่สุด
 - b. บอกที่อยู่ของเราให้ผู้ขายหรือบริษัทส่งสิ่งของมาให้
 - c. การใช้คำพูดขอบคุณล่วงหน้า ที่จะให้ผู้ขายหรือบริษัทส่งสิ่งของมาให้
 - d. ถ้าเป็นการเขียนจดหมายสอบถามที่ปฏิบัติเป็นประจำสามารถใช้ไปรษณียบัตรได้
3. ข้อใดเป็นประโยชน์จบความของจดหมายสอบถาม
 - a. We are opening a food store in Chiangmai and would like to order fruit juice from you.
 - b. Siam Department Store of Bangkok has recommended you to us.
 - c. Your prompt attention would be greatly appreciated.
 - d. Please send us your latest catalogue and price list.

4. ข้อใดคือการเขียนจดหมายสอบถามที่ถูกต้อง

a.

T.W. COMPANY

535 Taravera Road, RD 5, Rotorua

New Zealand

April 30, 2007

Yours sincerely,

.....

Sales Manager

Thai Fruit Company

Ramindra Road, Kannayow,

Buengkum, Bangkok 10230

Thailand

Would you please send me a copy of your catalogue at your earliest convenience ?

I am interested in your canned fruit exhibited at Thailand's Trade Center in Bangkok.

Dear Sir,

b.

T.W. COMPANY

535 Taravera Road, RD 5, Rotorua
New Zealand

April 30, 2007

Sales Manager

Thai Fruit Company
Ramindra Road, Kannayow,
Buengkum, Bangkok 10230
Thailand

Dear Sir,

I am interested in your canned fruit exhibited at Thailand's
Trade Center in Bangkok.

Would you please send me a copy of your catalogue at your
earliest convenience ?

Yours sincerely,

.....

c.

T.W. COMPANY

535 Taravera Road, RD 5, Rotorua

New Zealand

April 30, 2007

I am interested in your canned fruit exhibited at Thailand's
Trade Center in Bangkok.

Dear Sir,

Yours sincerely,

.....

Would you please send me a copy of your catalogue at your
earliest convenience ?

Sales Manager

Thai Fruit Company

Ramindra Road, Kannayow,

Buengkum, Bangkok 10230

Thailand

d.

T.W. COMPANY

535 Taravera Road, RD 5, Rotorua
New Zealand

April 30, 2007

Sales Manager

Thai Fruit Company
Ramindra Road, Kannayow,
Buengkum, Bangkok 10230
Thailand

Dear Sir,

I am interested in your canned fruit exhibited at Thailand's
Trade Center in Bangkok.

Yours sincerely,

.....

Would you please send me a copy of your catalogue at your
earliest convenience ?

5. จากข้อความที่แสดงถึง “การขอบคุณและบอกให้ทราบว่าได้รับจดหมายสอบถามจากลูกค้า พร้อมทั้งบอกวันที่ได้รับจดหมาย และได้จัดส่งเอกสารหรือข้อมูลมาให้ตามที่ลูกค้าต้องการ”

คือ ย่อหน้าใดของจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม

- a. ย่อหน้าเปิดความ (the opening paragraph)
 - b. ย่อหน้ากลาง (the middle paragraph)
 - c. ย่อหน้าจบความ (the closing paragraph)
 - d. ถูกทุกข้อ
6. ข้อใดคือกลุ่มเงื่อนไขในการเสนอรายการสินค้า (quotations)
- a. catalogue / price list / sample / demonstration / discount
 - b. demonstration / representation / showroom visit / catalogue / sample
 - c. price / transportation / discount / methods of payment / quoting delivery
 - d. suggesting alternative / referring / transportation / discount / showroom visit

7. กลุ่มคำในข้อใดที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถามที่ถูกต้อง

(...).....

Thank you for your inquiry of November 5, for our (...).....

We enclose a copy of our (...).....that you requested.

We are also enclosing some order forms for your (...).....

We (...)..... receiving your order.

Sincerely yours,
.....

- a. Gentlemen / convenience / look forward to / fruit juice / price list
- b. Gentlemen / fruit juice / price list / convenience / look forward to
- c. Gentlemen / price list / look forward to / convenience / fruit juice
- d. Gentlemen / convenience / price list / fruit juice / look forward to
8. ข้อใดเป็นการลงท้ายจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม และชักชวนให้ลูกค้าทำการติดต่อกับบริษัทอีก
- a. We hope to hear form you soon.
- b. We regret that the product is out of order.
- c. We enclose a copy of our price list that you request.
- d. We are also enclosing some order forms for you convenience.

9. กลุ่มคำในข้อใดที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถามที่ถูกต้อง

Dear Sir,

Thank you (...)..... your inquiry of August 25, 2006 for our
canned fruit.

We regret that this product you inquired is (...)..... of order.
However, we enclose a copy (...)..... the catalogue showing
our product. You will find that the product is excellent(...).....quality.

We look forward (...)..... hearing from you soon.

Sincerely yours,
.....

- a. for / out / of / in / to
b. out / to / of / in / for
c. of / out / to / for / in
d. in / to / of / for / out

10. ข้อใดคือการเขียนเนื้อความของจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถามที่ถูกต้อง

a.

We hope to hear from you soon.

We greatly regret that the product you inquired has not been
manufactured. You will find that our products are excellent in
quality and reasonable in price. However, we enclose a copy of our
new catalogue showing our products.

Thank you for your letter of May 8, 2006, asking for our
pineapple juice Cat.No.PX193.

b.

Thank you for your letter of May 8, 2006, asking for our pineapple juice Cat.No.PX193.

However, we enclose a copy of our new catalogue showing our products. We greatly regret that the product you inquired has not been manufactured. You will find that our products are excellent in quality and reasonable in price.

We hope to hear from you soon.

c.

Thank you for your letter of May 8, 2006, asking for our pineapple juice Cat.No.PX193.

We greatly regret that the product you inquired has not been manufactured. However, we enclose a copy of our new catalogue showing our products. You will find that our products are excellent in quality and reasonable in price.

We hope to hear from you soon.

d.

We hope to hear from you soon.

We greatly regret that the product you inquired has not been manufactured. However, we enclose a copy of our new catalogue showing our products. You will find that our products are excellent in quality and reasonable in price.

Thank you for your letter of May 8, 2006, asking for our pineapple juice Cat.No.PX193.

แบบทดสอบหลังการฝึกอบรม**หน่วยที่ 2 AN INQUIRY**

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้โดยกาเครื่องหมาย (X) ตรงหัวข้อ a. b. c. หรือ d. ที่เห็นว่า
เป็นคำตอบที่ถูกต้อง

1. ข้อใดคือหลักการเขียนจดหมายสอบถาม
 - a. ถ้าเป็นการติดต่อครั้งแรกจะต้องอ้างถึงแหล่งที่ทำให้ผู้เขียนรู้จักบริษัทของผู้อ่าน
 - b. ไม่ต้องระบุสิ่งที่ต้องการถามหรือขออย่างชัดเจน เพื่อความสุภาพ
 - c. เขียนสิ่งที่ต้องการถามหรือขอให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
 - d. เขียนโน้ตสั้นๆ ในการถามหรือขอ เพื่อความเป็นกันเอง

2. ข้อใดคือคำลงท้ายที่สุภาพ ที่ควรใช้ในการเขียนจดหมายสอบถาม
 - a. I would be grateful for an early reply.
 - b. I really want your catalogue.
 - c. Thank you in advance.
 - d. I will wait for you.

3. ข้อใดมิใช่ประโยชน์เริ่มต้นของจดหมายสอบถาม
 - a. I am interested in your crushed pineapple.
 - b. We look forward to hearing from you soon.
 - c. We are the wholesaler of fruit juice in Singapore.
 - d. You were recommended to us by Mr. John W. Smith.

4. ข้อใดคือการเขียนจดหมายสอบถามที่ถูกต้อง

a.

BEST FOOD COMPANY

650 Huntington Avenue, Boston

Mass 02115 USA.

30 April 2007

Gentlemen,

Sales Manager

Pranburi Hotei Company Limited

179/4 Moo 7 Tambon Nongtataem

Pranburi District, Prachuap Khiri Khan 77120

Please send us your current price list, terms and discounts.

We are interested in your aloe vera crushed in own juice advertised in Health Magazine, May 16, 2006.

Yours sincerely,

.....

b.

BEST FOOD COMPANY

650 Huntington Avenue, Boston

Mass 02115 USA.

30 April 2007

Sales Manager

Pranburi Hotei Company Limited

179/4 Moo 7 Tambon Nongtatacm

Pranburi District, Prachuap Khiri khan 77120

Gentlemen,

We are interested in your aloe vera crushed in own juice
advertised in Health Magazine, May 16, 2006.

Please send us your current price list, terms and discounts.

Yours sincerely,

.....

c.

BEST FOOD COMPANY

650 Huntington Avenue, Boston

Mass 02115 USA.

30 April 2007

We are interested in your aloe vera crushed in own juice
advertised in Health Magazine, May 16, 2006.

Yours sincerely,

.....

Gentlemen,

Please send us your current price list, terms and discounts.

Sales Manager

Pranburi Hotei Company Limited

179/4 Moo 7 Tambon Nongtataem

Pranburi District, Prachuap Khiri Khan 77120

d.

BEST FOOD COMPANY

650 Huntington Avenue, Boston

Mass 02115 USA.

30 April 2007

Sales Manager

Pranburi Hotei Company Limited

179/4 Moo 7 Tambon Nongtataem

Pranburi District, Prachuap Khiri Khan 77120

Yours sincerely,

.....

We are interested in your aloe vera crushed in own juice
advertised in Health Magazine, May 16, 2006.

Gentlemen,

Please send us your current price list, terms and discounts.

5. ข้อใดคือข้อความในย่อหน้าแรก (the opening paragraph) ของจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม

- a. Thank you for your inquiry of 16 May 2006 for our fruit juice.
- b. We would be grateful for an early reply
- c. We look to forward your order.
- d. Thank you in advance.

6. ข้อใดคือข้อความในย่อหน้าจบความ (the closing paragraph) ของจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม

- a. I am pleased to say that we will be able to offer the transport facilities you require.
- b. We are sending you our catalogue and full details of prices.
- c. I would like to receive details of your product.
- d. We look forward to receiving your order.

7. กลุ่มคำในข้อใดที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถามที่ถูกต้อง

Dear Mr. Brown,

Enclosed are the 2006 (...)..... and price list of our 100 % fruit juice that you requested. You will notice that it covers our full (...)..... of all our products.

When you have examined them, You will (...)..... that our Products become popular features and are reasonable in price.

Thank you for your (...)..... We (...).....to hear from you soon.

Sincerely yours,
.....

- catalogue / interest / hope / agree / details
- catalogue / details / agree / interest / hope
- details / interest / agree / hope / catalogue
- details / hope / interest / catalogue / agree

8. ข้อใดคือข้อความในย่อหน้าจบความ (the closing paragraph) ของจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม

- We greatly regret that the goods you inquired are not available.
- You will find that our product is excellent in quality.
- You should receive a copy by July 5, 2006.
- We hope to hear from you soon.

9. กลุ่มคำในข้อใดที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถามที่ถูกต้อง

Dear Sir,

Thank you (...)..... your letter asking for our the 2006 catalogue
And price list.

The new catalogue are now being published and will be ready
(...)..... the beginning .(...)... July. You should receive
a copy before 5 July 2006.

Once again we would like (...)..... thank you for your interest.
We hope to hear (...)..... you soon.

Sincerely yours,

- a. for / at / of / to / from
- b. for / from / to / of / at
- c. to / at / of / from / for
- d. to / for / from / of / at

10. ข้อใดคือการเขียนเนื้อความของจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถามที่ถูกต้อง

a.

We look forward to hearing from you soon.

We are now revising our 2007 catalogues. As our catalogues
are completed, we will send you a copy. However, we enclose a
copy of our 2006 catalogue showing our products.

Thank you for your inquiry of 6 October 2006, for our new
catalogue.

b.

We look forward to hearing from you soon.

As our catalogues are completed, we will send you a copy. We are now revising our 2007 catalogues. However, we enclose a copy of our 2006 catalogue showing our products.

Thank you for your inquiry of 6 October 2006, for our new catalogue.

c.

Thank you for your inquiry of 6 October 2006, for our new catalogue.

We are now revising our 2007 catalogues. As our catalogues are completed, we will send you a copy. However, we enclose a copy of our 2006 catalogue showing our products.

We look forward to hearing from you soon.

d.

Thank you for your inquiry of 6 October 2006, for our new catalogue.

As our catalogues are completed, we will send you a copy. However, we enclose a copy of our 2006 catalogue showing our products. We are now revising our 2007 catalogues.

We look forward to hearing from you soon.

แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม

หน่วยที่ 3 AN ORDER LETTER

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้โดยกาเครื่องหมาย (X) ตรงหัวข้อ a. b. c. หรือ d. ที่เห็นว่า เป็นคำตอบที่ถูกต้อง

1. ข้อใดคือหลักการเขียนจดหมายสั่งสินค้าที่มีความสำคัญ และต้องเขียนเป็นอันดับแรก
 - a. แจกแจงสินค้าที่จะซื้อโดยเจาะจงจำนวนและรายละเอียดสินค้าอย่างละเอียด
 - b. เขียนขอบคุณที่ทางบริษัทส่งเอกสารมาให้ และอ้างถึงวันที่ได้รับ
 - c. ให้ความคาดหวังว่าจะได้รับสินค้าตามต้องการ
 - d. บอกวิธีการชำระเงินและวิธีส่งมอบสินค้า

2. ข้อใดคือลักษณะของจดหมายสั่งสินค้าหลายรายการ
 - a. มี 3 ย่อหน้า คือ ย่อหน้าเบิกความตอบว่าได้รับใบสั่งซื้อของลูกค้าแล้ว ย่อน้ากลางแจ้งว่าจะส่งสินค้าเมื่อใดและส่งอย่างไร และย่อหน้าจบความเชื้อเชิญลูกค้าให้ติดต่อค้าขายกันอีก
 - b. มี 2 ย่อหน้าสั้นๆ คือย่อหน้าเบิกความ บอกว่าส่งผลิตภัณฑ์อะไร และย่อหน้าจบความแจ้งจำนวนเงินที่ชำระและวิธีชำระเงิน
 - c. มี 4 ย่อหน้า คือ ย่อหน้าสั่งสินค้า ย่อหน้าแสดงตารางรายการสินค้า ย่อหน้าบอกการส่งสินค้าและการชำระเงิน และย่อหน้ากำหนดเวลารับสินค้า
 - d. ไม่มีข้อใดถูกต้อง

3. ข้อใดคือจดหมายกำกับใบสั่งสินค้าหรือจดหมายนำ (a covering letter)
 - a. แบบพิมพ์ที่ลูกค้าส่งไปยังผู้ขาย มีรายละเอียดที่จำเป็นและรายละเอียดเกี่ยวข้องกับสินค้า
 - b. จดหมายที่ส่งไปยังผู้ขายพร้อมกับแบบฟอร์มใบสั่งสินค้า มี 2 ย่อหน้าสั้นๆ คือย่อหน้าเบิกความ และย่อหน้าสั่งสินค้า
 - c. จดหมายสั่งสินค้าหลายรายการ มี 4 ย่อหน้า คือ ย่อหน้าสั่งสินค้า ย่อหน้าแสดงตารางสินค้า ย่อหน้าบอกรายการสินค้า และย่อหน้ากำหนดเวลารับสินค้า
 - d. ไม่มีข้อใดถูกต้อง

4. ข้อใดมิใช่ข้อความในย่อหน้าแรกของจดหมายสั่งสินค้าหลายรายการ
 - a. Please send me the following items:
 - b. Please ship us the following fruit juice items:
 - c. Please supply us the following canned items:
 - d. Please deliver the goods through Thai Transport Company, carriage forward:

5. จากรูปแบบข้างล่างนี้ จงพิจารณาว่าเป็นการสั่งซื้อสินค้าตรงกับข้อใด

Kim Yong Company Ltd.
64 First Lok Yang Road
Singapore 2282

May 30, 2006

ORDER No. 412

TIPCO FOODS (THAILAND) PCL.
118/1 RAMA 6 ROAD
SAMSENNAI, PHAYATHAI
BANGKOK, 10400, THAILAND
Tel. 662 273600 Fax 662 271 4340, 2711600

SHIPMENT () by post () by rail () by air freight

QUANTITY	ITEM	CAT NO.	UNIT PRICE	EXTENSION
20 doz.	100 % guava juice	LF 822	\$ 15	\$ 300
30 doz.	100 % tangerine juice	PM 634	\$ 20	\$ 600
30 doz.	100 % mixed fruit juice	SP 454	\$ 20	\$ 600
30 doz.	canned fruit salad	BP 825	\$ 25	\$ 750
20 doz.	crushed pineapple	FBC 30	\$ 25	\$ 500
				<u>\$ 2,750</u>
			10 % Trade discount	<u>\$ 275</u>
			Total	<u>\$ 1,475</u>

R.G
Robert Gant (Mr.)
Sales Manager

- a. แบบฟอร์มใบสั่งซื้อสินค้า
- b. แบบฟอร์มกำกับใบสั่งซื้อสินค้า
- c. จดหมายสั่งซื้อสินค้ารายการเดียว
- d. จดหมายสั่งซื้อสินค้าหลายรายการ

6. ข้อใดคือสิ่งสำคัญประการแรกของหลักการเขียนจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้า
- จงใจให้ลูกค้าเชื่อมั่นในสินค้าและบริษัท แล้วเชิญให้ติดต่อกันอีก
 - อธิบายว่าจะส่งสินค้าเมื่อใดและจะส่งอย่างไร
 - ขอบคุณที่ได้รับใบสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า
 - บอกวิธีการส่งสินค้าและการจ่ายเงิน
7. ข้อใดคือสำนวนของจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้า ที่ใช้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่ามีการส่งสินค้ามาแล้ว
- We are pleased to receive your order No. 1052 dated 18 June 2006.
 - As all the items were in stock, we have dispatched them today.
 - Please send us the following items immediately.
 - We enclose a cashier's cheque for 2,000 Baht.
8. ข้อใดมิใช่ข้อความในย่อหน้าเปิดความของจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้า
- We have dispatched your order today.
 - We are pleased to receive your order.
 - We appreciate your order.
 - Thank you for your order.

9. กลุ่มคำในข้อใดที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้าที่ถูกต้อง

Dear Mr. Wattana,

Thank you for your (...).....No. 458 (...)..... April 11, 2006.

We (...)..... you 300 plastic cups Cat. No. SC 411 by Thai Cargo
Company today. You (...)..... the goods on April 15.

We (...)..... to be of service again.

Sincerely yours,

.....

- a. order / have sent / will receive / dated / hope
- b. order / hope / have sent / will receive / dated
- c. order / dated / have sent / will receive / hope
- d. order / will receive / have sent / hope / dated

10. ข้อใดคือการเขียนเนื้อความของจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้าที่ถูกต้อง

a.

Dear Mrs. White,

We have sent you 10 dozens of 100 % pineapple juice by Thai Cargo Company today. You should receive them within two days.

We are pleased to receive your order No. 234 dated July 21, 2006.

We look forward to receiving further orders from you.

Yours sincerely,

.....

b.

Dear Mrs. White,

We look forward to receiving further orders from you.

We have sent you 10 dozens of 100 % pineapple juice by Thai Cargo Company today. You should receive them within two days.

We are pleased to receive your order No. 234 dated July 21, 2006.

Yours sincerely,

.....

c.

Dear Mrs. White,

You should receive them within two days. We have sent you 10 dozens of 100 % pineapple juice by Thai Cargo Company today.

We are pleased to receive your order No. 234 dated July 21, 2006.

We look forward to receiving further orders from you.

Yours sincerely,
.....

d.

Dear Mrs. White,

We are pleased to receive your order No. 234 dated July 21, 2006.

We have sent you 10 dozens of 100 % pineapple juice by Thai Cargo Company today. You should receive them within two days.

We look forward to receiving further orders from you.

Yours sincerely,
.....

แบบทดสอบหลังการฝึกอบรม**หน่วยที่ 3 AN ORDER LETTER**

คำชี้แจง จงกาเครื่องหมาย (X) ตรงหัวข้อ a, b, c, หรือ d. ที่เห็นว่าเป็นคำตอบถูกต้อง

1. ข้อใดคือหลักการเขียนย่อหน้าแรก (the opening paragraph) ของจดหมายสั่งสินค้า
 - a. ขอบคุณที่ทางบริษัทส่งเอกสารมาให้แล้วสั่งสินค้า โดยบอกรายละเอียด จำนวน และวิธีสั่งสินค้าที่สั่งซื้อ
 - b. สอบถามราคาสินค้าอีกครั้ง โดยบอกรายละเอียด จำนวน และวิธีสั่งสินค้าที่สั่งซื้อ เพื่อความถูกต้องในการที่จะตัดสินใจสั่งซื้อ
 - c. ระบุวันที่ที่ต้องการให้บริษัทส่งสินค้าไปให้ โดยบอกรายละเอียด จำนวนและวิธีสั่งสินค้าที่สั่งซื้อ
 - d. ขอแบบฟอร์มใบสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท และรายละเอียด จำนวน และวิธีสั่งสินค้าเพื่อที่จะสั่งซื้อสินค้า

2. ข้อใดคือข้อความที่ต้องมีในจดหมายสั่งซื้อสินค้าหลายรายการ
 - a. แฉดตาถือภาพของสินค้า
 - b. รายละเอียดของตัวอย่างสินค้า
 - c. รายการราคาต้นทุนสินค้าของบริษัท
 - d. ตารางแสดงรายการสินค้าโดยละเอียด

3. ข้อใดคือย่อหน้าจบความของจดหมายกำกับใบสั่งสินค้า (a covering letter)
 - a. ขอให้ผู้ขายส่งสินค้าไปให้โดยเร็ว
 - b. ขอบคุณผู้ขายที่เขียนจดหมายตอบไป
 - c. บอกผู้ขายเกี่ยวกับวิธีการส่งสินค้าและการชำระเงิน
 - d. บอกผู้ขายเกี่ยวกับใบสั่งสินค้าที่แนบมากับจดหมายนี้

4. ข้อใดคือการเขียนจดหมายสั่งสินค้ารายการเดียวที่ถูกต้อง

a.

Gentlemen,

Please ship us of your canned pineapple 300 cases by air cargo Cat. No. \$ 1500.

We enclose CP 426 for the order and packing covering a certified cheque.

Yours sincerely,

.....

b.

Gentlemen,

Please ship us CP 426 by air cargo 300 cases of your canned pineapple Cat. No. \$ 1500.

We enclose for the order and packing covering a certified cheque.

Yours sincerely,

.....

c.

Gentlemen,

Please ship us by air cargo 300 cases of your canned pineapple
Cat. No. CP 426.

We enclose a certified cheque for \$ 1500 covering the order and
packing.

Yours sincerely,
.....

d.

Gentlemen,

Please ship us Cat. No. CP 426. by air cargo 300 cases of your canned
pineapple.

We enclose for \$ 1500 a certified cheque covering the order and
packing.

Yours sincerely,
.....

5. ข้อใดคือการเขียนจดหมายกำกับใบสั่งสินค้าที่ถูกต้อง

a.

Gentlemen,

Thank you for our order of your letter and we enclose ten of the items No. 573 for 25 August.

We require delivery urgently.

Sincerely yours,

.....

b.

Gentlemen,

Thank you for your letter of 25 August, and we enclose our order No. 573 for ten of the items.

We require delivery urgently.

Sincerely yours,

.....

c.

Gentlemen,

Thank you for delivery urgently of your letter 25 August,
and we enclose No. 573 for ten of the items.

We require our order.

Sincerely yours,
.....

d.

Gentlemen,

Thank you for 25 August, of your letter and we enclose ten
of the items for our order No. 573.

We require delivery urgently.

Sincerely yours,

6. ข้อใดคือหลักการเขียนย่อหน้ากลางของจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้า
- เชื้อเชิญให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าอีก
 - แจ้งรายละเอียดคุณภาพของสินค้า
 - ทวนซ้ำรายละเอียดที่สำคัญๆในใบสั่งซื้อสินค้า
 - อธิบายว่าจะส่งสินค้าเมื่อใดและส่งอย่างไร

7. ข้อใดคือประโยคในย่อหน้ากลางของจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้า
- Thank you for your order No.147 dated March 10, 2007.
 - We look forward to receiving further orders from you.
 - You will receive the goods on March 10, 2007.
 - We hope to see you soon.
8. ข้อใดคือประโยคในย่อหน้าจบความของจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้า
- Please send us by air cargo 100 cases of 100% guava juice Cat. No. GF 831.
 - We enclose a cheque for \$ 400 covering the order and shipment.
 - We are pleased to receive your order No. 203 of April 5, 2007.
 - We look forward to further orders from you.
9. กลุ่มคำในข้อใดที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้าที่ถูกต้อง

Gentlemen:

Thank you for your No.835 of April 5, 2007.

As all the items were in, we have dispatched them to you today by air

We hope you will find the satisfactory, and we look forward to receiving further orders from you.

Yours sincerely,

.....

- product / order / stock / freight
- order / stock / freight / product
- stock / freight / product / order
- freight / order / stock / product

10. ข้อใดคือการเขียนจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้าที่ถูกต้อง

a.

Dear sir,

We appreciate our aloe vera juice No. 159 for five items of your order.

You should receive them further orders within 2 days.

We look forward to receiving from you.

Sincerely yours,
.....

b.

Dear sir,

We appreciate your aloe vera juice No. 159 for five items of our order.

We look forward to receiving further orders from you.

You should receive them within 2 days.

Sincerely yours,
.....

c.

Dear sir,

We appreciate further orders No.159 for five items of our aloe vera juice.

You should receive them within 2 days.

We look forward to receiving your order from you.

Sincerely yours,
.....

d.

Dear sir,

We appreciate your order No. 159 for five items of our aloe vera juice.

You should receive them within 2 days.

We look forward to receiving further orders from you.

Sincerely yours,
.....

แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม

หน่วยที่ 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้โดยกาเครื่องหมาย (X) ตรงหัวข้อ a. b. c. หรือ d. ที่เห็นว่า เป็นคำตอบที่ถูกต้อง

1. ข้อใดคือส่วนประกอบหลักของ heading ในบันทึกสั้น

- | | |
|---------------------------------------|---|
| a. Date / To / From / Subject / Body | c. Title / Date / To / From / Body |
| b. Date / To / From / Subject / Title | d. Title / Date / To / From / Signature |

2. การวาง To (ถึง / เรียน) ที่เป็นการเขียนอย่างเป็นทางการ หรือผู้รับมีตำแหน่งสูงกว่าผู้ส่ง หรือแสดงความเคารพต่อผู้รับ คือข้อใด

- | | |
|--------------------|--|
| a. To: Liza Mclean | c. To: Liza Mclean, Sales Manager |
| b. To: LIZA MCLEAN | d. To: Miss Liza Mclean, Sales Manager |

3. ข้อใดคือการวางรูปแบบการเขียน FROM: ของบันทึกสั่งที่ถูกต้อง

a.	<p style="text-align: center;">MEMO</p> <p>DATE: _____</p> <p>FROM: _____</p> <p>TO: _____</p>	c.	<p style="text-align: center;">MEMO</p> <p>TO: _____</p> <p>DATE: _____</p> <p>FROM: _____</p>
b.	<p style="text-align: center;">MEMO</p> <p>FROM: _____</p> <p>DATE: _____</p> <p>TO: _____</p>	d.	<p style="text-align: center;">MEMO</p> <p>DATE: _____</p> <p>TO: _____</p> <p>FROM: _____</p>

4. ข้อใดมีความหมายว่า “เพื่อทราบ”

a. For your approval.

b. For your attendance.

c. For your comments.

d. For your information.

5. ข้อใดคือส่วนที่ทำให้ผู้รับ ทราบวัตถุประสงค์ของบันทึกสั้นนั้น

- | | |
|---------|------------|
| a. To | c. From |
| b. Date | d. Subject |

6. ข้อใดคือส่วนประกอบสำคัญของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- | | |
|--|--|
| a. From / Send / Cc / To / Subject /
Message | c. Sender's name / Sent / Cc / Subject
/ Message |
| b. From / Send / Cc / Receiver's name /
Subject | d. Sender's name / Date and Time /
Receiver's name / Cc |

7. ถ้าต้องการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ต้องปฏิบัติอย่างไรเป็นอันดับแรก

- | | |
|--|---|
| a. ผู้ใช้จะต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ PC | c. ผู้ใช้จะต้องมี Password ของตนเอง |
| b. ผู้ใช้จะต้องมี Mail Box ของตนเอง | d. ผู้ใช้จะต้องสมัครเป็นสมาชิกเครือข่าย
อิเล็กทรอนิกส์ |

8. หากต้องการทราบว่ามีการจดหมายเข้ามาหรือไม่ จะสามารถตรวจสอบได้ที่ข้อใด

- | | |
|-------------|------------------|
| a. log in | c. password |
| b. mail box | d. host computer |

9. หากต้องการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะคลิกที่ข้อใด

- | | |
|--|--|
| a.  Send | c.  Attchmnt |
| b.  Inbox | d.  Compose |

10. ข้อใดคือการเขียนเนื้อความที่ถูกต้องของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในการสอบถามสินค้า

a.

Dear Sir,

We have seen your advertisement in Food Focus Thailand on February 2007. We are interested in your all products.

Please send us details of your current price list for canned pineapple and fruit juice.

We would appreciate an early reply.

Yours sincerely,
.....

b.

Dear Sir,

We have seen your advertisement in Food Focus Thailand on February 2007. We are interested in your all products.

We would appreciate an early reply.

Please send us details of your current price list for canned pineapple and fruit juice.

Yours sincerely,
.....

c.

Dear Sir,

Please send us details of your current price list for canned pineapple and fruit juice.

We have seen your advertisement in Food Focus Thailand on February 2007. We are interested in your all products.

We would appreciate an early reply.

Yours sincerely,
.....

d.

Dear Sir,

We would appreciate an early reply.

We have seen your advertisement in Food Focus Thailand on February 2007. We are interested in your all products.

Please send us details of your current price list for canned pineapple and fruit juice.

Yours sincerely,
.....

แบบทดสอบหลังการฝึกอบรม

หน่วยที่ 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL

คำชี้แจง จงตอบคำถามต่อไปนี้โดยกาเครื่องหมาย (X) ตรงหัวข้อ a. b. c. หรือ d. ที่เห็นว่า เป็นคำตอบที่ถูกต้อง

1. ข้อใดที่อาจไม่ใช้ในส่วนประกอบของบันทึกสั้น

- | | |
|---------|--------------|
| a. To | c. Message |
| b. From | d. Signature |

2. ข้อใดคือการวางรูปแบบการเขียน TO: ของบันทึกสั้นที่ถูกต้อง

a.	<p>MEMO</p> <p>MESSAGE: _____</p> <p>TO: _____</p>	c.	<p>MEMO</p> <p>TO: _____</p> <p>SUBJECT: _____</p>
b.	<p>MEMO TO: _____</p>	d.	<p>MEMO</p> <p>DATE: _____</p> <p>TO: _____</p>

3. ข้อใดคือการวางรูปแบบการเขียน Subject: ของบันทึกสั่งที่ถูกต้อง

a.	<p style="text-align: center;">MEMO</p> <p>DATE: _____</p> <p>SUBJECT: _____</p> <p>TO: _____</p> <p>FROM: _____</p>	c.	<p style="text-align: center;">MEMO</p> <p>DATE: _____</p> <p>TO: _____</p> <p>SUBJECT: _____</p> <p>FROM: _____</p>
b.	<p style="text-align: center;">MEMO</p> <p>DATE: _____</p> <p>TO: _____</p> <p>FROM: _____</p> <p>SUBJECT: _____</p>	d.	<p style="text-align: center;">MEMO</p> <p>FROM: _____</p> <p>SUBJECT: _____</p> <p>DATE: _____</p> <p>TO: _____</p>

4. ข้อใดมีความหมายว่า “โปรดดำเนินการ”

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| a. Please file. | c. Please handle. |
| b. Please return. | d. Please contact me. |

5. ข้อใดคือการเรียงลำดับส่วนประกอบของบันทึกสั้น (parts of a memorandum) ที่ถูกต้อง

- | | | | |
|----|---|----|---|
| a. | <p style="text-align: center;">PRANBURI HOTEL COMPANY LIMITED
MEMO</p> <p>Subject: Annual Meeting
Date: October 25, 2006
To: All Department Heads
From: Managing Director</p> <p style="text-align: center;">Please attend the annual meeting on
November 10, 2006, at 10:00 a.m. in the
Conference Room 1.</p> | c. | <p style="text-align: center;">PRANBURI HOTEL COMPANY LIMITED
MEMO</p> <p>To: All Department Heads
Date: October 25, 2006
From: Managing Director
Subject: Annual Meeting</p> <p style="text-align: center;">Please attend the annual meeting on
November 10, 2006, at 10:00 a.m. in the
Conference Room 1.</p> |
| b. | <p style="text-align: center;">PRANBURI HOTEL COMPANY LIMITED
MEMO</p> <p>Date: October 25, 2006
Subject: Annual Meeting
From: Managing Director
To: All Department Heads</p> <p style="text-align: center;">Please attend the annual meeting on
November 10, 2006, at 10:00 a.m. in the
Conference Room 1.</p> | d. | <p style="text-align: center;">PRANBURI HOTEL COMPANY LIMITED
MEMO</p> <p>Date: October 25, 2006
To: All Department Heads
From: Managing Director
Subject: Annual Meeting</p> <p style="text-align: center;">Please attend the annual meeting on
November 10, 2006, at 10:00 a.m. in the
Conference Room 1.</p> |

6. ข้อใดคือ อุปกรณ์ที่ใช้งานในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| a. PC / VCD / DVD / CD | c. modem / lan card / log in / CD |
| b. server / PC / modem / pine | d. pine / computer / user / password |

7. ข้อใดมีให้ข้อกำหนดในการใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

- | | |
|---|--|
| a. ผู้ใช้จะต้องมี Password ของตนเอง | c. ผู้ใช้จะต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง |
| b. ผู้ใช้จะต้องมี e-mail address ของตนเอง | d. ผู้ใช้ต้องเป็นสมาชิกเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ก่อน |

8. หากต้องการเปิดดูผู้จดหมายว่ามีจดหมายมาหรือไม่ จะคลิกที่ข้อใด

- | | |
|---|---|
| a.  Compose | c.  Inbox |
| b.  Attchmnt | d.  Send |

9. หากต้องการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะคลิกที่ข้อใด

- | | |
|--|--|
| a.  Inbox | c.  Compose |
| b.  Send | d.  Attchmnt |

10. ข้อใดคือการเขียนเนื้อหาของบันทึกส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้อง

a.

PRANBURI HOTEI CO., LTD.

MEMORANDUM

DATE: February 5, 2007

TO: Mrs. Kobkarn Sutthisom

FROM: Jarupong Lapawong

SUBJECT: Hotei audit

Dear Khun Kobkarn,

I have been informed that Coca-Cola in Korea is using your product.

We wait for your reply.

Please confirm, then I will schedule to audit your site on Feb. 2007 and please also send corrective action plan of my audit on Feb. 2004.

Best regards,

Jarupong

b.

PRANBURI HOTEL CO., LTD.**MEMORANDUM**

DATE: February 5, 2007

TO: Mrs. Kobkarn Sutthisom

FROM: Jarupong Lapawong

SUBJECT: Hotel audit

Dear Khun Kobkarn,

Please confirm, then I will schedule to audit your site on Feb. 2007 and please also send corrective action plan of my audit on Feb. 2004.

I have been informed that Coca-Cola in Korea is using your product.

We wait for your reply.

Best regards,

Jarupong

PRANBURI HOTEL CO., LTD.

MEMORANDUM

DATE: February 5, 2007

TO: Mrs. Kobkarn Sutthisom

FROM: Jarupong Lapawong

SUBJECT: Hotel audit

Dear Khun Kobkarn,

We wait for your reply.

I have been informed that Coca-Cola in Korea is using your product.

Please confirm, then I will schedule to audit your site on Feb. 2007 and please also send corrective action plan of my audit on Feb. 2004.

Best regards,

Jarupong

d.

PRANBURI HOTEL CO., LTD.**MEMORANDUM**

DATE: February 5, 2007

TO: Mrs. Kobkarn Sutthisom

FROM: Jarupong Lapawong

SUBJECT: Hotel audit

Dear Khun Kobkarn,

I have been informed that Coca-Cola in Korea is using your product.

Please confirm, then I will schedule to audit your site on Feb. 2007 and please also send corrective action plan of my audit on Feb. 2004.

We wait for your reply.

Best regards,

Jarupong

เฉลยแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรมและแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม

เฉลยแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม หน่วยที่ 1

1. b	2. b	3. b	4. d	5. b	6. d	7. d	8. a	9. c	10. c
------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

เฉลยแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม หน่วยที่ 1

1. b	2. a	3. b	4. b	5. c	6. d	7. a	8. a	9. c	10. c
------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

เฉลยแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม หน่วยที่ 2

1. b	2. c	3. c	4. b	5. a	6. c	7. b	8. a	9. a	10. c
------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

เฉลยแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม หน่วยที่ 2

1. a	2. a	3. b	4. b	5. a	6. d	7. b	8. d	9. a	10. c
------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

เฉลยแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม หน่วยที่ 3

1. b	2. c	3. b	4. d	5. a	6. c	7. b	8. a	9. c	10. d
------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

เฉลยแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม หน่วยที่ 3

1. a	2. d	3. a	4. c	5. b	6. d	7. c	8. d	9. b	10. d
------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

เฉลยแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม หน่วยที่ 4

1. a	2. d	3. d	4. d	5. d	6. a	7. d	8. b	9. d	10. a
------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

เฉลยแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม หน่วยที่ 4

1. d	2. d	3. b	4. c	5. d	6. b	7. c	8. c	9. b	10. d
------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------

ภาคผนวก ฉ

ชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม
เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ชุดฝึกอบรบทางไกลโดยใช้สื่อประสม

เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ
สำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

โดย

นางกอบกาญจน์ สุทธิสม

คำนำ

การฝึกอบรมทางไกล เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัท ผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการฝึกอบรมระบบใหม่ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถใช้เวลาว่างจากภารกิจการทำงานตามปกติ มาทำการศึกษาเนื้อหาสาระ ทำแบบฝึกปฏิบัติ และทำงานตามที่กำหนดด้วยตนเอง เป็นการประหยัดงบประมาณ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และไม่ต้องละทิ้งเวลางานมาเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้ไม่เสียประโยชน์ และไม่ขาดรายได้ การฝึกอบรมครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ และทักษะในการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานอาชีพของตนเอง

กอบกาญจน์ สุทธิสม

สารบัญ		หน้า
คำนำ		
สารบัญ		
แผนกิจกรรมการศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกล		1
1. รายละเอียดชุดฝึกอบรม		1
2. สื่อการศึกษาและกิจกรรมประจำชุดการฝึกอบรม		1
3. วิธีการศึกษาด้วยตนเอง		5
ตารางการฝึกอบรมทางไกล		6
UNIT 1 A BUSINESS LETTER (จดหมายธุรกิจ)		8
แผนผังโครงสร้าง UNIT 1		9
แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย		10
ตอนที่ 1.1 A Business Letter (จดหมายธุรกิจ)		12
1.1.1 Parts of a business letter (ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ)		13
1.1.2 Forms of business letters (รูปแบบของจดหมายธุรกิจ)		22
ตอนที่ 1.2 Business Letter Writing (การเขียนจดหมายธุรกิจ)		29
1.2.1 Characteristics of business language (ลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจ)		30
1.2.2 Strategies for effective business letters (กลวิธีในการเขียนจดหมายธุรกิจ)		35
UNIT 2 AN INQUIRY (จดหมายสอบถาม)		39
แผนผังโครงสร้าง UNIT 2		40
แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย		41
ตอนที่ 2.1 An Inquiry (จดหมายสอบถาม)		43
2.1.1 The principles of writing an inquiry (หลักการเขียนจดหมายสอบถาม)		44
2.1.2 The structures of an inquiry (โครงสร้างของจดหมายสอบถาม)		49
2.1.3 Some expressions for an inquiry (สำนวนที่ใช้ในจดหมายสอบถาม)		62
ตอนที่ 2.2 A Reply to an Inquiry (จดหมายตอบต่อจดหมายสอบถาม)		65
2.2.1 A positive reply to an inquiry (จดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม)		66
2.2.2 A negative reply to an inquiry (จดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม)		82
UNIT 3 AN ORDER LETTER (จดหมายสั่งซื้อ)		92
แผนผังโครงสร้าง UNIT 3		93
แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย		94

ข		หน้า
สารบัญ (ต่อ)		
ตอนที่ 3.1	An Order Letter (จดหมายสั่งสินค้า)	96
3.1.1	The principles of writing an order letter (หลักการเขียนจดหมายสั่งสินค้า)	97
3.1.2	The structures of an order letter (โครงสร้างของจดหมายสั่งสินค้า)	99
3.1.3	Some expressions for an order letter (สำนวนที่ใช้ในจดหมายสั่งสินค้า)	113
ตอนที่ 3.2	An Order-acknowledgement Letter (จดหมายตอบรับสั่งสินค้า)	117
3.2.1	The principles of writing an order-acknowledgment letter (หลักการเขียนจดหมายตอบรับสั่งสินค้า)	118
3.2.2	The structures of an order-acknowledgement letter (โครงสร้างของจดหมายตอบรับสั่งสินค้า)	119
3.2.3	Some expressions for an order-acknowledgement letter (สำนวนที่ใช้ในจดหมายตอบรับสั่งสินค้า)	125
UNIT 4	A MEMORANDUM AND AN E-MAIL (บันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	126
แผนผังโครงสร้าง	UNIT 4	127
แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย		128
ตอนที่ 4.1	A Memorandum (บันทึกสั้น)	130
4.1.1	Parts and forms of a memorandum (ส่วนประกอบและรูปแบบของบันทึกสั้น)	131
4.1.2	The principles of writing a memorandum (หลักการการเขียนบันทึกสั้น)	145
4.1.3	Some expressions for a memorandum (สำนวนที่ใช้ในบันทึกสั้น)	150
ตอนที่ 4.2	An e-mail (จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	156
4.2.1	Parts and forms of an e-mail (ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	157
4.2.2	Sending-receiving an e-mail (การรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	161
4.2.3	E-mail writing (การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)	163
REVIEW OF SOME IMPORTANT GRAMMAR	(ทบทวนไวยากรณ์ที่สำคัญ)	171
บรรณานุกรม		181

แผนกิจกรรมการศึกษาชุดฝึกอบรบทางไกล
เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1. รายละเอียดชุดฝึกอบรบ

1.1 วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรบ

1.1.1 สามารถนำส่วนประกอบ (Parts) และ รูปแบบ (Forms) ของจดหมายธุรกิจ มาใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ

1.1.2 มีทักษะในการเขียนจดหมายสอบถามและจดหมายตอบต่อจดหมายสอบถาม จดหมายสั่งสินค้า และจดหมายตอบรับจดหมายสั่งสินค้า การเขียนบันทึกสั้นและการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.2 คำอธิบายชุดฝึกอบรบ

การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการฝึกอบรบให้ความรู้เกี่ยวกับ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ ลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจ กลวิธีในการเขียนจดหมายธุรกิจ การเขียนจดหมายสอบถามและจดหมายตอบต่อจดหมายสอบถาม การเขียนจดหมายสั่งสินค้าและจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า การเขียนบันทึกสั้นและการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

1.3 รายชื่อหน่วยการฝึกอบรบ

UNIT 1 A BUSINESS LETTER

UNIT 2 AN INQUIRY

UNIT 3 AN ORDER LETTER

UNIT 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL

2. สื่อการศึกษาและกิจกรรมประจำชุดการฝึกอบรบ

2.1 เอกสารประกอบการฝึกอบรบในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์

มีเนื้อหาครอบคลุม 4 หน่วย ดังนี้

UNIT 1 A BUSINESS LETTER

UNIT 2 AN INQUIRY

UNIT 3 AN ORDER LETTER

UNIT 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL

2.2 แบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม

มีเนื้อหาครอบคลุมทั้ง 4 หน่วย จัดทำเป็นซีดีรอม จำนวน 1 แผ่น ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำไป ฝึกปฏิบัติ ดังนี้

แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 1.1 A business letter

แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 1.2 Business letter writing

แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 2.1 An inquiry

แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 2.2 A reply to an inquiry

แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 3.1 An order letter

แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 3.2 An order-acknowledgement letter

แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 4.1 A memorandum

แบบฝึกปฏิบัติตอนที่ 4.2 An e-mail

2.3 งานที่กำหนดให้ทำ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องทำงานตามที่กำหนดไว้ในแต่ละหน่วย ส่งในวันสัมมนา โดยค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ เช่น เอกสาร ตำรา ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือสื่ออื่นๆ แล้วจัดพิมพ์หรือเขียนรายงานทุกชิ้นลงในกระดาษ เอ 4 พร้อมทั้งทำสำเนาแจกสมาชิกในกลุ่ม รายละเอียดของงานมีดังนี้

งานหน่วยที่ 1 ส่งในวันสัมมนาครั้งที่ 2

1) ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วยที่ 1

2) ทำรูปแบบจดหมายธุรกิจมา 1 ฉบับ พร้อมกับระบุชื่อรูปแบบจดหมายธุรกิจ โดยศึกษารูปแบบจดหมายธุรกิจจาก UNIT 1 จากที่ทำงานของตนเอง หรือจากสถานที่ทำงานอื่นที่ท่านรู้จักในประเด็นต่อไปนี้ คือ ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ การวางรูปแบบของจดหมายธุรกิจ การพับกระดาษจดหมาย การจำหน่ายของจดหมาย

3) แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 6 กลุ่มๆ ละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อในประเด็นต่อไปนี้

(1) ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ

(2) การวางรูปแบบของจดหมายธุรกิจ

3

- (3) การพับกระดาษจดหมาย
- (4) การจําหน้าของจดหมาย
- (5) ลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจ
- (6) กลวิธีในการเขียนจดหมายธุรกิจ

งานหน่วยที่ 2 ส่งในวันสัมมนาครั้งที่ 3

- 1) ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วยที่ 2
- 2) สมมติสถานการณ์ในการเขียนจดหมาย ดังนี้
 - (1) เขียนจดหมายมาสอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริษัทของท่าน 1 ฉบับ
 - (2) เขียนจดหมายตอบรับจากบริษัทของท่านต่อจดหมายที่สอบถามมาจากข้อ (1)
 - (3) เขียนจดหมายตอบปฏิเสธจากบริษัทของท่านต่อจดหมายที่สอบถามมาจาก

ข้อ (1)

โดยศึกษาจดหมายสอบถาม จดหมายตอบรับ และจดหมายตอบปฏิเสธ จากบริษัทที่ท่านทำงานอยู่หรือจากที่อื่นในประเด็น ต่อไปนี้ รูปแบบของจดหมาย รูปประโยคที่ใช้ คำศัพท์และสำนวนที่ใช้

3) แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 5 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อ ในประเด็นต่อไปนี้

- (1) หลักการเขียนจดหมายสอบถาม
- (2) โครงสร้างของจดหมายสอบถาม
- (3) สำนวนที่ใช้ในจดหมายสอบถาม
- (4) จดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม
- (5) จดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม

งานหน่วยที่ 3 ส่งในวันสัมมนาครั้งที่ 4

- 1) ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วยที่ 3
- 2) สมมติสถานการณ์ในการเขียนจดหมาย ดังนี้
 - (1) เขียนจดหมายสั่งสินค้า 1 ฉบับ โดยกำหนดรายละเอียดด้วยตนเอง
 - (2) เขียนจดหมายตอบรับใบสั่ง จากจดหมายสั่งสินค้า ในข้อ 1

โดยศึกษารูปแบบการเขียนจดหมายสั่งสินค้าในที่ทำงานของท่านเอง หรือจากสถานที่ทำงานอื่นๆที่รู้จักในประเด็นต่อไปนี้ รูปแบบของจดหมาย รูปประโยคที่ใช้ คำศัพท์ และสำนวนที่ใช้

3) แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 6 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อ ในประเด็นต่อไปนี้

- (1) หลักการเขียนจดหมายสั่งสินค้า
- (2) โครงสร้างของจดหมายสั่งสินค้า
- (3) ส่วนวนที่ใช้ในจดหมายสั่งสินค้า
- (4) หลักการเขียนจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า
- (5) โครงสร้างของจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า
- (6) ส่วนวนที่ใช้ในจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า

งานหน่วยที่ 4 ส่งในวันสัมมนาครั้งที่ 5

- 1) ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วยที่ 4
- 2) สมมติสถานการณ์ในการเขียนบันทึกสั่ง มา 1 ฉบับ โดยกำหนดรายละเอียดด้วยตนเอง แล้วส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาตามที่อยู่ kobkarns@yahoo.com และ print out เพื่อนำเสนอในการสัมมนาตามที่กำหนด โดยศึกษารูปแบบการเขียนบันทึกสั่งในที่ทำงานของท่านเอง หรือจากสถานที่ทำงานอื่นๆที่รู้จักในประเด็นต่อไปนี้ รูปแบบของบันทึกสั่ง รูปประโยคที่ใช้ คำศัพท์ และส่วนวนที่ใช้

3) แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 6 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อในประเด็นต่อไปนี้

- (1) ส่วนประกอบและรูปแบบของบันทึกสั่ง
- (2) หลักการเขียนบันทึกสั่ง
- (3) ส่วนวนที่ใช้ในบันทึกสั่ง
- (4) ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- (5) การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- (6) การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2.4 การนำเสนอผลงาน

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องเตรียมเสนอรายงานที่กำหนดให้ทำในแต่ละหน่วยตามวันสัมมนา โดยจะต้องเตรียม ดังนี้

2.4.1 ส่งงานตามที่กำหนดให้ทำ

2.4.2 เตรียมนำเสนอรายงานในลักษณะการอภิปรายกลุ่มละไม่เกิน 3 นาที

2.4.3 เตรียมตอบข้อซักถามจากผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

2.5 สถานที่สัมมนา ห้องประชุมของบริษัท

2.6 การประเมินผล ประเมินจากงานที่ทำ ดังนี้

2.6.1 จากแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม หน่วยที่ 1-4 หน่วยละ 10 คะแนน รวม 40 คะแนน ใช้เวลาสอบ หน่วยละ 15 นาที ลักษณะข้อสอบเป็นแบบปรนัย

2.6.2 จากแบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน

หน่วยที่ 1 คะแนนเต็ม 45 คะแนน

หน่วยที่ 2 คะแนนเต็ม 35 คะแนน

หน่วยที่ 3 คะแนนเต็ม 35 คะแนน

หน่วยที่ 4 คะแนนเต็ม 35 คะแนน

2.6.3 จากงานตามที่กำหนด หน่วยที่ 1-4 พิจารณาจากการนำความรู้ ความเข้าใจที่ได้ศึกษาจากชุดฝึกอบรมมาใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่ลอกเลียนแบบของผู้อื่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) งานเดี่ยว หน่วยละ 10 คะแนน

2) งานกลุ่ม หน่วยละ 10 คะแนน

2.6.4 จากแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม หน่วยที่ 1-4 หน่วยละ 10 คะแนน รวม 40 คะแนน ใช้เวลาสอบ หน่วยละ 15 นาที ลักษณะข้อสอบเป็นแบบปรนัย

3. วิธีการศึกษด้วยตนเอง

3.1 การเตรียมตัวเพื่อศึกษด้วยตนเอง

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องศึกษาเรียนรู้ และปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเอง โดยจัดเวลาว่างจากภารกิจประจำวัน จัดสถานที่ๆเหมาะสมสำหรับการศึกษา มีสมาธิและความตั้งใจในการศึกษาชุดฝึกอบรม ทำแบบฝึกปฏิบัติประจำหน่วยจากสื่อซีดีรอม และทำงานตามที่กำหนดให้ในแต่ละหน่วยให้เสร็จส่งตรงเวลา

3.2 เวลาในการศึกษาชุดฝึกอบรม

การศึกษาชุดฝึกอบรมทางไกลตลอดหลักสูตรใช้เวลา 4 สัปดาห์ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องเข้าร่วมสัมมนา 5 ครั้ง และมีวินัยในเรื่องการศึกษาและฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ตามตารางการฝึกอบรมทางไกล ดังนี้

6

ตารางการฝึกอบรมทางไกล

เรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

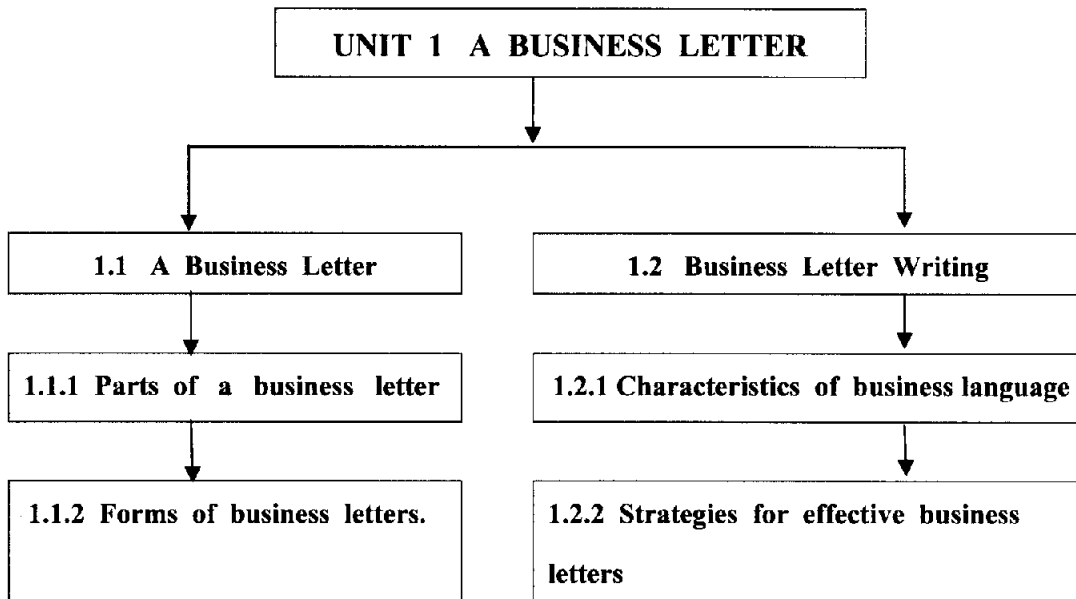
ครั้งที่	เวลา	กิจกรรมการฝึกอบรม	หมายเหตุ
1	2 ชั่วโมง	<u>สัมมนาครั้งที่ 1</u> - ปฐมนิเทศการฝึกอบรม - ทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 1 - แนะนำเนื้อหาการฝึกอบรม UNIT 1-4 - ทบทวนไวยากรณ์ที่สำคัญ - ศึกษาเอกสาร UNIT 1 - ทำแบบฝึกปฏิบัติ UNIT 1 จากสื่อซีดีรอม - ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย - ทำงานตามที่กำหนด	วันที่ 1 45 นาที 15 นาที 35 นาที 30 นาที วันที่ 2-7
2	2 ชั่วโมง	<u>สัมมนาครั้งที่ 2</u> - นำเสนอ อภิปรายและสรุปงาน UNIT 1 ตามที่กำหนด - ทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 1 - ทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 2 - ศึกษาเอกสาร UNIT 2 - ทำแบบฝึกปฏิบัติ UNIT 2 จากสื่อซีดีรอม - ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย - ทำงานตามที่กำหนด	วันที่ 1 90 นาที 15 นาที 15 นาที วันที่ 2-7
3	2 ชั่วโมง	<u>สัมมนาครั้งที่ 3</u> - นำเสนอ อภิปรายและสรุปงาน UNIT 2 ตามที่กำหนด - ทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 2 - ทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 3	วันที่ 1 90 นาที 15 นาที 15 นาที

ตารางการฝึกอบรมทางไกล

เรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ครั้งที่	เวลา	กิจกรรมการฝึกอบรม	หมายเหตุ
		<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาเอกสาร UNIT 3 - ทำแบบฝึกปฏิบัติ UNIT 3 จากสื่อซีดีรอม - ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย - ทำงานตามที่กำหนด 	วันที่ 2-7
4	2 ชั่วโมง	<p><u>สัมมนาครั้งที่ 4</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอ อภิปราย และสรุปงาน UNIT 3 ตามที่กำหนด - ทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 3 - ทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 4 <p>- ศึกษาเอกสาร UNIT 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทำแบบฝึกปฏิบัติ UNIT 4 จากสื่อซีดีรอม - ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย - ทำงานตามที่กำหนด 	วันที่ 1 90 นาที 15 นาที 15 นาที วันที่ 2-7
5	2 ชั่วโมง	<p><u>สัมมนาครั้งที่ 5</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอ อภิปราย และสรุปงาน UNIT 4 ตามที่กำหนด - ทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 4 - ปิดการฝึกอบรม 	วันที่ 1 90 นาที 15 นาที 15 นาที

UNIT 1
A BUSINESS LETTER

แผนผังโครงสร้าง หน่วยที่ 1

แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย

UNIT 1 A BUSINESS LETTER

1.1 A Business Letter

1.2 Business Letter Writing

แนวคิด

จดหมายธุรกิจเป็นสื่อกลางของการสื่อสารในโลกธุรกิจ ในการเขียนจดหมายธุรกิจ ต้องคำนึงถึงส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ อีกทั้งวิธีใช้ภาษาและกลวิธีในการที่จะเขียนจดหมายธุรกิจให้ได้ผล

วัตถุประสงค์การฝึกอบรม

เมื่อศึกษาหน่วยที่ 1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. ระบุส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. ประยุกต์ใช้ลักษณะการเขียนจดหมายธุรกิจกับงานที่ตนปฏิบัติ
3. ประเมินผลการเรียนรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม และปฏิบัติกิจกรรมตามที่กำหนด

กิจกรรมระหว่างการฝึกอบรม

1. ทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 1
2. ศึกษาเอกสาร UNIT 1
3. ทำแบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม UNIT 1
4. ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย UNIT 1
5. ศึกษารูปแบบการเขียนจดหมายจากที่ทำงานของท่านเอง หรือจากสถานที่ทำงานอื่นที่ท่านรู้จัก แล้วนำมาเปรียบเทียบกับรูปแบบที่ท่านได้ศึกษาจาก UNIT 1 ในประเด็นต่อไปนี้

- 1) ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ
- 2) การวางรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
- 3) การพับกระดาษจดหมาย
- 4) การจำหน่ายของจดหมาย
- 5) ทำรูปแบบจดหมายธุรกิจมา 1 ฉบับ โดยมีรายละเอียดจากข้อ 1)- 4) พับใส่ซองพร้อมจำหน่ายของจดหมายถึงลูกค้าของท่าน

6. แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น 6 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อ ในประเด็นต่อไปนี้

- 1) ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ
 - 2) การวางรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
 - 3) การพับกระดาษจดหมาย
 - 4) การจำหน่ายของจดหมาย
 - 5) ลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจ
 - 6) กลวิธีในการเขียนจดหมายธุรกิจ
7. ทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 1

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรม UNIT 1
2. สื่อซีดีรอม

การประเมินผล

1. การทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 1
2. การทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย UNIT 1
3. การนำเสนอ อภิปราย และสรุปงานตามที่กำหนด ในข้อ 5. และ ข้อ 6.
4. การทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 1

ตอนที่ 1.1 A Business Letter**1.1.1 Parts of a business letter****1.1.2 Forms of business letters****วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม**

เมื่อศึกษาตอนที่ 1.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. บอกส่วนต่างๆของจดหมายธุรกิจได้ถูกต้อง
2. บอกชื่อและรูปแบบต่างๆของจดหมายธุรกิจได้ถูกต้อง
3. เลือกใช้รูปแบบจดหมายและข้อความภาษาอังกฤษที่ใช้ในทางธุรกิจได้ถูกต้อง

1.1.1 Parts of a business letter (ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ)

จดหมายธุรกิจ คือ สื่อกลางของการสื่อสารในโลกธุรกิจ เป็นเอกสารที่บริษัท หรือบุคคลได้เขียนขึ้น เพื่อติดต่อสื่อสารกันในวัตถุประสงค์ต่างๆทางธุรกิจและเป็นหลักฐานเมื่อจำเป็นที่จะต้องใช้อ้าง

จดหมายธุรกิจประกอบด้วยส่วนต่างที่สำคัญหลายส่วน บางส่วนมักใช้เสมอในการเขียนจดหมายแทบทุกชนิด แต่บางส่วนอาจจะเลือกใช้ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริษัทธุรกิจ หรือสถานประกอบการ แต่ละแห่งจะเลือกใช้เป็นรูปแบบในการเขียนจดหมายของตนตามความเหมาะสม และจำเป็น ดังนี้

Parts of a business letter (ส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ)

1. Letterhead / Heading / Address	หัวกระดาษจดหมายหรือที่อยู่ของผู้ส่ง
2. Date line	วัน เดือน ปี
3. Reference line	อ้างถึง
4. Inside address	ชื่อและที่อยู่ของผู้รับจดหมาย
5. Attention line	ผู้เกี่ยวข้องโดยตรง
6. Salutation	คำขึ้นต้นจดหมาย
7. Subject line	ชื่อเรื่องหรือหัวเรื่องจดหมาย
8. Body / Message	เนื้อความของจดหมาย
9. Complimentary close	คำลงท้าย
10. Company Identification	ชื่อบริษัท
11. Signature	ลายเซ็น
12. Initials / Identification initials	ชื่อย่อของผู้เซ็นและผู้พิมพ์จดหมาย
13. Carbon Copy Notation	ผู้รับสำเนาจดหมาย
14. Enclosures	สิ่งที่แนบมาด้วย

ตัวอย่างส่วนประกอบของจดหมายธุรกิจ (Parts of a business letter)

1. Letterhead _____

2. Date line _____

3. Reference line _____

4. Inside address _____

5. Attention line _____

6. Salutation _____

7. Subject line _____

8. Body _____

9. Complimentary close _____,

10. Company Identification _____

11. Signature _____
 _____ (_____)

12. Initials _____

13. Carbon copy notation _____

14. Enclosure(s) _____

Parts of a business letter

1. Letterhead (Heading / Address) คือ ชื่อบริษัทและตำบลที่อยู่ของผู้เขียนจดหมายฉบับนั้นจะวางไว้เป็นลำดับแรกในกระดาษจดหมาย โดยปกติสำนักงานธุรกิจหรือบริษัทห้างร้านมักจะพิมพ์รายละเอียดเหล่านี้ไว้แล้วในกระดาษจดหมายของบริษัทเพื่อความสะดวก (อาจจะวางไว้ตรงกลางหน้ากระดาษ หรือทางด้านซ้าย หรือขวาก็ได้) เช่น

1) PRANBURI HOTEL COMPANY LIMITED

179/4 Moo. 7 Tambon Nhongtataem

Pranburi District, Prachuap Khiri Khan 77120

Thailand

2) SAMROIYOD CORPORATION LIMITED

142/1 Petkasem Road Moo 6 T. Salalai

Somroi yod District

Prachuap Khiri khan 77180

THAILAND

Tel : 0-3268-8547 Fax : 0-32

3) VINCENT COMPANY

45 Old Toupo Road

Rotorua, New Zealand

Tel. 0-7348-8743

4) TINDERBOX PRODUCTION PTY. LTD.

Level 2 157 Toorak Road, South Yarra, Vic 3141

AUSTRALIA

P.O. Box 9185 South Yarra Vic 3141

Tel. + 61 3 9820 5477 Fax + 61 3 9820 5833

liza. Mclean @ bigpond. Com

ข้อสังเกต

1) กระจายจดหมายของบริษัทที่พิมพ์หัวกระดาษไว้ถาวรจะนิยมใส่รายละเอียด เพื่อสะดวกในการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ แฟกซ์ และที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address)

2) ไม่เขียนคำย่อชื่อถนน เช่น Street , Road , Avenue และไม่ย่อชื่อเมือง ให้เขียนเต็มส่วนชื่อของรัฐให้ย่อตามที่ปรากฏในรหัสไปรษณีย์ และให้ใส่รหัสไปรษณีย์ของรัฐด้วย เช่น

157 Toorak Road , South Yarra , Vic 3141 (Vic = Victoria)

3) เลขที่ถนนให้สะกดเป็นตัวอักษรจนถึงเลข 10 จำนวนเกิน 10 ให้เขียนเป็นตัวเลข เช่น

Fifth Street (Street = ถนนในเมือง)

Tenth Avenue (Avenue = ถนนกว้าง มีต้นไม้ทั้งสองฝั่งถนน)

12 Road (Road = ถนนเชื่อมเมืองต่อเมือง)

4) เลขที่บ้านให้เขียนเป็นตัวเลข ยกเว้นเลข 1 นิยมสะกดเป็นตัวอักษร เช่น

One Silom Road

65 Huntington Avenue

5) ใช้เครื่องหมาย comma (,) ระหว่างเมืองและรัฐ เช่น

Boston, MA (MA = Massachusetts)

6) ชนิดของบริษัท (Types of company)

Co., Ltd. ย่อมาจาก Company Limited (บริษัทจำกัด)

PLC ย่อมาจาก Public Limited Company (บริษัทมหาชนจำกัด)

Ltd., Part. ย่อมาจาก Limited Partnership (ห้างหุ้นส่วนจำกัด)

Pty. ย่อมาจาก Propriety ใช้กับชื่อบริษัทเอกชนในประเทศออสเตรเลีย

และนิวซีแลนด์

2. Date line คือ วันที่ เดือน ปี ที่เขียนจดหมาย เขียนต่อลงมาจาก Letterhead ไม่นิยมใช้การเขียนแบบย่อด้วยตัวเลข เช่น ไม่ใช่ 5/7/06 หรือ 5-7-06 เพราะทำให้เข้าใจผิดได้ง่าย และดูไม่เรียบร้อย

การเขียนวันที่ มี 2 แบบ คือ แบบอเมริกันและแบบอังกฤษ

แบบอเมริกัน March 15, 2006 ต้องมี comma (,) หลังวันที่เสมอ

แบบอังกฤษ 15 March 2006 หรือ 15th March 2006

3. Reference line คือ การอ้างถึงจดหมาย หรือเอกสารที่มีมาก่อน (เป็นส่วนประกอบที่มีหรือไม่มีก็ได้) จะพิมพ์ไว้บนหรือล่างของ Date line ก็ได้ มีไว้เพื่อประโยชน์ในการเก็บจดหมายหรือเอกสารเข้าหมวดหมู่ เช่น

Reference A 345 / Ref. A 345 หรือ

Your reference A 345 / Your ref. A 345

4. Inside address คือ ชื่อและที่อยู่ของบริษัท ที่ผู้เขียนจดหมายฉบับนั้นเขียนถึง ซึ่งจะเหมือนกันกับที่เจ้าหน้าที่ของจดหมาย ถ้ารู้จักชื่อและตำแหน่งของบุคคลนั้นก็ควรเขียนใส่ไปด้วย inside address มีอย่างน้อย 3 บรรทัด แต่ไม่ควรเกิน 6 บรรทัด เช่น

1) James Company

459 Silom Road

Bangkok 10500, Thailand หรือ

Mr. James E. Brown

Sales Manager

James Company

459 Silom Road

Bangkok 10500, Thailand

ในการเขียนชื่อผู้รับจะต้องนำหน้าด้วย Mr, Miss, Mrs. หรือตำแหน่ง เช่น Dr. ในกรณีที่เป็นเพศหญิงและไม่ทราบว่าโสดหรือสมรส ให้ใช้ Ms. และในกรณีที่เป็นเพศชายหลายคนให้ใช้ Messrs. เช่น

Mr. James E. Brown

Miss Liza Mclean

Mrs. Lorraine Moore

Ms. Emma White

Dr. John Smith

Messrs. Ray Watson and John White

การเขียนตำแหน่งงาน ถ้าเป็นคำเดียวให้เขียนหลังชื่อ โดยมีเครื่องหมาย comma (,)

คั่น เช่น

Miss Liza Mclean, Manager

แต่ถ้าตำแหน่งงานมีสองคำขึ้นไปให้เขียนลงมาอีกหนึ่งบรรทัด เช่น

Miss Liza Mclean

Marketing Manager

5. Attention line คือ การเจาะจงชื่อ หรือตำแหน่งของผู้รับจดหมายฉบับนั้นโดยตรง ในกรณีที่ไม่ได้ระบุชื่อ หรือตำแหน่งบุคคลไว้นั้นใน Inside address มีเพียงแต่ชื่อบริษัท แต่ผู้เขียนทราบว่าผู้ใดเป็นผู้รับผิดชอบจดหมายนั้น เพื่อที่จะให้จดหมายนั้นได้รับการดำเนินการให้เร็วขึ้นโดยเขียนต่อลงมาจาก Inside address ปัจจุบันนิยมเขียนชื่อ ผู้รับร่วมกับ Inside address ไปเลย เช่น

ATTENTION: PERSONAL MANAGER
(ถ้าใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด ก็ไม่ต้องขีดเส้นใต้)

Attention: Personal Manager

Attention of Miss Wipa Rakthai

For the attention of the Sales Manager

6. Salutation คือ คำขึ้นต้นจดหมาย จะต้องสอดคล้องกับบรรทัดแรกของ inside Address และต้องมีเครื่องหมาย comma (,) หรือ colon (:) หลังคำขึ้นต้นเสมอ เช่น ในกรณีที่เขียนถึงบุคคลที่ทราบชื่อ นามสกุล ให้ใช้นามสกุลในคำขึ้นต้น

ชื่อ - นามสกุล	คำขึ้นต้น
Mr. James E. Brown	Dear Mr. Brown:
Mrs. Lorra Moore	Dear Mrs. Moore:
Miss Liza Mclean	Dear Miss Mclean:
Dr. John White	Dear Dr. White,
Professor Ray Watson	Dear Prof. Watson,
Mr. Ray Watson and Mr. John White	Dear Sirs, หรือ Dear Messrs. Watson and White,

- ในกรณีที่เขียนถึงบุคคล 1 คน ที่ไม่ทราบชื่อ และเพศ หรือไม่ระบุว่าเขียนถึงใครเป็นการเฉพาะ หรือทราบแต่ตำแหน่งงานให้ใช้คำขึ้นต้นเป็นเอกพจน์

ตำแหน่งงาน	คำขึ้นต้น
The Manager	Dear Sir, (ใช้กับผู้ชายซึ่งเราไม่รู้จักชื่อ)
The Editor	Gentleman, (ใช้กับผู้ชายซึ่งเราไม่รู้จักชื่อ)
The Secretary	Dear Madam, (ใช้กับผู้หญิงซึ่งเราไม่รู้จักชื่อ)
The Director	Dear Sir or Madam,
The Principal	(ใช้กับบุคคลซึ่งเราไม่รู้จักทั้งชื่อและเพศ)
The Dean	

ในกรณีที่เขียนถึงบริษัท หรือคณะบุคคล ให้ใช้คำขึ้นต้นเป็นพหูพจน์

บริษัท / คณะบุคคล	คำขึ้นต้น
James Flooring Company	Dear Sirs, หรือ
Vincent Company	Gentlemen,
Thai Fruit Company	
The Staff	
The Sales Department	
The Technology Institute	

นอกจากนี้ยังมีคำขึ้นต้นจดหมายอีกประเภทหนึ่งที่ไม่ค่อยมีผู้กล่าวถึง แต่ก็พบเห็นอยู่บ่อยๆ ใช้ในกรณีที่ผู้เขียนไม่คุ้นเคยกับผู้รับหรือหน่วยงานที่เขาส่งจดหมายไป ใช้กับจดหมายแนะนำหรือรับรอง (Recommendation) จะวางไว้ทางซ้ายของหน้ากระดาษ หรือกึ่งกลางของหน้ากระดาษก็ได้ คือ

To whom it may concern. (ถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง)

7. Subject line คือ ชื่อเรื่องของจดหมายฉบับนั้น ช่วยให้ผู้รับจดหมายทราบได้ทันทีว่า จดหมายฉบับนั้นส่งมาเกี่ยวกับเรื่องอะไร จะเขียนต่อลงมาจากคำขึ้นต้น (ส่วนนี้อาจไม่มีก็ได้) มีวิธีเขียนหลายแบบ ดังนี้

SUBJECT: MARKETING STRATEGIES (ใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด)

Subject: Marketing Strategies (ขึ้นต้นตัวใหญ่กับอักษรตัวแรกของคำและขีดเส้นใต้)

Subject: Marketing Strategies (ขึ้นต้นตัวใหญ่กับอักษรตัวแรกของคำ)

8. Body (Message) คือ ใจความของจดหมาย เขียนต่อลงมาจากคำขึ้นต้น (หรือ Subject line) โดยพิมพ์ห่างลงมาสองบรรทัด และจะไม่เขียนคำย่อในจดหมาย เช่น

1) [X] I've seen your advertisement in the Bangkok Post on **Wed, 29 Jan 06.**

[✓] I **have seen** your advertisement in the Bangkok Post on **Wednesday,**

29 January 2006.

2) [X] I'm fluent in French.

[✓] I **am** fluent in French.

9. Complimentary Close คือ คำลงท้ายจดหมาย โดยมีเครื่องหมาย comma (,) ข้างหลัง ดังนี้

1) คำลงท้ายที่เป็นมาตรฐานและนิยมใช้กันโดยทั่วไป ได้แก่

Yours sincerely,

Sincerely yours,

Sincerely,

2) คำลงท้ายที่เป็นพิธีการ ได้แก่

แบบอเมริกัน

Yours truly,

Yours very truly,

Very truly yours,

แบบอังกฤษ

Yours faithfully,

3) คำลงท้ายที่เป็นพิธีการมากๆ ใช้กับบุคคลที่มีเกียรติหรือเป็นที่เคารพนับถือ

อย่างสูง

Yours respectfully,

Respectfully yours,

Respectfully,

4) คำลงท้ายที่ไม่เป็นพิธีการ หรือเป็นกันเอง

Yours cordially,

Cordially yours,

Cordially,

Yours,

Regards,

Best regards,

ปัจจุบัน เครื่องหมาย comma (,) หลังคำลงท้าย จะมี หรือไม่มีก็ได้ ในอเมริกาแม้แต่จดหมาย ที่เป็นทางการ (formal) ก็อาจไม่มี comma

10. Company Identification ชื่อบริษัท การพิมพ์ชื่อบริษัท แสดงว่าบริษัทของผู้เขียนรับผิดชอบต่อข้อความในจดหมายนั้น จะพิมพ์ต่อจากคำลงท้ายลงมา (ส่วนนี้อาจไม่มีก็ได้) เช่น

p.p. Thai Fruit Company (p.p. ย่อมาจาก per pro หมายความว่า ในนามของ)

11. Signature คือ ลายเซ็นของผู้เขียนจดหมาย อยู่ต่อจากคำลงท้ายลงมา พร้อมด้วยพิมพ์ชื่อนามสกุลและตำแหน่ง (ถ้ามี) ไว้ด้วย เช่น

- | | | | |
|----|-----------------------|------|-----------------------|
| 1) | <i>James E. Brown</i> | | <i>James E. Brown</i> |
| | (Mr.) James E. Brown | หรือ | James E. Brown (Mr.) |
| | General Manager | | General Manager |
| 2) | <i>Liza Mclean</i> | | <i>Liza Mclean</i> |
| | (Miss) Liza Mclean | หรือ | Liza Mclean (Miss) |
| | Executive Director | | Executive Director |

12. Initials (Identification Initials) คือ ชื่อย่อของผู้เขียนจดหมาย และของผู้พิมพ์จดหมาย จะอยู่ที่มุมล่างด้านซ้ายของจดหมาย ต่อจากลายเซ็น (ส่วนนี้อาจไม่มีก็ได้) เช่น

DL / NK	หรือ	DL: NK
DL / nk	หรือ	DL: nk
dl / nk	หรือ	dl : nk

13. Carbon Copy Notation (cc) คือ สำเนาจดหมายบอกให้ทราบว่าสำเนาจดหมายฉบับนี้ส่งไปให้บุคคลใดบ้าง จะอยู่ที่มุมล่างด้านซ้ายต่อจาก Initials

cc: Mrs. Kularb Rakthai
cc: Mr. T. W. Moore

14. Enclosures คือ สิ่งที่ส่งมาด้วย เป็นการแจ้งให้ทราบว่าได้ส่งเอกสารใดมาพร้อมกับจดหมายฉบับนี้ จะเขียนอยู่ที่มุมล่างด้านซ้าย เช่น

Enc. 1 photo
Encl. 1 order form
Encls. 2 application forms

1.1.2 Forms of business letters. (รูปแบบของจดหมายธุรกิจ)

รูปแบบของจดหมายธุรกิจ มีหลายรูปแบบต่างๆ กัน ปัจจุบันรูปแบบที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป มี 4 ชนิด

- 1) Full block style
- 2) Block style
- 3) Semi-block style
- 4) Official style

1) Full block style คือ รูปแบบจดหมายที่ไม่มีย่อหน้า ทุกส่วนประกอบของจดหมายจะอยู่ทางด้านซ้ายตรงกันทั้งหมด เป็นแบบที่นิยมใช้กันมาก

1. Letterhead _____

2. Date line _____

3. Reference line _____

4. Inside address _____

5. Attention line _____

6. Salutation _____ ,

7. Subject line _____

8. Body _____

9. Complimentary close _____ ,

10. Signature _____

(_____)

11. Initials _____

12. Carbon copy notation _____

13. Enclosure _____

2. Block style มีลักษณะคล้ายกับแบบ Full block คือ ไม่มีย่อหน้า ทุก
ส่วนประกอบ ของจดหมายจะอยู่ทางด้านซ้าย ยกเว้น Date, Reference, Complimentary close
และ Signature จะวางอยู่เริ่มจากกึ่งกลางหน้ากระดาษก่อนไปทางขวา

<p>1. Letterhead _____ _____ _____</p>
<p>2. Date line _____</p>
<p>3. Reference line _____</p>
<p>4. Inside address _____ _____ _____</p>
<p>5. Attention line _____</p>
<p>6. Salutation _____ ,</p>
<p>7. Subject line _____</p>
<p>8. Body _____ _____ _____ _____ _____</p>
<p>9. Complimentary close ,</p>
<p>10. Signature _____ (_____) _____</p>
<p>11. Initials _____</p>
<p>12. Carbon copy notation _____</p>
<p>13. Enclosure _____</p>

3. Semi - block style มีลักษณะคล้ายกับแบบ Block คือ ทุกส่วนประกอบของจดหมายจะอยู่ทางด้านซ้าย ยกเว้น Date, Reference, Complimentary close และ Signature จะวางอยู่เริ่มจากกึ่งกลางหน้ากระดาษก่อนไปทางขวา และ Body จะมีการย่อหน้าทุกครั้งที่เราเริ่มข้อความใหม่

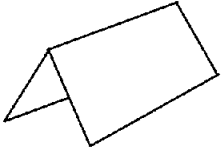
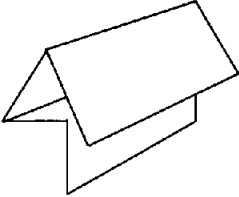
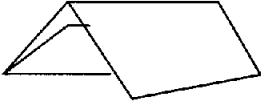
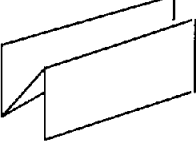
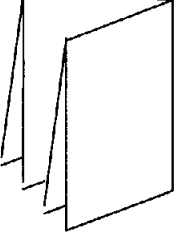
<p>1. Letterhead _____ _____ _____</p>
<p>2. Date line _____</p>
<p>3. Reference line _____</p>
<p>4. Inside address _____ _____ _____</p>
<p>5. Attention line _____</p>
<p>6. Salutation _____ ,</p>
<p>7. Subject line _____</p>
<p>8. Body _____ _____ _____ _____ _____</p>
<p>9. Complimentary close ,</p>
<p>10. Signature _____ (_____) _____</p>
<p>11. Initials _____</p>
<p>12. Carbon copy notation _____</p>
<p>13. Enclosure _____</p>

4. Official style มีลักษณะคล้ายกับแบบ Semi-block ยกเว้น Inside address จะย้ายไปไว้มุมล่างด้านซ้าย ต่อจาก Signature นอกนั้นจะเหมือนกับแบบ Semi-block

1. Letterhead _____ _____ _____
2. Date line _____
3. Reference line _____
5. Attention line _____
6. Salutation _____ ,
7. Subject line _____
8. Body _____ _____ _____ _____ _____
9. Complimentary close ,
10. Signature _____ (_____) _____
4. Inside address _____ _____ _____
11. Initials _____
12. Carbon copy notation _____
13. Enclosure _____

การพับจดหมายใส่ซอง (The folding of letters) ขึ้นอยู่กับขนาดของกระดาษจดหมาย และซองจดหมาย โดยมีหลักอยู่ว่าให้เหลือส่วนบนของหัวกระดาษไว้ประมาณ 1 ซม. เพื่อความสะดวกสำหรับผู้รับจดหมายที่จะเปิดอ่าน

การพับจดหมายที่ใช้กันทั่วไปมี 5 แบบ

	<p>1. Single fold คือแบบพับครึ่ง ในกรณีที่จดหมาย หรือเอกสารที่ต้องส่งนั้นมีความหนา ใช้พับได้ ทั้งกระดาษจดหมายสั้น (A 4) หรือกระดาษจดหมายยาว (F 14) และใช้กับซองพับสอง ขนาดกว้าง 21.5 เซ็นติเมตร ยาว 25.5 เซ็นติเมตร</p>
	<p>2. Double fold คือแบบพับสี่ ในกรณีที่เป็กระดาษจดหมายยาว ใช้กับซองพับสี่ ซึ่งเป็นซองจดหมายขนาดปกติ คือขนาดกว้าง 11.5 เซ็นติเมตร ยาว 22 เซ็นติเมตร</p>
	<p>3. Standard fold คือแบบพับสาม ใช้กับกระดาษจดหมายสั้น และซองจดหมายขนาดปกติ</p>
	<p>4. Accordion fold คือพับแบบพัด ไม่ค่อยนิยมใช้เป็นทางการ</p>
	<p>5. Baronial fold เป็นการพับที่ไม่เผื่อหัวกระดาษไว้ ไม่นิยมใช้เป็นทางการ จะเป็นในลักษณะของจดหมายส่วนตัว</p>

การเจ้าหน้าที่ของจดหมาย (The envelope address) มีการเขียนแบบเดียวกับ Inside address อาจเป็นแบบมีย่อหน้า (Indent) หรือแบบไม่มีย่อหน้า (Block) ก็ได้ การเจ้าหน้าที่ของจดหมาย มีหลัก ดังนี้

1. ชื่อและที่อยู่ของผู้รับที่เจ้าหน้าที่ของจดหมาย เหมือนกันกับใน inside address
2. เริ่มเจ้าหน้าที่ของจดหมายจากกึ่งกลางของลงมา
3. ชื่อและที่อยู่ของผู้ส่งจดหมาย ให้เขียนไว้ที่มุมด้านซ้ายของหน้าของจดหมาย
4. ถ้ามีการเจาะจงชื่อ หรือตำแหน่งของผู้รับจดหมายฉบับนั้น โดยตรง (attention line) อยู่ในจดหมายฉบับนั้นให้นำมาเขียนไว้ที่มุมล่างด้านซ้ายของหน้าของจดหมาย
5. ประเภทของการขนส่งทางไปรษณีย์ ให้เขียนด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ไว้ข้างๆที่ปิดแสตมป์ เช่น

AIR MAIL (ทางอากาศ)

REGISTERED (ลงทะเบียน)

EMS (Express Mail Service) (ด่วน)

6. คำที่พบบ่อยๆ บนซองจดหมาย เช่น

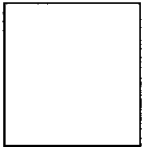
Please forward (โปรดส่งต่อ)

Printed matter (สิ่งตีพิมพ์)

Confidential (ลับเฉพาะ)

Fragile - with care (ของแตก โปรดระวัง)

ตัวอย่างการเจ้าหน้าที่ของจดหมายแบบมีย่อหน้า (Indent)

THAI FRUIT COMPANY 14 Petkasem Road Prachuap Khiri Khan 77000 Thailand	AIR MAIL	
T.W. COMPANY 535 Tarawera Road Rotorua, New Zealand		
Attention of Mr. T.W. Moore		

ตัวอย่างการจำหน่ายของจดหมายแบบไม่มีย่อหน้า (Block)

<p>THAI FRUIT COMPANY AIR MAIL</p> <p>14 Petkasem Road</p> <p>Prachuap Khiri Khan 77000</p> <p>Thailand</p>	<p>T.W. COMPANY</p> <p>535 Tarawera Road</p> <p>Rotorua, New Zealand</p>
<p>Attention of Mr. T.W. Moore</p>	

ในปัจจุบันมีซองจดหมายที่ออกแบบให้มีช่อง (Window) ที่ด้านหน้าซองเป็นกระดาษใสสำหรับพับกระดาษจดหมายให้ตรงกับ Inside address เป็นการลดขั้นตอนการจำหน่ายซอง

<p>THAI FRUIT COMPANY</p> <p>14 Petkasem Road Prachuap Khiri Khan 77000 Thailand</p>	<p>T.W. COMPANY</p> <p>535 Tarawera Road</p> <p>Rotorua, New Zealand</p>
--	--

หลังจากศึกษาเนื้อหาสาระ ตอนที่ 1.1 แล้วโปรดทำแบบฝึกปฏิบัติ ตอนที่ 1.1 จากสื่อซีดีรวม

ตอนที่ 1.2 Business Letter Writing

1.2.1 Characteristics of business language

1.2.2 Strategies for effective business letters

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อศึกษาตอนที่ 1.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. นำลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจมาใช้ได้ถูกต้อง
2. นำกลวิธีในการเขียนจดหมายธุรกิจมาใช้ได้ถูกต้อง
3. เลือกคำศัพท์ ข้อความภาษาอังกฤษที่ใช้กับการเขียนจดหมายธุรกิจได้ถูกต้อง

1.2.1 Characteristics of business language (ลักษณะของภาษาอังกฤษธุรกิจ)

ในการเขียนจดหมายธุรกิจ เนื้อความ หรือใจความของจดหมายจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนเบิกความ หรือตอนเกริ่น ตอนกลาง และตอนจบ ซึ่งทั้ง 3 ตอนนี้จะต้องเขียนเกี่ยวโยงกัน ให้ดี โดยให้คำนึงถึงลักษณะที่สำคัญของภาษาอังกฤษ ดังนี้

1) ใช้ภาษาที่รัดกุม (Concise) แต่ให้ความหมายมากและสมบูรณ์ ดังนี้

(1.1) ใช้คำแทนวลี ซึ่งมีความหมายเดียวกัน เช่น

ใช้	ไม่ควรใช้	ความหมาย
now	at the present time	ขณะนี้, ปัจจุบัน
because, as, since	due to the fact that on account of the fact that in view of the fact that for the reason that	เพราะว่า, เนื่องจาก
end	come to an end	จบ, ยุติ
can	has the ability to	สามารถ
substitute	take the place of	แทน
later	at a later date	ต่อมา
always	at all times	เสมอ
soon shortly immediately	at an early date	ในไม่ช้า, เร็วๆนี้
decide	come to a decision	ตัดสินใจ
while	during the time that	ในขณะที่
prefer	express a preference for	ชอบมากกว่า
for	for the purpose of	เพื่อ, สำหรับ
about	in connection with	เกี่ยวกับ
although	in spite of the fact that	ถึงแม้ว่า, ทั้งๆที่
often	in many cases	บ่อย
usually	in most cases	โดยปกติ

ใช้	ไม่ควรใช้	ความหมาย
sometimes	in some cases	บางครั้ง
try	make an effort	พยายาม
before	prior to	ก่อน
small	small in size	ขนาดเล็ก
consider	take into consideration	พิจารณา
use	utilize	ใช้
please	will you be good enough to ...	กรุณา, โปรด
yesterday	yesterday's date	เมื่อวาน

ไม่ใช่ We look forward to hearing from you at an early date.

ใช้ We look forward to hearing from you soon.

ไม่ใช่ Thank you very much for your inquiry which we received yesterday's date.

ใช้ Thank you very much for your inquiry which we received yesterday.

(1.2) ไม่ใช่คำที่มีความหมายซ้ำซ้อนกัน (Redundancy) เช่น

ใช้	ไม่ควรใช้	ความหมาย
conclusion	the final conclusion	ขั้นสุดท้าย, การยุติ (ไม่จำเป็นต้องใช้ final อีก)
mix	mix together	รวมกัน (ไม่จำเป็นต้องใช้ together อีก)
identical	exactly identical	เหมือนกันทุกอย่าง (ไม่จำเป็นต้องใช้ exactly อีก)
gather	gather together	รวมตัวกัน, รวบรวม (ไม่จำเป็นต้องใช้ together อีก)
perfect	very perfect	สมบูรณ์ (ไม่ควรมีคำเพิ่มอีก)

ไม่ใช่ Please send me ten dozens of your mixed together fruit juice.

ใช้ Please send me ten dozens of your mixed fruit juice.

ไม่ใช่ You will agree that our product is very perfect in quality.

ใช้ You will agree that our product is perfect in quality.

(1.3) ไม่ขึ้นต้นด้วย It เช่น

ไม่ใช่ It gives me pleasure to introduce our new product.

ใช่ I am pleased to introduce our new product.

ไม่ใช่ It is my pleasure to attend the meeting today.

ใช่ I am pleased to attend the meeting today.

(1.4) ไม่ขึ้นต้นด้วย There is, There are เมื่อมีกริยาอีกคำ ซึ่งแสดงการกระทำของประธานได้ เช่น

ไม่ใช่ There are only five members of the committee attending the seminar.

ใช่ Only five members of the committee are attending the seminar.

ไม่ใช่ There are 2 employees accepted in the factory.

ใช่ Two employees were accepted in the factory.

2) ใช้ภาษาที่เรียบง่าย (Simple) หลีกเลี่ยงสำนวนเก่าๆ ที่เข้าใจยาก และไม่ควรเขียนภาษาที่สลับซับซ้อน เพราะจะทำให้ผู้อ่านเข้าใจยาก ซึ่งการใช้ภาษาที่เรียบง่าย มีดังนี้

(2.1) ใช้คำง่ายๆ ที่มีความหมายเดียวกัน เช่น

ใช้	ไม่ควรใช้	ความหมาย
use	utilize	ใช้
about	approximately	ประมาณ, เกี่ยวกับ
try	endeavour	พยายาม
part	component	ส่วนประกอบ
show	demonstrate	แสดง

(2.2) ไม่ใช่สำนวนภาษาแบบเก่าในการขึ้นต้นจดหมาย (Openings of a letter) ซึ่งไม่นิยมกันแล้วในปัจจุบัน เช่น

ไม่ใช่ We are in receipt of your letter.

We beg to acknowledge your letter.

We have to acknowledge your letter.

ใช่ We have received your letter of (date). หรือ

Thank you for your letter of (date).

(2.3) ไม่ใช่สำนวนภาษาแบบเก่า ในการจบจดหมาย (Endings of a letter) ซึ่งไม่นิยมกันแล้วในปัจจุบัน สำนวนเช่นนี้ไม่ควรใช้เพราะเป็นการคาดหวังและรวบรัดจนเกินไปว่าผู้รับจดหมายจะดำเนินการให้ได้ตามที่ขอร้อง โดยที่ยังไม่ได้ไตร่ตรองก่อนเลย คล้ายๆกับเป็นการบังคับในทางอ้อม เช่น

ไม่ใช่ Thank you in advance.
Thank you in anticipation.

สำนวนที่ใช้จบจดหมาย เช่น

Thank you for your attention.
Your help will be appreciated.
I will appreciate your help.
I will appreciate any help you may give.
I will be grateful for your help.
I would be grateful if you would $\left\{ \begin{array}{l} \text{agree.} \\ \text{accept.} \end{array} \right.$

3) ใช้ภาษาที่ถูกต้องชัดเจน (Precise) เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย ไม่สับสนคลุมเครือ
ดังนี้

(3.1) ไม่ใช่คำที่ไม่เจาะจง เช่น reasonable (สมเหตุสมผล), good (ดี) หรือ thing (สิ่งของ) ควรใช้คำที่เจาะจงลงไป เช่น

ไม่ใช่ reasonable price
ใช้ 15 baht (บอกราคาที่แน่นอน)
ไม่ใช่ good employee
ใช้ reliable employee (ระบุลักษณะของพนักงานให้ชัดเจน)
หรือ skilled employee
หรือ competent employee
ไม่ใช่ thing
ใช้ canned fruit (ระบุชื่อของสิ่งนั้นไปเลย)

(3.2) ใช้คำให้ตรงความหมายที่ต้องการสื่อสาร ต้องรู้ความแตกต่างระหว่างคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกัน เช่น

price	ราคาที่คิดไว้ขาย
cost	ต้นทุน (ราคาค้นทุน)
value	คุณค่าในแง่ความรู้สึก

(3.3) ในการเขียนจดหมายตอบ ให้บอกให้ชัดเจนว่า ตอบจดหมายที่ลงวันที่เท่าไร เรื่องอะไร หมายเลขอ้างอิงที่เท่าไร (ถ้ามี) เช่น

Thank you for your inquiry of January 10 in which you asked about our pineapple juice.

(3.4) ในการจบจดหมาย ผู้เขียนจะต้องบอกให้ชัดเจนว่าคาดหวังอะไรจากผู้อ่านจดหมาย เพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการ เช่น

ไม่ใช่	Please write to me at your earliest convenience.
ใช่	Please contact me in writing by March 5.

4) ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ (Accurate Information) ในการเขียนจดหมายธุรกิจ จำเป็นต้องให้ข้อมูลที่แม่นยำ ไม่ว่าจะเป็นตัวเลข ชื่อที่แท้จริง ชื่อ ตำแหน่ง หรือที่อยู่ต้องถูกต้องเพราะข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อยอาจทำให้เกิดความเสียหายที่นอกเหนือไปจากการทำให้ผู้อ่านเกิดความไม่พอใจ และยังถือว่าเป็นการไม่สุภาพถ้าสะกดชื่อผู้รับจดหมายผิด ผู้เขียนจะต้องตรวจสอบว่าเขียนและสะกดอย่างถูกต้อง มิใช่เพียงแต่คิดว่าถูกเท่านั้น เช่น

Please send us the 2006 catalogue and price list of your canned fruits.

5) ใช้คำบุพบท (Preposition) ที่ตรงความหมายที่ต้องการ เพราะคำบุพบทแต่ละคำทำให้เนื้อความแต่ละประโยคแตกต่างกันได้ เช่น

The price of sugar has been increased to 20 baht. (ราคาน้ำตาลเพิ่มถึง 20 บาท)

The price of sugar has been increased by 20 baht. (ราคาน้ำตาลเพิ่มอีก 20 บาท)

The price of sugar has been increased from 20 baht. (ราคาน้ำตาลเพิ่มจาก 20 บาท)

6) ใช้กริยาในรูปของ Active จะทำให้การเขียนมีน้ำหนัก และเน้นที่ประธาน และกริยานั้น เช่น

Tipco has placed a new juice on the market.

การใช้กริยาเป็น Passive ก็เมื่อต้องการจะเน้นกรรม (Object) มากกว่าเน้นประธาน (Subject) เช่น

A new juice has been placed on the market by Tipco.

โดยทั่วไปไม่ควรใช้ Passive เพราะจะทำให้ดูคลุมเครือ กล่าวคือ ไม่รู้ว่าใครหรือสิ่งใดผู้ใดเป็นผู้กระทำกริยาอาการนั้นๆ จึงทำให้ดูเหมือนว่าผู้เขียนพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ เช่น

Your order will be shipped tomorrow.

สินค้าของท่านจะถูกส่งมาพรุ่งนี้ (ใครเป็นผู้รับผิดชอบในการส่งสินค้านี้)

7) ใช้รูปแบบที่อ่านง่าย (Readable Formats) จดหมายธุรกิจ บันทึกสั้น หรือรายงาน ควรจัดวางรูปแบบให้อ่าน เว้นที่ว่างข้างบน ข้างล่าง ข้างซ้าย และด้านขวาของข้อความไว้อย่างน้อย 1 นิ้ว ควรใช้หัวข้อย่อย (Subheads) ถ้าสารเหล่านั้นยาวเกิน 1 หน้า ควรเขียนรายการและตาราง (lists and tabulations) เพื่อช่วยให้ผู้อ่านเห็นเด่นชัดในการเรียงลำดับตามเหตุผล

1.2.2 Strategies for effective business letters (กลวิธีในการเขียนจดหมายธุรกิจให้ได้ผล)

การเขียนจดหมายธุรกิจต้องเขียนให้ประทับใจผู้อ่าน กลวิธีที่จะสร้างความสำเร็จให้กับกริยาเขียนจดหมายธุรกิจวิธีหนึ่ง คือ การสร้างน้ำเสียงที่เหมาะสมกับสารนั้น (Creating appropriate tone) โดยประกอบด้วยทัศนคติของผู้เขียน ความรู้สึกและการเลือกใช้คำเป็นเครื่องกำหนด ผู้เขียนจะต้องมีความรู้สึกเป็นมิตร จริงใจต่อผู้อ่าน เพื่อให้สารหรือจดหมายนั้นได้ผลตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการส่งจดหมายที่เรียบเรียงเป็นอย่างดี ใช้รูปแบบที่เหมาะสมถูกต้องและสะอาดอีกด้วย โดยมีวิธีดังต่อไปนี้

1) ใช้สรรพนาม you เป็นการเน้นตัวผู้อ่าน และมองสถานการณ์จากด้านผู้อ่านเป็นหลักเป็นความคิดที่จริงใจ รวมไปถึงการเขียนในแง่บวก มีความคิดเห็นในทางที่ดี มีน้ำเสียงเป็นที่น่าพอใจต่อผู้อ่านการเน้นตัวผู้อ่านอาจทำได้โดยพิจารณาถึงความสนใจของผู้อ่าน เรียนรู้ผู้อ่าน และสมมุติตัวผู้เขียนว่าเป็นผู้อ่านเพื่อจะได้ใช้ you, your หรือ yourself เช่น

Thank you for your order for 10 dozen of 100 % orange juice.

Your canned fruits will be shipped on March 2.

Your credit application has been approved.

You will receive our decision by May 4.

ยกเว้น: ในกรณีที่ผู้อ่านหรือผู้รับจดหมายเป็นฝ่ายทำผิดพลาด ไม่ควรใช้ You เจาะจง ซึ่งเป็นการเน้นว่าผู้อ่านเป็นฝ่ายผิด ใช้ I หรือ We แทน เพื่อความสุภาพ เช่น

ไม่ใช่ You neglected to state the size of canned pineapple you ordered.

ใช่ I would appreciate your sending us the size of canned pineapple.

2) แสดงความจริงใจของผู้เขียน คือการเขียนแต่เรื่องที่เป็นจริง ไม่เกินความจริงและตรงไปตรงมา ไม่เสแสร้ง จะทำให้ผู้อ่านมีความเชื่อมั่นต่อผู้เขียนเปรียบเทียบกับประโยคต่อไปนี้

เกินความจริง If you sign up for this order, I promise you that you will never again experience such an excellent product.

เป็นจริงได้ If you take this order, you will have the excellent product.

3) แสดงความสุภาพ คำที่ช่วยเพิ่มความรู้สึกที่เป็นมิตร คือ please, thank you ซึ่งเป็นคำที่จะช่วยสร้างมิตรภาพ ทำให้ผู้อ่านรู้สึกว่าตนเองสำคัญ และได้รับเกียรติ

ไม่สุภาพ Give me your opinion.

Received your order yesterday.

สุภาพ Please give me your opinion.

Thank you for sending us your order.

แต่ไม่ควรใช้คำขอบคุณล่วงหน้า เพราะผู้อ่านจดหมายอาจจะไม่สามารถปฏิบัติตามคำขอเรื่องได้ เช่น

ไม่ใช่ Thank you in advance for your catalogue.

ใช่ Your catalogue would be appreciated.

4) ใช้วิธีเขียนที่เป็นการพูดในแง่บวก คือ เขียนถึงสิ่งที่คุณเขียนจะทำได้ แทนที่จะพูดถึงสิ่งที่ไม่ได้ พยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำปฏิเสธ

ในการเขียนจดหมายปฏิเสธ จะต้องใช้วิธีเลี่ยงเท่าที่จะทำได้ และพยายามพูดถึงสิ่งที่คุณเขียนสามารถทำให้ผู้อ่านได้ เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างกันเอาไว้ เช่น

การพูดในแง่ปฏิเสธ (Negative)	การพูดในแง่บวก (Positive)
I cannot send you the 20 catalogues you requested before March 10.	You will receive the 20 catalogues by March 10.
You will not be allowed to take a vacation between March 1 and May 1.	Please schedule your vacation between May 2 and July 31.
Unfortunately, it will take us 15 days to fill your order.	Your order will be filled in 15 days.

คำที่ทำให้ความรู้สึกในทางบวก	คำที่ทำให้ความรู้สึกในทางลบ
thank you ขอบคุณ	neglect ไม่สนใจ, ละเลย
enjoy ชอบ, พอใจ	complaint การบ่น, การร้องเรียน
appreciate ขอบคุณ, รู้คุณค่า	not, no ไม่
care ใส่ใจ, ดูแล, ชอบ	disappointed รู้สึกผิดหวัง
co-operation การร่วมมือ	failure ความล้มเหลว
grateful ขอบคุณ	problem ปัญหา, ความยุ่งยาก
confident มั่นใจ, เชื่อมั่น	impossible เป็นไปไม่ได้, ทำไม่ได้
willing เต็มใจ, ยินดี	regret เสียใจ, ขอโทษ
yes ใช่, ครับ, ค่ะ	refuse ปฏิเสธ
service การบริการ	inferior ต่ำกว่า, ต่ำกว่า
agree เห็นด้วย	inconvenience ความไม่สะดวก
enthusiasm ความกระตือรือร้น, ความชื่นชอบ	close ปิด
open เปิด	

5) หลีกเลี่ยงการเขียนที่แสดงความสงสัย ไม่แน่ใจในการกระทำของตนเอง
ข้อความที่ขึ้นต้นประโยคต่อไปนี้ มีความหมายทำนองว่าผู้อ่านจะไม่เห็นด้วยกับความเห็นหรือ
การกระทำของผู้เขียนที่ได้แนะนำมา หรือจะหมกความนิยมในผู้เขียน เช่น

I know you will be disappointed in us, but

If you want to order this canned fruit,

May I come for an interview to discuss my qualifications in detail ?

ควรเขียนข้อความที่ชักจูง เช่น

We think this change of procedure will be to your liking because

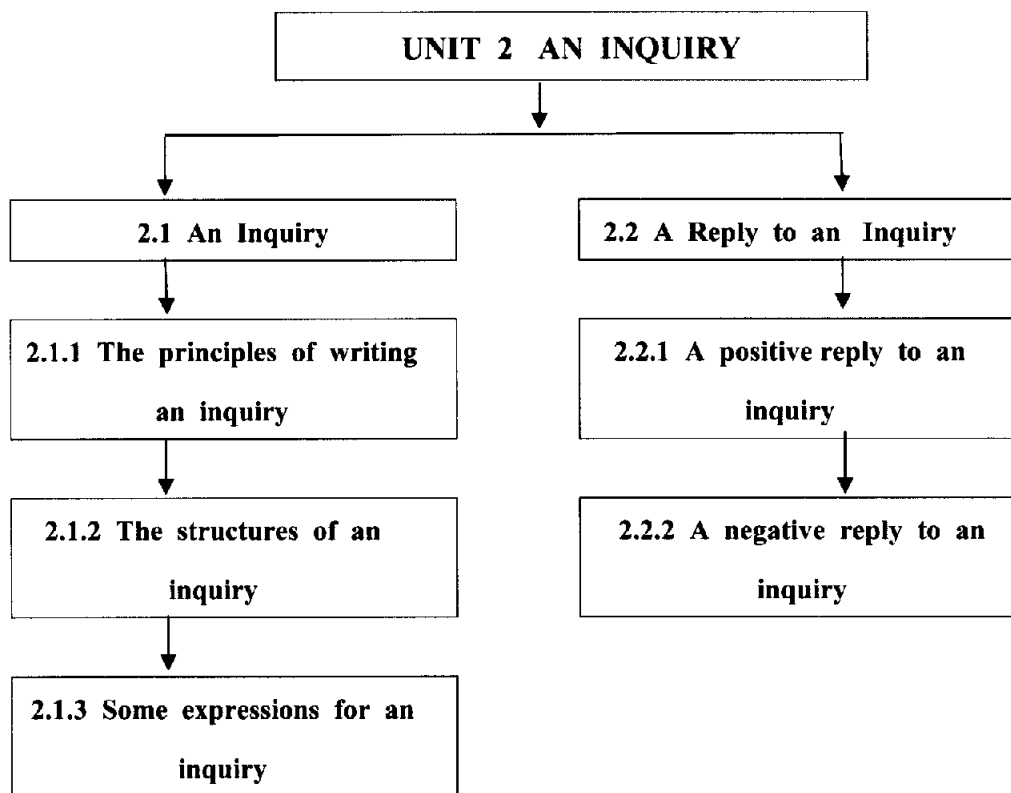
You will find this canned fruit tasty,

May I come for an interview to discuss my qualifications in detail ?

หลังจากศึกษาเนื้อหาสาระ ตอนที่ 1.2 แล้วโปรดทำแบบฝึกปฏิบัติ ตอนที่ 1.2 จากสื่อซีดีรอม

UNIT 2
AN INQUIRY

แผนผังโครงสร้าง หน่วยที่ 2



แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย

UNIT 2 AN INQUIRY

2.1 An Inquiry

2.2 A Reply to an Inquiry

แนวคิด

1. จดหมายสอบถามเป็นจดหมายธุรกิจสั้นๆ ที่เขียนโดยผู้ที่สนใจผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ที่บริษัทหรือผู้ขายได้โฆษณาไว้ เพื่อต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้า

2. จดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม คือจดหมายบริษัท หรือผู้ขาย ที่ตอบไปให้ผู้ที่จะสั่งซื้อสินค้าที่ได้ขอรายละเอียดเพิ่มเติมมา การตอบอย่างรวดเร็วอาจทำให้ได้ผลดีทางธุรกิจ และได้ลูกค้าใหม่

3. จดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม คือ จดหมายของบริษัทหรือผู้ขายที่ตอบผู้จะซื้อสินค้าว่าไม่มีสินค้าหรือสิ่งที่สอบถามมา แล้วเสนอแนะสินค้าอื่นให้เป็นทางเลือก

วัตถุประสงค์การฝึกอบรม

เมื่อศึกษาหน่วยที่ 2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. บอกหลักการเขียนจดหมายสอบถาม (An inquiry) จดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม (A positive reply to an inquiry) และจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถามได้ (A negative reply to an inquiry)

2. เขียนจดหมายสอบถาม (inquiry) จดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม (A positive reply to an inquiry) และจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม (A negative reply to an inquiry)

3. ประเมินผลการเรียนรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม และปฏิบัติตามกิจกรรมตามที่กำหนด

กิจกรรมระหว่างการฝึกอบรม

1. ทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 2
2. ศึกษาเอกสาร UNIT 2
3. ทำแบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม UNIT 2

4. ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย UNIT 2

5. จากจดหมายสอบถาม จดหมายตอบรับและจดหมายตอบปฏิเสธ ที่ท่านได้ศึกษาใน UNIT 2 และจากบริษัทที่ท่านทำงานอยู่หรือจากที่อื่น จงสมมติสถานการณ์ในการเขียนจดหมาย ดังนี้

1) เขียนจดหมายสอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ท่านสนใจ 1 ฉบับ โดยกำหนดรายละเอียดด้วยตนเอง

2) เขียนจดหมายตอบรับจากบริษัทของท่านต่อจดหมายที่สอบถามมาจากข้อ 1)

3) เขียนจดหมายตอบปฏิเสธจากบริษัทของท่านต่อจดหมายที่สอบถามมาจากข้อ 1)

6. แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็น 5 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อ ในประเด็นต่อไปนี้

1) หลักการเขียนจดหมายสอบถาม

2) โครงสร้างของจดหมายสอบถาม

3) ส่วนวนที่ใช้ในจดหมายสอบถาม

4) จดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม

5) จดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม

7. ทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 2

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรม UNIT 2

2. สื่อซีดีรอม

การประเมินผล

1. การทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 2

2. การทำแบบทดสอบย่อย UNIT 2

3. การนำเสนอ อภิปราย และสรุปงานตามที่กำหนด ในข้อ 5. และ ข้อ 6.

4. การทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 2

ตอนที่ 2.1 An Inquiry**2.1.1 The principles of writing an inquiry****2.1.2 The structures of an inquiry****2.1.3 Some expressions for an inquiry****วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม**

เมื่อศึกษาตอนที่ 2.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. อธิบายหลักการเขียนจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง
2. อธิบายโครงสร้างของจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง
3. บอกคำศัพท์ จำนวนที่ใช้ในจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง
4. เขียนจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง

2.1.1 The principles of writing an inquiry (หลักการเขียนจดหมายสอบถาม)

จดหมายสอบถาม คือ จดหมายธุรกิจสั้นๆที่เขียนขึ้น โดยผู้ที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อสินค้าซึ่งสนใจผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ผู้จำหน่ายโฆษณาไว้ ผู้ซื้ออาจจะทราบเกี่ยวกับสินค้าจากการลงโฆษณาหรือจากจดหมายเสนอขายสินค้า ผู้ซื้ออาจเห็นสินค้าทางโทรทัศน์ หรือทางเว็บไซต์ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ซื้อยังต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมก่อนจะตัดสินใจซื้อสินค้า ผู้ซื้อจึงขอให้ผู้จำหน่ายให้รายละเอียดเพิ่มเติม เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการนั้นๆ

จดหมายสอบถาม เป็นจดหมายที่ใช้กันมากในวงการธุรกิจ นับเป็นจุดเริ่มต้นของการติดต่อทำธุรกิจหรือเริ่มทำธุรกิจร่วมกัน ระหว่างสองฝ่าย คือ

1) ฝ่ายผู้เขียนจดหมาย ได้แก่

customer	ลูกค้า
importer	ผู้นำเข้า
retailer	ผู้ค้าปลีก
agent	ตัวแทน
distributor	ผู้จัดจำหน่าย
dealer	พ่อค้า (ผู้ค้าสินค้า)
company	บริษัท
subsidiary company	บริษัทสาขา

2) ฝ่ายผู้รับจดหมาย ได้แก่

supplier	ผู้จัดส่ง
wholesaler	ผู้ขายส่ง
exporter	ผู้ส่งออก
producer	ผู้ผลิต

หลักการเขียนจดหมายสอบถาม

จุดประสงค์ของการเขียนจดหมายสอบถาม เพื่อขอเอกสารและรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับ สินค้า ที่ผู้เขียนมีความสนใจ ก่อนที่จะมีการสั่งซื้อสินค้าอย่างเป็นทางการ เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้องอาจเป็นการขอทราบราคาสินค้า เงื่อนไขการขายสินค้า การลดราคา วิธีชำระเงิน การขอเป็นตัวแทนจำหน่าย การขอตัวอย่างสินค้า หรือ แคตตาล็อก เป็นต้น ซึ่งมีหลักการดังต่อไปนี้

- 1) ถ้าเป็นการติดต่อครั้งแรกจะต้องอ้างถึงแหล่งที่ทำให้ผู้เขียนรู้จักบริษัทของผู้อ่าน

เช่น

You were recommended to us (me) by(ชื่อผู้แนะนำ).....

....(ชื่อผู้แนะนำ)...inform us (me) that you are a manufacturer of ..(ชื่อสินค้า) ...

We have seen your advertisement in(ชื่อหนังสือพิมพ์ / นิตยสาร).....

We have seen your advertisement on(โทรทัศน์ / วิทยุ).....

- 2) กำหนดสิ่งที่ถามหรือขออย่างชัดเจน เช่น

Please send me (us) your current price list.

Could you please send me (us) your catalogue ?

Will you please send me (us) your brochure ?

- 3) บอกเหตุผลในการถาม หรือขอ เพื่อผู้อ่านจะได้สนองตามความต้องการ เช่น

We are (I am) interested in your(ชื่อสินค้า).....

We (I) would like to buy (ชื่อสินค้า) We would therefore to have a catalogue of your products.

We (I) would like to place an order. Your products are very popular.

- 4) บอกที่อยู่ที่ทำให้ผู้อ่านติดต่อหรือส่งของมาให้ เช่น

Best Fruit Company Ltd.

650 Huntington Avenue

Boston , Mass 02115

USA

.....

.....

.....

.....

5) ใช้คำลงท้ายที่สุภาพ คาดหวังให้ผู้อ่านดำเนินการตามคำขอ โดยไม่ใช่คำพูดตรงๆว่า Thank you in advance. (ขอบคุณล่วงหน้า) เพราะจะทำให้ผู้อ่านรู้สึกว่าคุณบังคับให้ทำตาม จำนวนที่ควรใช้ เช่น

We (I) would be grateful for an early reply.

Your prompt attention would be appreciated.

We look forward to hearing from you soon.

6) เขียนให้สั้นที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เช่น

Please send us (me) details of your ... (ชื่อสินค้า) advertised on T.V. Channel 3 yesterday.

Would you let us (me) have your catalogue of (ชื่อสินค้า)?

Would you please send us (me) your current price list for (ชื่อสินค้า)?

7) อาจใช้ไปรษณียบัตรก็ได้ เช่น

SIAM FRUIT COMPANY

45 Lardprao Road

Bangkok 10900

21 March 2006

Your Ref. : P1234

Could you please send us details of your 100% mixed fruit juice advertised on T.V. Channel 9 yesterday ?

วิธีการสอบถามสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ใช้โทรศัพท์ (Telephone) ส่งโทรเลข (Telegram) ส่งแฟกซ์ (Facsimile) ทางเทเล็กซ์ (Telex) ทางอินเทอร์เน็ต (Internet) หรือในกรณีที่เป็นการค้าต่อภายในประเทศก็อาจใช้ไปรษณีย์บัตร (Postcard) แต่ถ้าใช้ไปรษณีย์บัตรก็ไม่จำเป็นต้องมีคำขึ้นต้น (Salutation) และคำลงท้าย (Complimentary close) มีแต่ที่อยู่ของผู้ส่งจดหมาย (Sender's address) วันที่ (Date) อ้างถึง (Reference) และเนื้อหาของจดหมาย (Body) เช่น

Sender's address
.....
.....
Date
Reference
Body
.....

What is requested in an inquiry ? (ลูกค้าขออะไรในจดหมายสอบถาม)

รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่ลูกค้าขอมาในจดหมายสอบถามนั้น โดยปกติก็มีราคา (prices) คำบรรยายลักษณะของสินค้า (descriptions) เงื่อนไขการขาย (the conditions of sale) การส่งสินค้า (delivery) และการชำระเงิน (payment) เรื่องเหล่านี้ผู้จำหน่ายจะจัดไว้ในรูปแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

1) เอกสารเกี่ยวกับสินค้า (literature or sales literature) คำนี้เป็นคำรวม หมายถึง สิ่งพิมพ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่มีรายละเอียดของสินค้าที่จัดไว้จำหน่าย คำนี้กินความถึงหนังสือ คู่มือเล่มเล็กๆ/เอกสารแผ่นพับ (brochures) แผ่นพับเล็ก (leaflets) และจุลสาร (pamphlet) เช่น

Please send me (us) a copy of your sales literature.

Will you please send me (us) a copy of your brochure ?

Could you please send me (us) a copy of your leaflet ?

2) แคตตาล็อก (catalogues) เป็นหนังสือที่มีดัชนี (index) เพื่อบอกให้รู้เรื่องสินค้าประเภทต่างๆ ภาพประกอบข้อความบรรยาย เงื่อนไขการขาย การส่งสินค้า และการชำระเงิน เช่น

Could you please send your current catalogue for ... (ชื่อสินค้า).....?

Will you please send me (us) a copy of your catalogue ?

Would you please send your illustrated catalogue for ... (ชื่อสินค้า).....?

3) ตัวอย่าง (samples) คือ ตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ โดยปกติแล้วผู้จำหน่ายจะให้ ตัวอย่าง สินค้าโดยไม่คิดเงิน เพื่อว่าลูกค้าจะได้เห็นว่าสินค้านั้นหน้าตาเป็นอย่างไร เพราะเหตุที่ สินค้าบางอย่าง เป็นต้นว่าผงซักฟอก โลชั่นทาผิว อาหารบรรจุของ ผลไม้บรรจุกระป๋อง ไม่สามารถจะคัดหรือจัดลำดับคุณภาพได้อย่างถูกต้อง ตัวอย่างของสินค้าเหล่านี้จะช่วยลูกค้าให้ ทดสอบ หรือทดลองคุณภาพของสินค้าได้ เช่น

Please send me (us) samples of different qualities.

Will you please send me (us) samples of different grades ?

Before selling ... (ชื่อสินค้า)...we prefer to test them for safety. Could you therefore send us at least (จำนวน).... examples of these ... (ชื่อสินค้า).....?

4) ใบแจ้งราคา (quotations) คือการแจ้งราคาสินค้า ลูกค้าอาจจะขอให้ผู้จำหน่าย แจ้งราคาของสินค้าตามใบสั่ง (order) เฉพาะเป็นครั้งคราว เมื่อผู้จำหน่ายให้ใบแจ้งราคาในกรณี นี้ก็ถือว่าใบแจ้ง ราคามีผลเฉพาะการซื้อขายครั้งนั้นครั้งเดียว (ถ้าซื้อคราวหน้าต้องขอใบแจ้ง ราคาใหม่ เพราะราคาอาจจะเปลี่ยนแปลง) เช่น

Please send me (us) your quotations of(ชื่อสินค้า).....

Could you please send me (us) your quotations of(ชื่อสินค้า).....?

Will you please send me (us) your quotations of(ชื่อสินค้า).....?

5) รายการราคา (price lists) คือราคาตามรายการสินค้าที่มีเจตนาให้คงระดับชั่วระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งผู้ขายตั้งใจเอาไว้ว่าจะขายได้ต่ำสุดเพียงเท่านี้

Please send me (us) your current price list.

Could you please send me (us) your latest price list for ...(ชื่อสินค้า).....?

Will you please send me (us) your price list for ...(ชื่อสินค้า).....?

6) รายละเอียด (particulars) คำนี้เป็นคำรวม หมายถึง รายละเอียด (details) ของผลิตภัณฑ์ หรือของบริการ เช่น

Please send me (us) your particulars of ...(ชื่อสินค้า).....you have in stock

Will you please send me (us) your particulars of(ชื่อสินค้า).....?

2.1.2 The structures of an inquiry (โครงสร้างของจดหมายสอบถาม)

จดหมายสอบถามนั้น ถ้าเป็นการสอบถามเรื่องสินค้าธรรมดาที่ค่อนข้างสั้น และเรียบง่าย จนบางบริษัทถึงกับพิมพ์แบบฟอร์มจดหมายสอบถามไว้เป็นมาตรฐานเลขก็มี แต่ถ้าหากเป็นการสอบถามเรื่องส่วนลด หรือสอบถามเรื่องเงื่อนไขการชำระเงิน ก็จำเป็นจะต้องเขียนเป็นจดหมายให้เรียบร้อย อาจกล่าวได้ว่าความยาวของจดหมายนั้นไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้เขียนจะพูดเรื่องใดบ้าง และจดหมายบางฉบับก็ไม่ต้องทำให้ผู้รับเขียนตอบมาก็มี เพียงแต่ส่งเอกสารหรือข้อมูลที่ตนต้องการ มาก็พอแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีการติดต่อกันเป็นประจำอยู่แล้ว รายละเอียดอื่นๆก็ไม่ค่อยจำเป็นนัก

จดหมายสอบถาม โดยปกติแล้วจะมีเพียง 2 ย่อหน้า คือ ย่อหน้าเบิกความ (the opening paragraph) และ ย่อหน้าจบความ (the closing paragraph)

1) ย่อหน้าเบิกความ (the opening paragraph) จะบอกอย่างชัดเจนว่าลูกค้าสนใจสินค้าอะไร และเขาทราบเรื่องสินค้านั้นจากที่ไหน เช่น

We have seen your advertisement in Asia Magazine of March 12, 2006.

I am interested in your 100% fruit juice on T.V. Channel 9 yesterday.

We are interested in your canned fruit salad exhibited at the OTOP Fair.

2) ย่อหน้าจบความ (the closing paragraph) จะบอกไว้อย่างสั้นๆว่าลูกค้าต้องการอะไรจากผู้จำหน่าย และลงท้ายจดหมายด้วยคำสุภาพ เช่น

Please send us a copy of your current catalogue and price list.

We would appreciate an early reply.

Would you please send me details of your prices and terms ?

I would be grateful for an early reply.

Could you please send us your latest price list and trade discount ?

We would greatly appreciate your prompt reply.

โครงสร้างของจดหมายสอบถามครั้งแรก (First inquiry)

ในการเขียนจดหมายสอบถามครั้งแรก ผู้เขียนจำเป็นต้องให้รายละเอียดมากกว่าจดหมายที่ติดต่อกันอยู่เป็นประจำ ซึ่งต้องมีการแนะนำตัวและให้รายละเอียดที่จำเป็นอื่นๆอีก ดังนั้นจดหมาย สอบถามครั้งแรกควรประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

ย่อหน้าที่ 1 แจ้งให้ผู้รับทราบว่าคุณเขียนได้ชื่อเขาอย่างไรซึ่งอาจจะได้มาจากสื่อพิมพ์ต่างๆ มีผู้บอกให้ทราบ ตามงานนิทรรศการต่างๆ หรือสภาหอการค้า เช่น

We were given your name by (.... ชื่อผู้แนะนำ ...).

We were advised by (.... ชื่อผู้แนะนำ...).

You were recommended to us by (.... ชื่อผู้แนะนำ...).

ย่อหน้าที่ 2 แนะนำตัวเอง คือบอกให้ทราบว่าผู้เขียนทำธุรกิจอะไร ทำไมจึงต้องการสินค้าของบริษัทนี้ เช่น

We are one of the main producers of (...ชื่อสินค้า...) in Thailand.

We are supplier of (...ชื่อสินค้า...).

I am a dealer in (...ชื่อสินค้า...).

ย่อหน้าที่ 3 บอกให้ผู้รับทราบว่าผู้เขียนต้องการรายละเอียดและเอกสารอะไรบ้าง เช่น Catalogue, Price list, Discounts, Method of payment, Delivery date, Sample เช่น

Could you please send your current catalogue and price list for ... (ชื่อสินค้า)... ?

Would you please send us your illustrated catalogue and price list for ... (ชื่อสินค้า).. ?

Will you please send us your sample of ... (ชื่อสินค้า)... ?

ย่อหน้าที่ 4 ลงท้ายจดหมายด้วยคำสุภาพ เช่น

We would be grateful for an early reply.

Thank you for your attention.

A prompt reply would be appreciated.

Example 1 First inquiry (จดหมายสอบถามครั้งแรก)

BEST FOOD COMPANY

650 Huntington Avenue

Boston

Mass 02115 USA

March 10 , 2006

Natural Fruit Company

76 Petkasem Road

Muang District

Prachuap Khiri Khan 77000

THAILAND

Dear Sirs,

We were advised by Mr. Charles Rights that you are a manufacturer of canned pineapple and fruit juice.

We are large dealers in food and beverages. We wonder if you could send us details of your products and please state your terms of payment and discounts.

Yours faithfully,

.....

ข้อสังเกต

1. ในจดหมายตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We, us ใช้ในจดหมายที่เขียนโดยลูกค้า ซึ่งเป็นบริษัท / ห้างร้าน
- 3 ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

เราได้รับการแนะนำจาก Mr. Charles Rights ว่าท่านเป็นผู้ผลิตสับประคกระป๋องและ น้ำผลไม้

เราเป็นผู้ค้ารายใหญ่ในด้านผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม มีความประสงค์ให้ท่านส่งรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของท่านมาให้เรา และกรุณาแจ้งเงื่อนไขในการชำระเงินและส่วนลดของท่านให้แก่เราด้วย

ขอแสดงความนับถือ

Example 2 An inquiry from an individual customer (จดหมายสอบถามจากลูกค้าเป็นรายบุคคล)

14 Broad Street
Birmingham B1
UNITED KINGDOM

2 May 2006

Thai Fruit Company Ltd.
76 Sukhumvit Road
Muang District
Samut Prakan 10270
THAILAND

Gentleman :

I am interested in your canned fruit exhibited at the International Food Fair in London, 25 April 2006.

Please send me your illustrated catalogue, current price list, terms and discounts.

Yours sincerely,

C.R.

Catherine Russel (Mrs.)

ข้อสังเกต

1. ในจดหมายตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม I ใช้ในจดหมายที่เขียนโดยลูกค้า ซึ่งเป็นรายบุคคล
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้
ข้าพเจ้าสนใจผลไม้กระป๋องของบริษัทท่าน ซึ่งตั้งแสดงที่งานอาหารนานาชาติ ณ กรุงลอนดอน เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2549
กรุณาส่งแคตตาล็อกที่มีภาพประกอบรายการราคาสินค้าปัจจุบัน เงื่อนไขและส่วนลดของท่านไปให้ข้าพเจ้าด้วย

ขอแสดงความนับถือ

Example 3 An inquiry from an individual customer (จดหมายสอบถามจากลูกค้าเป็นรายบุคคล)

2011 Padan Valley

Singapore 2159

May 24, 2006

Natural Fruit Company

76 Petkasem Road

Muang District

Prachuap Khiri Khan 77000

Thailand

Dear Sir,

I have seen your advertisement on TV Channel 1 , and am interested in your crushed pineapple and 100 % mixed vegetable juice.

Will you please send me your catalogue, full details of prices and method of payment ?

Yours sincerely,

C.

Charles Wong (Mr.)

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม I ใช้ในจดหมายที่เขียนโดยลูกค้า ซึ่งเป็นรายบุคคล
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ข้าพเจ้าเห็นโฆษณาของท่านทางโทรทัศน์ ช่อง 1 และมีความสนใจสินค้า
สับปะรดบดละเอียด และน้ำผักรวม 100 %

กรุณาส่งแคตตาล็อก รายละเอียดราคาสินค้าและวิธีการชำระเงินของท่าน ไปให้

ข้าพเจ้าด้วย

ขอแสดงความนับถือ

Example 4 An inquiry from an individual customer

(จดหมายสอบถามจากลูกค้าเป็นรายบุคคล)

17 Maitland Street
Glen Iris 3146
Victoria, Australia

5 April 2006

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.

142/1 Petkasem Road, Moo 6

T. Salalai, Samroi yod District,

Prachuap Khiri Khhan 77180

Thailand

Tel. 0-3268-8547

Dear Sir,

With reference to your advertisement in the Melbourne Magazine of 1 April 2006. I am interested in your pineapple juice concentrate 65 BRIX. I would like to receive details of your prices and terms.

Sincerely yours,

S.M.

Sue Morton (Mrs.)

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ต้องทราบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม I ใช้ในจดหมายที่เขียนโดยลูกค้า ซึ่งเป็นรายบุคคล
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ตามที่ท่านได้ลงโฆษณาในนิตยสารเมลเบิร์น ฉบับวันที่ 1 พฤษภาคม 2549 ข้าพเจ้ามีความสนใจ น้ำสับประคดเข้มข้น 65 BRIX. โปรดส่งรายละเอียดเกี่ยวกับราคาสินค้า และเงื่อนไขการชำระเงินไปให้ข้าพเจ้าด้วย

ขอแสดงความนับถือ

Example 5 An inquiry from a firm (จดหมายสอบถามจากบริษัท)

KIM YONG COMPANY LTD.

64 First Lok Yang Road

Singapore 2282

March 26, 2006

Gentlemen :

We are interested in your aloe vera crushed in own juice and 100% carrot & mixed fruit juice advertised in Newsweek Magazine, March 25, 2006.

Please send us your current price list, terms and discounts.

Yours sincerely,

Tony

Tony Yong (Mr.)

Sales Manager

THAI FRUIT COMPANY

76 Sukhumvit Road

Muang District

Samut Prakan 10270

Thailand

TY / WS

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ต้องทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We ใช้แทนห้างร้าน บริษัทผู้เขียนจดหมาย
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

บริษัทเราสนใจว่านหางจรเข้บดละเอียดในน้ำว่าน และน้ำแครอทผสมน้ำผลไม้ 100% ของบริษัทท่านที่ลงโฆษณาในนิตยสารนิวส์วีค ฉบับวันที่ 25 มีนาคม 2549

กรุณาส่งรายการราคาสินค้า เงื่อนไขการชำระเงิน และส่วนลดของท่านไปให้บริษัทเราด้วย

ขอแสดงความนับถือ

Example 6 An inquiry from a firm (จดหมายสอบถามจากบริษัท)

T.W. COMPANY LTD.
535 Tarawera Road Rd 5
Rotorua, New Zealand

26 May 2006

Dear Sirs,

Please send us the 2006 catalogue and price list of your 100 % fruit juices and canned fruits. We would like to place an order of them.

Your prompt attention would be appreciated.

Sincerely yours,

T

Terry White (Mr.)
Manager

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.

142/1 Petkasem Road, Moo 6

T. Salalai, Samroyod District,

Prachuap Khiri Khan 77180

Thailand

Tel. 0-3268-8547

TW / WS

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We ใช้แทนห้างร้าน บริษัทผู้เขียนจดหมาย
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

กรุณาส่งเอกสารถือปี 2549 และรายการราคาสินค้าน้ำผลไม้ 100% และผลไม้
กระป๋องของท่านมาให้ด้วย ทางบริษัทเรามีความประสงค์จะสั่งซื้อสินค้าของท่าน
ขอให้ท่านจัดส่งโดยด่วน จะเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

2.1.3 Some expressions for an inquiry (สำนวนที่ใช้ในจดหมายสอบถาม)

Please send us full information on

Please send us brochures about your goods.....

Please send us your latest catalogue.....

Please send us your new brochure

Please send us your latest price list

We see from your advertisement during a recent visit to the trade fair.

I saw a sample of your products.

We expect to place regular orders for these goods in large quantities.

Please let us know if you allow a trial purchase.

We are interested in your products.

The quality of the goods is of prime importance.

Please send us sample of your products

Please send us precise details of your products together with the samples.

We look forward to hearing from you soon.

Please give us a quotation and prices.

Please give us details of your latest models

Please give us your wholesale prices.

..... retail prices

Can you allow us a special discount?

Please state terms of payment if your prices are competitive.

Please give details of prices and delivery time.

กรุณาส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ... ให้แก่เราด้วย

กรุณาส่งโบรชัวร์สินค้าของคุณให้แก่เราด้วย

กรุณาส่งแคตตาล็อกล่าสุดให้แก่เราด้วย

กรุณาส่งโบรชัวร์สินค้าเล่มใหม่ของคุณให้แก่เราด้วย

กรุณาส่งรายการราคาสินค้าครั้งล่าสุดของคุณให้แก่เราด้วย

เราทราบจากโฆษณาของคุณในระหว่างการไปชมงานแสดงสินค้าเมื่อเร็วๆนี้

ข้าพเจ้าได้เห็นตัวอย่างผลิตภัณฑ์ของคุณแล้ว

เราหวังว่าจะสั่งซื้อสินค้าเหล่านี้เป็นประจำในปริมาณมาก

กรุณาแจ้งให้เราทราบด้วยว่าคุณจะให้เราซื้อสินค้าเป็นการทดลองหรือไม่

เรามีความสนใจในผลิตภัณฑ์ของคุณ

คุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก

กรุณาส่งตัวอย่างผลิตภัณฑ์ของคุณแก่เราด้วย

กรุณาส่งรายละเอียดที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคุณพร้อมทั้งตัวอย่างให้แก่เราด้วย

เราคาดหวังที่จะได้คำตอบจากท่านในไม่ช้า

กรุณาให้ใบแจ้งราคาและเงื่อนไขในการขาย ให้แก่เราด้วย

กรุณาให้รายละเอียดของแบบรุ่นล่าสุดแก่เราด้วย

กรุณาให้ราคาขายส่งแก่เราด้วย

..... ราคาขายปลีก

คุณจะลดราคาเป็นพิเศษให้แก่เราได้หรือไม่

กรุณาแจ้งเงื่อนไขในการชำระเงินให้แก่เราด้วยถ้าสินค้าของคุณมีราคาถูก

กรุณายกข้อยกเว้นของราคาสินค้าและเวลาที่ใช้ในการส่งมอบสินค้า

..... for bulk orders สำหรับสินค้าที่สั่งเป็นจำนวนมาก
We shall place a trial order with you if the goods are satisfactory.	เราจะสั่งสินค้าเป็นการทดลองถ้าสินค้าเป็นที่น่าพอใจ
We shall place larger orders.	เราจะสั่งสินค้ามากขึ้น
..... for first order สำหรับการสั่งครั้งแรก
..... the supply goods การส่งสินค้า
..... quotation or prices การแจ้งราคาและเงื่อนไขที่จะขายสินค้า
..... term and discounts เงื่อนไขและส่วนลด
..... availability of goods การมีจำหน่ายของสินค้า
..... method of transport วิธีขนส่ง
..... main producer ผู้ผลิตรายใหญ่
..... manufacturer ผู้ผลิตสินค้าจำนวนมาก โดยใช้เครื่องจักร
..... various ranges มีหลายขนาด
..... illustrated catalogue แคตตาล็อกมีรูปภาพแสดง
..... latest price list รายการราคาต่ำสุด
..... current price list รายการราคาปัจจุบัน
..... pattern card ใบแสดงตัวอย่างสินค้า
..... trade discount ส่วนลดการค้า
..... quantity discount ส่วนลดโดยปริมาณ
..... cash discount ส่วนลดเงินสด
..... bulk buyer ผู้ซื้อจำนวนมาก
..... substantial order การสั่งซื้อจำนวนมาก
..... to stock a selection เก็บสินค้าไว้ให้เลือก
..... customer's reaction ปฏิกิริยาของลูกค้า
..... fast turn over การขายสินค้าได้รวดเร็ว
..... delivery date วันส่งมอบสินค้า
..... a regular basis โดยสั่งซื้อเป็นประจำ
..... a variety of มีมากมายหลายชนิด
..... a steady demand มีความต้องการคงที่
..... concession ให้การยินยอม

How to change some expressions in the opening paragraph

(วิธีเปลี่ยนข้อความในย่อหน้าเปิดความ)

1) ประโยคต่อไปนี้ ฝึกเกี่ยวกับชื่อผลิตภัณฑ์

I am (We are) interested in your	canned pineapple ... (สับประรดกระป๋อง)
	canned pineapple in natural juice and syrup ... (สับประรดกระป๋องในน้ำสับประรดและน้ำเชื่อม)
	pineapple juice concentrate ... (น้ำสับประรดเข้มข้น)
	crushed pineapple ... (สับประรดบดละเอียด)
	canned tropical fruit salad ... (ผลไม้รวม)
	100% guava juice ... (น้ำฝรั่ง 100%)
	100% fruit juice ... (น้ำผลไม้ 100%)
	100% pineapple juice ... (น้ำสับประรด 100%)
	100% mixed fruit juice ... (น้ำผลไม้รวม 100%)

2.) ข้อความต่อไปนี้ ให้สังเกตการใช้ in, on, at, the

in ใช้กับหนังสือ

on ใช้กับโทรทัศน์และวิทยุ

at ใช้หน้าหน้าสถานที่จัดงานแสดงสินค้า

the ใช้หน้าหน้าชื่อหนังสือพิมพ์รายวัน

..... advertised in	the Nation / the Bangkok Post
	Newsweek Magazine
..... advertised on	TV Channel 9
..... exhibited at	Impact
..... demonstrated at	Siam Paragon

หลังจากศึกษาเนื้อหาสาระ ตอนที่ 2.1 แล้วโปรดทำแบบฝึกปฏิบัติ ตอนที่ 2.1 จากสื่อซีดีพร้อม

ตอนที่ 2.2 A Reply to an Inquiry**2.2.1 A positive reply to an inquiry****2.2.2 A negative reply to an inquiry****วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม**

เมื่อศึกษาตอนที่ 2.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. เขียนจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง
2. เขียนจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถามได้ถูกต้อง

2.2.1 A positive reply to an inquiry (จดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม)

จดหมายตอบรับ คือ คำตอบของผู้ขายที่ตอบผู้ซื้อสินค้า ซึ่งขอรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการของผู้ขาย เมื่อผู้ขายสามารถจะปฏิบัติตามคำขอร้องของลูกค้าได้ ผู้ขายก็จะเขียนจดหมายตอบรับข้อสอบถาม การตอบรับอย่างรวดเร็วจะทำให้เกิดการซื้อขายได้ และอาจทำให้ได้ลูกค้าใหม่ หรืออย่างน้อยก็ช่วยสร้างความรู้สึที่ดีให้แก่ผู้เขียนมาสอบถาม

การตอบรับจดหมายสอบถาม ต้องเขียนด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะผู้ที่เขียนมาย่อมต้องมีความสนใจในสินค้าของบริษัทอยู่แล้ว แต่ในขณะที่เดียวกัน ผู้เขียนจดหมายสอบถามนั้นก็อาจจะเขียนถึงผู้จัดส่ง (Supplier) หลายคนก็ได้ ดังนั้น ควรเขียนตอบให้ชัดเจน และนอกจากจะบอก ว่ามีสินค้าจำหน่ายให้แล้ว บริษัทยังสามารถให้บริการด้านอื่นๆที่ผู้จัดส่งรายอื่นไม่มี นอกจากนี้บริษัทจำเป็นต้องใช้ศิลปะในการเขียน โนม่น้ำวจิตใจของผู้เขียนจดหมายสอบถามให้ตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าจากบริษัทด้วย

1) The principles of writing a positive reply to an inquiry (หลักการเขียนจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม) มีดังนี้

(1) ให้ข้อมูลตามที่ลูกค้าต้องการมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น

Enclosed is the price list that you requested.

We enclose a copy of our brochure containing details of our canned fruit and fruit juice.

We enclose our current catalogue and price list.

(2) ให้ข้อมูลด้านคุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ที่ละเอียดและชัดเจน เช่น

You will notice that our products are excellent in quality.

All our products are of the highest quality standard.

Our company emphasizes to use fruit raw materials from domestic farms in order to add value to Thai fruit and to serve health conscious in both domestic and oversea markets.

(3) ให้ข้อเสนอแนะสิ่งที่คุณลูกค้าต้องทำในกรณีที่คุณลูกค้าต้องการเป็นตัวแทนจำหน่าย เช่น

We are offering a sole agency which will mean that you will not have competition from our products in the area specified in the contract.

You will have sole distribution rights for the whole of Thailand, which will give you an excellent opportunity to establish a wide range of customers.

Initially we will give you a sole agency for the central region, but if sales are successful, we will extend that to other regions.

(4) ขอขอบคุณลูกค้าที่สอบถามมา ถ้าหากไม่ได้กล่าวขอบคุณตอนเริ่มต้นตอบจดหมายก็ควรกล่าวขอบคุณตอนลงท้ายจดหมาย และควรชักชวนให้ลูกค้าทำการติดต่อมาอีก เช่น

Thank you for your interest. We hope to hear from you again.

We look forward to hearing from you again.

Please write to us again if you have any questions, or call us at the above telephone number.

2) The structures of a positive reply to an inquiry (โครงสร้างของจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม)

จดหมายตอบรับเป็นจดหมายธุรกิจสั้นๆ เช่นเดียวกับจดหมายสอบถาม โดยรายละเอียดส่วนมาก ซึ่งลูกค้าต้องการจะทราบนั้น โดยปกติแล้วมีไว้ในเอกสารอธิบายประกอบสินค้า ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องซ้ำรายละเอียดนี้อีกในจดหมายตอบรับ ส่วนประกอบสำคัญในจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม ได้แก่

1. opening	การเริ่มต้นจดหมาย
2. favourable replies	การตอบรับในทางดี
3. selling your product	การขายสินค้า
4. suggesting alternative	การเสนอแนะสินค้าเพื่อเลือก
5. referring the customer elsewhere	การอ้างถึงผู้ขายรายอื่นให้ลูกค้า
6. catalogue, price list and samples	การส่งแคตตาล็อก ตารางราคา และ ตัวอย่างสินค้าไปให้ลูกค้า
7. demonstrations , representatives and showroom visits	การสาธิต การส่งตัวแทน และการเข้าชมห้องแสดงสินค้า
8. closing	การลงท้ายจดหมาย
9. quotations	เงื่อนไขในการเสนอรายการสินค้า
- prices	- ราคา
- transportation & insurance costs	- ค่าขนส่งและค่าประกันภัย
- discounts	- ส่วนลด
- methods of payment	- วิธีการชำระเงิน
- quoting delivery	- การแจ้งเวลาส่งมอบสินค้า

จดหมายตอบรับมีสามย่อหน้า คือ 1) ย่อหน้าเบิกความ (the opening paragraph)
2) ย่อหน้ากลาง (the middle paragraph) และ 3) ย่อหน้าจบความ (the closing paragraph)

(1) ย่อหน้าเบิกความ (the opening paragraph) ขอบคุณและบอกให้ทราบว่า
ได้รับ จดหมายสอบถามของลูกค้า พร้อมทั้งบอกวันที่ได้รับจดหมายนั้นด้วย และได้จัดส่ง
เอกสารข้อมูลมาให้ตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น

Thank you for your letter of...(วันที่ เดือน) ... concerning our...(ชื่อสินค้า)...
We enclose the price list that you requested.

We were pleased to receive your inquiry ... (วันที่ เดือน) ...for ... (ชื่อสินค้า)
... We are sending you our catalogue and full details of prices.

We appreciate the interest you have shown in...(ชื่อสินค้า)... and are sending
you a copy of our latest catalogue giving you all the details you have requested.

(2) ย่อหน้ากลาง (the middle paragraph) เป็นคำบรรยายเสริมส่วนดีของ
สินค้า ซึ่ง ลูกค้าสอบถามมา ควรให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าเพิ่มเติม ถึงแม้ว่าเขาจะ
ไม่ได้ถามถึงก็ตาม และให้ความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการของบริษัท เช่น

We can supply from stock and will have no trouble in meeting your delivery
date.

I am pleased to say that we will be able to offer the transport facilities you
require.

We can assure you that the ...(ชื่อสินค้า)... is one of the most outstanding
products on the market today, and our confidence in it is supposed by our ...(จำนวน)... year
guarantee.

(3) ย่อหน้าจบความ (the closing paragraph) เชื้อเชิญให้ลูกค้าซื้อสินค้า กล่าว
คำขอบคุณและ คาดหวังจะได้ติดต่อกันอีก เช่น

We look forward to your order.

We hope you will find it of interest and look forward to receiving your
purchase order.

We hope to hear from you again soon, and can assure you that your order
will be dealt with promptly.

Example 1 A positive reply to an individual customer

(จดหมายตอบรับต่อลูกค้าเป็นรายบุคคล)

Pranburi Hotai Company Limited
179/4 Moo 7 Tambon Nhongtataem, Pranburi District
Prachuap Khiri Khan 77120
Thailand

8 May 2006

Mrs. Catherine Russel
14 Broad Street
Birmingham B 1
UNITED KINGDOM

Dear Mrs. Russel,

Thank you for your inquiry of 2 May for our canned fruit. We enclose our illustrated catalogue, current price list, terms and discounts.

When you have studied the enclosed literature carefully, you will agree that our product is excellent in quality and reasonable in price.

We look forward to your order.

Yours sincerely,

P.S

Peter Smith (Mr.)
Sales Manager

p s : a s

Enc.

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของ จดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We ใช้แทนบริษัทผู้เขียนจดหมายตอบ
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ขอบพระคุณสำหรับจดหมายสอบถามของท่านฉบับลงวันที่ 24 พฤษภาคม
เรื่องผลไม้กระป๋องเราได้แนบแคตตาล็อกมีภาพประกอบรายการราคาปัจจุบัน เงินไขการชำระ
เงินและส่วนลดมาให้

เมื่อคุณได้ศึกษาเอกสารที่แนบมาโดยละเอียดแล้วคุณจะเห็นพ้องกับเราว่า
ผลิตภัณฑ์ของเรามีคุณภาพ ดีเยี่ยม และราคายุติธรรม

เราหวังว่าจะได้รับใบสั่งสินค้าจากคุณ

ขอแสดงความนับถือ

Example 2 A positive reply to an individual customer (จดหมายตอบรับต่อลูกค้าเป็นรายบุคคล)

Natural Fruit Company
76 Petkasem Road, Muang District
Prachuap Khiri Khan 77000
Thailand

May 30, 2006

Mr. Charles Wong
2011 Padan Valley
Singapore 2159

Dear Mr. Wong,

Thank you for your letter of 24th May, inquiring about our crushed pineapple and 100% mixed vegetable juice. We are sending you our catalogue, full details of price and method of payment.

We can supply from stock and will have no trouble in meeting your delivery date.

We hope you will find it of interest and look forward to receiving your purchase order.

Yours sincerely,

R.

Robert Grant (Mr.)
Sales Manager

r.g. : a s

Enc.

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. บรรพนาม We ใช้แทนบริษัทผู้เขียนจดหมายตอบ
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ขอขอบคุณสำหรับจดหมายสอบถามของท่านฉบับลงวันที่ 24 พฤษภาคม เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ สับประคดกระป๋องบดละเอียด และน้ำผักรวม 100 % บริษัทส่ง แคตตาล็อก รายละเอียดราคา และวิธีชำระเงินมาให้แล้วด้วยความยินดี

บริษัทสามารถจัดส่งสินค้าให้ท่านได้โดยไม่มีปัญหาตามวัน เวลาที่กำหนด บริษัทหวังว่าท่านคงจะสนใจและสั่งซื้อสินค้าของเรา

ขอแสดงความนับถือ

Example 3 A positive reply to an individual customer

(จดหมายตอบรับต่อลูกค้าเป็นรายบุคคล)

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.

142/1 Petkasem Road, Moo 6

T. Salalai, Samroi yod District,

Prachuap Khiri Khan 77180

Thailand

Tel. 0-3268-8547

10 April 2006

Mrs. Sue Morton
17 Maitland Street
Glen Iris 3146
Victoria
Australia

Dear Mrs. Morton,

With reference to your inquiry of 5 April 2006 for our product, we are enclosing full details of our prices and terms.

If you require any additional information, please do not hesitate to contact us.

We look forward to receiving your order.

Sincerely yours,

P.

Patricia Cott (Mrs.)

Sales Manager

p c : a s

Enc.

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We ใช้แทนบริษัทผู้เขียนจดหมายตอบ
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ตามที่ท่านได้มีจดหมายสอบถามฉบับลงวันที่ 5 เมษายน 2549 เพื่อสอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเรา บริษัทได้ส่งรายละเอียดเกี่ยวกับราคาสินค้าและเงื่อนไขการชำระเงินมาให้แล้ว

หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอย่าลังเลที่จะติดต่อกับเรา
บริษัทหวังว่าท่านจะได้รับใบสั่งซื้อสินค้าจากท่าน

ขอแสดงความนับถือ

Example 4 A positive reply to a firm (จดหมายตอบรับต่อลูกค้าที่เป็นบริษัท / ห้างร้าน)

Thai Fruit Company
76 Sukhumvit Road, Muang District
Samut Prakan 10270
Thailand

March 30, 2006

Dear Mr. Young,

Thank you for your inquiry of March 26, for our products. We are pleased to send you our current price list, terms and discounts.

As our products are especially popular, you will agree that they are excellent in quality and reasonable in price. We are also enclosing some order forms for your convenience.

We look forward to receiving your bulk order.

Yours sincerely,

P.

Patricia Cott (Mrs.)

Sales Manager

Mr. Tony Young
KIM YONG COMPANY LTD.
64 First Lok Yang Road
Singapore 2282

PC / AS

Enc.

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We ใช้แทนห้างร้าน บริษัทผู้เขียนจดหมาย
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ขอบพระคุณจดหมายของท่าน ฉบับลงวันที่ 26 เมษายน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเรา บริษัทมีความยินดีที่จะเรียนว่า ได้ส่งรายการราคาปัจจุบัน เงื่อนไขการชำระเงิน และส่วนลดมาให้แล้ว

โดยที่ผลิตภัณฑ์ของเราเป็นที่นิยมของท้องถิ่นมาก ท่านจะเห็นพ้องกับเราว่า ผลิตภัณฑ์ของเรามีคุณภาพดีเยี่ยมและราคายุติธรรม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก บริษัทได้แนบแบบฟอร์มใบสั่งสินค้ามาให้ท่านด้วย

บริษัทหวังว่าจะได้รับใบสั่งสินค้าเป็นจำนวนมากจากท่าน

ขอแสดงความนับถือ

Example 5 A positive reply to a firm (จดหมายตอบรับต่อลูกค้าที่เป็นบริษัท / ห้างร้าน)

TIPCO FOODS (THAILAND) PCL.

118/1 Rama 6 Road

Samsennai, Phayathai

Bangkok, 10400

Thailand

1 June 2006

Mr. Terry White

T.W. COMPANY LTD.

535 Tarawera Road Rd 5

Rotorua, N.Z.

Dear Mr. White,

Enclosed are the 2006 catalogue and price list of our 100 % fruit juices and canned fruits that you requested. You will notice that it covers our full details of all our products.

When you have examined them, you will agree that our products become popular features and are reasonable in price.

Thank you for your interest. We hope to hear from you soon.

Sincerely yours,

J.B

Johnson Brown (Mr.)

Sales Manager

JB / AS

Enc.

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ เรื่องซึ่งควรจะต้องทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ

2. สรรพนาม We ใช้แทนห้างร้าน บริษัทผู้เขียนจดหมาย

3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

บริษัทได้จัดส่งแคตตาล็อกปี 2549 และรายการราคาของน้ำผลไม้ 100 % และผลไม้กระป๋อง ตามที่ท่านได้สอบถามไป เอกสารเหล่านี้มีรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเรา เมื่อท่านได้พิจารณาเอกสารแล้ว ท่านจะเห็นพ้องกับเราว่าผลิตภัณฑ์ของเราเป็นที่นิยมแพร่หลายและราคายุติธรรม

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความสนใจผลิตภัณฑ์ของเรา บริษัทหวังว่าจะได้รับการติดต่อจากท่านในไม่ช้า

ขอแสดงความนับถือ

3) Some expressions for a positive reply to an inquiry (สำนวนที่ใช้ในจดหมายตอบรับต่อจดหมายสอบถาม)

Thank you for your inquiry	ขอบพระคุณที่ท่านส่งจดหมายสอบถาม
Thank you for your inquiry of January 10,	ขอบพระคุณที่ท่านเขียนจดหมายสอบถามลงวันที่ 10 มกราคม.....
We are pleased to receive your inquiry ...	เรายินดีที่ได้รับจดหมายสอบถามจากท่าน
Thank you for your inquiry of March 2, for our fruit juice.	ขอบพระคุณที่ท่านเขียนจดหมาย ลงวันที่ 2 มีนาคม. เพื่อสอบถามเรื่องน้ำผลไม้ของบริษัทเรา
We enclose a copy of our catalogue	เราแนบแคตตาล็อกมา 1 ฉบับ
We are sending you three copies of our quotation	เราจะส่งใบเสนอราคามาให้ท่านมา 3 ฉบับ
..... our brochure containing details of our product.	เอกสารแผ่นพับของบริษัทเรา ซึ่งมีรายละเอียดผลิตภัณฑ์ของเรา
..... our brochure describing our product in detail.	เอกสารแผ่นพับของบริษัทเรา ซึ่งบรรยายผลิตภัณฑ์ของเราโดยละเอียด
..... our brochure giving full particulars of our product.	เอกสารแผ่นพับของบริษัทเรา ซึ่งให้รายละเอียดครบถ้วน เรื่องผลิตภัณฑ์ของเรา
We look forward to your order.	เราคอยที่จะได้รับใบสั่งซื้อสินค้าจากท่าน
We look forward to booking your order.	เราคอยที่จะได้รับใบสั่งซื้อสินค้าจากท่าน
We look forward to receiving your bulk order	เราคอยที่จะได้รับใบสั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากจากท่าน
We look forward to hearing from you again.	เราคอยที่จะได้ข่าวจากท่านอีก
We hope to hear from you soon.	เราหวังว่าจะได้ข่าวจากท่านในไม่ช้า
We hope to hear from you again.	เราหวังว่าจะได้ข่าวจากท่านอีก
We hope you will take full advantage of our offer.	เราหวังว่าท่านคงจะใช้ข้อเสนอของเราให้เป็นประโยชน์ (แก่ท่าน) อย่างเต็มที่
We hope you will find it of interest.	เราหวังว่าท่านคงจะสนใจ
enclose	แนบ มากับจดหมาย

are sending	จะส่ง (เป็นรูปกริยาที่แสดงอนาคต ซึ่งมีความหมายถึงเจตนาของผู้ส่ง)
containing	มี
details	รายละเอียด (ใช้ในรูปพหูพจน์)
in detail	โดยละเอียด (ใช้ในรูปเอกพจน์)
particulars	รายละเอียด (ใช้ในรูปพหูพจน์)
bulk order	ใบสั่งซื้อสินค้าซึ่งสั่งซื้อสินค้านั้นเป็นปริมาณมากๆ
conditions of sales	เงื่อนไขการขาย
terms of payment	เงื่อนไขการชำระเงิน
cash against document	คือคำที่ใช้ในการส่งสินค้าออก ลูกหนี้หรือตัวแทนจะต้องชำระเงินก่อนรับเอกสารส่งของ ซึ่งจะช่วยให้ได้รับสินค้า
cash sale	ขายขาด
for sale	ขาย
on sale	มีขาย
a ready sale	พร้อมที่จะขาย
subject to an increase	อาจเพิ่มขึ้นได้
long association	ติดต่อกันมานาน
wide selection	มีให้เลือกมาก
a firm trading association	ติดต่อทางการค้ากันอย่างถาวร
deal on	ซื้อขายกันโดย
consignment	สินค้าที่ส่งแต่ละครั้ง

How to change some expressions (วิธีเปลี่ยนข้อความบางตอน)

1) วิธีบอกให้ทราบว่าได้รับจดหมายสอบถามแล้ว

Thank you for

your inquiry of May 10,

We are pleased to receive

your letter of July 5,

In reply to

With reference to

2) วิธีบอกว่าได้ส่งสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาให้แล้ว

We enclose

a copy of

Enclosed is

the price list

We have pleasure in sending you

three copies of our brochure

We are pleased to send you

some sample of our

We are sending you

our catalogue

3) วิธีกล่าวคาดหวังว่าจะได้ติดต่อกันอีก

We hope to hear from you

soon.

again.

We hope you will

take full advantage of our offer.

find it of interest.

We look forward to

your order.

hearing from you again.

ข้อสังเกต

1. look forward to + คำนาม เช่น look forward to your order
2. look forward to + V.I -ing เช่น look forward to receiving your order

2.2.2 A negative reply to an inquiry (จดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม)

จดหมายตอบปฏิเสธ คือ จดหมายของผู้ขาย ซึ่งบอกผู้ที่จะซื้อสินค้าว่าสินค้าที่เขาสอบถามนั้นไม่มีจำหน่าย ถึงแม้ว่าจะเป็นจดหมายสั้น แต่จดหมายนี้ก็อาจเชื่อถือได้ถ้าให้ซื้อสินค้า โดยการเสนอผลิตภัณฑ์อื่นบางสิ่งบางอย่างที่จะทำให้ลูกค้าสนใจ

1) The principles of writing a negative reply to an inquiry (หลักการเขียนจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม) มีดังนี้

(1) ขอบขอบคุณลูกค้าที่เขียนมา เช่น

Thank you for your inquiry of ... (วันที่ เดือน)... for ... (ชื่อสินค้า/ชื่อเอกสาร)...

Thank you for your letter ... (วันที่ เดือน)... for ... (ชื่อสินค้า/ชื่อเอกสาร)...

We are pleased to receive your inquiry of ... (วันที่ เดือน)... in which you asked about ... (ชื่อสินค้า/ชื่อเอกสาร)...

(2) ถ้าบริษัทไม่มีสินค้าที่ลูกค้าต้องการ ก็อธิบายถึงเหตุผล และอาจเสนอสินค้าอื่นให้ลูกค้าเลือก แต่ไม่ควรกล่าวตำหนิสินค้าที่ลูกค้าสอบถามมา ตรงกันข้ามบริษัทควรยอมรับว่าสินค้าที่สอบถามมานั้นดี แต่สินค้าที่บริษัทจะนำเสนอให้ นั้นมีคุณสมบัติพิเศษอย่างอื่นอีก เช่น

We regret that ... (ชื่อสินค้า)... you are interested in is out of stock. However, we enclose a copy of new catalogue and other details showing our new products which are excellent in quality and reasonable in price.

We are sorry to inform you that ... (ชื่อสินค้า)... is no longer produced, but we can offer you another product which is in great demand.

We regret to inform you that our ... (ชื่อเอกสาร)... that you requested are now being published and will be ready... (วันที่ เดือน)...

(3) ลงท้ายจดหมายด้วยคำสุภาพและควรชักชวนให้ลูกค้าทำการติดต่อกับบริษัทอีก เช่น

We hope to hear from you soon.

We look forward to hearing from you soon.

I can promise you that the alternative I have suggested will certainly meet your expectations.

2) The structures of a negative reply to an inquiry (โครงสร้างจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม)

จดหมายปฏิเสธเป็นจดหมายธุรกิจสั้นๆ เช่นเดียวกับจดหมายตอบรับ จดหมายปฏิเสธ มี 3 ย่อหน้า คือ 1) ย่อหน้าเบิกความ (the opening paragraph) 2) ย่อหน้ากลาง (the middle paragraph) และ 3) ย่อหน้าจบความ (the closing paragraph)

(1) ย่อหน้าเบิกความ (the opening paragraph) ตอบขอบคุณจดหมายสอบถามของ ลูกค้า โดยอ้างถึงวันที่ และผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสอบถามมา เช่น

Thank you for your inquiry of May 2, for our canned fruit TP 312.

Thank you for your letter of May 2, 2006 asking for our new catalogue and price list.

We are pleased to receive your inquiry of May 2, 2006 in which you asked about our 100 % pineapple juice.

(2) ย่อหน้ากลาง (the middle paragraph) แสดงความเสียใจและอธิบายถึงเหตุผลที่สินค้าไม่มีจำหน่าย ตามด้วยคำอธิบายหรือการเสนอสินค้าอีกอย่างหนึ่งให้ลูกค้าพิจารณา และเชิญชวนให้ซื้อ เช่น

We regret that the canned fruit TP.312 you are interested in is out of stock. However, we enclose a copy of new catalogue and other details showing our new products which are excellent in quality and reasonable in price.

We regret to inform you that our new catalogue and price list that you requested are now being published and will be ready at the end of May. You should receive them before June 5.

We are sorry to inform you that the pineapple juice concentrate 60 BRIX is no longer produced, but we can offer you another product which is in great demand.

(3) ย่อหน้าจบความ (the closing paragraph) กล่าวคำขอบคุณ และคาดหวังจะได้ติดต่อกันอีก เช่น

We hope to hear from you soon.

We look forward to hearing from you soon.

I can promise you that the alternative I have suggested will certainly meet your expectations.

Example 1 A negative reply to an individual customer

(จดหมายตอบปฏิเสธต่อลูกค้าเป็น รายบุคคล)

Thai Fruit Company
76 Sukhumvit Road,
Muang District Samut Prakan 10270
THAILAND

12 May 2006

Mrs. Catherine Russel
14 Broad Street
Birmingham B 1
UNITED KINGDOM

Dear Mrs. Russel,

Thank you for your letter of 8 May, inquiring about our canned fruit .

We regret that the product you inquired is out of stock. However, we enclose a copy of our new catalogue containing particulars of our products. When you have examined the literature, you will agree that the product is excellent in quality and reasonable in price.

We hope you will find it of interest and look forward to receiving your purchase order.

Yours sincerely,

P.S

Peter Smith (Mr.)
Sales Manager

ps : a s

Enc.

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ

2. สรรพนาม We ใช้แทนบริษัทผู้เขียนจดหมายตอบ

3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ขอขอบคุณสำหรับจดหมายสอบถามของท่านฉบับลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2549 เพื่อสอบถามเกี่ยวกับผลไม้กระป๋อง

บริษัทมีความเสียใจที่ผลไม้กระป๋อง ซึ่งท่านสอบถามมานั้นขาดสต็อก อย่างไรก็ตามเราแนบแคตตาล็อกใหม่มา 1 ฉบับ ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆของเรา เมื่อท่านได้พิจารณาเอกสารนี้แล้วท่านจะเห็นว่าผลิตภัณฑ์นี้มีคุณภาพเยี่ยมและราคายุติธรรม

บริษัทหวังว่าท่านคงจะสนใจและสั่งซื้อสินค้าของเรา

ขอแสดงความนับถือ

Example 2 A negative reply to an individual customer

(จดหมายตอบปฏิเสธต่อลูกค้าเป็นรายบุคคล)

Natural Fruit Company
76 Petkasem Road, Muang District
Prachuap Khiri Khan 77000
Thailand

May 28, 2006

Mr. Charles Wong
2011 Paden Valley
Singapore 2159

Dear Mr. Wong,

Thank you for your inquiry of May 24 2006 for our crushed pineapple and 100 % mixed vegetable juice.

We greatly regret that the model you inquired cannot be supplied from stock. However, we enclose a copy of our catalogue showing our products. You will find that the product is excellent in quality and reasonable in price.

We look forward to receiving your order.

Sincerely yours ,

R

Robert Grant (Mr.)
Sales Manager

r.g. : p.l.

Enc.

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We ใช้แทนบริษัทผู้เขียนจดหมายตอบ
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ขอขอบคุณที่ท่านได้มีจดหมาย ฉบับลงวันที่ 24 พฤษภาคม 2549 เพื่อ
สอบถาม เกี่ยวกับสับประรดกระป๋องบดละเอียดและน้ำผักรวม 100 %

เราเสียใจที่ผลิตภัณฑ์ ซึ่งคุณสอบถามมานั้นไม่มีในสต็อก อย่างไรก็ตามเรา
แนบแคตตาล็อกมา 1 ฉบับ ซึ่งแสดงรายละเอียดผลิตภัณฑ์ของเรา ท่านจะพบว่าผลิตภัณฑ์นี้มี
คุณภาพเยี่ยมและราคายุติธรรม

บริษัทหวังว่าจะได้รับใบสั่งซื้อสินค้าจากท่าน

ขอแสดงความนับถือ

Example 3 A negative reply to a firm (จดหมายตอบปฏิเสธต่อลูกค้าที่เป็นบริษัท /
ห้างร้าน)

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.

142/1 Petkasem Road, Moo 6

T. Salalai, Samroiody District,

Prachuap Khiri Khan 77180

Thailand

Tel. 0-3268-8547

1 June 2006

Mr. Terry White

T.W. COMPANY LTD.

535 Tarawera Road Rd 5

Rotorua, N.Z.

Dear Mr. White,

Thank you for your letter asking for our the 2006 catalogue and price list.

The new catalogues are now being published and will be ready at the beginning of July. You should receive a copy before 5 July 2006.

Once again we would like to thank you for your interest. We hope to hear from you soon.

Sincerely yours,

J. B

Johnson Brown (Mr.)

Sales Manager

J.B / D.K

Enc.

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We ใช้แทนห้างร้าน บริษัทผู้เขียนจดหมาย
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ขอขอบคุณสำหรับจดหมายของท่านที่สอบถามเกี่ยวกับแคตตาล็อกและรายการ
ราคาของปี 2549

ขณะนี้ทางบริษัทได้กำลังดำเนินการจัดพิมพ์แคตตาล็อกใหม่ และจะแล้วเสร็จ
ในต้นเดือนกรกฎาคม ท่านจะได้รับก่อนวันที่ 5 กรกฎาคม 2549

ขอขอบคุณอีกครั้งที่ท่านให้ความสนใจผลิตภัณฑ์ของเรา บริษัทหวังว่าจะ
ได้รับการติดต่อจากท่านในไม่ช้า

ขอแสดงความนับถือ

3) Some expressions for a negative reply to an inquiry (สำนวนที่ใช้ในจดหมายตอบปฏิเสธต่อจดหมายสอบถาม)

We regret that this model is out of order.

We are sorry that this product cannot be supplied from stock.

We greatly regret that the goods you inquired are not available.

We are sorry that the product you are interested in has not been manufactured.

We regret that the product is no longer manufactured.

We have enclosed our price list, but the prices are subject to change as the market for raw materials are unstable at present

Our factory would have no problem in turning out the large quantity units.

subject to change

turning out

replace

sufficient demand

the alternative

unstable

regret

ready

เราเสียใจที่สินค้าแบบนี้ขาดสต็อก

เราเสียใจที่ผลิตภัณฑ์นี้ไม่มีใน สต็อก

เราเสียใจเป็นอย่างยิ่งที่สินค้า ซึ่งท่านสอบถามมานั้น ไม่มีจำหน่าย

เราเสียใจที่ผลิตภัณฑ์ที่ท่านสนใจนี้ได้เลิกผลิตแล้ว

เราเสียใจที่ผลิตภัณฑ์นี้ได้เลิกผลิตแล้ว

เราได้ส่งรายการราคามาแล้ว แต่ราคา

นั้นอาจเปลี่ยนแปลงได้ด้วยเหตุที่

ปัจจุบันตลาดวัตถุดิบราคาไม่คงที่

โรงงานของเราจะไม่มีปัญหาในการ

ผลิตสินค้าจำนวนมาก

อาจเปลี่ยนแปลงได้

ผลิต

ทดแทน

มีความต้องการเพียงพอ

สินค้าเพื่อเลือก

ไม่คงที่

เสียใจ

พร้อม, เสร็จ

How to change some expressions (วิธีเปลี่ยนข้อความบางตอน)

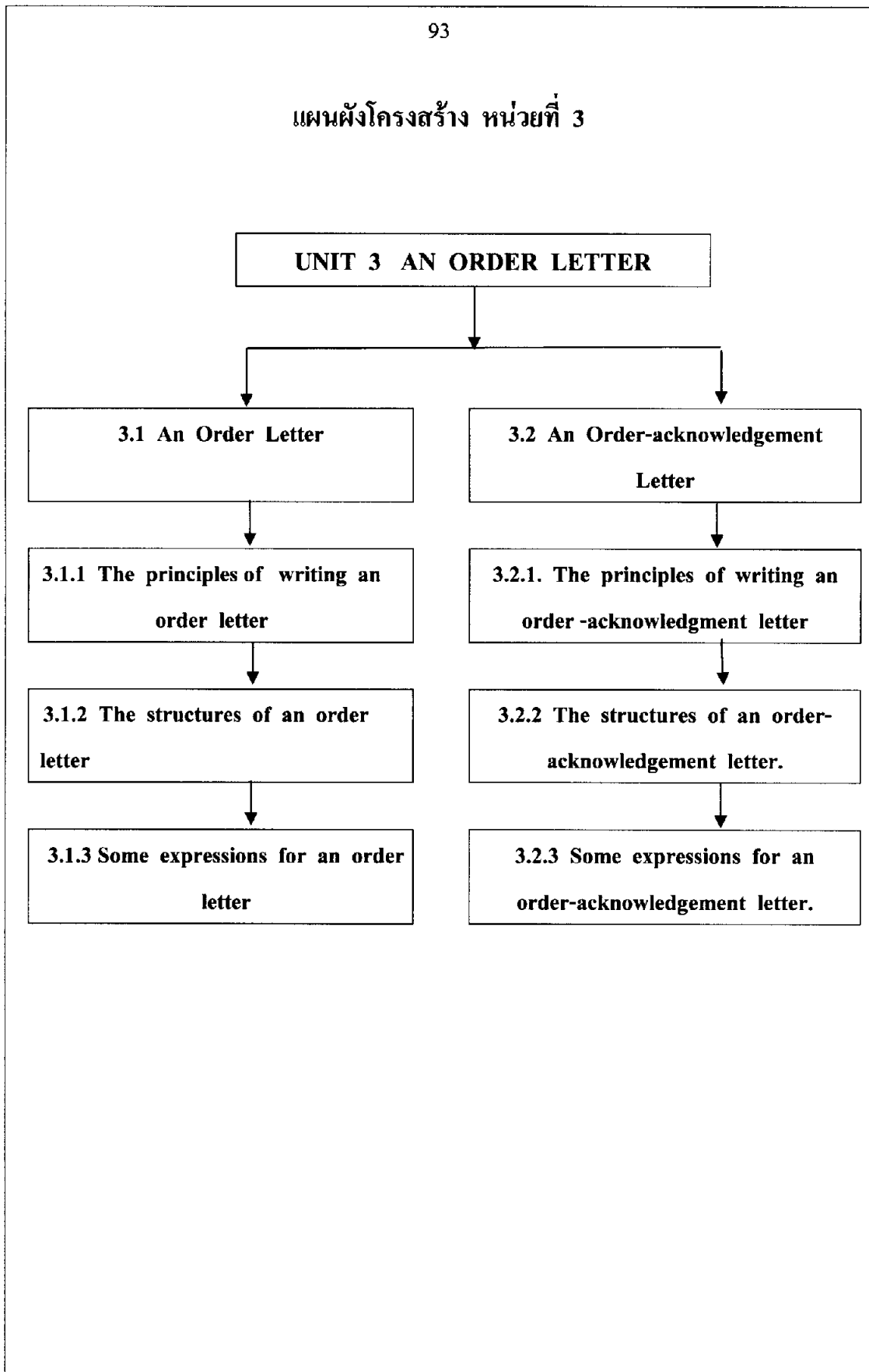
วิธีกล่าวขอโทษ

We regret that	this model is out of stock.
We greatly regret that	this product cannot be supplied from stock.
We are sorry that	the goods are not available.

หลังจากศึกษาเนื้อหาสาระ ตอนที่ 2.2 แล้วโปรดทำแบบฝึกปฏิบัติ ตอนที่ 2.2 จากสื่อซีดีรวม

UNIT 3
AN ORDER LETTER

แผนผังโครงสร้าง หน่วยที่ 3



แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย

UNIT 3 AN ORDER LETTER (จดหมายสั่งสินค้า)

3.1 An Order Letter

3.2 An Order-acknowledgement Letter

แนวคิด

1. จดหมายสั่งสินค้า คือ จดหมายของลูกค้าที่บอกให้ผู้ขายส่งสินค้าที่ตนตัดสินใจจะซื้อไปให้เป็นเสมือนการสร้างสัญญาแล้วครั้งหนึ่งในการทำธุรกิจ เมื่อมีการส่งสินค้าจึงเป็นการทำสัญญาส่วน ที่เหลือ

2. จดหมายตอบรับใบสั่งสินค้า เป็นคำตอบจากผู้ขายที่ตอบใบสั่งซื้อของลูกค้า การเขียน จดหมายตอบรับการสั่งสินค้า โดยปกติจะทำต่อเมื่อเป็นการสั่งซื้อครั้งแรก หรือผู้ขายไม่สามารถส่งสินค้าให้ก็จะเสนอผลิตภัณฑ์อื่นให้ลูกค้าพิจารณา หรือส่งไม่ทันตามกำหนด

วัตถุประสงค์การฝึกอบรม

เมื่อศึกษาหน่วยที่ 3 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. บอกหลักการเขียนจดหมายสั่งสินค้า (An order letter) และจดหมายตอบรับใบสั่งสินค้า (An order-acknowledgement letter) ได้
2. เขียนจดหมายสั่งสินค้า (An order letter) และจดหมายตอบรับใบสั่งสินค้า (An order-acknowledgement letter) ได้ถูกต้อง
3. ประเมินผลการเรียนรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม และปฏิบัติตามกิจกรรมตามที่กำหนด

กิจกรรมระหว่างการฝึกอบรม

1. ทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 3
2. ศึกษาเอกสาร UNIT 3
3. ทำแบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม UNIT 3
4. ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย UNIT 3

5. จากจดหมายสั่งสินค้าและจดหมายตอบรับสั่งสินค้าที่ท่านได้ศึกษาใน UNIT 3 และจากบริษัทที่ท่านทำงานอยู่หรือจากที่อื่น จงสมมติสถานการณ์ในการเขียน ดังนี้

- 1) เขียนจดหมายสั่งสินค้า 1 ฉบับ โดยกำหนดรายละเอียดด้วยตนเอง
- 2) เขียนจดหมายตอบรับสั่งสินค้าจากจดหมายสั่งสินค้า ในข้อ 1)

6. แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็น 6 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อในประเด็นต่อไปนี้

- 1) หลักการเขียนจดหมายสั่งสินค้า
 - 2) โครงสร้างของจดหมายสั่งสินค้า
 - 3) ส่วนที่ใช้ในจดหมายสั่งสินค้า
 - 4) หลักการเขียนจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า
 - 5) โครงสร้างของจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า
 - 6) ส่วนที่ใช้ในจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า
7. ทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 3

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรม
2. สื่อซีดีรอม

การประเมินผล

1. การทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 3
2. การทำแบบทดสอบย่อย UNIT 3
3. การนำเสนอ อภิปรายและสรุปงานตามที่กำหนด ในข้อ 5. และ ข้อ 6.
4. การทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 3

ตอนที่ 3.1 An Order Letter**3.1.1 The principles of writing an order letter****3.1.2 The structures of an order letter****3.1.3 Some expressions for an order letter****วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม**

เมื่อศึกษาตอนที่ 3.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. อธิบายหลักการเขียนจดหมายสั่งสินค้าได้ถูกต้อง
2. อธิบายโครงสร้างของจดหมายสั่งสินค้าได้ถูกต้อง
3. บอกคำศัพท์ สำนวน ที่ใช้ในจดหมายสั่งสินค้าได้ถูกต้อง
4. เขียนจดหมายสั่งสินค้าได้ถูกต้อง

3.1.1 The principles of writing an order letter. (หลักการเขียนจดหมายสั่งสินค้า)

จดหมายสั่งสินค้า คือ จดหมายของลูกค้าซึ่งบอกให้ผู้ขายส่งสินค้าที่ตนตัดสินใจจะซื้อไปให้ลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้ารายการเดียว (only one item) โดยปกติแล้วจะเขียนสั่งสินค้าในรูปจดหมาย หรือ อาจจะใช้บัตรตอบรับ (business reply card) ที่ผู้ขายส่งมาให้ ถ้าลูกค้าต้องการสั่งซื้อสินค้าหลายรายการ ก็เขียนจดหมายที่เรียงรายการ (tabulated letter) ห้างร้านส่วนมากใช้แบบใบสั่งที่พิมพ์แล้วในแบบใบสั่งนี้ ลูกค้าจะเรียงรายการที่สั่งซื้อ

จดหมายสั่งสินค้า เป็นเสมือนการสร้างสัญญาแล้วครั้งหนึ่งในการทำธุรกิจ เมื่อมีการส่งสินค้าจึงเป็นการทำสัญญาส่วนที่เหลือ ถ้าต้องการให้มีการส่งสินค้าจะต้องเขียนจดหมายสั่งสินค้าให้เป็นข้อเสนอที่แน่นอน

เมื่อลูกค้าได้รับจดหมายตอบจากบริษัท หรือผู้ขาย ซึ่งได้ส่งเอกสารพร้อมทั้งรายละเอียดต่างๆมาแล้ว และได้พิจารณาเงื่อนไขต่างๆ แล้วเห็นว่าเป็นที่พอใจก็ควรทำการสั่งซื้อทันที เพราะถ้าหากล่าช้า สินค้าอาจไม่มีจำหน่าย หรืออาจมีการปรับราคาสินค้าใหม่

ปัจจุบันการสั่งซื้อสินค้านั้นสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบฟอร์มใบสั่งซื้อ (Order Form) การใช้จดหมายสั่งสินค้า (Order Letter) การใช้โทรศัพท์ติดต่อสั่งซื้อ แต่ต้องมีจดหมายยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้งหนึ่งเพื่อเป็นหลักฐาน และการสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

หลักในการเขียนจดหมายสั่งสินค้า

1) ขอบขอบคุณและอ้างถึงวันที่และเอกสารที่ผู้ขายส่งมาให้ ควรใช้ภาษาที่ทำให้ผู้ขายเข้าใจ ได้ทันทีว่าลูกค้าต้องการซื้อสินค้า เช่น

Thank you for your reply of ... (วันที่ เดือน) ... together with ... (เอกสาร) ... We would be glad if you would supply us with ... (รายการสินค้าที่ต้องการ) ...

Thank you for your letter of ... (วันที่ เดือน) ... and should be glad if you would accept our order for the following goods : ... (ระบุรายการสินค้าที่สั่งซื้อ) ...

We confirm our telephone conversation of ... (วันที่ เดือน) ... and are pleased to place an order for the following : ... (ระบุรายการสินค้าที่สั่งซื้อ) ...

Essential information in an order letter (ประเด็นสำคัญในจดหมายสั่งสินค้า)

ไม่ว่าใบสั่งสินค้านั้นจะเขียนในรูปแบบใดก็ตาม จะต้องชัดเจนและถูกต้องแม่นยำ มิฉะนั้นแล้วผู้ขายก็ไม่สามารถจัดสินค้าตามใบสั่งได้ถูกต้อง ความเข้าใจผิดจะก่อให้เกิดความยุ่งยากได้ในภายหลัง การที่จะทำให้ใบสั่งสินค้าชัดเจนและถูกต้องนั้นลูกค้าควรจะต้องบรรจุข้อมูลต่อไปนี้

- จำนวน (quantities)
- รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะสินค้า (details of description)
- ราคา (prices)
- หมายเลขในแคตตาล็อก (catalogue numbers)
- หมายเลขแพทเทิร์น (pattern numbers) เช่น เศษผ้าตัวอย่างที่ผู้ขายนำมาให้ผู้ซื้อเลือกแต่ละชิ้นจะมีหมายเลข และราคาบอกไว้
- ยี่ห้อ / ตรา (brands)
- แบบ (model)
- การส่งสินค้า (delivery)
- เงื่อนไขการชำระเงิน (terms of payment)
- วิธีชำระเงิน (methods of payment)

3.1.2 The structures of an order letter (โครงสร้างของจดหมายสั่งสินค้า)

1) จดหมายที่สั่งซื้อสินค้ารายการเดียวมีเพียง 2 ย่อหน้า คือ ย่อหน้าเปิดความ (the opening paragraph) และย่อหน้าจบความ (the closing paragraph)

ย่อหน้าเปิดความ (the opening paragraph) บอกว่า สิ่งผลิตภัณฑ์อะไร เพื่อว่าผู้ขายจะได้จัดส่งสินค้าได้ถูกต้อง เช่น

Please send me by ... (วิธีส่งสินค้า, จำนวนของสินค้า, รายละเอียดสินค้า) .

Please ship us ... (จำนวนของสินค้า, รายละเอียดสินค้า) ...by ... (วิธีส่งสินค้า) .

We are pleased to place an order for ... (จำนวนของสินค้า, รายละเอียดสินค้า) ...by ... (วิธีส่งสินค้า) .

ย่อหน้าจบความ (the closing paragraph) แจ้งจำนวนเงินที่ชำระและวิธีชำระเงิน เช่น

I enclose ... (วิธีชำระเงิน) ... for ... (จำนวนเงิน) ... covering ... (รายละเอียดของจำนวนเงินที่ชำระ) .

100

We enclose ... (วิธีชำระเงิน) ... for ... (จำนวนเงิน) ... covering ... (รายละเอียดของจำนวนเงินที่ชำระ).

We would like to confirm the payment is to be made by ... (วิธีชำระเงิน).

Example 1 จดหมายที่สั่งซื้อสินค้ารายการเดียวจากบุคคล

14 Broad Street
Birmingham B1
UNITED KINGDOM

14 May 2006

Thai Fruit Company
76 Sukumwit Road
Muang District, Samut Prakan 10270
THAILAND

Gentlemen:

Please send me by air cargo 100 dozen of your canned pineapple Cat. No. PA 203.

I enclose a cheque for £ 450 covering the order and the shipment.

Yours sincerely,

C.R

Catharine Russel (Mrs.)

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของ จดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม I ใช้ในจดหมายที่เขียนโดยลูกค้า ซึ่งเป็นรายบุคคล
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

กรุณาส่งสับประรดกระป๋อง หมายเลขแคตตาล็อก พี เอ.203 ไปให้ข้าพเจ้าจำนวน 100 โหลโดยส่งทางเครื่องบิน

ข้าพเจ้าแนบเช็คจำนวน 450 ปอนด์มาด้วย เพื่อชำระค่าสินค้าที่ส่งกับค่าส่งทาง

เครื่องบิน

ขอแสดงความนับถือ

Example 2 จดหมายสั่งซื้อสินค้ารายการเดียวจากบริษัท / ห้างร้าน

Kim Yong Company Ltd.
64 First Lok Yang Road
Singapore 2282

May 30, 2006

Samroyod Corporation Ltd.
142/1 Petkasem Road, Moo 6
T. Salalai, Samroyod District,
Prachuap Khiri Khan 77180
Thailand
Tel. 0-3268-8547

Gentlemen,

Please ship us by air freight 200 dozen of your crushed pineapple Cat. No. T P 1342, on the discount terms of 10 percent off the quoted price.

We enclose a certified cheque for \$ 1,200 covering the order and packing.

Sincerely yours,

R.G

Robert Gant (Mr.)

Sales Manager

RG / AS

Enc.

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We ใช้แทนห้างร้าน บริษัทผู้เขียนจดหมาย
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

กรุณาส่งสับปะรดกระป๋องบดละเอียด หมายเลขแคตตาล็อก ที พี 1342 จำนวน 200 โหล ทางเครื่องบินไปให้บริษัทเรา โดยมีส่วนลด 10 % จากราคาที่เสนอมา บริษัทได้แนบเช็ค ซึ่งธนาคารรับรองมาด้วย เป็นเงิน 1,200 ดอลลาร์

ขอแสดงความนับถือ

2) จดหมายที่สั่งซื้อสินค้าหลายรายการ โดยทั่วไปจะมี 4 ย่อหน้า

ย่อหน้าที่ 1 สั่งสินค้าทันที โดยใช้ภาษาสำหรับสั่งสินค้า เช่น

Please send me the following items :

Please ship us the following fruit juice items :

Please supply us the following canned items :

ย่อหน้าที่ 2 เป็นตารางแสดงรายการสินค้าโดยละเอียด บอกจำนวนหมายเลข แคตตาล็อก ชื่อสินค้า ราคาต่อหน่วย ราคารวม หักส่วนลดสินค้าและจำนวนเงินที่ลดแล้ว เช่น

Quantity	Item description	Cat. No.	Unit price	Extension
-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----
-----	-----	-----	-----	-----

..... % Trade discount

Total

ย่อหน้าที่ 3 บอกการส่งสินค้าและการจ่ายเงิน เช่น

The enclosed check for ...(จำนวนเงิน)... includes the ...(จำนวนเงินค่าส่ง, ค่าภาษี และค่าใช้จ่ายอื่นๆ).

Please deliver the goods through ..(วิธีส่งสินค้า) ..., carriage forward.

Payment for ...(จำนวนเงิน) ... will be made through ... (วิธีการชำระเงิน).

ย่อหน้าที่ 4 กำหนดเวลารับสินค้าอย่างสุภาพ เช่น

I would appreciate receiving the goods by ... (วัน เวลา ที่รับสินค้า).

We would appreciate immediate delivery.

Prompt delivery would be appreciated because these items are in good demand.

Example 3 จดหมายสั่งซื้อสินค้าหลายรายการ

Kim Yong Company Ltd.
64 First Lok Yang Road
Singapore 2282

May 30, 2006

Samroiody Corporation Ltd.
142/1 Petkasem Road, Moo 6
T. Salalai, Samroiody District,
Prachuap Khiri Khan 77180
Thailand
Tel. 0-3268-8547

Gentlemen,

Please supply us the following items :

QUANTITY	ITEM	CAT. NO.	UNIT PRICE	EXTENSION
20 doz.	100 % guava juice	LF 822	\$ 15	\$ 300
30 doz.	100 % tangerine juice	PM 634	\$ 20	\$ 600
30 doz.	100 % mixed fruit juice	SP 454	\$ 20	\$ 600
30 doz.	canned fruit salad	BP 825	\$ 25	\$ 750
20 doz.	crushed pineapple	FBC 30	\$ 25	\$ 500
				<u>\$ 2,750</u>
			10 % Trade discount	<u>\$ 275</u>
			Total	<u>\$ 1,475</u>

Please deliver the goods by air freight.

Payment for \$ 1,475 will be made through L/C from Bangkok Bank in favour of the Tipco Company.

We would appreciate immediate delivery.

Sincerely yours,

R.G

Robert Gant (Mr.)

Sales Manager

RG / AS

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We ใช้แทนห้างร้าน บริษัทผู้เขียนจดหมาย
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้
 กรุณาส่งสินค้าตามรายการต่อไปนี้ไปให้บริษัทเรา

จำนวน	สินค้า	หมายเลข แคตตาล็อก	ราคาต่อ หน่วย	ผลคูณของจำนวนหน่วย กับราคาต่อหน่วย
20 doz.	น้ำฝรั่ง 100 %	LF 822	\$ 15	\$ 300
30 doz.	น้ำส้มเขียวหวาน 100 %	PM 634	\$ 20	\$ 600
30 doz.	น้ำผลไม้รวม 100 %	SP 454	\$ 20	\$ 600
30 doz.	ผลไม้รวมกระป๋อง	BP 825	\$ 25	\$ 750
20 doz.	สับปะรดกระป๋องบดละเอียด	FBC 30	\$ 25	\$ 500
				<u>\$ 2,750</u>
			ส่วนลด 10 %	<u>\$ 275</u>
			รวมทั้งสิ้น	<u>\$ 1,475</u>

กรุณาส่งสินค้าโดยทางเครื่องบิน

การชำระเงินจำนวน \$ 1,475 จะดำเนินการผ่าน L/C ธนาคารกรุงเทพ
 บริษัทจะขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง ถ้าท่านจัดส่งสินค้าโดยด่วน

ขอแสดงความนับถือ

3) แบบฟอร์มใบสั่งซื้อ โดยปกติบริษัทฯ ใหญ่ๆ นิยมใช้แบบฟอร์มใบสั่งซื้อ ซึ่งจะระบุ วัน เดือน ปี และหมายเลขอ้างอิงไว้เรียบร้อย แบบฟอร์มใบสั่งซื้อไม่มีรูปแบบตายตัว แต่ละบริษัทจะออกแบบตามความเหมาะสมของตน ในการส่งใบสั่งซื้อไปถึงผู้ขายทุกครั้ง ควรมีจดหมายนำ (a covering letter) แนบไปด้วย และข้อความในจดหมายนำไม่ควรซ้ำกับรายละเอียดที่แจ้งไว้ในแบบฟอร์มใบสั่งซื้อ

3.1 จดหมายนำ หรือจดหมายกำกับใบสั่ง (a covering letter) คือจดหมายที่ส่งไปยังผู้ขายพร้อมกับแบบฟอร์มใบสั่งสินค้า จดหมายนี้สั้นและมีข้อความเพียง 2 ย่อหน้า คือ ย่อหน้า เบิกความ และย่อหน้าจบความ

ย่อหน้าเบิกความ ขอบคุณผู้ขายที่เขียนจดหมายตอบไป และบอกผู้ขายเรื่องใบสั่งสินค้า ที่แนบมากับจดหมายนี้ เช่น

Thank you for your letter of ... (วัน เดือน), and we enclose our order No. ... (หมายเลขใบสั่งสินค้า)... for ... (จำนวนราคาสินค้า).

Thank you for your letter of ... (วัน เดือน), and I enclose our order No. ... (หมายเลขใบสั่งสินค้า)... for ... (จำนวนราคาสินค้า).

ย่อหน้าจบความ ขอให้ผู้ขายส่งสินค้าโดยด่วน เช่น

We look forward to your early shipment.

We would appreciate delivery within ... (ระยะเวลา) ... and look forward to your acknowledgement.

As all these items are urgently required by our customers, we would appreciate your prompt shipment.

Example 4 จดหมายกำกับใบสั่ง (a covering letter)

Kim Yong Company Ltd.
64 First Lok Yang Road
Singapore 2282

May 30, 2006

ORDER No. 412

Samroiody Corporation Ltd.
142/1 Petkasem Road, Moo 6
T. Salalai, Samroiody District,
Prachuap Khiri Khan 77180
Thailand
Tel. 0-3268-8547

Gentlemen,

Thank you for your letter of May 25, and we enclose our Order No. 412 for five of the items.

Payment for \$ 1,475 will be made through L/C from Bangkok Bank in favour of the Tipco Company.

As all these items are urgently required by our customers, we would appreciate your prompt shipment.

Sincerely yours,

R.G

Robert Gant (Mr.)
Sales Manager

RG / AS

Enc.

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. สรรพนาม We ใช้แทนห้างร้าน บริษัทผู้เขียนจดหมาย
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ขอขอบคุณที่ท่านเขียนจดหมายไปเมื่อ วันที่ 25 พฤษภาคม 2548 และเราได้
แนบ ใบสั่งสินค้า เลขที่ 412 เพื่อสั่งซื้อสินค้า 5 รายการ

การชำระเงินจำนวน \$ 1,475 จะดำเนินการผ่าน L/C ธนาคารกรุงเทพ

โดยเหตุที่ (As) สินค้าทั้ง 5 รายการนั้น ลูกค้าของเราต้องการด่วน เรา

ขอขอบคุณท่านหากจัดส่งให้โดยเร็ว

ขอแสดงความนับถือ

3.2 แบบฟอร์มใบสั่งซื้อ เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้น โดยผู้ขาย ซึ่งจะส่งให้ผู้ซื้อ เพื่อกอกรายละเอียดสินค้าสั่งซื้อ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการดำเนินการและเป็นเอกสารประกอบการอ้างอิง โดยให้ผู้ซื้อกรอกและลงนาม แบบฟอร์มนี้มีรายละเอียดที่จำเป็น คือ หัวจดหมาย วันที่ หมายเลขใบสั่ง ลายเซ็น ตำแหน่งของผู้เซ็น และรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ซึ่งทำไว้เป็นช่องๆ เช่น

<p>.....(หัวจดหมาย).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....(วันที่ เดือน ปี)...</p> <p>.....(หมายเลขใบสั่ง)...</p> <p>.....(ชื่อ ที่อยู่ผู้ขาย)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>SHIPMENT <input type="checkbox"/> by post <input type="checkbox"/> by rail <input type="checkbox"/> by air <input type="checkbox"/> by freight</p>				
Quantity	Items	Cat. No.	Unit price	Extension

..... % Trade discount

Total

PAYMENT COD money order draft

.....(ลายเซ็น).....

.....(ตำแหน่งของผู้เซ็น).....

Example 5 แบบฟอร์มใบสั่งสินค้า (an order form)

Kim Yong Company Ltd.

64 First Lok Yang Road

Singapore 2282

May 30, 2006

ORDER No. 412

Samroyod Corporation Ltd.

142/1 Petkasem Road, Moo 6

T. Salalai, Samroyod District,

Prachuap Khiri Khan 77180

Thailand

Tel. 0-3268-8547

SHIPMENT () by post () by rail () by air freight

QUANTITY	ITEM	CAT NO.	UNIT PRICE	EXTENSION
20 doz.	100 % guava juice	LF 822	\$ 15	\$ 300
30 doz.	100 % tangerine juice	PM 634	\$ 20	\$ 600
30 doz.	100 % mixed fruit juice	SP 454	\$ 20	\$ 600
30 doz.	canned fruit salad	BP 825	\$ 25	\$ 750
20 doz.	crushed pineapple	FBC 30	\$ 25	\$ 500
				<u>\$ 2,750</u>
			10 % Trade discount	<u>\$ 275</u>
			Total	<u>\$ 1,475</u>

R.G

Robert Gant (Mr.)

Sales Manager

Example 6 แบบฟอร์มใบสั่งซื้อสินค้า (an order form) (ใบสั่งซื้อตู้น้ำดื่ม)

Purchase Order					
August 3, 2006					
Sold to : Pranburi Hotei Company Limited					
179/4 Moo 7 Tambon Nongtataem,					
Pranburi District, Prachuap Khiri Khan 77120					
Tel. 0-2316-1281, Fax. 0-2326-1280					
Bill to : Accounting Department					
Pranburi Hotei Company Limited					
179/4 Moo 7 Tambon Nongtataem,					
Pranburi District, Prachuap Khiri Khan 77120					
Tel. 0-2316-1281, Fax. 0-2326-1280					
Item	Code	Description	QTY	Price/U	Total
1	HC.D	Stainless Water Dispenser/Hot and Cool W55 " D50 " H125 "	1	15,000.-	15,000.-
VAT 7 %				1,050.-	-
Shipping and Handling				-	-
TOTAL				-	16,,050.-
(sixteen thousand fifty baht net)					
** 1 warranty with parts and maintenance free of charge. Installation included					
METHOD OF PAYMENT :- Please check <input type="checkbox"/> Cheque					
<input type="checkbox"/> Cash					
Please deliver the above items to the address Sold to/ Bill to by : _____ .					
Prepared by : _____ .			Approved by : _____ .		
Date prepared : _____ .			Date approved : _____ .		
* This form is incomplete without company's seal.					

3.1.3 Some expressions for an order letter. (สำนวนที่ใช้ในจดหมายสั่งสินค้า)

Please send me ten dozen of your orange juice.

Please ship us by return 50 dozens of your canned fruit.

Please supply us 200 plastic cups Cat. No. 359 by C.O.D..

(C.O.D. = Cash On Delivery)

I enclose a money order for Bht. 5,000.

I enclose a postal cheque for Bht. 5,000.

We enclose a cashier's cheque for Bht. 50,000.

Please find our enclosed order, number 234, for

Please send us the following items immediately.

Please let us know when delivery will be made.

We require delivery urgently.

We have carefully examined your samples ...

... the items in your catalogue meet our requirements

If we are satisfied with your first consignment

We refer to our order of

With reference to our order number ...

กรุณาส่งน้ำส้มของบริษัทท่านไปให้ข้าพเจ้า
10 โหล

กรุณาส่งผลไม้กระป๋องของบริษัทท่านไปให้
เรา 50 โหล โดยเมล็ดที่ยวหน้า

กรุณาส่งถ้วยพลาสติก หมายเลขแคตตาล็อก
359 จำนวน 200 ใบ ไปให้เราโดยทาง พ.ก.ง.

(พ.ก.ง. = พัสดุเก็บเงินปลายทาง)

ข้าพเจ้าแนบธนาคัตมาด้วย เป็นเงิน 5,000 บาท

ข้าพเจ้าแนบเช็คไปรษณีย์มาด้วย เป็นเงิน 5,000
บาท

บริษัทแนบเช็คเรย์รี่เรียมมาด้วย เป็นเงิน
50,000 บาท

เราได้แนบใบสั่งสินค้าเลขที่ 234 เพื่อ สั่งซื้อ ...

กรุณาส่งสินค้ารายการ ดังต่อไปนี้ด่วน

กรุณาแจ้งให้เราทราบด้วยว่า เมื่อใดจึงจะส่ง
สินค้าให้เราได้

เรามีความจำเป็นที่จะต้องให้ส่งสินค้าโดยด่วน
เราได้ตรวจสอบตัวอย่างของคุณอย่างรอบคอบ
แล้ว

สินค้าในแคตตาล็อกของคุณตรงตามความ
ต้องการของเรา

ถ้าเราพอใจสินค้าของคุณที่ส่งมาครั้งแรก

เราขออ้างอิงใบสั่งสินค้าลงวันที่

อ้างอิงใบสั่งสินค้าเลขที่

If you can supply in smaller quantities...	ถ้าคุณสามารถจัดสินค้าให้ได้ปริมาณน้อยกว่านี้ ...
Please let us know the maximum quantity you can supply immediately.	กรุณาแจ้งให้เราทราบปริมาณสินค้ามากที่สุดที่คุณจะจัดให้ได้ด่วน
We wish to increase the quantity to ...	เราต้องการเพิ่มปริมาณเป็น
... by air freight	... โดยการขนส่งทางอากาศ
... by parcel post	... โดยทางพัสดุไปรษณีย์
... cash with order	... ชำระเงินเมื่อสั่งสินค้า
... prompt cash ชำระเงินภายในเวลา 2-3 วัน เมื่อซื้อสินค้า
... monthly account ชำระเงินเป็นรายเดือน
... hire-purchase terms วางมัดจำก่อน และจ่ายส่วนที่เหลือภายในเวลาที่กำหนด หรือที่ตกลง
... credit terms สามารถซื้อภายในวงเงินที่กำหนดและจ่ายหลังจากนั้นภายในเวลาที่กำหนดที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกัน เช่น 3 เดือน 6 เดือน ...
Letter of Credit (L/C)	เป็นวิธีจ่ายเงินในการค้ากับต่างประเทศวิธีหนึ่ง หมายถึงบุคคลหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นพ่อค้าหรือธนาคาร ขอให้อีกบุคคลหนึ่ง (ธนาคาร) จ่ายเงิน หรือสินเชื่อให้แก่บุคคลที่ 3 ที่มีชื่อระบุไว้ และสัญญาว่าจะใช้คืนให้แก่บุคคลที่ได้จ่ายเงินไป L/C จะเกี่ยวข้องกับธนาคารของผู้นำสินค้าเข้า และธนาคารของผู้ส่งออก
A cashier' cheque	ลูกค้านำเงินไปมอบให้ธนาคาร ธนาคารออกเช็คในนามของธนาคาร สั่งจ่ายให้แก่ผู้ซึ่งขายสินค้าแก่ลูกค้าตามจำนวนเงิน ที่ลูกค้านำไป
A certified cheque	ลูกค้านำเช็คส่วนตัวไปขอให้ธนาคารรับรองว่ามีเงินฝาก โดยแคชเชียร์จะเขียนบนเช็คคำว่า certified (รับรอง) แล้วลงวัน เดือน ปี ชื่อ ผู้เขียนและตำแหน่ง แล้วจึงมอบให้ลูกค้านำไปชำระแก่ผู้ขายสินค้า

... cash discount ส่วนลด ถ้าลูกค้าชำระเงินให้ในวันครบกำหนดหรือก่อนวันครบกำหนด ...
... trade discount ส่วนลดการค้า เป็นส่วนลดพิเศษที่ผู้ขายลดให้ผู้ซื้อที่นำสินค้าขึ้นไปขายต่อ เช่น พ่อค้าขายส่งให้ส่วนลดการค้าแก่พ่อค้าขายปลีก ...
... terms of delivery วิธีจ่ายเงินค่าขนส่ง ...
Carr. Fwd. = Carriage Forward	ผู้รับสินค้าจ่ายค่าขนส่ง
Carr. Pd. = Carriage Paid	ผู้ส่งสินค้าจ่ายค่าขนส่งเอง
... confirm an order ขอยืนยันการสั่งซื้อสินค้า ...
... process an order ดำเนินการจัดสินค้าให้ตามที่สั่ง ...
... cancel an order ยกเลิกการสั่งซื้อสินค้า ...
... deliver an order ส่งสินค้า ...
... meet the delivery date	... ได้รับสินค้าตามกำหนดเวลา ...
... ship goods ส่งสินค้า ...
... arrange shipment จัดส่งสินค้า ..
a trial order	การทดลองสั่งซื้อ
quarterly statement	ใบแจ้งหนี้ทุก 3 เดือน
quarterly terms	เงื่อนไขการชำระเงินทุก 3 เดือน
prompt settlement	การชำระเงินโดยด่วน
firm condition	เงื่อนไขที่แน่นอน
reserve the right	มีสิทธิ์
low profits	ได้กำไรน้อย
long term credit facilities	การให้ความสะดวกในการชำระหนี้ระยะยาว

How to change some expressions (วิธีเปลี่ยนข้อความบางตอน)

- การสั่งสินค้า

Please

send me

ship us

supply me

I

want to place an order for

We

are pleased to place an order for

order

- การชำระเงิน

I

enclose a money order

We

enclose a bank draft

enclose

Enclosed is

my cheque for ...

our cheque for ...

หลังจากศึกษาเนื้อหาสาระ ตอนที่ 3.1 แล้วโปรดทำแบบฝึกปฏิบัติ ตอนที่ 3.1 จากสื่อซีดีรวม

ตอนที่ 3.2 An Order-acknowledgement Letter

3.2.1 The principles of writing an order-acknowledgement letter

3.2.2 The structures of an order-acknowledgement letter

3.2.3 Some expressions for an order-acknowledgement letter

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อศึกษาตอนที่ 3.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. อธิบายหลักการเขียนจดหมายตอบรับการสั่งซื้อสินค้าได้ถูกต้อง
2. อธิบายโครงสร้างของจดหมายตอบรับการสั่งซื้อสินค้าได้ถูกต้อง
3. บอกศัพท์สำนวนที่ใช้ในจดหมายตอบรับการสั่งซื้อสินค้าได้ถูกต้อง
4. เขียนจดหมายตอบรับการสั่งซื้อสินค้าได้ถูกต้อง

3.2.1 The principles of writing an order–acknowledgement letter

(หลักการเขียนจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า)

จดหมายตอบรับการสั่งสินค้า เป็นคำตอบจากผู้ขายที่ตอบใบสั่งซื้อของลูกค้า ถ้าหาก สินค้าในใบสั่งนั้นผู้ขายจะจัดส่งให้ได้ในจดหมายนี้ผู้ขายบอกว่าจะส่งสินค้าเมื่อใด และ จะส่งทางใด แต่ถ้าผู้ขายจัดส่งสินค้าให้ไม่ได้ จำเป็นต้องยกเลิกแล้วควรเสนอสินค้าอื่นมาให้ ลูกค้าพิจารณา

การเขียนจดหมายตอบรับการสั่งสินค้า โดยปกติจะทำต่อเมื่อเป็นการสั่งซื้อครั้งแรก หรือผู้ขายไม่สามารถส่งสินค้าให้ หรือส่งไม่ทันตามกำหนด

ถ้าเป็นการสั่งซื้อตามปกติผู้ขายไม่จำเป็นต้องตอบรับ แต่ส่งสินค้าให้เป็นการแสดง การตอบรับ บางบริษัทอาจจะมีแบบฟอร์มตอบรับ

หลักการเขียนจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อ

1) ขอบขอบคุณที่ได้รับใบสั่งซื้อ เช่น

Thank you for your order of ...(วันที่ เดือน)... for ...(สินค้าและรายละเอียด)...

Thank you for your order No. ... (หมายเลขใบสั่งซื้อ) dated...(วันที่ เดือน) ...

We are pleased to receive your order No. ... (หมายเลขใบสั่งซื้อ) dated ... (วันที่ เดือน) ...

2) บอกวันเวลาส่งมอบสินค้า และให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ว่าสินค้าจะถึงตาม กำหนดอย่างปลอดภัย เช่น

The goods will be ready for shipment ...(วันที่ เดือน)... by ... (วิธีส่ง) ...

You will receive the goods on ...(วันที่ เดือน) ...

As all the items were in stock we will deliver them ...(วันที่ เดือน) ...

3) แสดงความหวังว่าจะได้รับใบสั่งซื้อจากลูกค้าอีกในอนาคต เช่น

We hope to be of service again.

We look forward to further orders from you.

We look forward to receiving further order from you.

3.2.2 The structures of an order-acknowledgement letter

(โครงสร้างของจดหมายตอบรับ ใบสั่งซื้อสินค้า)

โครงสร้างจดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้า มี 3 ย่อหน้าคือ ย่อหน้าเปิดความ (the opening paragraph) ย่อหน้ากลาง (the middle paragraph) และย่อหน้าจบความ (the closing paragraph)

ย่อหน้าเปิดความ (the opening paragraph) เป็นการตอบว่าได้รับใบสั่งซื้อของลูกค้าแล้ว และทวนซ้ำรายละเอียดสำคัญๆ ในใบสั่ง ตามที่ลูกค้าเขียนไว้ เช่น

Thank you for your order of...(วันที่ เดือน)... for...(สินค้าและรายละเอียด)...

Thank you for your order No. ... (หมายเลขใบสั่งซื้อ) dated (วันที่ เดือน) ...

We are pleased to receive your order No. ... (หมายเลขใบสั่งซื้อ) dated ...

ย่อหน้ากลาง (the middle paragraph) อธิบายว่าจะส่งสินค้าเมื่อใด และส่งอย่างไร เช่น

The goods will be ready for shipment...(วันที่ เดือน)... by ... (วิธีส่ง) ...

You will receive the goods on...(วันที่ เดือน) ...

As all the items were in stock we will deliver them ... (วันที่ เดือน) ...

ย่อหน้าจบความ (the closing paragraph) ภูมิใจลูกค้าให้เชื่อมั่นในสินค้าและในบริษัทแล้ว เชื้อเชิญให้ลูกค้าติดต่อค้าขายกันอีก เช่น

We hope to be of service again.

We look forward to further orders from you.

We look forward to receiving further order from you.

Example 1 จดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท / ห้างร้านเป็นครั้งแรก

Thai fruit Company
76 Sukhumvit Road Muang District
Samut Prakan 10270

June 3, 2006

Kim Yong Company Ltd.
64 First Lok Yang Road
Singapore 2282

Dear Mr. Gant,

Thank you for your Order No. 523 dated May 28, 2006.

We have sent you 10 dozen of 100 % mixed fruit juice by Orchid Cargo Company today. You will receive the goods on June 2.

We hope to be of service again.

Sincerely yours,

P.C.

Panya Chokedee (Mr.)
Sales Manager

PC / AS

ข้อสังเกต

ย่อหน้าที่ 1 เป็นการตอบรับการสั่งซื้อ

ย่อหน้าที่ 2 บอกถึงการส่ง วันที่ส่ง และวันที่จะได้รับ

ย่อหน้าที่ 3 แสดงไมตรีจิต

Example 2 จดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท / ห้างร้าน

Thai Fruit Company
76 Sukhumvit Road Muang District
Samut Prakan 10270

May 30, 2006

Kim Yong Company Ltd.
64 First Lok Yang Road
Singapore 2282

Dear Mr. Gant,

Thank you for your order No. 432 dated June 3, 2006 for three items of our canned fruit.

As all the items were in stock, we have dispatched them to you today by freight.

We hope you will find the products satisfactory, and we look forward to further orders from you.

Sincerely yours,

P.C

Panya Chokedee (Mr.)

Sales Manager

PC / AS

ข้อสังเกต

1. ในตัวอย่างนี้ สิ่งที่ควรทบทวนคือ ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2. บรรณนาม We ใช้แทนห้างร้าน บริษัทผู้เขียนจดหมาย
3. ใจความเฉพาะตัวจดหมายมีดังนี้

ขอขอบพระคุณสำหรับที่โบส่งซื้อสินค้า หมายเลข 432 ลงวันที่ 3 มิถุนายน 2549 สำหรับสินค้าผลไม้กระป๋อง จำนวน 3 รายการ

ด้วยเหตุที่สินค้ารายการเหล่านี้มีอยู่แล้วในสต็อก เราจึงส่งมาให้คุณได้ในวันนี้ ทางรถสินค้าบริษัทหวังว่าท่านคงจะพอใจกับสินค้าเหล่านี้ และเราคอยรับโบส่งสินค้าจากท่านอีก

ขอแสดงความนับถือ

Example 3 จดหมายตอบรับใบสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท / ห้างร้าน

Thai Fruit Company
76 Sukhumvit Road Muang District
Samut Prakan 10270

June 3, 2006

Kim Yong Company Ltd.
64 First Lok Yang Road
Singapore 2282

Dear Mr. Gant,

We appreciate your order No. 234 for three items of our canned pineapple.

You should receive them within 2 days.

We look forward to receiving further orders from you.

Sincerely yours,

P

Panya Chokedee (Mr.)

Sales Manager

PC / AS

ข้อสังเกต

ถ้าเป็นการสั่งซื้อตามปกติผู้ขายไม่จำเป็นต้องตอบรับ แต่ส่งสินค้าให้เป็นการแสดงการตอบรับ แต่บางบริษัทจะมีแบบฟอร์มตอบรับ

การเขียนจดหมายตอบรับจะทำต่อเมื่อ เป็นการสั่งซื้อสินค้าเป็นครั้งแรกหรือผู้ขายไม่สามารถส่งสินค้าให้ หรือส่งไม่ทันตามกำหนด

นอกจากนี้แล้ว ผู้ขายอาจบอกว่าได้ส่งสินค้ามาแล้วเมื่อใด หรือถ้ามีปัญหาในการขนส่งให้บอกลูกค้าว่าจะแก้ไขอย่างไร

3.2.3 Some expressions for an order-acknowledgement letter

(สำนวนที่ใช้ในจดหมายตอบรับการสั่งซื้อ)

We are pleased to receive your order

Thank you for your Order No. for our.....

As all the items were in stock

As all the items were available

As all the items could be supplied from stock

We have dispatched them today.....

We shipped them yesterday.....

We will deliver them tomorrow

We have the goods ready for shipment.

The delivery time is 4 days.

เรายินดีที่ได้รับใบสั่งซื้อสินค้าจากท่าน ...

ขอบคุณสำหรับใบสั่งซื้อสินค้าของท่าน

หมายเลข เพื่อซื้อ ของเรา

ด้วยเหตุที่ทุกรายการมีอยู่แล้วในสต็อก

ด้วยเหตุที่ทุกรายการมีอยู่แล้วในสต็อก

ด้วยเหตุที่ทุกรายการมีอยู่แล้วในสต็อก

เราส่งสินค้ามาแล้ววันนี้

เราส่งสินค้ามาแล้วเมื่อวานนี้

เราจะส่งสินค้ามาวันพรุ่งนี้

เรามีสินค้าพร้อมส่งได้

เวลาที่ใช้ส่งสินค้า 4 วัน

How to change some expressions (วิธีเปลี่ยนข้อความบางตอน)

ย่อหน้าเบิกความ

We are pleased to receive

We appreciate

Thank you for

your order

ย่อหน้ากลาง

As all the items

We have dispatched them

We shipped them

We will deliver them

were in stock

were available

could be supplied from stock

today

yesterday

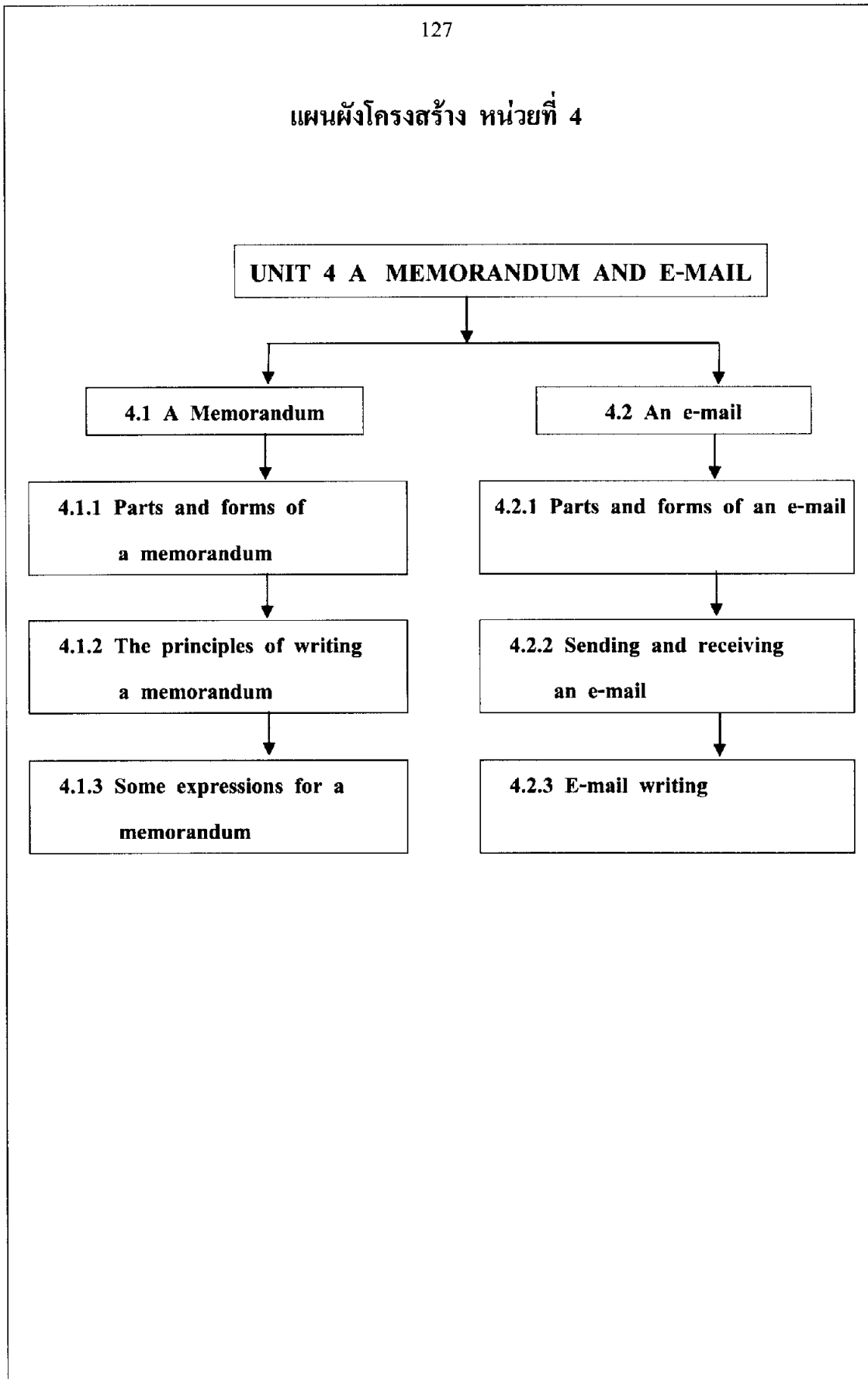
tomorrow

หลังจากศึกษาเนื้อหาสาระ ตอนที่ 3.2 แล้วโปรดทำแบบฝึกปฏิบัติ ตอนที่ 3.2 จากสื่อซีดีรอม

UNIT 4

A MEMORANDUM AND AN E-MAIL

แผนผังโครงสร้าง หน่วยที่ 4



แผนการฝึกอบรมประจำหน่วย

หน่วยที่ 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL

4.1 A Memorandum

4.2 An e-mail

แนวคิด

บันทึกสั้นเป็นรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในของแต่ละองค์กร ซึ่งโดยมากจะเป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำเป็นประจำ ระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า ต่ำกว่า หรือเสมอกัน อันเกี่ยวกับการแนะนำหรือแจ้งให้พนักงานทราบถึงเรื่องราวต่างๆภายในองค์กร ซึ่งอาจจะปิดไว้ที่ป้ายประกาศ ทำเป็นจดหมายเวียน หรือส่งเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

วัตถุประสงค์การฝึกอบรม

เมื่อศึกษาหน่วยที่ 4 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. บอกส่วนประกอบ รูปแบบของการเขียนบันทึกสั้นและ e-mail ได้
2. เขียนบันทึกสั้นและ e-mail กับงานที่ตนปฏิบัติได้
3. ประเมินผลการเรียนรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมและปฏิบัติกิจกรรมตามที่กำหนด

กิจกรรมระหว่างการฝึกอบรม

1. ทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 4
2. ศึกษาเอกสาร UNIT 4
3. ทำแบบฝึกปฏิบัติจากสื่อซีดีรอม UNIT 4
4. ทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย UNIT 4
5. จากบันทึกสั้นและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ท่านได้ศึกษาใน UNIT 4 และในที่

ทำงานของท่าน หรือจากสถานที่ทำงานอื่นๆที่รู้จัก จงสมมติสถานการณ์ในการเขียนบันทึกสั้นมา 1 ฉบับโดยกำหนดรายละเอียดด้วยตนเอง แล้วส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาตามที่อยู่ kobkams@yahoo.com และ print out เพื่อนำเสนอในการสัมมนาตามที่กำหนด

6. แบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น 6 กลุ่มๆละ 4-5 คน อภิปรายกลุ่มละ 1 หัวข้อ
ในประเด็นต่อไปนี้

- 1) ส่วนประกอบและรูปแบบของบันทึกสั้น
 - 2) หลักการเขียนบันทึกสั้น
 - 3) จำนวนที่ใช้ในบันทึกสั้น
 - 4) ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
 - 5) การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
 - 6) การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
7. ทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 4

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. เอกสารประกอบการฝึกอบรม UNIT 4
2. สื่อซีดีรอม

การประเมินผล

1. การทดสอบก่อนการฝึกอบรม UNIT 4
2. การทำแบบทดสอบย่อยประจำหน่วย UNIT 4
3. การนำเสนอ อภิปราย และสรุปงานตามที่กำหนด ในข้อ 5. และ ข้อ 6.
4. การทดสอบหลังการฝึกอบรม UNIT 4

ตอนที่ 4.1 A Memorandum**4.1.1 Parts and forms of a memorandum****4.1.2 The principles of writing a memorandum****4.1.3 Some expressions for a memorandum****วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม**

เมื่อศึกษาตอนที่ 4.1 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. บอกส่วนประกอบของบันทึกสั้นได้ถูกต้อง
2. อธิบายรูปแบบของบันทึกสั้นได้ถูกต้อง
3. เขียนบันทึกสั้นได้ถูกต้อง

4.1.1 Parts and forms of a memorandum (ส่วนประกอบและรูปแบบของบันทึกสั้น)

บันทึกสั้นอาจเรียกว่าบันทึกภายใน หรือบันทึกข้อความภายใน ซึ่งในภาษาอังกฤษเรียกว่า Memorandum หรือ Internal memorandum หรือ Interoffice memorandum หรือ เรียกสั้นๆว่า Memo (รูปพหูพจน์ของ memorandum คือ memorandums หรือ memoranda)

บันทึกสั้น คือข่าวสารที่เขียนขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อสื่อสารภายในสำนักงาน หรือภายในองค์กรเดียวกัน กับผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า ต่ำกว่า หรือเสมอกัน และกับแผนกต่างๆ อาจเป็นการสื่อสารกับบุคคลคนเดียวหรือบุคคลหลายคนได้ในเวลาเดียวกัน เพื่อสื่อสารเรื่องที่ง่ายที่สุดไปจนถึงเรื่องที่เป็นวิชาการและมีรายละเอียด นอกจากนั้นยังใช้การสื่อสารทาง โทรศัพท์และใช้ยา ข้อตกลงด้วยวาจาและยังใช้เป็นบันทึก ที่เป็นหลักฐานสำหรับข้อตกลงนั้นๆ ด้วย

การติดต่อสื่อสารด้วยบันทึกสั้นอาจจะปิดไว้ที่ป้ายประกาศ ทำเป็นจดหมายเวียน หรือส่งข้อความผ่านคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นที่นิยมมากในปัจจุบันเรียกว่าการรับส่งจดหมายทาง อิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Mail เรียกย่อๆว่า E-mail

ประโยชน์ของบันทึกสั้น มีดังนี้

- 1) เพื่อสอบถามข้อมูลเรื่องหนึ่งเรื่องใด
- 2) เพื่อขอความร่วมมือเรื่องหนึ่งเรื่องใด จากพนักงานในแผนกหรือแผนกอื่นๆ
- 3) เพื่อประกาศแจ้งเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบต่างๆ
- 4) เพื่อออกคำสั่ง หรือให้คำแนะนำเรื่องหนึ่งเรื่องใดแก่พนักงาน
- 5) เพื่อเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะพนักงานภายในแผนกหรือแผนกอื่นๆ
- 6) เพื่อประกาศหรือแจ้งให้ทราบในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเป็นหนังสือเวียน
- 7) เพื่อส่งระเบียบ วาระการประชุม
- 8) เพื่อใช้ยาข้อตกลงด้วยวาจา ให้เข้าใจตรงกันและใช้เป็นหลักฐานสำหรับข้อตกลง

นั้น

- Parts of a memorandum (ส่วนประกอบของบันทึกสั้น)

บันทึกสั้นมีส่วนประกอบหลัก 2 ส่วนคือ

- 1) Title (หัวเรื่อง)
- 2) Heading (หัวข้อ) มีส่วนสำคัญ 5 ส่วน คือ

- (1) Date (วัน เดือน ปี)
- (2) To (ถึง / เรียน)
- (3) From (จาก)
- (4) Subject (ชื่อเรื่อง) บางหน่วยงานใช้ Re. ย่อมาจาก Regarding
- (5) Body / Message (เนื้อเรื่อง)

นอกจากนี้อาจมีส่วนอื่น ซึ่งอาจใช้หรือไม่ใช้ก็ได้อีก 4 ส่วน คือ I, CC, E และ

Signature

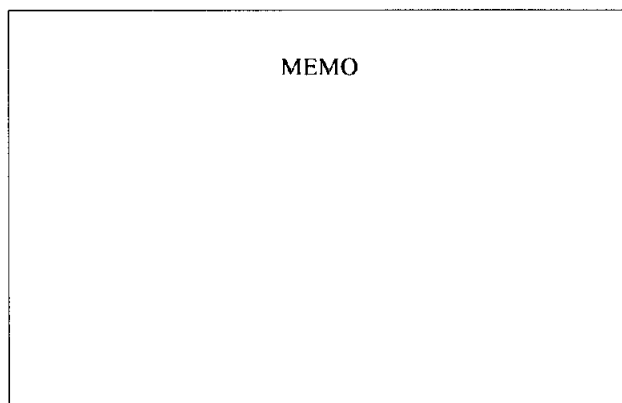
- (6) Identity of the typist or the initials (ชื่อย่อผู้พิมพ์)
- (7) Carbon copies หรือ copies (ส่งสำเนาให้ผู้อื่น)
- (8) Enclosure (สิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมกับบันทึกฉบับนี้)
- (9) Signature (ลายเซ็นผู้ส่งบันทึกฉบับนี้)

- Forms of a memorandum (รูปแบบของบันทึก)

องค์กรหรือสถานประกอบการใหญ่ๆจะมีกระดาษแบบฟอร์มของตนเองที่พิมพ์ชื่อองค์กรหรือสถานประกอบการนั้นๆไว้แล้ว บันทึกฉบับนี้มีรูปแบบง่ายๆไม่ซับซ้อน ดังนี้

1) Title (หัวเรื่อง) บนหัวกระดาษจะพิมพ์ระบุว่า “บันทึก” หรือ “บันทึกภายใน” เช่น MEMO, MEMORANDUM, INTERNAL MEMORANDUM, INTEROFFICE MEMORANDUM ซึ่งอาจใช้คำใดคำหนึ่งแล้วแต่เจ้าของกิจการหรืออาจจะมีชื่อองค์กรนั้นพิมพ์อยู่ด้วย โดยวางไว้ตรงกลางหน้ากระดาษ หรือทางด้านขวาของหน้ากระดาษ

Example 1 การวางหัวเรื่องไว้กลางหน้ากระดาษ



Example 2 การวางหัวเรื่องและชื่อสถานประกอบการไว้กลางหน้ากระดาษ

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.
MEMORANDUM

Example 3 การวางหัวเรื่องและชื่อสถานประกอบการไว้มุมบนด้านขวากระดาษ

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.
INTEROFFICE MEMORANDUM

2) Heading (หัวข้อ) ได้แก่

(1) DATE คือ วันที่เขียน MEMO อาจวางไว้ทางด้านซ้าย ด้านขวา หรือกึ่งกลางหน้ากระดาษก่อนมาทางด้านขวาก็ได้ หรือจะอยู่เป็นลำดับต่อจาก From ก็ได้ ส่วนใหญ่ วัน เดือน ปี จะนิยมเขียนเต็ม ไม่ใช่คำย่อ เช่น

- January 6, 2006 เป็นแบบที่นิยมใช้

- 6 January 2006 เป็นแบบที่ใช้ในงานที่เกี่ยวกับการปกครอง การทหาร และงานทางด้านวิทยาศาสตร์

- ไม่ใช่ 1/6/06 หรือ 1-6-06 ยกเว้นเป็น Note และเขียนด้วยลายมือ

Example 1 การวาง DATE ไว้ทางด้านซ้ายกระดาษ

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.

MEMORANDUM

DATE: January 6, 2006

Example 2 การวาง DATE ไว้ทางด้านขวากระดาษ แบบทั่วไป

PRACHUAP KHIRI KHAN CANNED FRUIT COMPANY

MEMORANDUM

DATE: January 6, 2006

Example 3 การวาง DATE ไว้ทางด้านขวากระดาษ แบบที่ใช้ในงานที่เกี่ยวกับการปกครอง การทหาร และงานทางด้านวิทยาศาสตร์

MEMORANDUM

Date: 6 January 2006

(2) TO (ถึง / เรียน) ชื่อหรือตำแหน่งของบุคคลที่เราเขียนถึง โดยจะขึ้น To ก่อน From เพื่อความสุภาพ และจะวางไว้ทางด้านซ้ายของหน้ากระดาษ ตามปกติไม่ต้องใช้คำนำหน้าชื่อของผู้รับ เช่น Mr., Miss, Mrs., Ms., หรือ Dr.

การเขียนชื่อขึ้นอยู่กับว่าเป็นพิธีการเพียงใด ถ้าใช้ชื่อแรกขึ้นต้นก็ไม่ต้องเขียนคำนำหน้า เช่น

To: Liza Mclean หรือจะใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ก็ได้ ดังนี้ TO: LIZA
MCLEAN

แต่ถ้าเป็นการเขียนอย่างเป็นทางการ หรือผู้รับที่มีตำแหน่งสูงกว่าผู้ส่ง หรือแสดงความเคารพต่อผู้ที่เขียนถึงให้ใช้คำนำหน้าและตำแหน่งด้วย เช่น

To: Miss Liza Mclean, Sales Manager หรือ
TO: MISS LIZA MCLEAN, SALES MANAGER

Example 1 การวาง TO ไว้ทางด้านซ้ายของหน้ากระดาษ ที่ไม่ต้องใช้คำนำหน้าชื่อของผู้รับ

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.

MEMORANDUM

DATE: January 6, 2006

TO: Liza Mclean

Example 2 การวาง TO ไว้ทางด้านซ้ายของหน้ากระดาษ ใช้คำนำหน้าชื่อและตำแหน่งของผู้รับ

PRANBURI HOTEL FRUIT COMPANY LIMITED

MEMORANDUM

DATE: January 6, 2006

TO: Miss Liza Mclean, Sales Manager

Example 3 กรณีบันทึกสัณนั้ต้องส่งไปให้ผู้รับ 2 หรือ 3 คน ก็จะระบุชื่อผู้รับไว้บรรทัดเดียวกัน

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.
MEMORANDUM

DATE: January 6, 2006
TO: Liza Mclean, John Palmer, William Grey

Example 4 กรณีที่บันทึกสัณนั้ต้องส่งไปให้ผู้รับหลายคนในคราวเดียวกันจะระบุชื่อไว้ข้างล่างของ คำว่า Distribution

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.
MEMORANDUM

DATE: January 6, 2006
TO: See distribution

.....
.....
.....

Distribution
John Palmer
William Grey
Emma Homes
Amy Walker
Thomas Young
Basil Cooks

Example 5 กรณีที่มีฉบับสำเนาบันทึกสั่งต้องให้ผู้อื่นจะวางชื่อของผู้รับสำเนาไว้ได้ชื่อผู้รับบันทึกสั่ง นั้นก็ได้ โดยมี cc อยู่ด้านหน้าชื่อนั้น

<p>SAMROIYOD CORPORATION Ltd.</p> <p>MEMORANDUM</p> <p>DATE: January 6, 2006</p> <p>TO: Miss Liza Mclean, Sales Manager</p> <p>cc.: Frank Smith</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Example 6 กรณีที่มีชื่อผู้รับฉบับสำเนาหลายคน ให้วางชื่อไว้ข้างล่างต่อจากชื่อของผู้เซ็นและผู้พิมพ์ (Initials)

<p>SAMROIYOD CORPORATION Ltd.</p> <p>MEMORANDUM</p> <p>DATE: January 6, 2006</p> <p>TO: Miss Liza Mclean, Sales Manager</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(Initials)</p> <p>cc: John Palmer / William Grey / Emma Homes /</p> <p>Amy Walker / Thomas Young / Basil Cooks</p>

Example 7 กรณีที่แจ้งว่าได้ส่งบันทึกสั้นไปยังหน่วยงานภายใน โดยไม่ระบุว่าส่งถึงบุคคลใด ให้ใส่จำนวนฉบับสำเนาเป็นตัวเลขไว้ต่อจาก cc

<p>SAMROIYOD CORPORATION Ltd.</p> <p>MEMORANDUM</p> <p>DATE: January 6, 2006</p> <p>TO: Miss Liza Mclean, Sales Manager</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(Initials)</p> <p>cc: 15</p>

(3) FROM (จาก) วางไว้ทางด้านซ้ายของหน้ากระดาษต่อจาก TO หรือทางด้านขวาในแนวเดียวกับ TO ชื่อหรือตำแหน่งของผู้เขียนบันทึกสั้นนั้น ถ้าเขียนแบบกันเองอาจใช้ชื่อเล่นหรือชื่อแรก เช่น

From: Paddy หรือ From: Patricia

ถ้าเป็นพิธีการหรือบริษัทให้ใส่ชื่อเต็ม ตำแหน่ง หรือแผนก เช่น

From: Patricia Brown, Production Manager

ข้อสังเกต : จะไม่ใช่คำนำหน้าชื่อผู้ส่งบันทึกสั้น (Mr, Mrs, Miss, Ms.)

Example 1 การใช้ FROM ที่ระบุชื่อเล่นหรือชื่อแรก

<p>SAMROIYOD CORPORATION Ltd. MEMORANDUM</p> <p>DATE: January 6, 2006 TO: Liza Mclean FROM: Paddy</p> <p>.....</p>
--

Example 2 การใช้ FROM ที่ระบุชื่อเต็ม ตำแหน่ง หรือแผนก

<p>SAMROIYOD CORPORATION Ltd. MEMORANDUM</p> <p>TO: Liza Mclean FROM: Patricia Brown, Production Manager DATE: January 6, 2006</p> <p>.....</p>

Example 3 การวาง FROM ไว้ทางด้านขวาหน้ากระดาษ ในแนวเดียวกับ TO

<p>SAMROIYOD CORPORATION Ltd. MEMORANDUM</p> <p>TO: Liza Mclean DATE: January 6, 2006</p> <p>.....</p>	<p>FROM: Patricia Brown</p>
--	-----------------------------

(4) SUBJECT (ชื่อเรื่อง) วางไว้ทางด้านซ้ายของหน้ากระดาษต่อจาก From เป็นส่วนที่สำคัญในบันทึกสั้น เพราะจะเจาะจงลักษณะของการสื่อสารนั้น ทำให้ผู้อ่านตัดสินใจว่าสารนั้นรับด่วนหรือไม่ นอกจากนั้น SUBJECT ยังใช้สำหรับจัดกลุ่มเรื่อง หรือเก็บเข้าแฟ้มเอกสารอีกด้วย เช่น

Subject: Staff meeting หรือ

SUBJECT: Staff Meeting หรือ

SUBJECT: STAFF MEETING

Example การวาง SUBJECT ทางด้านซ้ายของกระดาษ ต่อจาก FROM

<p>SAMROIYOD CORPORATION Ltd. MEMORANDUM</p> <p>DATE: January 6, 2006 TO: Liza Mclean, Sales Manager FROM: Patricia Brown, Production Manager SUBJECT: Juice Production</p> <p>.....</p> <p>(Initials)</p> <p>cc: 15</p>
--

(5) BODY หรือ MESSAGE (เนื้อเรื่องหรือเนื้อหา) มาจาก SUBJECT โดยให้รายละเอียดที่สำคัญเพิ่มเติม ถ้าเนื้อเรื่องยาวเกินกว่า 1 หน้า หรือหน้าต่อไป จะเป็นดังนี้

เป็นกระดาษเปล่า ไม่มีหัวกระดาษ เว้นระยะจากหัวกระดาษลงมา 1 นิ้ว เพื่อเขียนหมายเลขหน้าไว้กึ่งกลาง ให้เขียนวันที่ เดือน ปี ไว้ทางด้านขวาและเขียนชื่อผู้รับไว้ทางด้านซ้าย โดยให้อยู่ในแนวเดียวกันทั้งหมด หรือ เขียนเรียงลงมาก็ได้ โดยนิยมวางไว้ทางด้านซ้าย เรียงลำดับจากชื่อผู้รับ วัน เดือน ปี และหมายเลขหน้า

Example 1 การวาง BODY ต่อจาก SUBJECT

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.
MEMORANDUM

DATE: January 6, 2006
 TO: All staff
 FROM: Patricia Brown, Production Manager
 SUBJECT: Staff Meeting

(BODY) Please attend a meeting on Wednesday January 11,
 at 9.00 a.m. in Room 10 B.

.....

Example 2 การวาง BODY ในหน้าที่ 2 โดยเขียนชื่อผู้รับ วัน เดือน ปี และหมายเลขหน้าไว้ในแนวเดียวกันทั้งหมด

Miss Liza Mclean -2- January 6, 2006

Example 3 การวาง BODY ในหน้าที่ 2 ที่เขียนชื่อผู้รับ วัน เดือน ปี และหมายเลขหน้าเรียงลำดับลงมาทางด้านซ้าย

Miss Liza Mclean

January 6, 2006

Page 2

4.1.2 The principles of writing a memorandum (หลักการเขียนบันทึกสั้น)

การใช้ภาษาเขียนบันทึกสั้นคล้ายกับการเขียนจดหมายธุรกิจ คือใช้ภาษาง่ายๆ และชัดเจน แต่มีความเป็นกันเองมากกว่า ซึ่งมีหลักการเขียนที่ควรคำนึงถึง 5 ข้อ คือ complete, clear, courteous, correct และ concise โดยเรียกย่อว่า 5 C ดังรายละเอียดต่อไปนี้

Complete (C1) ความสมบูรณ์

บันทึกสั้นต้องมีเนื้อหาสาระครบถ้วนสมบูรณ์ ที่ผู้เขียนต้องตรวจทานให้แน่ใจ โดยไม่ให้เป็นการเสียเวลาที่ต้องมีการเขียนบันทึกสั้นออกมาเพิ่มเติมในเนื้อหาที่ขาดหายไป

Clear (C2) ความชัดเจน

บันทึกสั้นต้องมีความหมายชัดเจนตรงประเด็น โดยที่ผู้รับเข้าใจและไม่ตีความเป็นอย่างอื่น เพราะจะทำให้การสื่อสารผิดพลาด เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน หรืองานที่ปฏิบัติ

Courteous (C3) ความสุภาพ

บันทึกสั้นเป็นเอกสารที่เป็นทางการ ต้องใช้ภาษาที่สุภาพ ถึงแม้ว่าผู้รับบางกลุ่มจะมีความเป็นกันเอง หรือความคุ้นเคยกับผู้ส่งก็ตาม เพราะอาจมีการส่งผ่านไปยังผู้รับอื่นๆ

Correct (C4) ความถูกต้อง

บันทึกสั้นต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องรวมถึงตัวเลข จุดทศนิยม วันที่ จำนวนเงิน ตัวสะกด การันต์ เครื่องหมายวรรคตอน ชื่อคน ชื่อสถานที่ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถ้าไม่ถูกต้องจะทำให้ความหมายของบันทึกสั้นเปลี่ยนไป หรือไม่ให้เกิดริแก่ผู้รับ และแสดงถึงการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

Concise (C5) ความกระชับ

บันทึกสั้นต้องมีความกระชับหรือสั้นกระชับรัด เข้าใจง่าย ตรงประเด็น ไม่เยิ่นเย้อ และข้อความไม่ยาวหรือฟุ่มเฟือยจนเกินไป เพราะจะทำให้ผู้อ่านเสียเวลา หรือหลงประเด็น ตีความหมายผิด

เทคนิคในการเขียนบันทึกสั้นให้ได้ผล

- 1) ใช้สื่อสารกับบุคคลคนเดียว หรือกลุ่มบุคคลก็ได้
- 2) ใช้ subject line ครอบคลุมทั้งหมดให้ผู้อ่านเข้าใจวัตถุประสงค์
- 3) ใช้ subject line ชำในประโยคแรกของเนื้อเรื่อง
- 4) แสดงวัตถุประสงค์ของการเขียนในย่อหน้าแรกและเขียนเข้าเรื่องทันทีเมื่อเริ่มต้น

โดยทุกประโยคที่เขียนจะต้องเกี่ยวข้องกับ subject line

- 5) ใช้หัวข้อย่อ ถ้าเนื้อหาไม่มากให้เขียนรายการเป็นข้อๆ เพื่อสะดวกในการอ่าน และจับใจความ เป็นการเรียนเรียงให้ง่ายต่อการอ่าน
- 6) ไม่ต้องใช้คำขึ้นต้นและคำลงท้ายเหมือนจดหมายธุรกิจ
- 7) การย่อหน้าแต่ละย่อหน้าอาจจะใช้แบบจดหมาย คือ ย่อหน้าหรือไม่ย่อหน้าก็ได้ การเขียนแต่ละย่อหน้าให้มีความยาวพอสมควร ย่อหน้ายาวๆจะทำให้อ่านยาก
- 8) การเซ็นชื่อ โดยทั่วไปผู้เขียนจะไม่เซ็นชื่อข้างท้าย แต่ในกรณีที่ข้อความนั้นสำคัญเป็นพิเศษ หรือต้องการให้ผู้อ่านรู้ว่าใครส่ง ก็เซ็นชื่อได้ การลงชื่อจะใช้ชื่อย่อหรือชื่อเต็มก็ได้ เพราะถือว่าไม่ใช่เอกสารที่ออกไปภายนอก
- 9) การเขียนตำแหน่ง ผู้เขียนไม่จำเป็นต้องใส่ ในกรณีที่ผู้อ่านรู้ว่าผู้เขียนอยู่ในตำแหน่งใด และไม่มีการใช้คำนำหน้าชื่อผู้เขียนด้วย Mr., Mrs., Miss, หรือ Ms. แต่ถ้าต้องการแสดงความสุภาพต่อผู้รับที่มีตำแหน่งสูงกว่า ก็ให้ใช้คำเหล่านี้นำหน้าชื่อผู้รับนั้น

สรุปการเขียนบันทึกสั้นควรมีการลำดับสิ่งที่ต้องการเขียน เพื่อให้เกิดความชัดเจนของ ใจความหลัก

- ย่อหน้าแรกควรเป็นประโยคที่กำหนดประเด็นที่เนื้อหา หรือวัตถุประสงค์ของบันทึกข้อความนั้น เช่น ขอความร่วมมือ ตอบข้อซักถาม ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ หรือแม้แต่แจ้งข่าว ประกาศต่างๆ

- ย่อหน้าต่อมาควรให้ข้อมูลสนับสนุน หรือเป็นเนื้อหาในรายละเอียดชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจในรายละเอียด

- ในการเขียนย่อหน้าสุดท้ายนั้นแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเด็นในบันทึกนั้น หากเป็นบันทึกข้อความขอความร่วมมือก็ควรขอบคุณผู้เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือ หรือเขียนเชิญชวนให้ผู้อ่าน หรือผู้เกี่ยวข้องได้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หากบันทึกดังกล่าวมีข้อมูลซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ

Example 1 บันทึกสั่งที่ส่งให้บุคคลคนเดียว

SAMROIYOD CORPORATION Ltd.

MEMORANDUM

DATE: January 6, 2006

TO: C.S. Hutton, Personnel Manager

FROM: M.T. Knott, General Manager

SUBJECT: A vacancy in the Account Department

The Account Department needs a part - time book-keeper.

Could you put an ad in a newspaper ?

MK.

Example 2 บันทึกสั่งที่ส่งให้บุคคลคนเดียว

THAI FOODS (THAILAND) PCL.

MEMORANDUM

DATE: May 2, 2006

TO: Mr. Banjong Sangroong

FROM: Anne Smith

SUBJECT: Welcome Mr. Michael Young

Mr. Michael Young, a representative of Best Fruit Company in Australia, is arriving on May 5, on Flight QS.952 at 10:00 a.m.. Please welcome him at Suvarnabhumi Airport and take him to the Marriott Hotel. We have made a reservation for him for 2 nights.

I would appreciate your taking care of Mr. Michael during his two-day stay in Bangkok.

Example 3 บันทึกสั่งที่ส่งให้บุคคลหลายคน

DATE: February 2, 2006

A1 FRUIT COMPANY

TO: All Staff

MEMORANDUM

FROM: Sales Manager

SUBJECT: Staff Meeting

[/] For your information

[/] For your attendance

You are invited to attend a staff meeting on Monday,
February 6, at 10:00 a.m. in Room 301.

Example 4 บันทึกสั่งที่ส่งให้กลุ่มบุคคลในแผนก

THAI FRUIT COMPANY
INTEROFFICE MEMORANDUM

DATE: March 1, 2006

TO: All Department Heads

FROM: Production Manager

SUBJECT: Department Head's Special Meeting

Please attend a Department Head's Special Meeting on
Wednesday, 8 March at 1:30 p.m. at Lotus Room, Prince Hotel.

Example 5 บันทึกสั่งที่ส่งให้พนักงานทั้งหมด

MEMO

TO: All Employees

FROM: George White, Managing Director

DATE: April 10, 2006

SUBJECT: The promotion

We are pleased to announce the promotion of Wichai Rakthai to Sales Manager.

In the past two years, Mr. Wichai Rakthai has consistently provided outstanding service to his clients and always demonstrated his impressive leadership.

Our sale volume has been increased substantially because of Mr. Wichai's work. He will assume his new position on April 17.

Please join me in congratulating Mr. Wichai on his new appointment.

4.1.3 Some expressions for a memorandum (สำนวนที่ใช้ในบันทึกสั้น)

ในบันทึกสั้นอาจพิมพ์ข้อความเหล่านี้ไว้ด้วย โดยวางไว้ต่อจาก Subject line เพื่อสะดวกในการสั่งการ หรือเป็นหนังสือเวียน ได้แก่

For your attendance.

เพื่อเข้าร่วมประชุม

For your information.

เพื่อทราบ

For your approval.

เพื่ออนุมัติ

For your comments.

เพื่อลงความเห็นของท่าน

For your signature.

เพื่อลงนาม / โปรดลงนาม

Please handle

โปรดดำเนินการ

Please forward to

โปรดส่งต่อไปยัง

Please file.

โปรดเก็บเข้าแฟ้ม

Please contact me.

โปรดติดต่อข้าพเจ้า

Please return.

โปรดส่งคืน

As you requested.

ตามที่ท่านขอร้อง

Example

AI FRUIT COMPANY

MEMORANDUM

DATE: 27 January 2006

TO: All Staff

FROM: Sales Manager

SUBJECT: Staff Meeting

[/] For your information

[/] For your attendance

You are invited to attend a staff meeting on Monday, January 30, at 9.00 a.m. in Room 234.

T.S.

สำนวนในการเขียนบันทึกสั่งที่ใช้อย่าง ใดก็ได้

accustomed to : เคยชินกับ

He is accustomed to ordering by an e-mail.

เขาเคยชินกับการสั่งซื้อสินค้าทางอีเมลล์

against all risks : ครอบคลุมความเสี่ยงภัยทุกชนิด

You should insure against all risks.

คุณควรจะทำประกันประเภทที่ครอบคลุมความเสี่ยงภัยทุกชนิด

against identification : เมื่อมีการแสดงหลักฐาน

The bill will be return against identification.

เราจะคืนใบเสร็จรับเงินไปให้ต่อเมื่อมีการแสดงหลักฐาน

against payment : เมื่อชำระเงิน

We shall send the goods against payment.

เราจะส่งสินค้าไปให้ต่อเมื่อมีการชำระเงิน

as soon as possible : เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

We shall send the goods as soon as possible.

เราจะส่งสินค้าไปให้โดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

at your earliest convenience : เร็วที่สุดที่ท่านทำได้

Please send us a sample of the latest at your earliest convenience.

กรุณาส่งตัวอย่างสินค้าแบบล่าสุดไปให้เราเร็วที่สุดที่ท่านทำได้

at your expense : โดยท่านเป็นฝ่ายรับผิดชอบค่าใช้จ่าย

All the risks must be insured at your expense.

จะต้องมีการทำประกันความเสี่ยงภัยต่างๆ โดยท่านเป็นฝ่ายรับผิดชอบค่าใช้จ่าย

at your risk : โดยท่านรับผิดชอบความเสี่ยงเอง

Loss of the goods will be at your risk.

การสูญหายของสินค้าท่านจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ(ความเสี่ยง)เอง

beyond our control : อยู่นอกเหนือการควบคุมของเรา

The delay was beyond our control.

ความล่าช้าอยู่นอกเหนือการควบคุมของเรา

by cash / in cash : ชำระด้วยเงินสด / จ่ายเป็นเงินสด

You can pay by cash. (in cash)

คุณสามารถชำระเป็นเงินสดได้

by cheque : ชำระเงินด้วยเช็ค

You can pay by cheque.

คุณสามารถชำระเงินด้วยเช็คได้

by debit : ชำระเงินด้วยวิธีหักเงินจากบัญชีธนาคาร

You can pay by debit to your account.

คุณสามารถชำระเงินด้วยวิธีหักเงินจากบัญชีธนาคารได้

cash on delivery (c.o.d.) : ชำระเงินต่อเมื่อได้รับสินค้า/พัสดุเก็บเงินปลายทาง(พกก.)

It will be more convenient for us to pay cash on delivery.

จะเป็นการสะดวกกับเรามากกว่าถ้าคุณสามารถชำระเงินต่อเมื่อได้รับสินค้า

from A to Z : อย่างละเอียด

He explained to me from A to Z how to run a company.

เขาอธิบายให้ผมฟังอย่างละเอียด เรื่องวิธีการดำเนินกิจการบริษัท

in accordance with : เป็นไปตาม / ตาม

In accordance with your order, we have sent the goods to your store.

ตามการสั่งซื้อสินค้าของท่านเราได้ส่งสินค้าไปยังร้านของท่านแล้ว

in advance : เป็นการล่วงหน้า / ก่อนถึงเวลา

Tell him of the appointment in advance.

บอกเรื่องการนัดหมายให้เขารับล่วงหน้า

in confidence : เป็นความลับ

We give this information in confidence.

เราให้ข้อมูลนี้เฉพาะคุณโดยไม่ให้คนอื่นทราบ

in contact with : ติดต่อกับ

We shall be in contact with our bank.

เราจะติดต่อกับธนาคาร

in demand : มีความต้องการมาก

Fruit juice beverages are in demand during the New Year.

ในช่วงปีใหม่ความต้องการเครื่องดื่มประเภทน้ำผลไม้จะมีมาก

in detail : โดยมีรายละเอียด

Please send a report in detail.

กรุณาส่งรายงานที่มีรายละเอียดมาด้วย

in due course : ในเวลาที่เหมาะสม / เวลาอันควร

We shall send the invoice in due course.

เราจะส่งใบแสดงรายการและราคาสินค้ามาให้ในเวลาอันควร

in favour of : ในนาม / สั่งจ่าย (บุคคลหรือหน่วยงาน)

Please issue a Letter of Credit in favour of Thai Canned Fruit Company.

โปรดออก L/C ในนามบริษัทผลไม้กระป๋องไทย

in full : ทั้งหมดในคราวเดียวกัน / จ่ายครั้งเดียวหมด

You must pay in full.

ท่านจะต้องจ่ายเงินทั้งหมดในคราวเดียวกัน

in good condition : ในสภาพที่เรียบร้อยดี (ไม่ชำรุดเสียหาย)

The goods arrived in good condition.

สินค้ามาถึงแล้วในสภาพที่เรียบร้อยดี

in good time : ในเวลาที่รวดเร็ว

Please make sure the goods arrive in good time.

กรุณาดูแลสินค้าให้ถึงโดยเร็ว

in preference to : ชอบมากกว่า

We like to use cheques in preference to cash because it is safer.

เราชอบใช้เช็คมากกว่าการใช้เงินสด เพราะว่าปลอดภัยดีกว่า

in proportion to : เป็นสัดส่วนกับ / มีจำนวนมากน้อยตาม

Premiums are calculated in proportion to the risk.

เบี้ยประกันได้คำนวณ โดยพิจารณาจากอัตราการเสี่ยงภัยว่ามีมากหรือน้อย

in response to : สนองตอบ / เป็นการตอบสนอง

In response to your inquiry we are sending herewith a catalogue with pictures of all our products.

ตามที่ท่านสอบถามไป เราได้ส่งแคตตาล็อกซึ่งมีภาพผลิตภัณฑ์ต่างๆของบริษัทเรามาให้

พิจารณา

in settlement of : เพื่อเป็นการชำระเงินค่า.....

Thank you for your money order for 20,000 baht in settlement of invoice No.234.

ขอบคุณที่ได้ส่งชานาฉัดเป็นจำนวน 20,000 บาทมาเพื่อชำระค่าสินค้าตามใบแสดงรายการ และราคาสินค้า หมายเลข 234

in short supply : ขาดตลาด / มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ

Our products are often in short supply during the year end.

ผลิตภัณฑ์ต่างๆของเรามักจะขาดตลาดในช่วงสิ้นปี

in stock : มีสินค้าอยู่ในสต็อก (พร้อมที่จะจำหน่าย หรือส่งมอบ)

We have all the items in stock.

เรามีสินค้าทุกรายการอยู่ในสต็อก

in the middle of : กำลังยุ่งอยู่กับ (เรื่องใดเรื่องหนึ่ง)

He is in the middle of arrangement for the conference.

เขากำลังยุ่งอยู่กับการจัดประชุม

in touch with : ติดต่อกับ

I shall get in touch with his secretary.

ผมจะติดต่อกับ (ผ่านทาง) เลขานุการของเขา

in transit : ระหว่างทาง / ระหว่างการเดินทาง

The goods were damaged in transit.

สินค้าได้รับความเสียหายระหว่างทาง

on a regular basis : เป็นประจำ / อย่างสม่ำเสมอ

We offer favourable terms to customers who order on a regular basis.

เราเสนอเงื่อนไขพิเศษแก่ลูกค้าที่สั่งซื้อสินค้าของเราอย่างสม่ำเสมอ

on arrival : เมื่อตอนมาถึง

The cases were found broken on arrival.

กล่องบรรจุสินค้าแตกเสียหายตั้งแต่มาถึง

on condition that : โดยมีเงื่อนไขว่า

We shall accept your consignment on condition that you pay for the loss.

เราจะยอมรับสินค้าที่ส่งไป โดยมีเงื่อนไขว่า ท่านจะต้องจ่ายเงินชดใช้ส่วนที่สูญหายไป

on receipt of: เมื่อได้รับ

On receipt of your letter we shall dispatch the goods.

เมื่อได้รับจดหมายของท่าน เราก็จะส่งสินค้าไปให้

on the way: ระหว่างทาง / อยู่ระหว่างเดินทาง

Our Sales Manager is on the way to Europe.

ผู้จัดการฝ่ายขายของเรา อยู่ระหว่างเดินทางไปยุโรป

on time: ตรงเวลา

The goods arrived on time.

สินค้ามาถึงตรงเวลา

on your behalf: ทำแทน / ทำในนาม

A bank official will complete an application form on your behalf.

เจ้าหน้าที่ธนาคารควรจะเป็นผู้กรอกข้อความในใบสมัครแทนคุณ

to the letter: ทุกรายละเอียด

You must follow the instructions to the letter.

ท่านต้องปฏิบัติตามคำสั่ง ในรายละเอียดทุกข้อ

to your satisfaction: เป็นที่พอใจของท่าน / ท่านจะพอใจ

We trust the goods to your satisfaction.

เราเชื่อว่าท่านจะพอใจสินค้าที่ส่งไปให้

turn down: ปฏิเสธ / ไม่ได้รับการอนุมัติ

His request for a pay rise was turned down.

คำขอขึ้นเงินเดือนของเขาไม่ได้รับการอนุมัติ

Up-to-date: ทันสมัย / ล่าสุด

We must have and an up-to-date price list.

เราจำเป็นต้องมีรายการราคาสินค้าล่าสุด

with the exception of: ยกเว้น / โดยมีข้อยกเว้น

All the goods arrived with the exception of Case 12.

สินค้าทั้งหมดมาถึงแล้ว ยกเว้นครั้งที่ 12

หลังจากศึกษาเนื้อหาสาระ ตอนที่ 4.1 แล้วโปรดทำแบบฝึกปฏิบัติ ตอนที่ 4.1 จากสื่อซีดีรวม

ตอนที่ 4.2 An e-mail**4.2.1 Parts and forms of an e-mail****4.2.2 Sending and receiving an e-mail****4.2.3 E-mail writing****วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม**

เมื่อศึกษาตอนที่ 4.2 จบแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ

1. บอกส่วนประกอบ และรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกต้อง
2. รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกต้อง
3. เขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกต้อง

4.2.1 Parts and forms of an e-mail (ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

ในสมัยก่อนจดหมายเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มนุษย์ใช้ในการติดต่อสื่อสารกัน โดยมีคนส่งหรือไปรษณีย์เป็นผู้ส่งจดหมายระหว่างคน 2 คน ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าขึ้น มนุษย์สามารถติดต่อกันได้โดยใช้โทรเลข โทรศัพท์ หรือวิทยุสื่อสาร ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารค่อนข้างสูง

ปัจจุบันระบบสื่อสารมีความก้าวหน้ามากขึ้น มีการใช้เครือข่ายสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลาย ทำให้การสื่อสารและส่งข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ไปยังที่ห่างไกล สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายการสื่อสารเข้าด้วยกันได้ จึงได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบการสื่อสารหลายรูปแบบ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้ในการรับส่งข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเวลาที่รวดเร็วมาก

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail หรือ e-mail) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรับส่งข้อมูลหรือข้อความจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่งและรับผ่านเครือข่ายสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจจะเป็นสายโทรศัพท์ ธรรมดา เส้นใยนำแสง เสาร์ับส่งคลื่นไมโครเวฟ หรือผ่านดาวเทียมด้วยความเร็วสูง สามารถส่งและรับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องอาศัยไปรษณีย์เป็นผู้ส่งจดหมาย ส่งข้อมูลไปที่ใดก็ได้ไม่จำกัดเรื่องระยะทาง อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านเวลารับเวลาส่งที่ไม่จำกัดความสะดวกรวดเร็วในการส่ง จำนวนและปริมาณในการส่ง ซึ่งอาจจะส่งครั้งละตั้งแต่หนึ่งหน้าถึงหลายสิบหน้าได้ด้วยความเร็วในรูปของแฟ้มข้อมูล (FTP: File Transfer Protocol) สามารถติดตามข้อมูล และส่งสำเนาแทนส่วนที่หายไปได้ง่ายรวดเร็วขอเพียงมีเครือข่ายสื่อสารไปถึง โดยใช้เวลาในการส่งและรับข้อมูลข่าวสารในเวลาที่รวดเร็ว นอกจากนี้ยังเป็นการขยายการสื่อสารได้ทั่วโลกอย่างรวดเร็วกว่าจดหมายธรรมดาทุกทั้งเชิงธุรกิจและส่วนตัว

- ข้อดีของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- 1) มีความเร็วในการรับส่ง
- 2) สามารถส่งข้อมูลได้คราวละมากกว่าจดหมายธรรมดาในรูปของ File Transfer Protocol (FTP)
- 3) ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลารับและส่งข่าวสารข้อมูล ทั้งผู้ส่งและผู้รับ สามารถจะส่งและรับข้อมูลเวลาใดก็ได้ เรื่องที่สำคัญๆ ก็ไม่ต้องเสียเวลาไปส่งที่ทำการไปรษณีย์
- 4) ไม่เสียเวลาในการทำงาน

5) ไม่มีปัญหาในการที่ต้องตอบข่าวสารในทันทีแบบการรับโทรศัพท์ มีเวลาคิดและค้นหาข้อมูลก่อน ได้ตอบอย่างเพียงพอ

6) สามารถเก็บข้อมูลไว้เขียนขึ้น หรือตรวจสอบภายหลังได้

7) กรณีที่จดหมายหายก็สามารถส่งสำเนาไปให้ใหม่ได้ทันที

8) เสียค่าใช้จ่ายน้อย เมื่อเทียบกับการส่งจดหมายอื่นๆ

- อุปกรณ์ที่ใช้ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ในการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้ควรมีอุปกรณ์ ดังต่อไปนี้

1) เครื่องคอมพิวเตอร์ตัวแม่ ที่เรียกว่า เซิร์ฟเวอร์ (server) หรือ โฮสต์คอมพิวเตอร์ (host computer) ซึ่งเป็นคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง

2) เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC : personal computer)

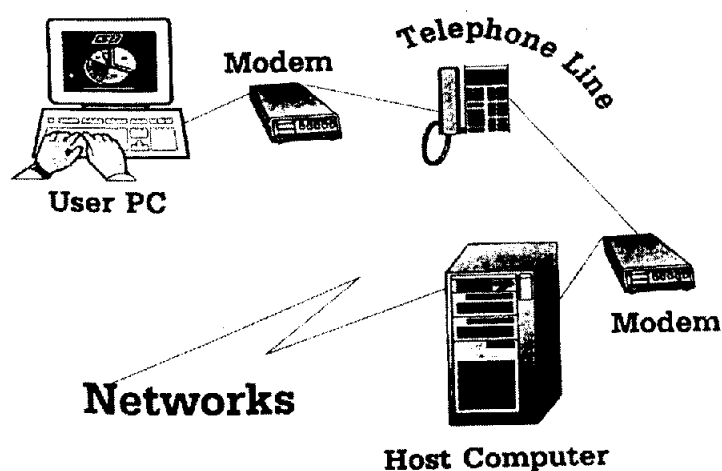
3) อุปกรณ์รับส่งข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์ หรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ ที่เรียกว่า โมเด็ม (modem) หรือ แลนการ์ด (lan card) ก็ได้

4) โปรแกรมรับส่งจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์พลอร์เน็ตสเคป

(Internet Explore Netscape) หรือ ไพน์ (Pine) เป็นต้น

ภาพแสดงอุปกรณ์การติดตั้งระบบเครือข่าย Internet

ที่มา : Business Correspondence ลำควน จากใจดี



- Parts of an e-mail (ส่วนประกอบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

โดยปกติ e-mail ฟรี มีรูปแบบและส่วนประกอบที่อาจแตกต่างกันบ้าง แต่ในส่วนที่สำคัญๆและเหมือนกันกับบันทึกสั้น มีดังนี้





1) Sender's name / From	ชื่อของผู้ส่ง / จาก
2) Date and Time / Sent	เวลา วันเดือนปี ที่ส่ง
3) Cc	สำเนา
4) Receiver's name / To	ชื่อผู้รับ / ถึง
5) Subject	ชื่อเรื่อง / หัวข้อ
6) Message	ข้อความ / เนื้อหา

นอกจากส่วนประกอบที่สำคัญของ e-mail ที่กล่าวมาแล้ว การเขียน e-mail จะมีคำขึ้นต้น คำลงท้าย และชื่อผู้ส่ง อย่างเดียวกับการเขียนจดหมายธุรกิจ จะแตกต่างกันก็วิธีส่งข้อความเท่านั้น ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการที่จะเขียนข้อความของบันทึกสั้นและจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ดี ก็ควรจะศึกษาจากแนวทางในการเขียนจดหมายธุรกิจ ซึ่งมีคำศัพท์และสำนวนที่ใช้คล้ายกัน

- Forms of an e-mail (รูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

รูปแบบหน้าจอคอมพิวเตอร์ซึ่งแสดงบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มักมีโครงสร้างและคำสั่งหลักในโปรแกรมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสากลนิยม ดังนี้

ตัวอย่างหน้าจอจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
(Specimen e-mail page)

W Microsoft Word		-	□	X
File Edit Format Window Help				
Compose Mail				
 Inbox  Compose  Attchmnt  Send <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	To : <input type="text"/> Subject : <input type="text"/> Cc : <input type="text"/> bcc : <input type="text"/>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 150px;"> Write message </div>		
←		→	▼	
Inbox	ผู้เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์			
Compose	เขียน แต่ง			
Attachment	คำสั่งเพื่อแนบเอกสาร ข้อมูลไปพร้อมกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์			
Send	ส่ง			
To	ถึง			
Subject	เรื่อง			
Cc (carbon copy)	สำเนา			
Bcc (blind carbon copy)	สำเนาปิด			

4.2.2 Sending and receiving an e-mail (การรับและการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยปกติผู้ใช้ต้องสมัครเป็นสมาชิกเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เครือข่ายใดเครือข่ายหนึ่งเสียก่อน เพราะจะต้องมีการติดตั้งระบบจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ log in และรหัสผ่าน (password) เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นเปิดดูข้อมูลหรือข้อความของเราได้ หรือบางครั้งเราสามารถเข้าชื่อชั่วโมงอินเทอร์เน็ตจากบริษัทเอกชนที่ให้บริการทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้

เมื่อผู้ใช้ติดตั้งระบบจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วก็จะมีส่วนไปรษณีย์ของตนเองที่ host หรือ server การรับจดหมายก็จะส่งไปที่ตู้ไปรษณีย์ (mail box) ของแต่ละคน ซึ่งจะมีที่อยู่ (address) เช่น kobkarns@yahoo.com, sutthisom@chaiyo.com เมื่อผู้รับต้องการดูว่ามีใครส่งจดหมายมาให้บ้างก็ไปเปิดดูที่ตู้ไปรษณีย์ของตนเอง จำนวนจดหมายที่ส่งมาก็จะปรากฏที่รายการของตู้ไปรษณีย์คล้ายจดหมายธรรมดา ผู้อ่านเปิดอ่านจดหมายได้ที่ละฉบับ สามารถโต้ตอบได้จากที่อยู่ที่มีผู้ส่งมาให้

ตู้จดหมาย (Mail box / Inbox) คือ ตู้จดหมายของตนเอง เมื่อผู้ใช้มีชื่อ ยูสเซอร์ (User name) อยู่บนเครื่องหลักที่ต่ออยู่กับอินเทอร์เน็ต ก็จะได้รับตู้จดหมายโดยอัตโนมัติ ตู้จดหมายนี้เป็นที่เก็บจดหมายเมื่อมีผู้ส่งมาให้เรา ดังนั้นเมื่อใดที่เราใช้เครื่อง ก็สามารถเปิดดูตู้จดหมายว่ามีจดหมายมาเก็บไว้ในตู้จดหมายนี้หรือไม่ สามารถเรียกจดหมายมาดูได้ เมื่อดูเสร็จแล้วจะนำออกจากตู้จดหมาย หรือจะฝากเอาไว้ก่อนก็ได้ ตู้จดหมายจึงเสมือนตู้จดหมายจริงๆ ที่เก็บจดหมายไว้ในเครื่องได้ และเป็นส่วนตัวเฉพาะบุคคลเท่านั้น

ที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต (E-mail address) หรือที่อยู่ของตู้จดหมายของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ใช้สำหรับบอกตำแหน่งของผู้รับว่าอยู่ที่ไหน ส่วนประกอบของ ที่อยู่ใอินเทอร์เน็ต (E-mail address) มีอยู่ 4 ส่วน ดังนี้

kobkarns @ yahoo .com

↑ ↑ ↑ ↑
1 2 3 4

ส่วนที่ 1 คือ ชื่อบัญชีสมาชิกของผู้ใช้ เรียกว่า User name

ส่วนที่ 2 คือ เครื่องหมาย @ (At Sign) อ่านว่า แอท

ส่วนที่ 3 คือ Domain Name เป็นที่อยู่ของอินเทอร์เน็ตเซิร์ฟเวอร์ที่เราสมัครเป็นสมาชิก เพื่ออ้างถึงเมล์เซิร์ฟเวอร์

ส่วนที่ 4 คือ ส่วนสุดท้ายที่เป็นรหัสบอกประเภทขององค์กร ได้แก่

.com	คือ	Commercial	หมายถึง	บริการด้านการค้า
.edu	คือ	Education	หมายถึง	สถานศึกษา
.org	คือ	Organization	หมายถึง	องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร
.gov	คือ	Government	หมายถึง	หน่วยงานรัฐบาล
.net	คือ	Network	หมายถึง	หน่วยงานบริการเครือข่าย
.th	คือ	Thailand	หมายถึง	ประเทศไทย

- การขอที่อยู่ (E-mail address) ในอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันได้มีการให้บริการอีเมลฟรีในหลายๆเว็บไซต์ที่ผู้ใช้ต้องสมัครขอที่อยู่เป็นอันดับแรก เช่น เว็บไซต์ของ hotmail.com สามารถเข้าไปลงทะเบียนได้ที่ www.hotmail.com มีขั้นตอนการขอรับบริการ ดังนี้

1. เข้าไปที่เว็บไซต์ www.hotmail.com
2. คลิกที่ New account sign up จะปรากฏช่องให้กรอกข้อมูลผู้สมัคร
3. กรอกข้อมูลตามความจริง และชื่อ E-mail ที่ต้องการ จากนั้นให้อ่านข้อตกลง ถ้าตกลงยอมรับให้คลิกที่ I agree
4. จากนั้นจะปรากฏภาพบนหน้าจอข้างล่าง ให้คลิกเพื่อเลือกข่าวสาร
5. คลิกเพื่อเลือกบริการข่าวสารฟรีตามต้องการ แล้วเลื่อนลงมาล่างสุด คลิกที่

Continue

6. คลิกเพื่อเลือกสิ่งที่เราสนใจรับข่าวสารจากแม่ข่าย Hotmail จะส่งข้อมูลมาให้ แล้วคลิก Continue to e-mail

นอกจาก เว็บไซต์ Hotmail แล้วยังมีเว็บไซต์ที่ให้บริการอีเมลฟรีทั้งของไทยและต่างประเทศอีกหลายแห่ง เช่น

[http:// www.sanook.com](http://www.sanook.com)

<http:// www.chaiyo.com>

<http:// www.yahoo.com>

<http:// www.thaimail.com>

4.2.3 E-mail writing (การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

การใช้ภาษาในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปตามเนื้อหาของเรื่องที่เขียน ข้อแตกต่างอย่างหนึ่งระหว่างการเขียนจดหมายทั่วไปกับจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ คือการใช้คำขึ้นต้น และคำลงท้าย ซึ่งจะมีลักษณะที่เป็นกันเองมากกว่า

การใช้คำขึ้นต้นมีข้อปฏิบัติเช่นเดียวกับการเขียนจดหมายธุรกิจทั่วไป คือ การใช้ Dear... แต่หากเป็นการติดต่อที่คุ้นเคยกันแล้วอาจเปลี่ยนมาใช้คำขึ้นต้นที่เป็นกันเองกว่า เช่น Hi, Hello

การใช้คำลงท้ายมีข้อปฏิบัติเช่นเดียวกับการเขียนจดหมายธุรกิจทั่วไป แต่หากเป็นการติดต่อที่คุ้นเคยกันแล้ว อาจเปลี่ยนมาใช้คำลงท้ายที่เป็นกันเองกว่า เช่น Best, Best regards, Regard

การเน้นข้อความที่สำคัญ เนื่องจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นการสื่อสารแบบทันทีทันใด ในบางกรณีผู้รับอาจมีความประสงค์ที่จะแสดงความรู้สึก หรือประเด็นสำคัญของข้อความการใช้ภาษาเพื่อเน้นความรู้สึกข้อความสำคัญ หรือเนื้อหาที่เป็นประเด็นหลักในจดหมายสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้เครื่องหมายดอกจัน (*) ข้อความที่เน้น เช่น

I will be at the *Marriott Hotel* the day of *10 August*

ข้าพเจ้าจะเข้าพักที่ *โรงแรมแมริออท* ในวันที่ *10 สิงหาคม* นี้

2. การใช้อักษรตัวพิมพ์ใหญ่ เมื่อข้อความใดมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องการให้ผู้รับใส่ใจเป็นพิเศษ ผู้เขียนสามารถทำได้โดยการพิมพ์ข้อความที่ต้องการเน้นด้วยอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด เช่น

Please send me your check in full amount by EXPRESS MAIL.

กรุณาส่งเช็คเต็มจำนวนทาง ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ

Please DO NOT enclose your check in the mail.

โปรดอย่าแนบเช็คมาในจดหมาย

การใช้ตัวย่อ (Acronyms) เป็นอีกวิธีหนึ่งของการใช้ภาษาที่เป็นสากลนิยมในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตัวย่อที่นิยมใช้กัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเขียนจดหมายธุรกิจมีดังนี้

ASAP	as soon as possible
ATB	all the best
BTW	by the way
CU	see you
FAQs	frequently asked questions
HTH	hope this helps
IMO	in my opinion
TIA	thanks in advance
TX	thanks
U	you
WAN2	want to
W/	with
WKND	weekend
XLNT	excellent
2 DAY	today
2 MORO	tomorrow

Example 1 รูปแบบบันทึกสั้น (Memo) ส่งผ่าน e-mail ภายในหน่วยงาน

E-MAIL: S. Thongchai

Jan 8, 2006

09:40:41 pm

TO: All staff

SUBJECT: Meeting

MESSAGE:

Please attend the meeting on Wednesday May 31, at 1.30 p.m. in the company's conference room.

Thank you for your cooperation.

Example 2 รูปแบบบันทึกสั้น (Memo) ส่งผ่าน e-mail ภายในหน่วยงาน ที่พิมพ์ข้อความเพื่อสะดวกในการสั่งการ หรือเวียนให้ทราบไว้ด้วย

Page 1 of 1

From: "F.L. Owen, Production Manager" <owen@thaifood.nct>
To: "B.K. Smith, Buying Department" smith@mweb.co.th
Cc:
Send: September 20, 2006
Subject: Stronger boxes for fruit juice products

[/] For your information [/] Please handle

As our fruit juice products are in demand during the New Year.
We need stronger boxes for them in advance. Our designer will give you
a drawing and description of a stronger box. If you have any questions
with the box, please contact Mrs. Jane White.

Example 3 รูปแบบจดหมายสอบถาม (inquiry) ส่งผ่าน e-mail ไปยังภายนอกหน่วยงาน

Page 1 of 1

Suchila Samon

From: "Suchila" <suchila@thaifood.net>

To: "Thongchai" <thongchai@mweb.co.th>

Cc: "Nipon" <nipon@thaifood.net>

Send: 6 January 2006

Subject: Inquiry

Dear Khun Thongchai,

Could you please quote the best price for retort pouch 10 Kg. Qty.

30,000 bags. We appreciate the good quality of your products.

We wait for your reply.

Best Regards,

Suchila

หมายเหตุ

- retort pouch = เป็นผลิตภัณฑ์ที่บรรจุเป็นถุง เช่น สับปะรด ว่านหางจระเข้

Example 4 รูปแบบจดหมายตอบกลับจดหมายสอบถาม (inquiry) ระหว่างหน่วยงาน

Page 1 of 2

Suchila Samon

From: "Suchila" <suchila@thaifood.net>

To: "Thongchai" thongchai@mweb.co.th

Cc: "Nipon" nipon@thaifood.net

Send: 7 January 2006 9 : 49

Subject: High Price

Dear Khun Thongchai,

According to the price offer is high 5%. Could you please revise competitive quotation for us. We shall be grateful if you will give this matter immediately.

Thanks & Best Regards,

Suchila

----- Original Message -----

From: "Thongchai" thongchai@mweb.co.th

To: "Suchila" <suchila@thaifood.net>

Cc: "Nipon" nipon@thaifood.net

Send: Saturday 7 January 2006 12 : 27

Subject: Re: inquiry

> Dear Khun Suchila,

> As requested, please see our special price for CLP retort pouch.

>

> Let me know if you need any further information.

>

> Regards,

> Thongchai

16/1/2549

----- Original Message -----

From: "Suchila" <suchila@thaifood.net>
To: "Thongchai" thongchai@mwweb.co.th
Cc: "Nipon" nipon@thaifood.net
Send: Friday 06 January 2006 3 : 21 PM
Subject: inquiry

>> Dear Khun Thongchai,

>>

>> Could you please quote the best price for retort pouch 10 Kg. Qty.

>> 30,000 bags. We appreciate the good quality of your products.

>> We wait for your reply.

>> Best Regards,

>> Suchila

>>

>>

>>

>> --

>> International Virus Database is out-of-date.

>> Checked by AVG Free Edition.

>> Version: 7.1.362 / Virus Database: 267-Release Date: 5 / 12 / 2548

>>

>>

หลังจากศึกษาเนื้อหาสาระ ตอนที่ 4.2 แล้ว โปรดทำแบบฝึกปฏิบัติ ตอนที่ 4.2 จากสื่อซีดีรอม

REVIEW OF SOME IMPORTANT GRAMMAR

(ทบทวนไวยากรณ์ที่สำคัญ)

REVIEW OF SOME IMPORTANT GRAMMAR (บททวนไวยากรณ์ที่สำคัญ)

1. Agreement of subjects and verbs
2. Writing date
3. Writing time
4. Writing number
5. Tenses (Present simple tense, Past simple tense and Future simple tense)
6. Active-Passive Voices

1. Agreement of subjects and verbs (การใช้กริยาให้สอดคล้องกับประธาน)

การใช้กริยาให้สอดคล้องกับประธานมีหลัก ดังนี้

1.1 ถ้าประธาน 2 คำ เชื่อมด้วย and (และ) หรือ both and (ทั้ง และ) ให้ใช้กริยาเป็นพหูพจน์ เช่น

Orange juice and canned pineapple are fruit products. (น้ำส้มและสับปะรดกระป๋อง คือผลิตภัณฑ์ผลไม้)

Both orange juice and canned pineapple are fruit products. (ทั้งน้ำส้มและสับปะรดกระป๋อง คือผลิตภัณฑ์ผลไม้)

1.2 ถ้าคำนามที่เป็นประธานมีกลุ่มคำมาประกอบ ให้ใช้รูปกริยาตามคำนามที่อยู่หน้ากลุ่มคำนั้น เช่น

A dozen of orange juice is needed. (ต้องการน้ำส้มหนึ่งโหล)

Ten packs of pineapple juice are needed. (ต้องการน้ำสับปะรดสิบแพ็ค)

1.3 ถ้าคำนามที่เป็นประธาน เชื่อมด้วย or (หรือ), either or (หรือ อย่างใดอย่างหนึ่ง) neither nor.. (ไม่ ทั้งสอง) not only but also (ไม่เพียง เท่านั้น แต่ ... อีกด้วย) ให้ใช้กริยาตามคำนามที่อยู่ติดกับกริยานั้น เช่น

A price list or a catalogue is needed. (ต้องการรายการราคา หรือแคตตาล็อก)

A price list or catalogues are needed. (ต้องการรายการราคา หรือแคตตาล็อกต่างๆ)

Either catalogues or a price list is needed. (ต้องการรายการราคา หรือแคตตาล็อกอย่างใดอย่างหนึ่ง)

Neither a price list nor catalogues are needed. (ไม่ต้องการทั้งรายการราคา หรือแคตตาล็อก)

Not only the boss but also the employees are members of this club. (ไม่เพียง นายจ้าง แต่ลูกจ้างก็เป็นสมาชิกสโมสรนี้ด้วย)

1.4 คำนามที่เป็นกลุ่ม เป็นหมู่ เช่น family (ครอบครัว) class (ชั้นเรียน) group (กลุ่ม), team (คณะที่ทำงานร่วมกัน) committee (คณะกรรมการ) ถ้าหมายถึงทั้งกลุ่มให้ใช้กริยาเป็นเอกพจน์ เช่น

Our committee works very well. (คณะกรรมการของเราทำงานดีมาก)

This team has a good leader. (ทีมนี้มีผู้นำที่ดี)

1.5 ถ้าประธานเป็นคำต่อไปนี้ ให้ใช้กริยาเป็นเอกพจน์ someone (ใครคนหนึ่ง) somebody (ใครคนหนึ่ง) everyone (ทุกคน) everybody (ทุกคน) anyone (ใครก็ได้) anybody (ใครก็ได้) no one (ไม่มีใคร) nobody (ไม่มีใคร) everything (ทุกสิ่ง) nothing (ไม่มีอะไร) each (แต่ละ) every (ทุกๆ) neither (ไม่ทั้งสอง ไม่เลย ต่างก็ไม่) เช่น

Someone likes fresh fruit. (บางคนชอบผลไม้สด)

Somebody likes canned fruit. (บางคนชอบผลไม้กระป๋อง)

Everyone is here. (ทุกคนอยู่ที่นี่)

Everybody is here. (ทุกคนอยู่ที่นี่)

Everything is expensive now. (ขณะนี้ทุกสิ่งราคาแพง)

Each office is clean. (แต่ละสำนักงานสะอาด)

Every product is good. (ทุกๆผลิตภัณฑ์ดี)

Neither of the products is cheap. (ไม่มีผลิตภัณฑ์ใดราคาถูก)

1.6 ถ้าประธานเป็นคำต่อไปนี้ ให้ใช้กริยาเป็นพหูพจน์ some (บางคน บางสิ่ง บ้าง) several (หลาย) all (ทั้งหมด) both (ทั้งคู่ ทั้งสอง) many (มาก) cattle (วัวควาย) people (ประชาชน) peoples (คนหลายชาติ เผ่าพันธุ์ต่างๆ) เช่น

Some are good product. (ผลิตภัณฑ์บางอย่างดี)

Several foreign companies are in Thailand. (บริษัทต่างประเทศหลายบริษัทอยู่ในประเทศไทย)

All are good products. (ผลิตภัณฑ์ทั้งหมดดี)

Many employees are women. (ลูกจ้างหลายคนเป็นผู้หญิง)

Cattle are in the field. (วัวควายอยู่ในทุ่ง)

People are happy here. (ผู้คนที่นี่มีความสุข)

1.7 คำนามที่มีกลุ่มคำ the number of (กลุ่มหนึ่ง) มาประกอบอยู่ข้างหน้า ให้ใช้กริยาเป็นเอกพจน์ แต่คำนามที่มี a number of (จำนวนมาก) มาประกอบอยู่ข้างหน้า ให้ใช้กริยาเป็นรูปพหูพจน์ เช่น

The number of offices is dirty. (สำนักงานกลุ่มหนึ่งสกปรก)

A number of offices are clean. (สำนักงานจำนวนมากสะอาด)

1.8 คำนามที่เป็นจำนวนเงิน จำนวนชั่ง ตวง วัด เวลา ระยะทาง และมีคำบอกจำนวนประกอบหน้าคำนามนั้น ถือว่าเป็นหน่วยหนึ่ง ให้ใช้กริยาเป็นเอกพจน์ เช่น

Fifty Baht is needed now. (ต้องการเงินห้าสิบบาทขณะนี้)

Ten years is a long time to work there. (สิบปีเป็นเวลานานในการทำงานที่นั่น)

Five miles is along way for walking. (ห้าไมล์เป็นระยะทางไกลสำหรับการเดิน)

1.9 คำนามที่มีคำบอกส่วน หรือเสียมาประกอบหน้าคำนามนั้น ได้แก่ All of (ทั้งหมดของ) part of (ส่วนของ) half of (ครึ่งหนึ่งของ) ให้ใช้กริยาตามคำนามที่อยู่หลัง of ถ้าคำนามนั้นเป็นเอกพจน์ ก็ใช้กริยาเป็นเอกพจน์ แต่ถ้าคำนามนั้นเป็นพหูพจน์ก็ใช้กริยาเป็นพหูพจน์ เช่น

One third of our fruit products are fruit juice. (หนึ่งส่วนสามของผลิตภัณฑ์ผลไม้ของเราคือน้ำผลไม้)

All of this sugar is old. (น้ำตาลทั้งหมดนี้เก่า)

Part of the pineapples are not good. (ส่วนหนึ่งของสับปะรดไม่ดี)

Half of the oranges are green. (ครึ่งหนึ่งของส้มเป็นสีเขียว)

1.10 ถ้าคำนามที่เป็นประธานสองคำ เชื่อมด้วยคำต่อไปนี้ ให้ใช้กริยาตามคำนามตัวที่อยู่ข้างหน้า as well as (พร้อมกับ) accompanied by (ติดตามด้วย) with (กับ พร้อมด้วย) together with (ด้วยกันกับ) besides (นอกจาก) including (รวมทั้ง) เช่น

The fruit juice, as well as the canned pineapple is our product. (น้ำผลไม้กับสับปะรดกระป๋อง คือผลิตภัณฑ์ของเรา)

The manager, accompanied by his secretary has left for a meeting. (ผู้จัดการ ติดตามด้วยเลขานุการไปประชุม)

The managers, together with their secretaries are coming. (ผู้จัดการหลายคนพร้อมด้วยเลขานุการของพวกเขา กำลังมา)

1.11 คำนามบางคำใช้ในรูปพหูพจน์เสมอ ได้แก่ clothes (เสื้อผ้า) shorts (กางเกงขาสั้น) trousers (กางเกงขายาว) shoes (รองเท้า) glasses (แว่นตา) suits (ฟองสบู่) scissors (กรรไกร) pliers (คีม) fireworks (ดอกไม้ไฟ พลุ) goods (สินค้า) เช่น

Our goods are high quality. (สินค้าของเรามีคุณภาพสูง)

The manager's clothes are clean. (เสื้อผ้าของผู้จัดการสะอาด)

The employee's shoes are black. (รองเท้าของลูกจ้างเป็นสีดำ)

1.12 คำนามบางคำมีรูปเป็นพหูพจน์ แต่ใช้กริยาเป็นเอกพจน์ ได้แก่ news (ข่าว) billiards (บิลเลียด) mathematics (คณิตศาสตร์) เช่น

The news is good. (ข่าวนั้นดี)

Billiards is a game. (บิลเลียดเป็นเกม)

Mathematics is difficult. (วิชาคณิตศาสตร์ยาก)

2. Writing date (การเขียนวันที่)

ในการเขียนวันที่ ถ้ามีปีตามหลัง ไม่ใช่ตัวย่อ -st, -nd, -rd, -th เช่น

August 1, 2006 ไม่ใช่ August 1st 2006

ในการเขียนจดหมายที่เป็นทางการ หรือการเชิญต่างๆที่เป็นพิธีการให้เขียน วัน เดือน ปี เต็ม ไม่ใช่ย่อ เช่น

August 1, 2006 ไม่ใช่ 8/1/06

3. Writing time (การเขียนเวลา)

การเขียนเวลาแบบเป็นทางการนิยมใช้ตัวเลขกับ A.M. (ก่อนเที่ยง) หรือ P.M. (หลังเที่ยง) เช่น 10 P.M. แทน ten o'clock

ไม่เขียนตัวเลข และคำปนกัน เช่น nine o'clock ไม่ใช่ 9 o'clock

4. Writing numbers (การเขียนจำนวน)

จำนวนที่ต้องเขียนเป็นตัวอักษร มีในกรณีต่อไปนี้

4.1 จำนวนนั้นต่ำกว่า 10 เช่น

There are five workers in the office. (มีคนงานห้าคนในสำนักงานนั้น)

4.2 จำนวนนั้นลงท้ายด้วยศูนย์ ตั้งแต่สองศูนย์ (00) ขึ้นไป เช่น

There are five hundred workers in the factory. (มีคนงานห้าร้อยคนในโรงงานนั้น)

4.3 จำนวนเลขนั้นขึ้นต้นประโยค เช่น

Thirty percent of the profits will be reinvested in the business. (สามสิบเปอร์เซ็นต์ของกำไรจะถูกนำกลับมาลงทุนในธุรกิจนั้น)

4.4 เมื่อต้องการให้ความหมายชัดเจน ไม่สับสน เช่น

I have twenty 10-Baht stamps. (ฉันมีแสตมป์ดวงละ 10 บาท 20 ดวง)

4.5 เมื่อต้องการเขียนบอกอายุ แค่จำนวนปี ไม่บอกเดือนและวัน เช่น

The manager is forty-five. (ผู้จัดการอายุสี่สิบห้าปี)

4.6 เมื่อต้องการบอกลำดับที่ เช่น

The twenty-third (ลำดับที่ 23)

จำนวนที่ต้องเขียนออกมาเป็นตัวเลข มีในกรณีต่อไปนี้

1) ถนนและหมายเลขห้องพัก เช่น

14 Street (ถนนหมายเลข 14)

Room 123 (ห้องหมายเลข 123)

2) หมายเลขโทรศัพท์ เช่น 0-3261 1130

3) หมายเลข บท หน้า และบรรทัด ของหนังสือ เช่น

Lesson 2, page 16, line 5 (บทที่ 2 หน้า 16 บรรทัดที่ 5)

4) ตัวเลขบอกจุดศนิยมและเปอร์เซ็นต์ เช่น

6.4 metres (6.4 เมตร)

96.8 percent (96.8 เปอร์เซ็นต์)

5) บอกอายุเป็นปี เดือน วัน เช่น

The manager is 45 years, 5 months and 4 days old. (ผู้จัดการอายุ 45 ปี 5 เดือน 4 วัน)

6) ถ้าจำนวนเลขนั้นทำหน้าที่เป็นตัวขยาย เช่น

5-storey building หรือ five-storey building (อาคาร 5 ชั้น)

90-page book หรือ ninety-page book (หนังสือหนา 90 หน้า)

หมายเหตุ

storey แปลว่า ชั้นของตึกหรืออาคาร สะกดได้ 2 แบบ

storey สะกดแบบอังกฤษ

story สะกดแบบอเมริกัน

5. Tenses (กาล)

Tenses (กาล) คือรูปของกริยาที่แสดงเวลาและที่ใช้บ่อยในการเขียนจดหมายธุรกิจ ได้แก่

5.1 Present simple tense ใช้บอกเหตุการณ์ในเงื่อนไขเวลา ดังนี้

1) บอกถึงเหตุการณ์ที่เป็นจริง เช่น

My factory is in Prachuabkirikhan. (โรงงานของฉันอยู่ในประจวบคีรีขันธ์)

2) เมื่อกล่าวถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำสม่ำเสมอ หรือเป็นกิจนิสัย เช่น

I go to work at seven o'clock every morning. (ฉันไปทำงานเวลา 7.00 น.

ทุกๆเช้า)

3) เมื่อกล่าวถึงการกระทำในปัจจุบัน โดยทั่วๆไป รวมทั้งการกระทำในขณะนั้น

ด้วย เช่น

She works in Thai Fruit Company. (เธอทำงาน ที่บริษัท ไทยฟรุต)

4) บอกถึงความคิด ความรู้สึกในช่วงเวลาปัจจุบัน หรือต้องการบอกถึง ปฏิกริยาที่มีต่อบางสิ่งบางอย่างในขณะนั้น เช่น

I am very busy now. (ฉันมีงานยุ่งมากขณะนี้)

5) เมื่อกล่าวถึงการวิจารณ์หนังสือ ภาพยนตร์ ละคร และการบรรยายกีฬา พิธีการต่างๆ ที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนั้น เช่น

Harry Potter is the best seller book of the year. (แฮรี่ พอตเตอร์ เป็นหนังสือ ที่ขายดีที่สุดของปี)

ข้อสังเกต

กริยาที่ใช้ใน Present simple tense ใช้กริยาช่องที่ 1 โดยมีหลัก ดังนี้

(1) ถ้าประธานของประโยคเป็นเอกพจน์ กริยาช่องที่ 1 ต้องเติม -s ยกเว้น ประธานที่เป็น I และ You

(2) ถ้าประธานของประโยคเป็นพหูพจน์ รวมทั้ง I และ You กริยาช่องที่ 1 ไม่ต้องเติม -s

5.2 Past simple tense ใช้บอกเหตุการณ์ในเงื่อนไขเวลา ดังนี้

1) เมื่อกล่าวถึงเหตุการณ์ หรือกิจกรรมใดๆที่เกิดขึ้นและจบลงอย่างสมบูรณ์แล้ว ในอดีต บางครั้งอาจจะมีคำกริยาวิเศษณ์ (adverb) มาขยายเพื่อเป็นการระบุเวลาที่ชัดเจน หรือ แน่นนอน เช่น

I wrote two order letters yesterday. (ฉันเขียนจดหมายสั่งสินค้าสองฉบับเมื่อวานนี้)

2) เมื่อกล่าวถึงเหตุการณ์ หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งในอดีต แต่ปัจจุบันไม่ได้ทำแล้ว โดยใช้กริยา used to (เคย) เช่น

She used to work in a fruit factory many years ago. (เธอเคยทำงานใน โรงงานผลไม้แห่งหนึ่ง หลายปีมาแล้ว)

ข้อสังเกต

กริยาที่ใช้ใน Past simple tense คือ ใช้กริยาช่องที่ 2 กับทุกประธานของประโยค คำบอกเวลา ที่ใช้ใน Past simple tense ได้แก่ yesterday (เมื่อวาน) last (ที่แล้ว) ago (ผ่านมาแล้ว ถ่วงมาแล้ว) เช่น

last week (สัปดาห์ที่แล้ว)	ten days ago (สิบวันที่แล้ว)
last month (เดือนที่แล้ว)	two weeks ago (สองสัปดาห์ที่แล้ว)
last year (ปีที่แล้ว)	four months ago (สี่เดือนที่แล้ว)
last Friday (วันศุกร์ที่แล้ว)	five years ago (ห้าปีที่แล้ว)

5.3 Future simple tense ใช้บอกเหตุการณ์ ในเงื่อนไขเวลา ดังนี้

ใช้กับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น

You will receive the goods next week. (คุณจะได้รับสินค้าสัปดาห์หน้า)

ข้อสังเกต

กริยาที่ใช้ใน Future simple tense คือ ใช้กริยาช่วย will /shall (จะ) วางไว้หน้ากริยาแท้ในประโยค (will / shall + verb 1)

shall ใช้กับประธาน I และ we ส่วนประธานอื่นๆ ใช้ will เช่น

We shall have a meeting tomorrow. (เราจะมีการประชุมพรุ่งนี้)

He will go to meet his customer next Monday. (เขาจะไปพบลูกค้าวันจันทร์หน้า)

คำบอกเวลาที่ใช้ ได้แก่ tomorrow (พรุ่งนี้) next (ถัดไป ต่อไป) เช่น

next Tuesday (วันอังคารหน้า)

next week (สัปดาห์หน้า)

next month (เดือนหน้า)

next year (ปีหน้า)

6. Active-Passive Voices

Active Voice หมายถึง ประโยคที่ประธานเป็นผู้กระทำหรือแสดงกริยานั้นด้วยตัวเอง เช่น

He sees me.

ประธาน คือ He เป็นผู้กระทำกริยา sees
กรรม คือ me

That boy kicked a ball.

ประธาน คือ That boy เป็นผู้กระทำกริยา kicked
กรรม คือ a ball

Passive Voice หมายถึง ประโยคที่ประธานเป็นผู้ถูกกระทำ หรือได้รับการกระทำจากกริยา เช่น

I am seen by him.

ประธาน คือ I เป็นผู้ถูกกระทำ
กริยา คือ am seen = ถูกเห็น
กรรม คือ him แต่เป็นผู้กระทำ
by = โดย

A ball was kicked by that boy.

ประธาน คือ A ball เป็นสิ่งที่ถูกกระทำ
กริยา คือ was kicked = ถูกเตะ
กรรม คือ that boy แต่เป็นผู้กระทำ
by = โดย

ประโยค Passive มักจะนำมาใช้ในการเขียนเชิงวิชาการด้านต่าง เช่น วิทยาศาสตร์ อุตสาหกรรม หรือการบริหาร ซึ่งเป็นการเน้นเฉพาะกระบวนการผลิต หรือการทดลอง เพื่อให้รายงานหรือข้อเขียนนั้นมีลักษณะเป็นกลาง โดยไม่กล่าวถึงผู้กระทำ เช่น

Mixed vegetable juice is made from carrots, tomatoes, celery and pineapples.

Red grape juice is made from red grapes.

หลักการเปลี่ยนประโยค Active voice เป็นประโยค Passive voice

1. เอาประธานในประโยค Active ไปเป็นกรรมในประโยค Passive โดยมี by นำหน้า
2. เอากรรมในประโยค Active มาเป็นประธานในประโยค Passive
3. กริยาแท้ในประโยค Active เปลี่ยนเป็นกริยาช่อง 3 ในประโยค Passive โดยมี Verb to be เป็นกริยาช่วยวางไว้หน้ากริยาช่อง 3 (Verb to be + Verb 3)
4. Verb to be ที่จะใช้ ต้องคำนึงถึงรูปของกริยาแท้ของประโยค Active ถ้ากริยาแท้ในประโยค Active เป็นกริยาช่อง 1 Verb to be ก็ต้องเป็นกริยาช่อง 1

ข้อสังเกต

1. ประโยค Active ที่จะเปลี่ยนเป็นประโยค Passive ได้ นั้น ต้องเป็นประโยคที่มีกรรม
2. รูปของ Verb to be ที่ใช้ คือ is, am, are, was, were, be, been, being
3. ถ้าประธานในประโยค Active เป็นคำเหล่านี้ people, someone, somebody, no one, nobody, anyone, anybody, เมื่อเปลี่ยนเป็นประโยค Passive ไม่ต้องใส่ เช่น

Active	Passive
Someone drew this picture.	This picture was drawn .
She wrote a letter.	A letter was written by her.
We are playing football.	Football is being played by us.
I have finished my work.	My work has been finished by me.
Malee will sing a song tonight.	A song will be sung by Malee tonight.
Somsri can speak French.	French can be spoken by Somsri.
We must finish our work today.	Our work must be finished by us today.
He gave me a book.	A book was given to me by him. หรือ (I was given a book by him.)

บรรณานุกรม

ชีวาวัฒน์ บุญสิวานนท์ และ จิตภัสร์ สัมพันธ์สมโภชน์ (2546) *คอมพิวเตอร์เพื่องานอาชีพ*
กรุงเทพมหานคร วังอักษร

นฤมล. (2547) *ภาษาอังกฤษในสำนักงาน (Office English)* กรุงเทพมหานคร ฮิวแมน เฮอริเทจ
บั่งอร สว่างวโรรส (2540) *Business Letters and Memos* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ชวนพิมพ์

ลำดวน จาคใจดี (2545) *Business Correspondence* กรุงเทพมหานคร ไทยเจริญการพิมพ์
วรพงษ์ คุณเดชอมร (2548) *Business Correspondence Made Easy* กรุงเทพมหานคร
โอเดียนสโตร์

สุธีร์ นวกุล (2545) *อีเมลข้ามโลกด้วย Outlook Express* ซีเอ็ดยูเคชั่น โรงพิมพ์
เอช. เอ็น. กรุป

ภาคผนวก ข

แบบฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอม

เรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แบบฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอม
เรื่อง การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

<p>ชุดฝึกอบรมขงสโก</p>	<p>1503</p>
<p>การเขียน... สำหรับพนักงาน... จังหวัด...</p>	<p>นางกอบการมกร... มหาวิทยาลัย... คณะศึกษาระดับปริญญาตรี แขนงวิชาการศึกษานอกระบบ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช</p>
<p>แบบฝึกปฏิบัติ</p> <p>Sun 26 November 2006 (am) 11:19:50</p> <p>UNIT 1 A BUSINESS LETTER UNIT 2 AN INQUIRY UNIT 3 AN ORDER LETTER UNIT 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL</p> <p>exit</p>	<p>คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้กับชุดฝึกปฏิบัติ</p> <p>เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะนำมาใช้กับชุดฝึกปฏิบัติต้องมี</p> <p>ต้องเป็นเครื่องที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 เป็นเครื่อง PC ที่ใช้ CPU รุ่น Pentium ขึ้นไป 2 มี RAM ไม่น้อยกว่า 64 megabytes 3 มีจอแสดงผลสีพร้อมที่มีความเร็วไม่น้อยกว่า 16x 4 มีระบบเสียงหรือ sound card ชนิด 16 bit ขึ้นไป 5 มีพื้นที่ว่างบนฮาร์ดดิสก์ในไดเรกทอรี 15 megabytes 7 ใช้ระบบปฏิบัติการ Windows 95, 98, ME หรือ XP 8 มีลำโพง <p>Exit</p> <p>Back Continue</p>

Sun 24 November 2008 (sat 1) 1:21:30

สัญลักษณ์ที่ใช้ในโปรแกรม

ผู้ใช้งานสามารถควบคุมการทำงานของเกมของโปรแกรมได้ โดยการใช้แป้นพิมพ์ที่วาง ซึ่งประกอบด้วยสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

- ← เมื่อคลิกแล้ว จะเลื่อนตัวชี้ไปยังตำแหน่งก่อนหน้า
- เมื่อคลิกแล้ว จะเลื่อนตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป
- ↵ เมื่อคลิกแล้ว จะกดปุ่ม Enter (หรือปุ่ม Return) ซึ่งจะทำให้ตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป
- Ⓚ เมื่อคลิกแล้ว จะกดปุ่ม Space (หรือปุ่ม Spacebar) ซึ่งจะทำให้ตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป

เมื่อคลิกแล้ว จะกดปุ่ม Exit (หรือปุ่ม Exit) ซึ่งจะทำให้ตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป

Exit

Back Continue

Sun 19 August 2007 (sat 8) 8:23:34

สัญลักษณ์ที่ใช้ในโปรแกรม (Cursor)

เมื่อคลิกแล้ว จะกดปุ่ม Exit (หรือปุ่ม Exit) ซึ่งจะทำให้ตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป

Exit

Back Continue

Sun 25 November 2008 (sat 1) 1:22:38

สัญลักษณ์ที่ใช้ในโปรแกรม (Cursor)

เมื่อคลิกแล้ว จะกดปุ่ม Exit (หรือปุ่ม Exit) ซึ่งจะทำให้ตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป

Exit

Back Continue

* กดปุ่ม "Back" กลับหน้าเมนู
* กดปุ่ม "Next" ไปหน้าถัดไป

Sun 22 January 2008 (sat 9) 8:33

www.thaigov.go.th

1.1 A Business Letter

1.1.1 Parts of a business letter

1.1.2 Parts of business letters

1.2 Business Letter Writing

1.2.1 Characteristics of business language

1.2.2 Strategies for effective business letters

MENU

Sun 22 January 2008 (sat 9) 9:02

www.thaigov.go.th

1.1.1 Parts of a business letter

1.1.1.1 Parts of a business letter

1.1.1.2 Parts of business letters

Continue

Sun 22 January 2008 (sat 9) 9:15

www.thaigov.go.th

1.1.1 Parts of a business letter

1. Find the correct meaning from column B to match with the given words in column A.

2. Which is the correct substitution of a business letter?

3. Match the correct substitution for each of the following.

4. Fill in each blank with the correct part of a business letter.

5. Write the correct parts of this business letter.

MENU Back

Sun 22 January 2008 (sat 9) 8:36

www.thaigov.go.th

วิธีการทำแบบฝึกหัด

1. อ่านแบบฝึกหัด 1-10 ข้อ เป็นแบบฝึกหัดแบบ 1 ข้อ 1 ข้อ

2. เมื่อคลิกแล้ว จะกดปุ่ม Exit (หรือปุ่ม Exit) ซึ่งจะทำให้ตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป

3. เมื่อคลิกแล้ว จะกดปุ่ม Exit (หรือปุ่ม Exit) ซึ่งจะทำให้ตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป

4. เมื่อคลิกแล้ว จะกดปุ่ม Exit (หรือปุ่ม Exit) ซึ่งจะทำให้ตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป

5. เมื่อคลิกแล้ว จะกดปุ่ม Exit (หรือปุ่ม Exit) ซึ่งจะทำให้ตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป

6. เมื่อคลิกแล้ว จะกดปุ่ม Exit (หรือปุ่ม Exit) ซึ่งจะทำให้ตัวชี้ไปยังตำแหน่งถัดไป

Exit Test

Back Next

Sun 19 August 2007 (sat 8) 8:38:04

www.thaigov.go.th

1. ชื่อบริษัท และ ที่อยู่ของผู้รับจดหมาย

2. วันที่ เดือน ปี ที่จดหมาย

3. ชื่อและผู้ที่อยู่บริษัท ผู้ที่อยู่จดหมายฉบับนี้เขียนถึง

4. การลงชื่อผู้ส่งจดหมายและผู้รับจดหมายฉบับนี้เขียนถึง

5. คำขึ้นต้นจดหมาย

6. เนื้อหาของจดหมาย

7. คำลงท้ายจดหมาย

8. ลายเซ็นของผู้ส่งจดหมาย

9. ชื่อของผู้ส่งจดหมายและผู้รับจดหมาย

10. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

11. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

12. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

13. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

14. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

15. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

16. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

17. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

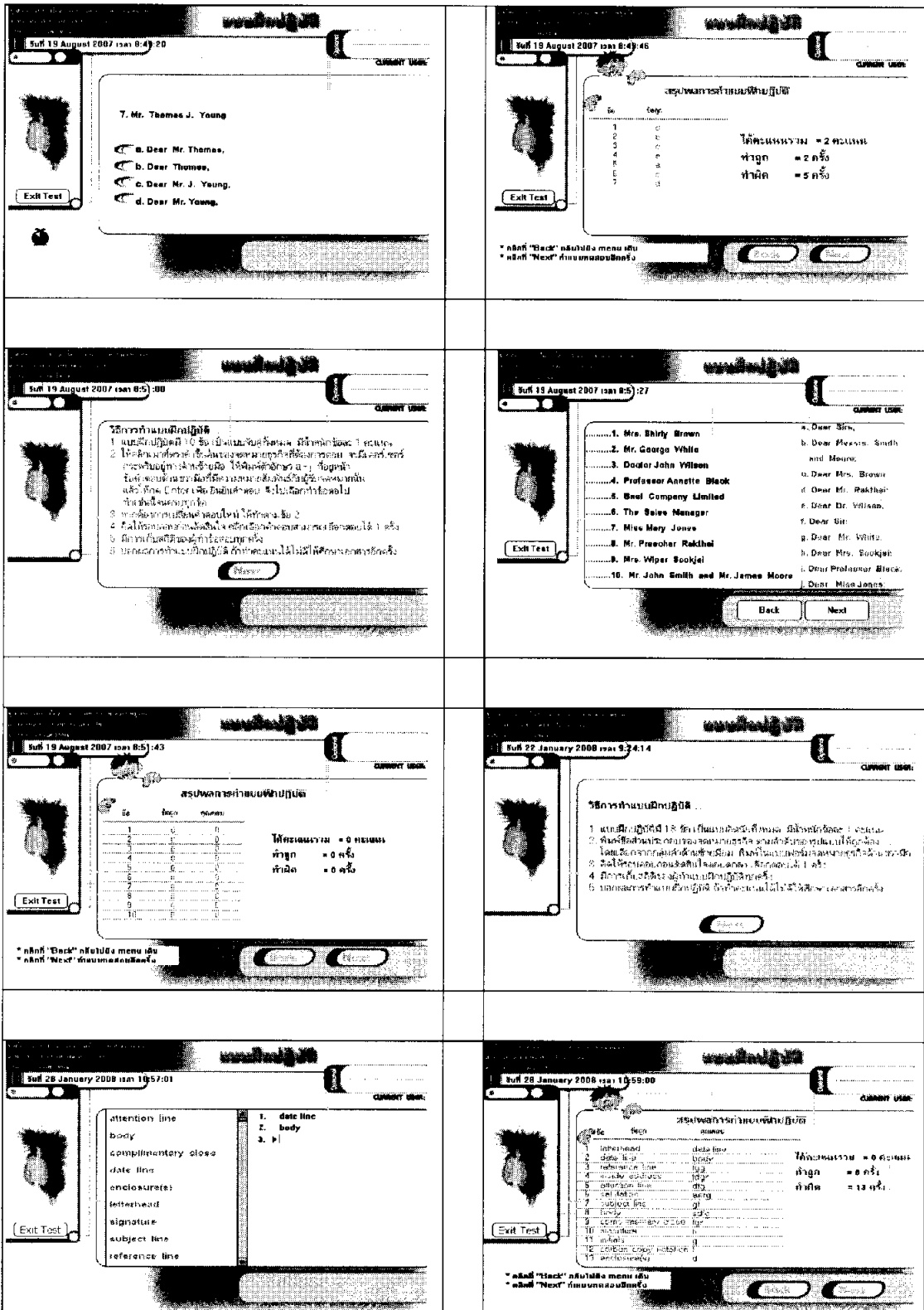
18. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

19. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

20. ส่วนของจดหมาย นอกไปจากที่จดหมายฉบับนี้

Back Next

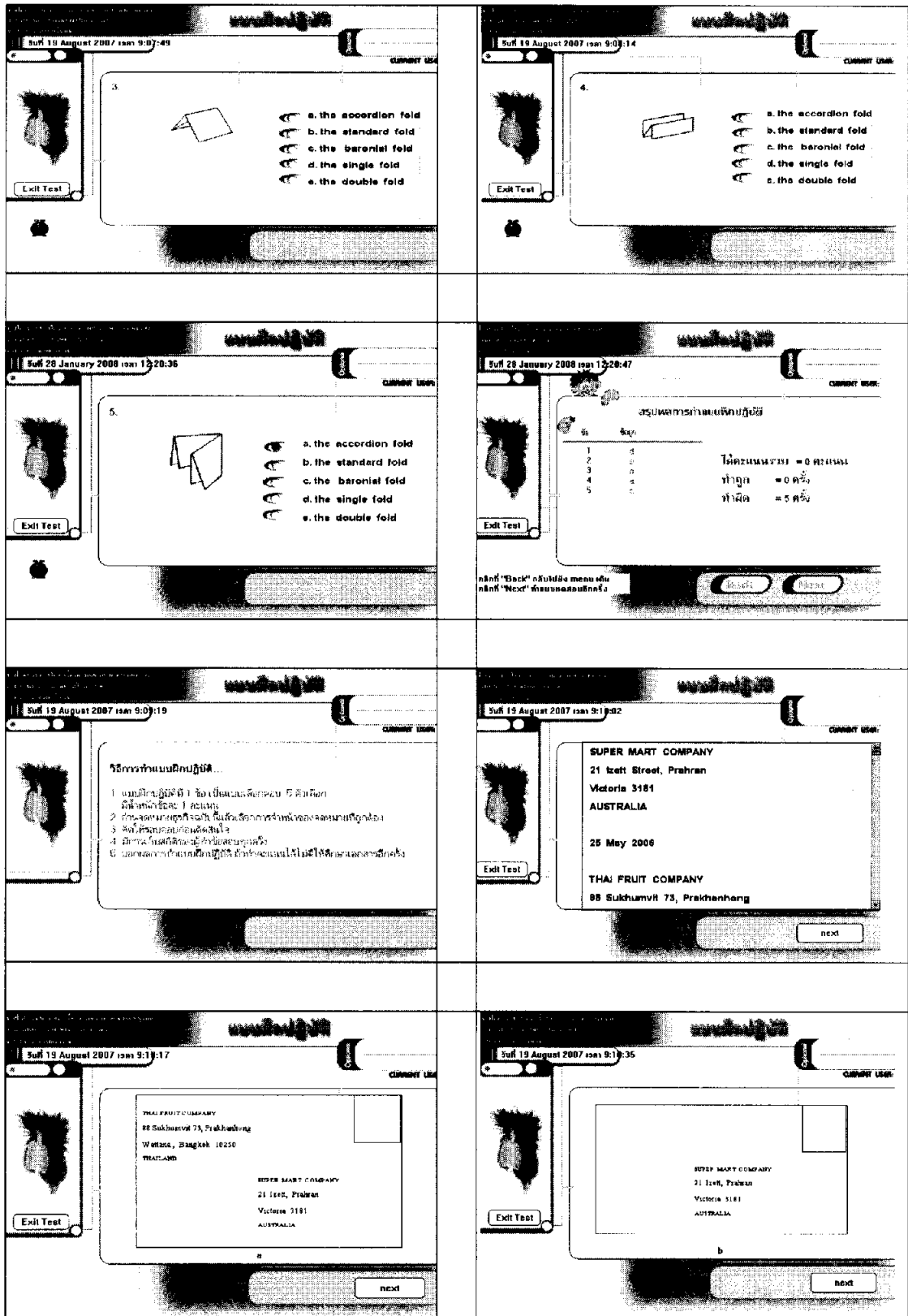
<p>Sat 19 August 2007 เวลา 8:36:28</p> <p>www.thai.com</p> <p>current user</p> <p>สรุปผลการเรียนฉบับสมบูรณ์</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>no</th> <th>flag</th> <th>score</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>3</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>4</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>5</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>6</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>7</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>8</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>9</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>10</td><td>0</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> <p>ได้คะแนนรวม = 0 คะแนน ทำถูก = 0 ข้อ ทำผิด = 0 ข้อ</p> <p>*คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม *คลิก "Next" ทำแบบทดสอบข้อต่อไป</p> <p>Exit Test</p>	no	flag	score	1	0	0	2	0	0	3	0	0	4	0	0	5	0	0	6	0	0	7	0	0	8	0	0	9	0	0	10	0	0	<p>Sat 22 January 2008 เวลา 9:30:37</p> <p>www.thai.com</p> <p>current user</p> <p>วิธีการทำแบบฝึกหัด...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อ่านโจทย์ให้ดี / โจทย์เป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ / โจทย์เป็นภาษาไทยให้แปลเป็นไทย / โจทย์เป็นภาษาอังกฤษให้แปลเป็นอังกฤษ 2. คลื่นชีพกับคลื่นลมแรงจะหายไปจากโจทย์ 3. อ่านโจทย์จนจบแล้วค่อยทำ 4. ศึกษาวิธีทำตัวอย่างก่อนทำข้ออื่น 5. ตรวจสอบคำตอบให้ดีก่อนส่งคำตอบ <p>Exit Test</p>
no	flag	score																																
1	0	0																																
2	0	0																																
3	0	0																																
4	0	0																																
5	0	0																																
6	0	0																																
7	0	0																																
8	0	0																																
9	0	0																																
10	0	0																																
<p>Sat 22 January 2008 เวลา 9:30:55</p> <p>www.thai.com</p> <p>current user</p> <p>1. Ms. Anne White</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. Dear Sir. <input type="radio"/> b. Dear Sirs. <input type="radio"/> c. Dear Ms. Anne. <input type="radio"/> d. Dear Mrs. White. <p>Exit Test</p>	<p>Sat 22 January 2008 เวลา 9:31:08</p> <p>www.thai.com</p> <p>current user</p> <p>2. Exxon Company Limited</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. Dear Sir. <input type="radio"/> b. Dear Sirs. <input type="radio"/> c. Dear Exxon Company Limited. <input type="radio"/> d. Gentlemen. <p>Exit Test</p>																																	
<p>Sat 22 January 2008 เวลา 9:31:31</p> <p>www.thai.com</p> <p>current user</p> <p>3. Doctor James T. Hall</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. Dear Madam. <input type="radio"/> b. Dear Sirs. <input type="radio"/> c. Dear Dr. Hall. <input type="radio"/> d. Dear Doctor James. <p>Exit Test</p>	<p>Sat 22 January 2008 เวลา 9:32:01</p> <p>www.thai.com</p> <p>current user</p> <p>4. Mr. Somsak Wongkam</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. Dear Mr. Wongkam. <input type="radio"/> b. Dear Sirs. <input type="radio"/> c. Dear Mr. Somsak. <input type="radio"/> d. Dear Wongkam. <p>Exit Test</p>																																	
<p>Sat 19 August 2007 เวลา 8:49:27</p> <p>www.thai.com</p> <p>current user</p> <p>5. Miss Tina Brown</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. Dear Miss Brown: <input type="radio"/> b. Dear Miss Tina: <input type="radio"/> c. Dear Tina: <input type="radio"/> d. Dear Brown: <p>Exit Test</p>	<p>Sat 19 August 2007 เวลา 8:49:52</p> <p>www.thai.com</p> <p>current user</p> <p>6. Professor Emma Joyce</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. Dear Emma: <input type="radio"/> b. Dear Joyce: <input type="radio"/> c. Dear Professor Joyce: <input type="radio"/> d. Dear Professor Emma: <p>Exit Test</p>																																	



<p>Sun 19 August 2007 08:57:06</p> <p>www.thaifruit.com</p> <p>Current User:</p> <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <ol style="list-style-type: none">1. ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด2. ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด3. ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด4. ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด5. ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด ขอแจ้งถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2552 บริษัท ไทยผลไม้ จำกัด <p>Exit Test</p>	<p>Sun 19 August 2007 08:59:50</p> <p>www.thaifruit.com</p> <p>Current User:</p> <ol style="list-style-type: none">1. SUPER MART COMPANY 21 East Street, Prahran Victoria 3121 AUSTRALIA2. October 20, 2005 <ol style="list-style-type: none">1. THAI FRUIT COMPANY 88 Sukhumvit 75, Prakhong Wattana, Bangkok 10250 Thailand <p>Continue</p>
<p>Sun 19 August 2007 08:59:13</p> <p>www.thaifruit.com</p> <p>Current User:</p> <ol style="list-style-type: none">1. SUPER MART COMPANY 21 East Street, Prahran Victoria 3121 AUSTRALIA <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>Exit Test</p>	<p>Sun 19 August 2007 08:59:51</p> <p>www.thaifruit.com</p> <p>Current User:</p> <ol style="list-style-type: none">2. October 20, 2005 <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>Exit Test</p>
<p>Sun 19 August 2007 09:00:14</p> <p>www.thaifruit.com</p> <p>Current User:</p> <ol style="list-style-type: none">3. THAI FRUIT COMPANY 88 Sukhumvit 75, Prakhong Wattana, Bangkok 10250 Thailand <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>Exit Test</p>	<p>Sun 19 August 2007 09:00:40</p> <p>www.thaifruit.com</p> <p>Current User:</p> <ol style="list-style-type: none">4. Attention: Sales Manager <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>Exit Test</p>
<p>Sun 19 August 2007 09:01:11</p> <p>www.thaifruit.com</p> <p>Current User:</p> <ol style="list-style-type: none">5. Gentlemen, <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>Exit Test</p>	<p>Sun 19 August 2007 09:01:33</p> <p>www.thaifruit.com</p> <p>Current User:</p> <ol style="list-style-type: none">6. Thank you for your letter of September 10 with your price list. Please supply us 300 dozens of canned fruit soled on credit term. Prompt delivery will be obliged. <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>Exit Test</p>

<p>www.kitpoch.com</p> <p>Sun 19 August 2007 เวลา 9:07:51</p> <p>7. Yours truly,</p> <p>ส่วนนี้คือชื่อเราว่า ></p> <p>Exit Test</p>	<p>www.kitpoch.com</p> <p>Sun 19 August 2007 เวลา 9:07:59</p> <p>8. Charles Russel (Mr.) Charles Russel Manager</p> <p>ส่วนนี้คือชื่อเราว่า ></p> <p>Exit Test</p>																																	
<p>www.kitpoch.com</p> <p>Sun 19 August 2007 เวลา 9:07:27</p> <p>9. CR / SW</p> <p>ส่วนนี้คือชื่อเราว่า ></p> <p>Exit Test</p>	<p>www.kitpoch.com</p> <p>Sun 19 August 2007 เวลา 9:07:46</p> <p>10. Mr. Basil Hope</p> <p>ส่วนนี้คือชื่อเราว่า ></p> <p>Exit Test</p>																																	
<p>www.kitpoch.com</p> <p>Sun 19 August 2007 เวลา 9:07:09</p> <p>สรุปการกำหนดซองจดหมาย</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ชื่อ</th> <th>รหัส</th> <th>พยาน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Mr. Basil Hope</td> <td>รหัสจดหมาย</td> <td>ชื่อคนแรก = 9 คนแรก</td> </tr> <tr> <td>2. Mr. Basil Hope</td> <td>รหัสจดหมาย</td> <td>คำถูก = 0 คำ</td> </tr> <tr> <td>3. Mr. Basil Hope</td> <td>รหัสจดหมาย</td> <td>คำผิด = 10 คำ</td> </tr> <tr> <td>4. Mr. Basil Hope</td> <td>รหัสจดหมาย</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Mr. Basil Hope</td> <td>รหัสจดหมาย</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. Mr. Basil Hope</td> <td>รหัสจดหมาย</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. Mr. Basil Hope</td> <td>รหัสจดหมาย</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8. Mr. Basil Hope</td> <td>รหัสจดหมาย</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9. Mr. Basil Hope</td> <td>รหัสจดหมาย</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10. Mr. Basil Hope</td> <td>รหัสจดหมาย</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>ส่วนนี้ 1.1.1</p> <p>* กด "Back" กลับไปเมนูเดิม * กด "Next" ไปเมนูถัดไป</p> <p>Continue</p>	ชื่อ	รหัส	พยาน	1. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย	ชื่อคนแรก = 9 คนแรก	2. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย	คำถูก = 0 คำ	3. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย	คำผิด = 10 คำ	4. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย		5. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย		6. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย		7. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย		8. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย		9. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย		10. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย		<p>www.kitpoch.com</p> <p>Sun 19 August 2007 เวลา 9:07:46</p> <p>1.1.2 Forms of business letters</p> <p>จดหมายมี 3 แบบคือ</p> <p>1. จดหมายแบบธรรมดา</p> <p>2. จดหมายแบบซองจดหมาย</p> <p>3. จดหมายแบบซองจดหมาย</p> <p>Continue</p>
ชื่อ	รหัส	พยาน																																
1. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย	ชื่อคนแรก = 9 คนแรก																																
2. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย	คำถูก = 0 คำ																																
3. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย	คำผิด = 10 คำ																																
4. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย																																	
5. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย																																	
6. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย																																	
7. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย																																	
8. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย																																	
9. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย																																	
10. Mr. Basil Hope	รหัสจดหมาย																																	
<p>www.kitpoch.com</p> <p>Sun 19 August 2007 เวลา 9:08:13</p> <p>1.1.2 Forms of business letters</p> <p>1. Look at the correct forms of the business letters and mark (x) the answer, by reading.</p> <p>2. Match the correct name with the letter folding.</p> <p>3. Read this business letter and choose the correct envelope address for it.</p> <p>MENU Back</p>	<p>www.kitpoch.com</p> <p>Sun 19 August 2007 เวลา 9:08:38</p> <p>วิธีการกำหนดซองจดหมาย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แบ่งซองจดหมายเป็น 4 ส่วน (ส่วนบน, ส่วนกลาง, ส่วนล่าง, ส่วนขวา) 2. เขียนชื่อผู้รับจดหมายในส่วนกลาง 3. เขียนชื่อผู้ส่งจดหมายในส่วนบน 4. เขียนเลขที่ห้องเลขที่ในส่วนล่าง 5. เขียนเลขที่ทางไปรษณีย์ในส่วนขวา 																																	

<p>Full 19 August 2007 เวลา 9:05:56</p> <p>1. ... a. the official style b. the block style c. the semi-block style d. the full block style</p>	<p>Full 19 August 2007 เวลา 9:05:21</p> <p>2. ... a. the official style b. the block style c. the semi-block style d. the full block style</p>										
<p>Full 19 August 2007 เวลา 9:05:38</p> <p>3. ... a. the official style b. the block style c. the semi-block style d. the full block style</p>	<p>Full 19 August 2007 เวลา 9:05:57</p> <p>4. ... a. the official style b. the block style c. the semi-block style d. the full block style</p>										
<p>Full 28 January 2008 เวลา 12:15:01</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ชื่อ</th> <th>อายุ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ด</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. ค</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. ก</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. ข</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>ได้คะแนนรวม = 1 คะแนน ทำถูก = 1 ครั้ง ทำผิด = 3 ครั้ง</p> <p>*คลิก "Back" กลับไปยัง หน้าก่อน *คลิก "Next" ไปยังหน้าต่อไป</p>	ชื่อ	อายุ	1. ด		2. ค		3. ก		4. ข		<p>Full 19 August 2007 เวลา 9:05:42</p> <p>5. ... a. the official style b. the block style c. the semi-block style d. the full block style</p>
ชื่อ	อายุ										
1. ด											
2. ค											
3. ก											
4. ข											
<p>Full 19 August 2007 เวลา 9:05:53</p> <p>1. ... a. the accordion fold b. the standard fold c. the baronial fold d. the single fold e. the double fold</p>	<p>Full 19 August 2007 เวลา 9:05:30</p> <p>2. ... a. the accordion fold b. the standard fold c. the baronial fold d. the single fold e. the double fold</p>										



The screenshots show the following content:

- Top-left:** Two company profiles. 'SUPER MART COMPANY' (Australia) and 'THAI FRUIT COMPANY' (Thailand). Includes an 'Exit Test' button and a 'next' button.
- Top-right:** Similar to top-left, showing the second company profile.
- Middle-left:** Similar to top-left, showing the first company profile.
- Middle-right:** A matching exercise with two columns of text and arrows pointing to corresponding items.
- Bottom-left:** A matching exercise with a list of items and a list of descriptions. Includes a 'Continue' button and a note about 'Back' and 'Next' buttons.
- Bottom-right:** A reading passage titled '1.2.1 Characteristics of business language' with a list of 6 numbered points.

<p>Sun 19 August 2007 (am 9:13:05)</p> <p>1. ทดสอบ 2. แทนที่, เปลี่ยนจาก 3. แทน 4. เข้าใจ, รับรู้ 5. ตัดราคา 6. ให้ 7. แสดง 8. ขอร้อง 9. พิจารณา 10. ทดสอบ, ลอง</p> <p>a. use b. although c. substitute d. try e. sold f. now g. decide h. show i. consider j. because</p> <p>Back Next</p>	<p>Sun 19 August 2007 (am 9:13:21)</p> <p>สรุปผลการสอบแบบฝึกหัด</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ข้อ</th> <th>ถูก</th> <th>รวม</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0</td><td>3</td></tr> <tr><td>2</td><td>0</td><td>3</td></tr> <tr><td>3</td><td>0</td><td>3</td></tr> <tr><td>4</td><td>0</td><td>3</td></tr> <tr><td>5</td><td>0</td><td>3</td></tr> <tr><td>6</td><td>0</td><td>3</td></tr> <tr><td>7</td><td>0</td><td>3</td></tr> <tr><td>8</td><td>1</td><td>3</td></tr> <tr><td>9</td><td>0</td><td>3</td></tr> <tr><td>10</td><td>0</td><td>3</td></tr> </tbody> </table> <p>ได้คะแนนรวม = 0 คะแนน วิชาถูก = 0 ข้อ วิชาผิด = 0 ข้อ</p> <p>* คลิก "Back" กลับสู่ menu หลัก * คลิก "Next" ทำแบบฝึกหัดต่อไป</p>	ข้อ	ถูก	รวม	1	0	3	2	0	3	3	0	3	4	0	3	5	0	3	6	0	3	7	0	3	8	1	3	9	0	3	10	0	3
ข้อ	ถูก	รวม																																
1	0	3																																
2	0	3																																
3	0	3																																
4	0	3																																
5	0	3																																
6	0	3																																
7	0	3																																
8	1	3																																
9	0	3																																
10	0	3																																
<p>Sun 19 August 2007 (am 9:13:54)</p> <p>35 ข้อการอ่านแบบฝึกหัด</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อ่านใบปลิวที่ 10 ในใบปลิวที่มอบให้คุณ A & B และเลือกคำตอบที่ถูกต้อง 1 ข้อ 2. ใช้คำกริยาที่แสดงถึงสิ่งที่เกิดขึ้นได้แก่กริยาที่เขียนมา 3. เลือกคำตอบที่ถูกต้อง 4. เลือกวันที่แสดงถึงวันที่คุณซื้อผลไม้ 5. ดูราคาของผลไม้ที่คุณสนใจและเลือกผลไม้ที่คุณสนใจ 6. ดูราคาของผลไม้ที่คุณสนใจและเลือกผลไม้ที่คุณสนใจ 	<p>Sun 28 January 2008 (am 13:24:22)</p> <p>1. (Will you be good enough to? Please) send me details of your fruit juice which are being advertised on T.V. Channel 2 7?.</p>																																	
<p>Sun 28 January 2008 (am 13:25:10)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (Will you be good enough to? Please) send me details of your fruit juice which are being advertised on T.V. Channel 2 7?. 2. Thank you very much for your order which we received (yesterday's date / yesterday). 3. I am enclosing our catalogue and price list (for / for the purpose of) the canned fruit you said you were interested in. 4. (It gives me pleasure / I am pleased) to introduce our new product. 5. We are interested in your (mixed fruit juice - mixed together fruit juice) exhibited at the OTOP Fair. 6. One dollar equals 40 Baht (at the present time / now). 	<p>Sun 28 January 2008 (am 13:25:23)</p> <p>7. (I have / Thank you for) your letter of May 18.</p>																																	
<p>Sun 28 January 2008 (am 13:26:10)</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. (I have / Thank you for) your letter of May 18. 8. The product (showed / demonstrated) an innovation. 9. We (utilized / used) their services twice last month. 10. We should (end / come to an end) the program now. 11. Our product is (very pestreat / protect) in quality. 12. We look forward to receiving your order (at an early date / soon). 13. Your account, No.10, is now (long overdue / one month overdue). 14. The price of canned pineapple is (very reasonable / 10 Baht per can). 15. We are (really extremely / extremely) sorry for the delay. 	<p>Sun 28 January 2008 (am 13:26:45)</p> <p>17. We (are in receipt of / have received) your letter of September 10.</p>																																	

<p>Sun 28 January 2008 13:27:14</p> <p>17. We are in receipt of / have received your letter of September 10. 18. (There are two employees / Two employees) were accepted in the company. 19. Thank you (for your attention / in advance). 20. Your (canned (milk / things) will be shipped on May 2.</p> <p>Exit Test</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:27:24</p> <p>สรุปผลการสอบเขียนธุรกิจ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ข้อ</th> <th>เวลา</th> <th>ข้อ</th> <th>เวลา</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>5</td><td>11</td><td>5</td></tr> <tr><td>2</td><td>5</td><td>12</td><td>5</td></tr> <tr><td>3</td><td>5</td><td>13</td><td>5</td></tr> <tr><td>4</td><td>5</td><td>14</td><td>5</td></tr> <tr><td>5</td><td>5</td><td>15</td><td>5</td></tr> <tr><td>6</td><td>5</td><td>16</td><td>5</td></tr> <tr><td>7</td><td>5</td><td>17</td><td>5</td></tr> <tr><td>8</td><td>5</td><td>18</td><td>5</td></tr> <tr><td>9</td><td>5</td><td>19</td><td>5</td></tr> <tr><td>10</td><td>5</td><td>20</td><td>5</td></tr> </tbody> </table> <p>ได้คะแนนรวม = 11 คะแนน ภาษาอังกฤษ = 11 ข้อ ฟังเสียง = 9 ข้อ</p> <p>ผู้ควบคุม: 1.2.1</p> <p>*คลิก "Back" กลับไปยัง menu หลัก *คลิก "Next" ทำข้อต่อไป</p>	ข้อ	เวลา	ข้อ	เวลา	1	5	11	5	2	5	12	5	3	5	13	5	4	5	14	5	5	5	15	5	6	5	16	5	7	5	17	5	8	5	18	5	9	5	19	5	10	5	20	5
ข้อ	เวลา	ข้อ	เวลา																																										
1	5	11	5																																										
2	5	12	5																																										
3	5	13	5																																										
4	5	14	5																																										
5	5	15	5																																										
6	5	16	5																																										
7	5	17	5																																										
8	5	18	5																																										
9	5	19	5																																										
10	5	20	5																																										
<p>Sun 28 January 2008 13:27:50</p> <p>1.2.2 Strategies for effective business letters</p> <p>แนะนำกับ : เขียนจดหมาย ลักษณะจดหมายที่ควรใช้ ไม่ให้มีความผิดพลาดจนเสียชื่อเสียง</p> <p>Continue</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:27:58</p> <p>1.2.2 Strategies for effective business letters</p> <p>1. Choose the appropriate statements for writing a business letter</p> <p>MENU Back</p>																																												
<p>Sun 28 January 2008 13:28:09</p> <p>กิจกรรมเขียนจดหมายธุรกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เขียนจดหมายธุรกิจ 10 ข้อ เขียนแบบสั้นจนจบเรื่อง ใช้เวลา 4 ชั่วโมง 2. สอนเทคนิคการเขียนจดหมายธุรกิจ 3. สอนเทคนิคการเขียนจดหมายธุรกิจ 4. สอนเทคนิคการเขียนจดหมายธุรกิจ 5. สอนเทคนิคการเขียนจดหมายธุรกิจ 	<p>Sun 28 January 2008 13:28:28</p> <p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. We close until 5 p.m. every day. b. We do not close until 5 p.m. every day. c. We are open until 5 p.m. every day. d. We are not open until 5 p.m. every day. <p>Exit Test</p>																																												
<p>Sun 28 January 2008 13:28:33</p> <p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Our customers will find our new order forms more convenient. b. Our customers will not find our new order forms more convenient. c. Our new order forms will be inconvenienced. d. Our new order forms will not be inconvenienced. <p>Exit Test</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:28:47</p> <p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. We are pleased to tell you that you will not receive to your shipment promptly. b. We are not pleased to tell you that you will receive your shipment promptly. c. We are not pleased to tell you that you will not receive your shipment promptly. d. We are pleased to tell you that you will receive your shipment promptly. <p>Exit Test</p>																																												

<p>Sun 28 January 2009 (sat 12:28:58)</p> <p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. You will receive the goods before May 5. <input type="radio"/> b. You will receive the goods by May 5. <input type="radio"/> c. You will not receive the goods by May 5. <input type="radio"/> d. You will not receive the goods after May 5. <p>Exit Test</p>	<p>Sun 28 January 2008 (sat 12:29:11)</p> <p>5.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. We trust that in the future you will not be able to keep up with your payment. <input type="radio"/> b. We trust that in the future you will be able to keep up with your payment. <input type="radio"/> c. We trust that in the future you will fall behind again making your payment. <input type="radio"/> d. We do not trust that in the future you will not fall behind again in making your payment. <p>Exit Test</p>																																	
<p>Sun 19 August 2007 (sat 9:33:33)</p> <p>6.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. It is impossible to ship you the fruit juices because you did not tell us the exact number that you want. <input type="radio"/> b. It is not possible to ship you the fruit juices because you forgot to tell us the exact number that you want. <input type="radio"/> c. We will ship the fruit juices as soon as you tell us exactly how many you want. <input type="radio"/> d. We will not ship the fruit juices as soon as you tell us exactly how many you want. <p>Exit Test</p>	<p>Sun 19 August 2007 (sat 9:33:00)</p> <p>7.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. I have received your complaint dated July 5, about the damaged goods. <input type="radio"/> b. I have not received your complaint dated July 4, about the damaged goods. <input type="radio"/> c. Your letter dated July 5, informing us about the damaged goods. <input type="radio"/> d. Thank you for your letter dated July 5, informing us about the damaged goods. <p>Exit Test</p>																																	
<p>Sun 19 August 2007 (sat 9:41:10)</p> <p>8.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. Before we shipped the 10 dozen of canned pineapple you ordered, we checked that they were in good condition and well packed. <input type="radio"/> b. After we shipped the 10 dozen of canned pineapple you ordered, we checked that they were in good condition and well packed. <input type="radio"/> c. It is your fault that the 10 dozen of canned pineapple were damaged. <input type="radio"/> d. It is not our fault that the 10 dozen of canned pineapple were damaged. <p>Exit Test</p>	<p>Sun 19 August 2007 (sat 9:41:27)</p> <p>9.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. I cannot visit your factory in Melbourne in January as scheduled. <input type="radio"/> b. I do not visit your factory in Melbourne in January as scheduled. <input type="radio"/> c. I regret that I must postpone my visit to your factory in Melbourne until February, as our company will be launching a new product in January. <input type="radio"/> d. I regret that I must postpone my visit to your factory in Melbourne. <p>Exit Test</p>																																	
<p>Sun 19 August 2007 (sat 9:41:48)</p> <p>10.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> a. You will not receive the 20 catalogues before April 10. <input type="radio"/> b. You will receive the 20 catalogues by April 10. <input type="radio"/> c. I cannot send you the 20 catalogues you requested before April 10. <input type="radio"/> d. I will not send you 20 catalogues you requested before April 10. <p>Exit Test</p>	<p>Sun 28 January 2008 (sat 12:38:26)</p> <p>ราคาของสินค้าที่ขาย</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>เลข</th> <th>ชื่อ</th> <th>ราคา</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>นม</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>ไข่</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>หมู</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>ไก่</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>ปลา</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>ผลไม้</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>ผัก</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>เครื่องดื่ม</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>ขนม</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>ของใช้</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>ตัวอย่างราคา = 4 บาท ตัวอย่าง = 4 บาท ตัวอย่าง = 6 บาท</p> <p>จำนวน 122</p> <p>ปุ่ม "Back" กลับไปเมนูเดิม ปุ่ม "Next" ไปเมนูถัดไป</p>	เลข	ชื่อ	ราคา	1	นม		2	ไข่		3	หมู		4	ไก่		5	ปลา		6	ผลไม้		7	ผัก		8	เครื่องดื่ม		9	ขนม		10	ของใช้	
เลข	ชื่อ	ราคา																																
1	นม																																	
2	ไข่																																	
3	หมู																																	
4	ไก่																																	
5	ปลา																																	
6	ผลไม้																																	
7	ผัก																																	
8	เครื่องดื่ม																																	
9	ขนม																																	
10	ของใช้																																	

<p>Sun 28 January 2008 12:31:11</p> <p>UNIT 2 AN INQUIRY</p> <p>2.1 An Inquiry</p> <p>2.1.1 The principles of writing an inquiry</p> <p>2.1.2 The structures of an inquiry</p> <p>2.1.3 Some expressions for an inquiry</p> <p>2.2 A Reply to an Inquiry</p> <p>2.2.1 A positive reply to an inquiry</p> <p>2.2.2 A negative reply to an inquiry</p> <p>MENU</p>	<p>Sun 28 January 2008 12:31:22</p> <p>2.1.1 The principles of writing an inquiry</p> <p>เขียนจดหมาย 1 ฉบับถึงผู้ซื้อ ให้เขาบอกถึงรายละเอียด โดยให้เกียรติและแสดงความยินดีด้วย</p> <p>Continue</p>																																	
<p>Sun 28 January 2008 12:31:33</p> <p>2.1.1 The principles of writing an inquiry</p> <p>1 Find the correct sentence from column B to match with the given words in column A.</p> <p>MENU Back</p>	<p>Sun 28 January 2008 12:31:45</p> <p>1. ข้อใดคือจุดประสงค์หลักในการเขียนจดหมายสอบถาม 2. ข้อใดคือโครงสร้างของจดหมายสอบถาม 3. ข้อใดคือคำที่ใช้ในการเขียนจดหมายสอบถาม 4. ข้อใดคือคำที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบ 5. ข้อใดคือคำที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบเชิงบวก 6. ข้อใดคือคำที่ใช้ในการเขียนจดหมายตอบเชิงลบ</p>																																	
<p>Sun 28 January 2008 12:31:57</p> <p>a. supplier b. exporter c. importer d. agent e. wholesaler f. retailer g. dealer h. customer i. distributor j. producer</p> <p>.....ผู้จัดหาผู้ส่งออกไปผู้ส่งเข้ามาตัวแทนผู้ขายปลีกผู้ส่งขายส่งผู้ค้าปลีกลูกค้าผู้กระจายสินค้าผู้ผลิต</p> <p>Exit Text</p> <p>Back Next</p>	<p>Sun 28 January 2008 12:32:05</p> <p>ตรวจสอบรายการของพ่อค้าผู้ซื้อ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Co</th> <th>Sign</th> <th>Quantity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>B</td><td>10</td></tr> <tr><td>2</td><td>B</td><td>5</td></tr> <tr><td>3</td><td>B</td><td>5</td></tr> <tr><td>4</td><td>B</td><td>0</td></tr> <tr><td>5</td><td>B</td><td>0</td></tr> <tr><td>6</td><td>B</td><td>0</td></tr> <tr><td>7</td><td>B</td><td>0</td></tr> <tr><td>8</td><td>B</td><td>0</td></tr> <tr><td>9</td><td>B</td><td>0</td></tr> <tr><td>10</td><td>B</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> <p>ใช้กระดาษสีชมพู = 0 กิโลกรัม ใช้กระดาษสีน้ำเงิน = 0 กิโลกรัม ใช้กระดาษสีฟ้า = 0 กิโลกรัม</p> <p>จำนวน 2.1.1</p> <p>* and 'Back' nút của menu là * and 'Next' nút của menu là</p> <p>Exit Text</p> <p>Back Next</p>	Co	Sign	Quantity	1	B	10	2	B	5	3	B	5	4	B	0	5	B	0	6	B	0	7	B	0	8	B	0	9	B	0	10	B	0
Co	Sign	Quantity																																
1	B	10																																
2	B	5																																
3	B	5																																
4	B	0																																
5	B	0																																
6	B	0																																
7	B	0																																
8	B	0																																
9	B	0																																
10	B	0																																
<p>Sun 28 January 2008 12:32:29</p> <p>2.1.2 The structures of an inquiry</p> <p>โครงสร้างของจดหมายสอบถาม โดยให้เกียรติและแสดงความยินดีด้วย</p> <p>Continue</p>	<p>Sun 28 January 2008 12:32:39</p> <p>2.1.2 The structures of an inquiry</p> <p>1. Which of the following sentences is the opening sentence (O) or the closing sentence (C) of an inquiry?</p> <p>2. Choose the words in A to complete an inquiry in B.</p> <p>3. Reorder an inquiry with the expressions given below.</p> <p>MENU Back</p>																																	

www.bangkokpost.com

Sun 28 January 2008 12:32:50

CURRENT USER

ข้อมูลทางเทคนิคอื่นๆ

1. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
2. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
3. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
4. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
5. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
6. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด

Exit Test

www.bangkokpost.com

Sun 28 January 2008 12:33:02

CURRENT USER

1. We have seen your advertisement in the Bangkok Post of July 12 and would be pleased to have your brochure.
2. Siam Department Store of Bangkok have recommended you to us.
3. Your prompt attention would be greatly appreciated.
4. If the prices you quote are competition, we will order on a cash basis.
5. We would be grateful for an early reply.
6. We are a wholesaler of canned fruit in Chiangmai.
7. Please send us your latest catalogue and price list.
8. We are opening a food store in Chiangmai and would like to order fruit juice from you.
9. We look forward to doing business with you.
10. We will place an order if your terms are satisfactory.

Back Next

www.bangkokpost.com

Sun 28 January 2008 12:33:10

CURRENT USER

ข้อมูลทางเทคนิคอื่นๆ

ลำดับ	ชื่อ	ราคา
1	แอปเปิ้ล	10 บาท
2	กล้วย	10 บาท
3	ส้ม	10 บาท
4	มะม่วง	10 บาท
5	ทุเรียน	10 บาท
6	เงาะ	10 บาท
7	ลำไย	10 บาท
8	ขนุน	10 บาท
9	กล้วย	10 บาท
10	แอปเปิ้ล	10 บาท

โทรศัพท์มือถือ = 0 บาท
ค่าขนส่ง = 0 บาท
ค่ามัดจำ = 0 บาท

Exit Test

*คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม
*คลิก "Next" ไปเมนูหน้าถัดไป

www.bangkokpost.com

Sun 28 January 2008 12:33:25

CURRENT USER

ข้อมูลทางเทคนิคอื่นๆ

1. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
2. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
3. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
4. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
5. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
6. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด

Exit Test

www.bangkokpost.com

Sun 28 January 2008 12:33:39

CURRENT USER

displayed order information here, please click

Dear Sir,

We were impressed by the 100% fruit juice that were by your company at OTOP 2006, which was held from January to March this year in Bangkok, Thailand.

An one of largest companies in Melbourne, Australian, we would like to 100% fruit juice for the Australian

As we usually place very large, we would expect a 20% discount the list prices, and our of payment are normally by a 30-day bill of exchange, document against acceptance.

Exit Test

www.bangkokpost.com

Sun 28 January 2008 12:34:18

CURRENT USER

displayed order information here, please click

If these condition terms interest you, and you can meet orders of 100 dozen of each kind of 100% fruit juice at one time, send us your current and price list

We to hear from you soon.

Yours sincerely,

Exit Test

www.bangkokpost.com

Sun 28 January 2008 12:34:39

CURRENT USER

ข้อมูลทางเทคนิคอื่นๆ

ลำดับ	ชื่อ	ราคา
1	แอปเปิ้ล	10 บาท
2	กล้วย	10 บาท
3	ส้ม	10 บาท
4	มะม่วง	10 บาท
5	ทุเรียน	10 บาท
6	เงาะ	10 บาท
7	ลำไย	10 บาท
8	ขนุน	10 บาท
9	กล้วย	10 บาท
10	แอปเปิ้ล	10 บาท

โทรศัพท์มือถือ = 0 บาท
ค่าขนส่ง = 0 บาท
ค่ามัดจำ = 10 บาท

Exit Test

*คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม
*คลิก "Next" ไปเมนูหน้าถัดไป

www.bangkokpost.com

Sun 28 January 2008 12:34:55

CURRENT USER

ข้อมูลทางเทคนิคอื่นๆ

1. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
2. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
3. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
4. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
5. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด
6. บริษัทของคุณมี 10 ปี เป็นบริษัทเอกชน 2 คนคิด

Exit Test

The screenshots show the following content:

- Top-left:** Lesson 2.1.2.1. A dialog box with a list of numbers 1-5 and a text block. Buttons: "Exit Test", "Back", "Next".
- Top-right:** Lesson 2.1.2. A table with columns 'To', 'From', 'Number'. Text: "ได้คะแนนรวม = 0 คะแนน", "ทำถูก = 0 ข้อ", "ทำผิด = 0 ข้อ". Buttons: "Exit Test", "Back", "Next".
- Middle-left:** Lesson 2.1.3. Text: "2.1.3 Some expressions for an inquiry". Buttons: "Continue".
- Middle-right:** Lesson 2.1.3. Text: "2.1.3 Some expressions for an inquiry". Buttons: "MENU", "Back".
- Bottom-left:** Lesson 2.1.3. Text: "2.1.3 Some expressions for an inquiry". Buttons: "Exit Test", "Back", "Next".
- Bottom-right:** Lesson 2.2.1. Text: "2.2.1 A positive reply to an inquiry". Buttons: "Continue".

The screenshots show a digital exam interface for Thai language. The top of each screen displays the date and time: 'Sun 28 January 2008 12:36:52' through '12:38:35'. The interface includes a 'CURRENT USER' field and a 'MENU' button.

2.2.1 A positive reply to an inquiry

1. Find the correct meanings from column B to match with the given words in column A.

2. Match the expressions in column A with the same meanings in column B.

3. Fill in the blank with the words given to make a positive reply to an inquiry.

4. Fill in the blank with the words given to make a positive reply to an inquiry.

5. Fill in the blank with the words given to make a positive reply to an inquiry.

6. Reply to a positive reply to an inquiry with the expressions given below.

Exit Test

1. บริการจัดส่ง: a. quoting delivery
 2. ราคาแพง: b. enclose
 3. ราคาถูก: c. each rate
 4. จำนวน: d. wide selection
 5. การจัดส่งที่รวดเร็ว: e. details
 6. เงื่อนไขการชำระเงิน: f. discount
 7. เงื่อนไขการชำระเงิน: g. terms of payment
 8. ราคา: h. price list
 9. วิธีการชำระเงิน: i. conditions of sales
 10. เงื่อนไขการชำระเงิน: j. method of payment

สรุปผลการชำระเงินที่ส่งคืน

№	ส่ง	ไม่ส่ง	รวม
1	0	0	
2	0	0	
3	0	0	
4	0	0	
5	0	0	
6	0	0	
7	0	0	
8	0	0	
9	0	0	
10	0	0	

ได้คะแนนรวม = 0 คะแนน
 ทำถูก = 0 ข้อ
 ทำผิด = 0 ข้อ

* กดที่ "Back" กลับไปเมนูเดิม
 * กดที่ "Next" ทำข้อต่อไป

บริการที่มอบคืนผู้ซื้อ...

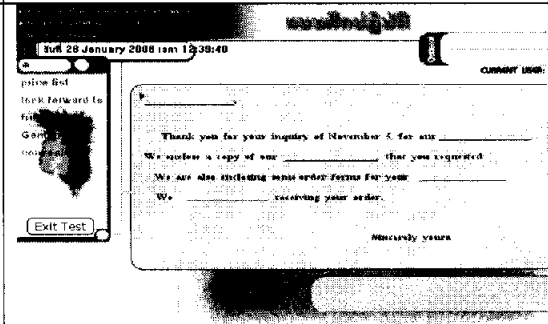
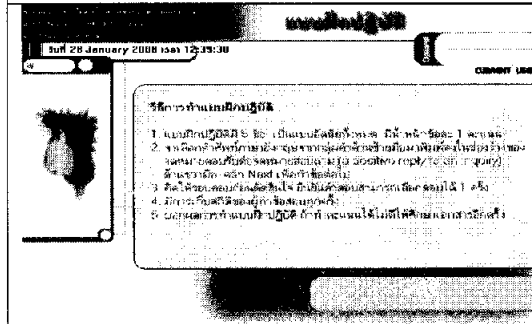
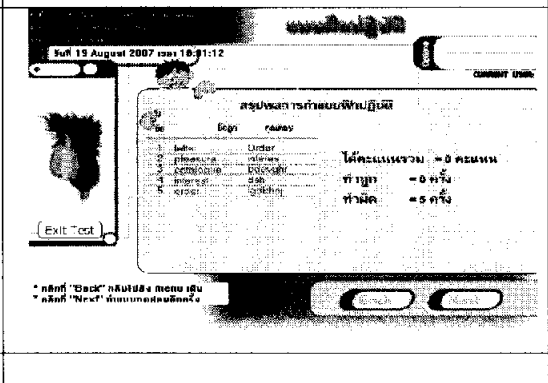
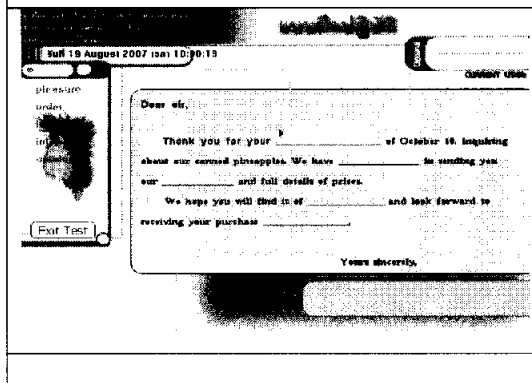
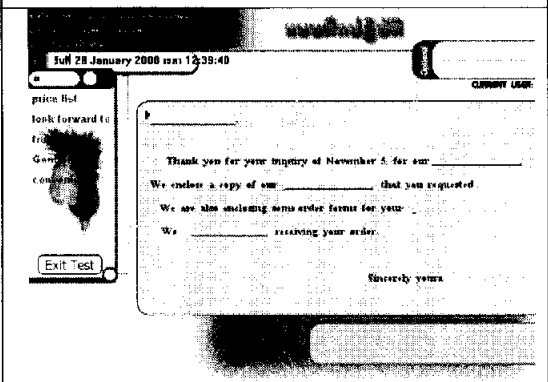
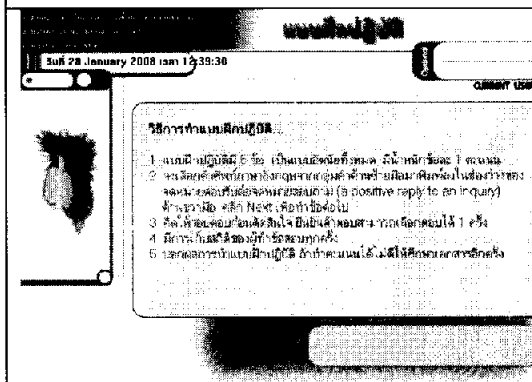
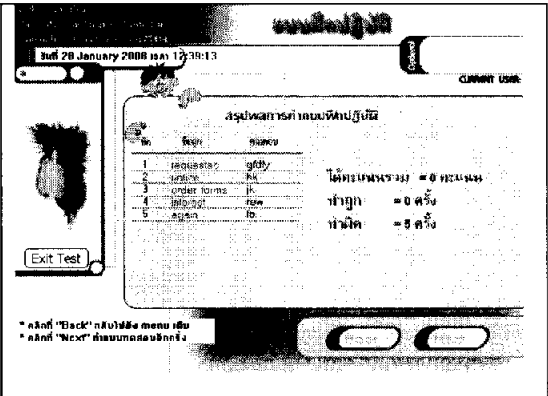
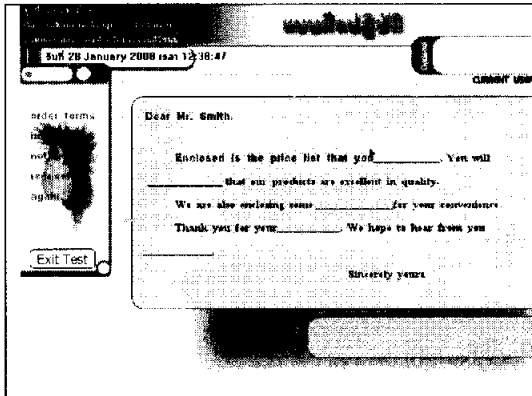
1. บริการที่มอบคืนผู้ซื้อ คือ เป็นแบบที่ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้ภายใน 1 เดือน
 2. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 3. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 4. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 5. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 6. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ

บริการที่มอบคืนผู้ซื้อ...

1. บริการที่มอบคืนผู้ซื้อ คือ เป็นแบบที่ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้ภายใน 1 เดือน
 2. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 3. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 4. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 5. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 6. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ

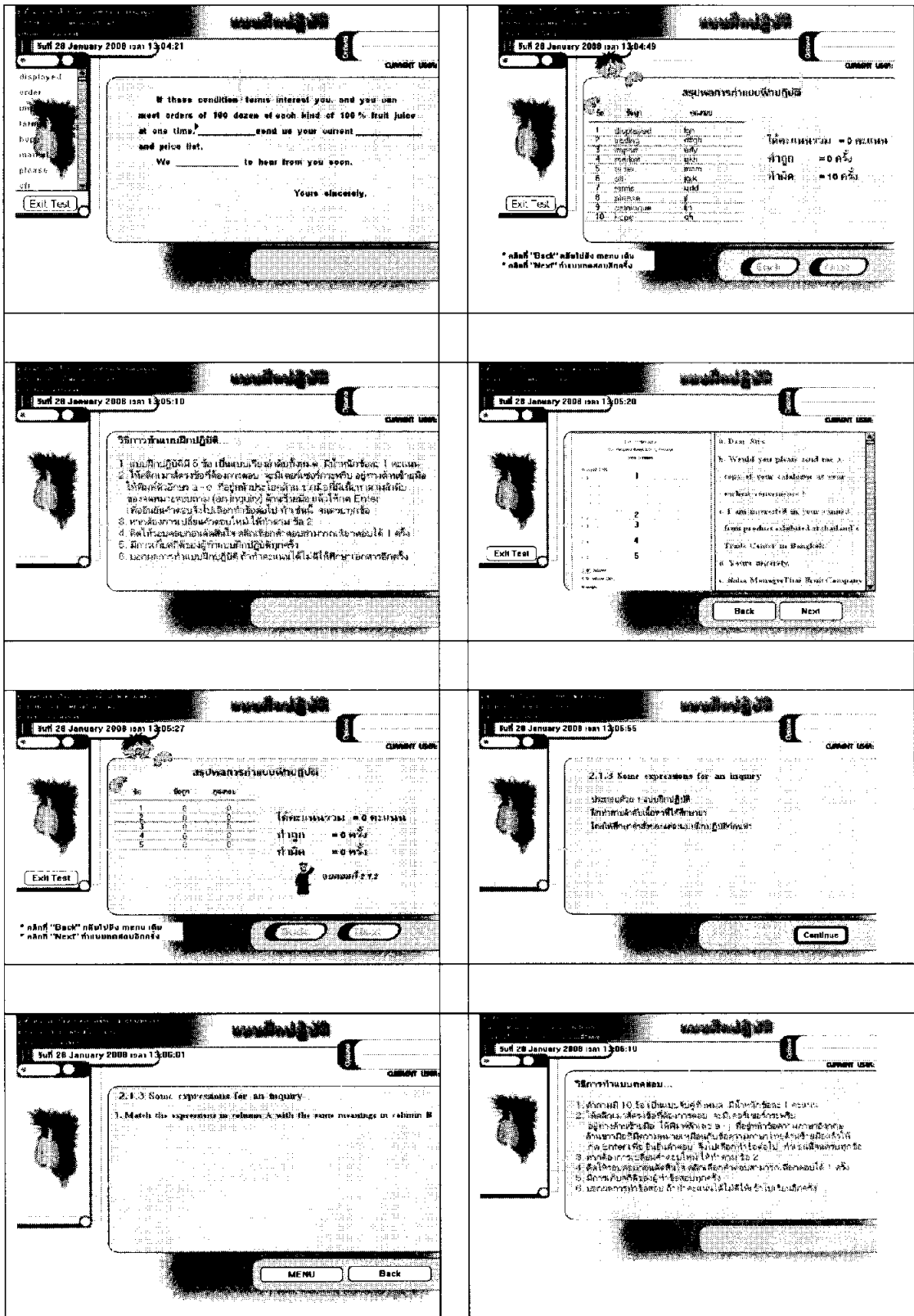
บริการที่มอบคืนผู้ซื้อ...

1. บริการที่มอบคืนผู้ซื้อ คือ เป็นแบบที่ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้ภายใน 1 เดือน
 2. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 3. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 4. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 5. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ
 6. ผู้ซื้อสามารถคืนสินค้าได้หากไม่พอใจในสินค้าที่ได้รับ



<p>www.thaiapple.com</p> <p>Sun 28 January 2008 เวลา 13:40:16</p> <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>ชื่อ: _____ เลขที่: _____</p> <p>1. คุณชื่ออะไร ชื่อ: _____</p> <p>2. คุณอยู่ที่ไหน ที่อยู่: _____</p> <p>3. คุณโทรหาฉันที่เบอร์ไหน เบอร์โทร: _____</p> <p>4. คุณส่งของไปที่ไหน ที่อยู่: _____</p> <p>5. คุณส่งของไปกี่ชิ้น จำนวน: _____</p> <p>โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน</p> <p>โทรศัพท์มือถือ = 0 บาท</p> <p>ค่ารถ = 0 บาท</p> <p>ค่าจัดส่ง = 5 บาท</p> <p>Exit Test</p> <p>* คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม</p> <p>* คลิก "Next" ไปเมนูต่อไป</p>	<p>www.thaiapple.com</p> <p>Sun 28 January 2008 เวลา 13:40:35</p> <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>1. คุณชื่ออะไร ชื่อ: _____</p> <p>2. คุณอยู่ที่ไหน ที่อยู่: _____</p> <p>3. คุณโทรหาฉันที่เบอร์ไหน เบอร์โทร: _____</p> <p>4. คุณส่งของไปที่ไหน ที่อยู่: _____</p> <p>5. คุณส่งของไปกี่ชิ้น จำนวน: _____</p> <p>โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน</p> <p>โทรศัพท์มือถือ = 0 บาท</p> <p>ค่ารถ = 0 บาท</p> <p>ค่าจัดส่ง = 5 บาท</p> <p>Exit Test</p> <p>* คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม</p> <p>* คลิก "Next" ไปเมนูต่อไป</p>
<p>www.thaiapple.com</p> <p>Sun 28 January 2008 เวลา 13:40:49</p> <p>Dear Sir,</p> <p>Thank you for your _____ of October 18, inquiring about our famous pineapples. We have _____ in sending you our _____ and full details of prices.</p> <p>We hope you will find it of _____ and look forward to receiving your purchase _____.</p> <p>Yours sincerely,</p> <p>Exit Test</p> <p>* คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม</p> <p>* คลิก "Next" ไปเมนูต่อไป</p>	<p>www.thaiapple.com</p> <p>Sun 28 January 2008 เวลา 13:41:22</p> <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>ชื่อ: _____ เลขที่: _____</p> <p>1. คุณชื่ออะไร ชื่อ: _____</p> <p>2. คุณอยู่ที่ไหน ที่อยู่: _____</p> <p>3. คุณโทรหาฉันที่เบอร์ไหน เบอร์โทร: _____</p> <p>4. คุณส่งของไปที่ไหน ที่อยู่: _____</p> <p>5. คุณส่งของไปกี่ชิ้น จำนวน: _____</p> <p>โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน</p> <p>โทรศัพท์มือถือ = 0 บาท</p> <p>ค่ารถ = 0 บาท</p> <p>ค่าจัดส่ง = 5 บาท</p> <p>Exit Test</p> <p>* คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม</p> <p>* คลิก "Next" ไปเมนูต่อไป</p>
<p>www.thaiapple.com</p> <p>Sun 28 January 2008 เวลา 13:41:37</p> <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>1. คุณชื่ออะไร ชื่อ: _____</p> <p>2. คุณอยู่ที่ไหน ที่อยู่: _____</p> <p>3. คุณโทรหาฉันที่เบอร์ไหน เบอร์โทร: _____</p> <p>4. คุณส่งของไปที่ไหน ที่อยู่: _____</p> <p>5. คุณส่งของไปกี่ชิ้น จำนวน: _____</p> <p>โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน</p> <p>โทรศัพท์มือถือ = 0 บาท</p> <p>ค่ารถ = 0 บาท</p> <p>ค่าจัดส่ง = 5 บาท</p> <p>Exit Test</p> <p>* คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม</p> <p>* คลิก "Next" ไปเมนูต่อไป</p>	<p>www.thaiapple.com</p> <p>Sun 28 January 2008 เวลา 13:41:48</p> <p>a. We look forward to your order.</p> <p>b. When you have examined them, you will agree that our products are excellent in quality and reasonable in price.</p> <p>c. Enclosed are the 2008 catalogue and price list of famous fruit that you requested.</p> <p>d. Yours very truly,</p> <p>e. Gentlemen.</p> <p>Exit Test</p> <p>Back Next</p>
<p>www.thaiapple.com</p> <p>Sun 28 January 2008 เวลา 13:41:55</p> <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>ชื่อ: _____ เลขที่: _____</p> <p>1. คุณชื่ออะไร ชื่อ: _____</p> <p>2. คุณอยู่ที่ไหน ที่อยู่: _____</p> <p>3. คุณโทรหาฉันที่เบอร์ไหน เบอร์โทร: _____</p> <p>4. คุณส่งของไปที่ไหน ที่อยู่: _____</p> <p>5. คุณส่งของไปกี่ชิ้น จำนวน: _____</p> <p>โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน</p> <p>โทรศัพท์มือถือ = 0 บาท</p> <p>ค่ารถ = 0 บาท</p> <p>ค่าจัดส่ง = 0 บาท</p> <p>Exit Test</p> <p>* คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม</p> <p>* คลิก "Next" ไปเมนูต่อไป</p>	<p>www.thaiapple.com</p> <p>Sun 28 January 2008 เวลา 13:42:15</p> <p>2.1.2 The structure of an inquiry</p> <p>สวัสดีครับคุณลูกค้า</p> <p>โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน</p> <p>โทรศัพท์มือถือ = 0 บาท</p> <p>ค่ารถ = 0 บาท</p> <p>ค่าจัดส่ง = 0 บาท</p> <p>Exit Test</p> <p>Continue</p>

<p>Sat 28 January 2008 Sat 15:42:43</p> <p>2.1.2 The structure of an inquiry</p> <p>1. Which of the following sentences is the opening sentence (O) or the closing sentence (C) of an inquiry?</p> <p>2. Choose the words in A to complete an inquiry in B.</p> <p>3. Rewrite an inquiry with the expressions given below.</p> <p>MENU Back</p>	<p>Sat 28 January 2008 Sat 15:47:57</p> <p>โครงสร้างประโยคเปิด</p> <p>1. ระบุประโยคเปิด (O) และประโยคปิด (C) ของจดหมายสอบถาม</p> <p>2. เลือกคำใน A เพื่อเติมประโยคใน B</p> <p>3. เขียนจดหมายสอบถามใหม่โดยใช้คำต่อไปนี้</p>																																												
<p>Sat 28 January 2008 Sat 15:58:33</p> <p>1. We have seen your advertisement in the Bangkok Post of July 12 and would be pleased to have your brochure.</p> <p>2. Our department store in Bangkok have recommended you to us.</p> <p>3. Your prompt attention would be greatly appreciated.</p> <p>4. If the prices you quote are competitive, we will order on a cash basis.</p> <p>5. We would be pleased to see your reply.</p> <p>6. We are a wholesaler of canned fruit in Chiangmai.</p> <p>7. Please send us your latest catalogue and price list.</p> <p>8. We are opening a food store in Chiangmai and would like to order fruit prices from you.</p> <p>9. We look forward to doing business with you.</p> <p>10. We will place an order if your terms are satisfactory.</p> <p>Exit Test</p> <p>Back Next</p>	<p>Sat 28 January 2008 Sat 15:58:41</p> <p>ข้อมูลการขายผลไม้สด</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fr</th> <th>Qty</th> <th>Amount</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>0</td><td>0</td><td>ผลไม้สด = 0 บาท</td></tr> <tr><td>3</td><td>0</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>0</td><td>0</td><td>ผลไม้สด = 0 บาท</td></tr> <tr><td>5</td><td>0</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>0</td><td>0</td><td>ผลไม้สด = 0 บาท</td></tr> <tr><td>7</td><td>0</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>0</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>0</td><td>0</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>0</td><td>0</td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>*คลิก "Back" กลับสู่เมนูเดิม *คลิก "Next" ไปสู่อันดับถัดไป</p>	Fr	Qty	Amount		1	0	0		2	0	0	ผลไม้สด = 0 บาท	3	0	0		4	0	0	ผลไม้สด = 0 บาท	5	0	0		6	0	0	ผลไม้สด = 0 บาท	7	0	0		8	0	0		9	0	0		10	0	0	
Fr	Qty	Amount																																											
1	0	0																																											
2	0	0	ผลไม้สด = 0 บาท																																										
3	0	0																																											
4	0	0	ผลไม้สด = 0 บาท																																										
5	0	0																																											
6	0	0	ผลไม้สด = 0 บาท																																										
7	0	0																																											
8	0	0																																											
9	0	0																																											
10	0	0																																											
<p>Sat 28 January 2008 Sat 13:03:02</p> <p>ใช้กรอกร้านผลไม้สด</p> <p>1. เลือกประโยคเปิด (O) และประโยคปิด (C) ของจดหมายสอบถาม</p> <p>2. เลือกคำใน A เพื่อเติมประโยคใน B</p> <p>3. เขียนจดหมายสอบถามใหม่โดยใช้คำต่อไปนี้</p>	<p>Sat 28 January 2008 Sat 13:03:16</p> <p>Dear Sir,</p> <p>We were impressed by the 100% fruit juice that was by your company at OTOP 2006, which was held from January to March this year in Bangkok, Thailand.</p> <p>As one of largest _____ companies in Melbourne, Australia, we would like to _____ 100% fruit juice for the Australian _____.</p> <p>As we usually place very large _____, we would expect a 20% discount _____ the list prices, and our _____ of payment are normally by a 30-day bill of exchange, document against acceptance.</p> <p>Exit Test</p>																																												
<p>Sat 28 January 2008 Sat 13:03:02</p> <p>ใช้กรอกร้านผลไม้สด</p> <p>1. เลือกประโยคเปิด (O) และประโยคปิด (C) ของจดหมายสอบถาม</p> <p>2. เลือกคำใน A เพื่อเติมประโยคใน B</p> <p>3. เขียนจดหมายสอบถามใหม่โดยใช้คำต่อไปนี้</p>	<p>Sat 28 January 2008 Sat 13:03:16</p> <p>Dear Sir,</p> <p>We were impressed by the 100% fruit juice that was _____ by your company at OTOP 2006, which was held from January to March this year in Bangkok, Thailand.</p> <p>As one of largest _____ companies in Melbourne, Australia, we would like to _____ 100% fruit juice for the Australian _____.</p> <p>As we usually place very large _____, we would expect a 20% discount _____ the list prices, and our _____ of payment are normally by a 30-day bill of exchange, document against acceptance.</p> <p>Exit Test</p>																																												



www.english.go.th
 Sun 28 January 2008 Sat 13:06:21
 CURRENT USER

1. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบที่ถูกต้อง
 2. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 3. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 4. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 5. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 6. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 7. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 8. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 9. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 10. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ

1. The suspect is a place
 2. The suspect is a place
 3. The suspect is a place
 4. The suspect is a place
 5. The suspect is a place
 6. The suspect is a place
 7. The suspect is a place
 8. The suspect is a place
 9. The suspect is a place
 10. The suspect is a place

Exit Test

Back Next

www.english.go.th
 Sun 28 January 2008 Sat 13:06:20
 CURRENT USER

สรุปผลการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1

ข้อ	ถูก	ผิด	คะแนน
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
7	0	0	0
8	0	0	0
9	0	0	0
10	0	0	0

ได้คะแนนรวม = 0 คะแนน
 ว่างถูก = 0 ครั้ง
 ว่างผิด = 0 ครั้ง

0 จาก 10 ข้อ
 0 จาก 10 ข้อ

*คลิก "Back" กลับไปยังเมนูเดิม
 *คลิก "Next" ทำแบบทดสอบถัดไป

Exit Test

Back Next

www.english.go.th
 Sun 28 January 2008 Sat 13:06:52
 CURRENT USER

2.2.1 A positive reply to an inquiry

กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบที่ถูกต้อง

1. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 2. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 3. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 4. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 5. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 6. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 7. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 8. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 9. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ
 10. กรุณาฟังเสียงและดูภาพที่แสดงแล้วเลือกคำตอบ

Continue

www.english.go.th
 Sun 28 January 2008 Sat 13:07:17
 CURRENT USER

2.2.1 A positive reply to an inquiry

1. Find the correct meanings from column B to match with the given words in column A.

2. Match the expressions in column A with the same meanings in column B.

3. Fill in the blanks with the words given to make a positive reply to an inquiry.

4. Fill in the blanks with the words given to make a positive reply to an inquiry.

5. Fill in the blanks with the words given to make a positive reply to an inquiry.

6. Prepare a positive reply to an inquiry with the expressions given below.

MENU Back

www.english.go.th
 Sun 28 January 2008 Sat 13:15:41
 CURRENT USER

วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

1. เมื่อคลิกปุ่มที่ 10 จะเป็นการสิ้นสุดการฝึกหัด และจะแสดงข้อความ
 2. ให้คลิกปุ่มที่ 10 จะเป็นการสิ้นสุดการฝึกหัด และจะแสดงข้อความ
 3. ให้คลิกปุ่มที่ 10 จะเป็นการสิ้นสุดการฝึกหัด และจะแสดงข้อความ
 4. ให้คลิกปุ่มที่ 10 จะเป็นการสิ้นสุดการฝึกหัด และจะแสดงข้อความ
 5. ให้คลิกปุ่มที่ 10 จะเป็นการสิ้นสุดการฝึกหัด และจะแสดงข้อความ
 6. ให้คลิกปุ่มที่ 10 จะเป็นการสิ้นสุดการฝึกหัด และจะแสดงข้อความ
 7. ให้คลิกปุ่มที่ 10 จะเป็นการสิ้นสุดการฝึกหัด และจะแสดงข้อความ
 8. ให้คลิกปุ่มที่ 10 จะเป็นการสิ้นสุดการฝึกหัด และจะแสดงข้อความ
 9. ให้คลิกปุ่มที่ 10 จะเป็นการสิ้นสุดการฝึกหัด และจะแสดงข้อความ
 10. ให้คลิกปุ่มที่ 10 จะเป็นการสิ้นสุดการฝึกหัด และจะแสดงข้อความ

Exit Test

www.english.go.th
 Sun 28 January 2008 Sat 13:15:57
 CURRENT USER

1. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

2. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

3. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

4. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

5. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

6. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

7. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

8. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

9. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

10. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

Back Next

www.english.go.th
 Sun 28 January 2008 Sat 13:16:05
 CURRENT USER

สรุปผลการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1

ข้อ	ถูก	ผิด	คะแนน
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
7	0	0	0
8	0	0	0
9	0	0	0
10	0	0	0

ได้คะแนนรวม = 0 คะแนน
 ว่างถูก = 0 ครั้ง
 ว่างผิด = 0 ครั้ง

Exit Test

*คลิก "Back" กลับไปยังเมนูเดิม
 *คลิก "Next" ทำแบบทดสอบถัดไป

Back Next

www.english.go.th
 Sun 28 January 2008 Sat 13:16:20
 CURRENT USER

วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

1. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

2. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

3. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

4. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

5. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

6. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

7. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

8. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

9. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

10. วิธีการทำแบบฝึกหัดครั้งที่ 1...

Exit Test

<p>Screenshot of a Thai mobile website. The page displays a list of 9 items with Thai text and English translations. The items are numbered 1 through 9. The English translations are: 1. We hope you will take full advantage of our offer. 2. Enclosed is the price list of our current items. 3. We are pleased to receive your order. 4. We are pleased to receive your order. 5. We are pleased to receive your order. 6. We are pleased to receive your order. 7. We are pleased to receive your order. 8. We are pleased to receive your order. 9. We are pleased to receive your order. The page includes an 'Exit Test' button and 'Back' and 'Next' navigation buttons.</p>	<p>Screenshot of a Thai mobile website. The page displays a table with 10 rows and 3 columns. The table has columns labeled 'No.', 'Item', and 'Quantity'. The data is as follows:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Item</th> <th>Quantity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Item 1</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>Item 2</td><td>0</td></tr> <tr><td>3</td><td>Item 3</td><td>0</td></tr> <tr><td>4</td><td>Item 4</td><td>0</td></tr> <tr><td>5</td><td>Item 5</td><td>0</td></tr> <tr><td>6</td><td>Item 6</td><td>0</td></tr> <tr><td>7</td><td>Item 7</td><td>0</td></tr> <tr><td>8</td><td>Item 8</td><td>0</td></tr> <tr><td>9</td><td>Item 9</td><td>0</td></tr> <tr><td>10</td><td>Item 10</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> <p>Below the table, there is Thai text: "โปรดกรุณากรอกข้อมูล", "โปรดกรอกชื่อ", "โปรดกรอกที่อยู่", "โปรดกรอกเบอร์โทรศัพท์", "โปรดกรอกอีเมล", "โปรดกรอกเลขที่บัญชี", "โปรดกรอกเลขที่บัตรเครดิต", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีธนาคาร", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีสาขา", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีสาขา". The page includes an 'Exit Test' button and 'Back' and 'Next' navigation buttons.</p>	No.	Item	Quantity	1	Item 1	0	2	Item 2	0	3	Item 3	0	4	Item 4	0	5	Item 5	0	6	Item 6	0	7	Item 7	0	8	Item 8	0	9	Item 9	0	10	Item 10	0
No.	Item	Quantity																																
1	Item 1	0																																
2	Item 2	0																																
3	Item 3	0																																
4	Item 4	0																																
5	Item 5	0																																
6	Item 6	0																																
7	Item 7	0																																
8	Item 8	0																																
9	Item 9	0																																
10	Item 10	0																																
<p>Screenshot of a Thai mobile website. The page displays Thai text: "โปรดกรอกชื่อ", "โปรดกรอกที่อยู่", "โปรดกรอกเบอร์โทรศัพท์", "โปรดกรอกอีเมล", "โปรดกรอกเลขที่บัญชี", "โปรดกรอกเลขที่บัตรเครดิต", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีธนาคาร", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีสาขา". The page includes an 'Exit Test' button.</p>	<p>Screenshot of a Thai mobile website. The page displays an order form with English text: "Dear Mr. Smith.", "Enclosed is the price list that you requested. You will find our products are excellent in quality.", "We are also enclosing some order forms for your convenience.", "Thank you for your order. We hope to hear from you shortly.", "Sincerely yours,". The page includes an 'Exit Test' button.</p>																																	
<p>Screenshot of a Thai mobile website. The page displays a table with 10 rows and 3 columns. The table has columns labeled 'No.', 'Item', and 'Quantity'. The data is as follows:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Item</th> <th>Quantity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Item 1</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>Item 2</td><td>0</td></tr> <tr><td>3</td><td>Item 3</td><td>0</td></tr> <tr><td>4</td><td>Item 4</td><td>0</td></tr> <tr><td>5</td><td>Item 5</td><td>0</td></tr> <tr><td>6</td><td>Item 6</td><td>0</td></tr> <tr><td>7</td><td>Item 7</td><td>0</td></tr> <tr><td>8</td><td>Item 8</td><td>0</td></tr> <tr><td>9</td><td>Item 9</td><td>0</td></tr> <tr><td>10</td><td>Item 10</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> <p>Below the table, there is Thai text: "โปรดกรอกชื่อ", "โปรดกรอกที่อยู่", "โปรดกรอกเบอร์โทรศัพท์", "โปรดกรอกอีเมล", "โปรดกรอกเลขที่บัญชี", "โปรดกรอกเลขที่บัตรเครดิต", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีธนาคาร", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีสาขา". The page includes an 'Exit Test' button and 'Back' and 'Next' navigation buttons.</p>	No.	Item	Quantity	1	Item 1	0	2	Item 2	0	3	Item 3	0	4	Item 4	0	5	Item 5	0	6	Item 6	0	7	Item 7	0	8	Item 8	0	9	Item 9	0	10	Item 10	0	<p>Screenshot of a Thai mobile website. The page displays Thai text: "โปรดกรอกชื่อ", "โปรดกรอกที่อยู่", "โปรดกรอกเบอร์โทรศัพท์", "โปรดกรอกอีเมล", "โปรดกรอกเลขที่บัญชี", "โปรดกรอกเลขที่บัตรเครดิต", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีธนาคาร", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีสาขา". The page includes an 'Exit Test' button.</p>
No.	Item	Quantity																																
1	Item 1	0																																
2	Item 2	0																																
3	Item 3	0																																
4	Item 4	0																																
5	Item 5	0																																
6	Item 6	0																																
7	Item 7	0																																
8	Item 8	0																																
9	Item 9	0																																
10	Item 10	0																																
<p>Screenshot of a Thai mobile website. The page displays an order form with English text: "Thank you for your inquiry of November 5, for our products. We enclose a copy of our price list that you requested. We are also enclosing some order forms for your convenience. We hope to hear from you shortly.", "Sincerely yours,". The page includes an 'Exit Test' button.</p>	<p>Screenshot of a Thai mobile website. The page displays a table with 6 rows and 3 columns. The table has columns labeled 'No.', 'Item', and 'Quantity'. The data is as follows:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Item</th> <th>Quantity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Item 1</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>Item 2</td><td>0</td></tr> <tr><td>3</td><td>Item 3</td><td>0</td></tr> <tr><td>4</td><td>Item 4</td><td>0</td></tr> <tr><td>5</td><td>Item 5</td><td>0</td></tr> <tr><td>6</td><td>Item 6</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> <p>Below the table, there is Thai text: "โปรดกรอกชื่อ", "โปรดกรอกที่อยู่", "โปรดกรอกเบอร์โทรศัพท์", "โปรดกรอกอีเมล", "โปรดกรอกเลขที่บัญชี", "โปรดกรอกเลขที่บัตรเครดิต", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีธนาคาร", "โปรดกรอกเลขที่บัญชีสาขา". The page includes an 'Exit Test' button and 'Back' and 'Next' navigation buttons.</p>	No.	Item	Quantity	1	Item 1	0	2	Item 2	0	3	Item 3	0	4	Item 4	0	5	Item 5	0	6	Item 6	0												
No.	Item	Quantity																																
1	Item 1	0																																
2	Item 2	0																																
3	Item 3	0																																
4	Item 4	0																																
5	Item 5	0																																
6	Item 6	0																																

Sun 28 January 2008 am 13:18:42

www.thaiapple.com

Dear Sir,

Thank you for your e-mail of October 18, regarding our canned pineapples. We have _____ in writing you our _____ and full details of prices.

We hope you will find it _____ and look forward to reaching your purchase.

Yours sincerely,

Exit Test

Sun 28 January 2008 am 13:18:53

www.thaiapple.com

Dear Sir,

Thank you for your e-mail of October 18, regarding our canned pineapples. We have _____ in writing you our _____ and full details of prices.

We hope you will find it _____ and look forward to reaching your purchase.

Yours sincerely,

Exit Test

Sun 28 January 2008 am 13:18:19

www.thaiapple.com

Dear Sir,

Thank you for your e-mail of October 18, regarding our canned pineapples. We have _____ in writing you our _____ and full details of prices.

We hope you will find it _____ and look forward to reaching your purchase.

Yours sincerely,

Exit Test

*คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม
*คลิก "Next" ดำเนินการต่อไป

Sun 28 January 2008 am 13:18:43

www.thaiapple.com

Dear Sir,

Thank you for your e-mail of October 18, regarding our canned pineapples. We have _____ in writing you our _____ and full details of prices.

We hope you will find it _____ and look forward to reaching your purchase.

Yours sincerely,

Exit Test

*คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม
*คลิก "Next" ดำเนินการต่อไป

Sun 28 January 2008 am 13:18:58

www.thaiapple.com

Dear Sir,

Thank you for your e-mail of October 18, regarding our canned pineapples. We have _____ in writing you our _____ and full details of prices.

We hope you will find it _____ and look forward to reaching your purchase.

Yours sincerely,

Exit Test

*คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม
*คลิก "Next" ดำเนินการต่อไป

Sun 28 January 2008 am 13:20:08

www.thaiapple.com

Dear Sir,

Thank you for your e-mail of October 18, regarding our canned pineapples. We have _____ in writing you our _____ and full details of prices.

We hope you will find it _____ and look forward to reaching your purchase.

Yours sincerely,

Exit Test

*คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม
*คลิก "Next" ดำเนินการต่อไป

Sun 28 January 2008 am 13:20:41

www.thaiapple.com

2.2.2 A negative reply to an inquiry

เขียนตอบกลับแบบปฏิเสธ

เขียนตอบกลับแบบปฏิเสธ

เขียนตอบกลับแบบปฏิเสธ

Continue

Sun 28 January 2008 am 13:21:06

www.thaiapple.com

2.2.2 A negative reply to an inquiry

1. Find the correct meanings from column B to match with the given words in column A.

2. Match the expressions in column A with the same meanings as column B.

3. Fill in the blanks with the words given to make a negative reply to an inquiry.

4. Fill in the blanks with the words given to make a negative reply to an inquiry.

5. Fill in the blanks with the words given to make a negative reply to an inquiry.

6. Rewrite a negative reply to an inquiry with the expressions given below.

MAIN MENU Back

<p>Sun 28 January 2008 13:21:19</p> <p>การทบทวนบทเรียน</p> <p>1. หน่วยการเรียนรู้ที่ 10 มีกี่หน่วยการเรียนรู้ มีกี่ข้อสอบ 2. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 3. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 4. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 5. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 6. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี</p> <p>Exit Test</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:21:39</p> <p>การทบทวนบทเรียน</p> <p>1. เนื้อหา 2. เนื้อหา 3. เนื้อหา 4. เนื้อหา 5. เนื้อหา 6. เนื้อหา 7. เนื้อหา 8. เนื้อหา 9. เนื้อหา 10. เนื้อหา</p> <p>a. replace b. unstable c. not be exempted from d. out of stock e. not be manufactured f. not available g. the alternative h. regret i. ready j. subject to change</p> <p>Back Next</p>																																	
<p>Sun 28 January 2008 13:21:48</p> <p>การทบทวนบทเรียน</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ชื่อ</th> <th>เลขที่</th> <th>คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>3</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>4</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>5</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>6</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>7</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>8</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>9</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>10</td><td>0</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> <p>ได้คะแนนรวม = 0 คะแนน ว่างๆ = 0 คะแนน ว่างๆ = 0 คะแนน</p> <p>*คลิก "Back" กลับไปยังเมนูเดิม *คลิก "Next" ไปเมนูถัดไป</p> <p>Back Next</p>	ชื่อ	เลขที่	คะแนน	1	0	0	2	0	0	3	0	0	4	0	0	5	0	0	6	0	0	7	0	0	8	0	0	9	0	0	10	0	0	<p>Sun 28 January 2008 13:22:13</p> <p>การทบทวนบทเรียน</p> <p>1. หน่วยการเรียนรู้ที่ 10 มีกี่หน่วยการเรียนรู้ มีกี่ข้อสอบ 2. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 3. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 4. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 5. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 6. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี</p> <p>Exit Test</p>
ชื่อ	เลขที่	คะแนน																																
1	0	0																																
2	0	0																																
3	0	0																																
4	0	0																																
5	0	0																																
6	0	0																																
7	0	0																																
8	0	0																																
9	0	0																																
10	0	0																																
<p>Sun 28 January 2008 13:22:27</p> <p>การทบทวนบทเรียน</p> <p>1. เนื้อหา 2. เนื้อหา 3. เนื้อหา 4. เนื้อหา 5. เนื้อหา 6. เนื้อหา 7. เนื้อหา 8. เนื้อหา 9. เนื้อหา 10. เนื้อหา</p> <p>a. We are very sorry that the goods you require is not available. b. Once again we would like to thank you for your interest. c. We are sorry that the goods are out of order. d. We are sorry to inform you that the goods are out of order.</p> <p>Back Next</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:22:33</p> <p>การทบทวนบทเรียน</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ชื่อ</th> <th>เลขที่</th> <th>คะแนน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>2</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>3</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>4</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>5</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>6</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>7</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>8</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>9</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr><td>10</td><td>0</td><td>0</td></tr> </tbody> </table> <p>ได้คะแนนรวม = 0 คะแนน ว่างๆ = 0 คะแนน ว่างๆ = 0 คะแนน</p> <p>*คลิก "Back" กลับไปยังเมนูเดิม *คลิก "Next" ไปเมนูถัดไป</p> <p>Back Next</p>	ชื่อ	เลขที่	คะแนน	1	0	0	2	0	0	3	0	0	4	0	0	5	0	0	6	0	0	7	0	0	8	0	0	9	0	0	10	0	0
ชื่อ	เลขที่	คะแนน																																
1	0	0																																
2	0	0																																
3	0	0																																
4	0	0																																
5	0	0																																
6	0	0																																
7	0	0																																
8	0	0																																
9	0	0																																
10	0	0																																
<p>Sun 28 January 2008 13:22:47</p> <p>การทบทวนบทเรียน</p> <p>1. หน่วยการเรียนรู้ที่ 10 มีกี่หน่วยการเรียนรู้ มีกี่ข้อสอบ 2. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 3. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 4. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี 5. ให้นักเรียนเขียนชื่อผู้แต่งบทกวี และบอกชื่อบทกวี</p> <p>Exit Test</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:22:57</p> <p>การทบทวนบทเรียน</p> <p>being published</p> <p>Dear Mr. Brown,</p> <p>_____ for your letter of November 8, 2005, _____ our new catalogue for 2006.</p> <p>The new catalogue are now _____ and will be ready _____ of November.</p> <p>You _____ a copy before December 10.</p> <p>Yours sincerely,</p> <p>Exit Test</p>																																	

Sun 28 January 2008 13:35:47

คำสั่งพิมพ์ใบสั่งซื้อ

1. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...
2. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...
3. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...
4. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...
5. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...
6. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...

Exit Test

Sun 28 January 2008 13:36:40

คำสั่งพิมพ์ใบสั่งซื้อ

1. a. for 2,500 Bht.
2. a. and the postage
3. by airmail
4. enclosing the order
5. for 3,500
6. a certified cheque
7. and freight charge
8. enclosing the order
9. for BHT 20,000
10. a bank draft

Exit Test

Back Next

Sun 28 January 2008 13:36:10

ใบสั่งซื้อ

ลำดับ	ชื่อสินค้า	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	รวม
1	กระดาษพิมพ์	100	0.00	0.00
2	หมึกพิมพ์	10	0.00	0.00
3	กระดาษถ่ายเอกสาร	100	0.00	0.00

Exit Test

Back Next

Sun 28 January 2008 13:36:25

คำสั่งพิมพ์ใบสั่งซื้อ

1. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...
2. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...
3. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...
4. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...
5. ใบสั่งซื้อฉบับนี้ใช้สำหรับสั่งซื้อสินค้าจาก บริษัท...

Exit Test

Sun 28 January 2008 13:36:40

Dear Mr. Wilson

Please use the following with your order of office supplies.

One CM 3578 copying machine Bht. 88,000 plus and handling.

The cost should be to our account No. 2-793-844850 and the machine should be to Ms. Anne Brown.

BEST COMPANY, 868 Tharanoon Road, Nonthaburi 11050

We would acknowledge of this order.

If it has been by September 30, you.

Sincerely,

Exit Test

Sun 28 January 2008 13:37:77

ใบสั่งซื้อ

ลำดับ	ชื่อสินค้า	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	รวม
1	กระดาษพิมพ์	100	0.00	0.00
2	หมึกพิมพ์	10	0.00	0.00
3	กระดาษถ่ายเอกสาร	100	10.00	10.00
4	กระดาษถ่ายเอกสาร	100	10.00	10.00
5	กระดาษถ่ายเอกสาร	100	10.00	10.00
6	กระดาษถ่ายเอกสาร	100	10.00	10.00
7	กระดาษถ่ายเอกสาร	100	10.00	10.00
8	กระดาษถ่ายเอกสาร	100	10.00	10.00
9	กระดาษถ่ายเอกสาร	100	10.00	10.00
10	กระดาษถ่ายเอกสาร	100	10.00	10.00

Exit Test

Back Next

Sun 28 January 2008 13:37:59

3.1.3 Some expressions for an order letter

คำสั่งพิมพ์ใบสั่งซื้อ

Exit Test

Continue

Sun 28 January 2008 13:38:11

3.1.3 Some expressions for an order letter

Find the correct meaning from column B to match with the given words in column A.

Exit Test

MENU Back

<p>วันที่ 28 January 2008 เวลา 13:38:23</p> <p>3. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า</p> <ol style="list-style-type: none">1. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน2. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน3. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน4. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน5. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน6. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน <p>Exit Test</p>	<p>วันที่ 28 January 2008 เวลา 13:38:37</p> <ol style="list-style-type: none">1. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า2. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า3. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า4. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า5. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า6. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า7. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า8. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า9. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า10. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า <p>a. Cost on Delivery b. low profits c. trade discount d. quality terms e. agent f. cash with order g. terms of delivery h. mention an order i. total order j. firm conditions</p> <p>Back Next</p>																																	
<p>วันที่ 28 January 2008 เวลา 13:38:49</p> <p>สรุปผลการดำเนินงาน</p> <table border="1"><thead><tr><th>ปี</th><th>ขาย</th><th>กำไร</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>2</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>3</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>4</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>5</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>6</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>7</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>8</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>9</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>10</td><td>100</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>กำไรสุทธิรวม = 0 ล้านบาท ขาดทุนรวม = 0 ล้านบาท กำไรสุทธิ = 0 ล้านบาท</p> <p>Exit Test</p> <p>*คลิก "Back" กลับไปยังเมนูเดิม *คลิก "Next" ไปยังเมนูถัดไป</p>	ปี	ขาย	กำไร	1	100	0	2	100	0	3	100	0	4	100	0	5	100	0	6	100	0	7	100	0	8	100	0	9	100	0	10	100	0	<p>วันที่ 28 January 2008 เวลา 13:39:13</p> <p>3.2.1 The principles of writing an order-acknowledgment letter</p> <p>หลักการเขียนใบสั่งซื้อ หลักการเขียนใบสั่งซื้อ หลักการเขียนใบสั่งซื้อ</p> <p>Continue</p>
ปี	ขาย	กำไร																																
1	100	0																																
2	100	0																																
3	100	0																																
4	100	0																																
5	100	0																																
6	100	0																																
7	100	0																																
8	100	0																																
9	100	0																																
10	100	0																																
<p>วันที่ 28 January 2008 เวลา 13:39:24</p> <p>3.2.1. The principles of writing an order-acknowledgment letter</p> <p>Write the opening paragraphs in an order-acknowledgment letter.</p> <p>MENU Back</p>	<p>วันที่ 28 January 2008 เวลา 13:39:37</p> <p>3. การดำเนินการสั่งซื้อสินค้า</p> <ol style="list-style-type: none">1. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน2. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน3. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน4. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน5. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน6. บริษัท ABC มี 10 ปี เป็นบริษัทที่ผลิตผลไม้สดกว่า 1 เดือน <p>Exit Test</p>																																	
<p>วันที่ 28 January 2008 เวลา 13:39:51</p> <ol style="list-style-type: none">1. Thank you for _____2. We are pleased _____3. We are pleased _____4. Thank you for _____5. Thank you for _____ <ol style="list-style-type: none">1. a. for 10 dozen of pineapple juice2. your order3. catalogue number PL 3074. of May 55. for 50 cases of instant fruit juice <ol style="list-style-type: none">1. your order No. 8502. Cat. No. HB 2693. a. Cat. No. 1474. to receive5. to receive <p>Back Next</p>	<p>วันที่ 28 January 2008 เวลา 13:40:01</p> <p>สรุปผลการดำเนินงาน</p> <table border="1"><thead><tr><th>ปี</th><th>ขาย</th><th>กำไร</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>2</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>3</td><td>100</td><td>0</td></tr><tr><td>4</td><td>100</td><td>0</td></tr></tbody></table> <p>กำไรสุทธิรวม = 0 ล้านบาท ขาดทุนรวม = 0 ล้านบาท กำไรสุทธิ = 0 ล้านบาท</p> <p>Exit Test</p> <p>*คลิก "Back" กลับไปยังเมนูเดิม *คลิก "Next" ไปยังเมนูถัดไป</p>	ปี	ขาย	กำไร	1	100	0	2	100	0	3	100	0	4	100	0																		
ปี	ขาย	กำไร																																
1	100	0																																
2	100	0																																
3	100	0																																
4	100	0																																

<p>Sun 28 January 2008 13:40:25</p> <p>3.2.2 The structure of an order-acknowledgement letter.</p> <p>โครงสร้างของ 1 ฉบับมีดังนี้ 1. คำทักทาย 2. คำขอบคุณ 3. คำยืนยันการสั่งซื้อ 4. คำขอชำระเงิน</p> <p>Continue</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:40:35</p> <p>3.2.2 The structure of an order-acknowledgement letter.</p> <p>1. Fill in each blank to complete the order-acknowledgement letter. 2. Fill in each blank to complete the order-acknowledgement letter. 3. Write an order-acknowledgement letter with the expressions below.</p> <p>MENU Back</p>
<p>Sun 28 January 2008 13:40:54</p> <p>วิธีการทำแบบฝึกหัด</p> <p>1. อ่านคำสั่งและดูตัวอย่าง 2. ทำแบบฝึกหัดตามคำสั่งที่กำหนด 3. ตรวจสอบคำตอบของคุณ 4. บันทึกคำตอบของคุณ 5. ตรวจสอบคำตอบของคุณ</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:41:13</p> <p>Dear Mr. Wilson, Thank you for your _____ No. 488 _____ April 14, 2005. We _____ you 200 dozens of 100% orange juice by Thai Cargo Company today. You _____ the goods on April 15. We _____ to be of service again.</p> <p>Sincerely yours,</p> <p>Exit Test</p>
<p>Sun 28 January 2008 13:41:43</p> <p>สรุปผลการตอบแบบฝึกหัด</p> <p>1. order ได้คะแนนรวม = 0 คะแนน 2. date วันที่ = 0 คะแนน 3. price ราคา = 0 คะแนน 4. quantity จำนวน = 0 คะแนน 5. total รวม = 0 คะแนน</p> <p>Exit Test</p> <p>*คลิก "Back" กลับสู่หน้าจอ *คลิก "Next" ไปสู่นาฬิกาถัดไป</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:41:59</p> <p>วิธีการทำแบบฝึกหัด</p> <p>1. อ่านคำสั่งและดูตัวอย่าง 2. ทำแบบฝึกหัดตามคำสั่งที่กำหนด 3. ตรวจสอบคำตอบของคุณ 4. บันทึกคำตอบของคุณ 5. ตรวจสอบคำตอบของคุณ</p>
<p>Sun 28 January 2008 13:42:12</p> <p>Dear Mr. Smith, Thank you for your _____ of May 17 _____ 100 cases of crushed pineapple, _____ \$88, at our sale _____ of 15,000. We'll _____ you \$240 for shipping and handling. The product will be _____ from our _____ in Montreal in about 1 week. It will be _____ to you by C.O.D. as you requested, and should _____ about the end of May. We _____ your order and hope we can be of service again.</p> <p>Sincerely yours,</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:42:58</p> <p>สรุปผลการตอบแบบฝึกหัด</p> <p>1. order ได้คะแนนรวม = 0 คะแนน 2. date วันที่ = 0 คะแนน 3. price ราคา = 0 คะแนน 4. quantity จำนวน = 0 คะแนน 5. total รวม = 0 คะแนน</p> <p>Exit Test</p> <p>*คลิก "Back" กลับสู่หน้าจอ *คลิก "Next" ไปสู่นาฬิกาถัดไป</p>

<p>Sun 28 January 2008 13:43:18</p> <p>www.ksars.com</p> <p>Current User:</p> <p>การรับทราบใบสั่งซื้อ</p> <p>1. บริษัท KSARS Co. จำกัด ขอแจ้งให้ท่านทราบว่า บริษัทได้จัดส่งสินค้าตามใบสั่งซื้อของท่านเรียบร้อยแล้ว และขณะนี้สินค้าได้มาถึงมือคุณแล้ว กรุณาตรวจสอบจำนวนและคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ และแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุด</p> <p>2. กรุณาตรวจสอบใบสั่งซื้อของคุณให้แน่ใจว่าถูกต้องและครบถ้วน</p> <p>3. กรุณาแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุดว่า คุณได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้วหรือไม่</p> <p>4. กรุณาแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุดว่า คุณมีข้อสงสัยเกี่ยวกับใบสั่งซื้อหรือไม่</p> <p>5. กรุณาแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุดว่า คุณมีข้อสงสัยเกี่ยวกับใบสั่งซื้อหรือไม่</p> <p>6. กรุณาแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุดว่า คุณมีข้อสงสัยเกี่ยวกับใบสั่งซื้อหรือไม่</p> <p>Exit Test</p> <p>Back Next</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:43:33</p> <p>www.ksars.com</p> <p>Current User:</p> <p>Dear Mrs. Anderson:</p> <p>(1)</p> <p>(2)</p> <p>(3)</p> <p>(4)</p> <p>(5)</p> <p>a. We hope to be of service again.</p> <p>b. We are pleased to receive your order No. 234 dated December 21, 2006.</p> <p>c. You will receive the goods on September 24.</p> <p>d. Yours sincerely,</p> <p>e. We have sent you 18 dozen of 100% pineapple juice by DHL. Contact Customer Service.</p> <p>Exit Test</p> <p>Back Next</p>																																																																																								
<p>Sun 28 January 2008 13:43:43</p> <p>www.ksars.com</p> <p>Current User:</p> <p>ข้อมูลการชำระเงิน</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sl</th> <th>Qty</th> <th>Price</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>หักส่วนลด = 0 บาท</p> <p>ภาษี = 0 บาท</p> <p>รวม = 0 บาท</p> <p>รวมภาษี = 0 บาท</p> <p>รวมรวม = 0 บาท</p> <p>Exit Test</p> <p>*คลิก "Back" กลับไปยังเมนูเดิม *คลิก "Next" ดำเนินการต่อไป</p> <p>Back Next</p>	Sl	Qty	Price	Total	1	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	0	5	0	0	0	6	0	0	0	7	0	0	0	8	0	0	0	9	0	0	0	10	0	0	0	<p>Sun 28 January 2008 13:44:00</p> <p>www.ksars.com</p> <p>Current User:</p> <p>3.2.3 Some expressions for an order-acknowledgment letter.</p> <p>การรับทราบใบสั่งซื้อ</p> <p>คำศัพท์ที่ใช้ในใบสั่งซื้อ:</p> <p>ใบสั่งซื้อ = order</p> <p>การรับทราบ = acknowledgment</p> <p>Exit Test</p> <p>Continue</p>																																												
Sl	Qty	Price	Total																																																																																						
1	0	0	0																																																																																						
2	0	0	0																																																																																						
3	0	0	0																																																																																						
4	0	0	0																																																																																						
5	0	0	0																																																																																						
6	0	0	0																																																																																						
7	0	0	0																																																																																						
8	0	0	0																																																																																						
9	0	0	0																																																																																						
10	0	0	0																																																																																						
<p>Sun 28 January 2008 13:44:20</p> <p>www.ksars.com</p> <p>Current User:</p> <p>3.2.3 Some expressions for an order-acknowledgment letter.</p> <p>Match the expressions in column A with expressions in column B.</p> <p>Exit Test</p> <p>MENU Back</p>	<p>Sun 28 January 2008 13:44:35</p> <p>www.ksars.com</p> <p>Current User:</p> <p>การรับทราบใบสั่งซื้อ</p> <p>1. บริษัท KSARS Co. จำกัด ขอแจ้งให้ท่านทราบว่า บริษัทได้จัดส่งสินค้าตามใบสั่งซื้อของท่านเรียบร้อยแล้ว และขณะนี้สินค้าได้มาถึงมือคุณแล้ว กรุณาตรวจสอบจำนวนและคุณภาพของสินค้าที่ได้รับ และแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุด</p> <p>2. กรุณาตรวจสอบใบสั่งซื้อของคุณให้แน่ใจว่าถูกต้องและครบถ้วน</p> <p>3. กรุณาแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุดว่า คุณได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้วหรือไม่</p> <p>4. กรุณาแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุดว่า คุณมีข้อสงสัยเกี่ยวกับใบสั่งซื้อหรือไม่</p> <p>5. กรุณาแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุดว่า คุณมีข้อสงสัยเกี่ยวกับใบสั่งซื้อหรือไม่</p> <p>6. กรุณาแจ้งให้เราทราบโดยเร็วที่สุดว่า คุณมีข้อสงสัยเกี่ยวกับใบสั่งซื้อหรือไม่</p> <p>Exit Test</p>																																																																																								
<p>Sun 28 January 2008 13:45:00</p> <p>www.ksars.com</p> <p>Current User:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sl</th> <th>Qty</th> <th>Price</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>หักส่วนลด = 0 บาท</p> <p>ภาษี = 0 บาท</p> <p>รวม = 0 บาท</p> <p>รวมภาษี = 0 บาท</p> <p>รวมรวม = 0 บาท</p> <p>Exit Test</p> <p>*คลิก "Back" กลับไปยังเมนูเดิม *คลิก "Next" ดำเนินการต่อไป</p> <p>Back Next</p>	Sl	Qty	Price	Total	1	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	0	5	0	0	0	6	0	0	0	7	0	0	0	8	0	0	0	9	0	0	0	10	0	0	0	<p>Sun 28 January 2008 13:45:00</p> <p>www.ksars.com</p> <p>Current User:</p> <p>ข้อมูลการชำระเงิน</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sl</th> <th>Qty</th> <th>Price</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>หักส่วนลด = 0 บาท</p> <p>ภาษี = 0 บาท</p> <p>รวม = 0 บาท</p> <p>รวมภาษี = 0 บาท</p> <p>รวมรวม = 0 บาท</p> <p>Exit Test</p> <p>*คลิก "Back" กลับไปยังเมนูเดิม *คลิก "Next" ดำเนินการต่อไป</p> <p>Back Next</p>	Sl	Qty	Price	Total	1	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	0	5	0	0	0	6	0	0	0	7	0	0	0	8	0	0	0	9	0	0	0	10	0	0	0
Sl	Qty	Price	Total																																																																																						
1	0	0	0																																																																																						
2	0	0	0																																																																																						
3	0	0	0																																																																																						
4	0	0	0																																																																																						
5	0	0	0																																																																																						
6	0	0	0																																																																																						
7	0	0	0																																																																																						
8	0	0	0																																																																																						
9	0	0	0																																																																																						
10	0	0	0																																																																																						
Sl	Qty	Price	Total																																																																																						
1	0	0	0																																																																																						
2	0	0	0																																																																																						
3	0	0	0																																																																																						
4	0	0	0																																																																																						
5	0	0	0																																																																																						
6	0	0	0																																																																																						
7	0	0	0																																																																																						
8	0	0	0																																																																																						
9	0	0	0																																																																																						
10	0	0	0																																																																																						

Sun 28 January 2008 13:45:45

UNIT 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL

4.1 A MEMORANDUM

- 4.1.1 Parts and forms of a memorandum
- 4.1.2 The principles of writing a memorandum
- 4.1.3 How to respond to a memorandum

4.2 AN E-MAIL

- 4.2.1 Parts and forms of an e-mail
- 4.2.2 Sending and receiving an e-mail
- 4.2.3 E-mail writing

MENU

Sun 28 January 2008 13:45:56

4.1.1 Facts and forms of a memorandum

1. Write Y (Yes) in front of the statement if it is true and N (No) in front of the statement if it is false.

2. Rearrange the parts of a memorandum in a correct form.

3. Fill in each blank with the correct part of a memorandum.

Continue

Sun 28 January 2008 13:46:29

4.1.1 Facts and forms of a memorandum

1. Write Y (Yes) in front of the statement if it is true and N (No) in front of the statement if it is false.
2. Rearrange the parts of a memorandum in a correct form.
3. Fill in each blank with the correct part of a memorandum.

MAIN MENU Back

Sun 28 January 2008 13:46:42

ข้อควรจำในการเขียน

1. เขียน Y (Yes) ไว้หน้าข้อความที่จริง และ N (No) ไว้หน้าข้อความที่เท็จ
2. เรียงส่วนต่างๆ ของจดหมายเวียนให้ถูกต้อง
3. เติมคำในส่วนที่ว่างด้วยส่วนที่ถูกต้องของจดหมายเวียน

Sun 28 January 2008 13:46:55

ข้อควรจำในการเขียน

1. เขียน Y (Yes) ไว้หน้าข้อความที่จริง และ N (No) ไว้หน้าข้อความที่เท็จ
2. เรียงส่วนต่างๆ ของจดหมายเวียนให้ถูกต้อง
3. เติมคำในส่วนที่ว่างด้วยส่วนที่ถูกต้องของจดหมายเวียน

Exit Test Back Next

Sun 28 January 2008 13:47:05

ส่วนประกอบของจดหมายเวียน

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1. ชื่อเรื่อง = 0 คะแนน
2. วันที่ = 0 คะแนน
3. หัวข้อ = 0 คะแนน

*คลิก 'Back' เมื่อกลับไป
*คลิก 'Next' เมื่อข้ามข้อถัดไป

Exit Test Back Next

Sun 28 January 2008 13:47:24

ข้อควรจำในการเขียน

1. เขียน Y (Yes) ไว้หน้าข้อความที่จริง และ N (No) ไว้หน้าข้อความที่เท็จ
2. เรียงส่วนต่างๆ ของจดหมายเวียนให้ถูกต้อง
3. เติมคำในส่วนที่ว่างด้วยส่วนที่ถูกต้องของจดหมายเวียน

Sun 28 January 2008 13:47:38

ส่วนประกอบของจดหมายเวียน

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

a. Subject
b. To
c. Identity of the typed
d. Enclosures
e. Signature
f. Body
g. From
h. Memorandum
i. Carbon copies
j. Date

Exit Test Back Next

Screenshot of a mobile application interface. The header shows the date 'Sun 28 January 2008' and time '13:47:50'. The main content area displays a table with columns 'No', 'Dept', and 'Name'. The table contains several rows of data. Below the table, there are instructions in Thai: '* กด Back' จะกลับไปเมนูเดิม' and '* กด Next' จะดูเอกสารถัดไป'. At the bottom, there are 'Back' and 'Next' buttons.

Screenshot of a mobile application interface. The header shows the date 'Sun 28 January 2008' and time '13:49:36'. The main content area contains a list of instructions in Thai, numbered 1 through 6. At the bottom, there are 'Back' and 'Next' buttons.

Screenshot of a mobile application interface. The header shows the date 'Sun 28 January 2008' and time '13:49:50'. The main content area displays an 'INTEROFFICE MEMORANDUM' form with fields for 'TO', 'FROM', 'DATE', and 'SUBJECT'. Below the form, there are instructions in Thai: '* กด Back' จะกลับไปเมนูเดิม' and '* กด Next' จะดูเอกสารถัดไป'. At the bottom, there are 'Back' and 'Next' buttons.

Screenshot of a mobile application interface. The header shows the date 'Sun 28 January 2008' and time '13:50:00'. The main content area displays a table with columns 'No', 'Dept', and 'Name'. Below the table, there are instructions in Thai: '* กด Back' จะกลับไปเมนูเดิม' and '* กด Next' จะดูเอกสารถัดไป'. At the bottom, there are 'Back' and 'Next' buttons.

Screenshot of a mobile application interface. The header shows the date 'Sun 28 January 2008' and time '13:50:30'. The main content area contains text in Thai, including the heading '4.1.2 The principles of writing a memorandum'. At the bottom, there is a 'Continue' button.

Screenshot of a mobile application interface. The header shows the date 'Sun 28 January 2008' and time '13:50:39'. The main content area contains text in Thai, including the heading '4.1.2 The principles of writing a memorandum'. Below the text, there are numbered instructions. At the bottom, there are 'MENU' and 'Back' buttons.

Screenshot of a mobile application interface. The header shows the date 'Sun 28 January 2008' and time '13:51:54'. The main content area contains text in Thai, including the heading '4.1.2 The principles of writing a memorandum'. At the bottom, there are 'Back' and 'Next' buttons.

Screenshot of a mobile application interface. The header shows the date 'Sun 28 January 2008' and time '13:51:29'. The main content area contains text in Thai, including the heading '4.1.2 The principles of writing a memorandum'. Below the text, there are numbered instructions. At the bottom, there are 'Back' and 'Next' buttons.

Screenshot 1 (13:51:42):
 *คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม
 *คลิก "Next" ไปเมนูของข้อถัดไป

Sl	Slip	Number
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	0	0
10	0	0

Meeting Items:
 1. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 2. เตรียมเอกสารที่ต้องนำเสนอ เตรียมเอกสารให้พร้อม
 3. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 4. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 5. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 6. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง

Screenshot 2 (13:52:45):
MEMORANDUM
 a. SUBJECT: June Staff Meeting
 b. FROM: Sales Manager
 c. Please attend the monthly staff meeting on June 28, at 10:00 a.m. in the Conference Room 1.
 d. TO: All Salesmen
 e. DATE: June 5, 2008

Screenshot 3 (13:55:14):
 *คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม
 *คลิก "Next" ไปเมนูของข้อถัดไป

Screenshot 4 (13:55:29):
MEMO
 a. This is to confirm that the next staff meeting will be held on Tuesday August 1 at 9:00 a.m. in the Company Conference Room 1. Please let me know right away if you will be unable to attend.
 b. For All staff members
 c. Date: July 24, 2008
 d. From: Managing Director
 e. Subject: August 1, Staff Meeting

Screenshot 5 (13:55:37):
 *คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม
 *คลิก "Next" ไปเมนูของข้อถัดไป

Sl	Slip	Number
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	0	0
7	0	0
8	0	0
9	0	0
10	0	0

Meeting Items:
 1. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 2. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 3. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 4. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 5. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 6. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง

Screenshot 6 (13:55:67):
 *คลิก "Back" กลับไปเมนูเดิม
 *คลิก "Next" ไปเมนูของข้อถัดไป

Meeting Items:
 1. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 2. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 3. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 4. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 5. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง
 6. เตรียมพร้อมกันก่อน 15 นาที ก่อน 1 ชั่วโมง

The screenshots show the following content:

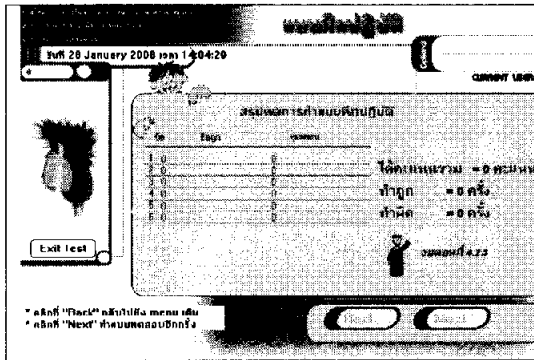
- Top Left:** An internal memorandum form with fields for To, From, Date, and Subject. The subject is "Lowering an electricity bill".
- Top Right:** A table with columns 'No.', 'High', and 'Number'. It lists items with their respective values.
- Middle Left:** A section titled "4.1.3 Some expressions for a memorandum" with Thai text.
- Middle Right:** A section titled "4.1.3 Some expressions for a memorandum" with a matching exercise in Thai.
- Bottom Left:** A list of items in Thai, numbered 1 to 10.
- Bottom Right:** A list of items in English, numbered 1 to 10, corresponding to the Thai list.

<p>www.thaigov.go.th</p> <p>Sat 28 January 2008 เวลา 13:58:08</p> <p>CURRENT USER:</p> <p>4.2.1 Parts and forms of an email</p> <p>1. Match (X) on the correct a, b, c, or d.</p> <p>2. Check the correct answer.</p> <p>MENU Back</p>	<p>www.thaigov.go.th</p> <p>Sat 28 January 2008 เวลา 13:58:22</p> <p>CURRENT USER:</p> <p>ข้อใดคือส่วนหัวของอีเมล</p> <p>1. ส่วนหัวของอีเมล คือ ส่วนที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง 2. ส่วนหัวของอีเมล คือ ส่วนที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง 3. ส่วนหัวของอีเมล คือ ส่วนที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง 4. ส่วนหัวของอีเมล คือ ส่วนที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง 5. ส่วนหัวของอีเมล คือ ส่วนที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง</p>
<p>www.thaigov.go.th</p> <p>Sat 28 January 2008 เวลา 13:58:35</p> <p>CURRENT USER:</p> <p>1. ข้อใดคือส่วนหัวของอีเมล</p> <p>a. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง b. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง c. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง d. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง</p> <p>Exit Test</p>	<p>www.thaigov.go.th</p> <p>Sat 28 January 2008 เวลา 13:58:56</p> <p>CURRENT USER:</p> <p>2. ข้อใดคือส่วนหัวของอีเมล</p> <p>a. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง b. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง c. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง d. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง</p> <p>Exit Test</p>
<p>www.thaigov.go.th</p> <p>Sat 28 January 2008 เวลา 13:59:13</p> <p>CURRENT USER:</p> <p>3. ข้อใดคือส่วนหัวของอีเมล</p> <p>a. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง b. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง c. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง d. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง</p> <p>Exit Test</p>	<p>www.thaigov.go.th</p> <p>Sat 28 January 2008 เวลา 13:59:26</p> <p>CURRENT USER:</p> <p>3. ข้อใดคือส่วนหัวของอีเมล</p> <p>a. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง b. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง c. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง d. ที่อยู่ของผู้รับและผู้ส่ง</p> <p>ถูกต้อง</p>
<p>www.thaigov.go.th</p> <p>Sat 28 January 2008 เวลา 13:59:39</p> <p>CURRENT USER:</p> <p>4. ข้อใดคือส่วนหัวของอีเมล</p> <p>a. password b. log in c. mail box d. host computer</p> <p>Exit Test</p>	<p>www.thaigov.go.th</p> <p>Sat 28 January 2008 เวลา 13:59:55</p> <p>CURRENT USER:</p> <p>5. ข้อใดคือส่วนหัวของอีเมล</p> <p>a. server b. personal computer c. modem d. log in</p> <p>Exit Test</p>

<p>Sun 28 January 2008 14:00:12</p> <p>Current User</p> <p>အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>စာအုပ်</th> <th>အမျိုးအမည်</th> <th>အရက်</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>အ</td> <td>အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>အ</td> <td>အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>အ</td> <td>အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>အ</td> <td>အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>အ</td> <td>အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်</td> </tr> </tbody> </table> <p>Exit Test</p> <p>* နံပါတ် "Back" ကိုနှိပ်ရန် မှတ်တမ်း * နံပါတ် "Next" ကိုနှိပ်ရန် မှတ်တမ်း</p>	စာအုပ်	အမျိုးအမည်	အရက်	1	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်	2	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်	3	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်	4	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်	5	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်	<p>Sun 28 January 2008 14:00:32</p> <p>Current User</p> <p>အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ 2. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ 3. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ 4. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ 5. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ 6. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ <p>Exit Test</p>		
စာအုပ်	အမျိုးအမည်	အရက်																			
1	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်																			
2	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်																			
3	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်																			
4	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်																			
5	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 4 နှစ်အရက်																			
<p>Sun 28 January 2008 14:00:46</p> <p>Current User</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. You click this button when you want to read your e-mail. 2. You click this button when you want to add an additional document. 3. You click this button when you want to write your e-mail. 4. You click this button when you want to read a new message. <p>Exit Test</p> <p>Back Next</p>	<p>Sun 28 January 2008 14:00:55</p> <p>Current User</p> <p>အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>စာအုပ်</th> <th>အမျိုးအမည်</th> <th>အရက်</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>အ</td> <td>အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>အ</td> <td>အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>အ</td> <td>အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>အ</td> <td>အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်</td> </tr> </tbody> </table> <p>Exit Test</p> <p>* နံပါတ် "Back" ကိုနှိပ်ရန် မှတ်တမ်း * နံပါတ် "Next" ကိုနှိပ်ရန် မှတ်တမ်း</p>	စာအုပ်	အမျိုးအမည်	အရက်	1	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်	2	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်	3	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်	4	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်					
စာအုပ်	အမျိုးအမည်	အရက်																			
1	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်																			
2	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်																			
3	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်																			
4	အ	အရက်အမျိုးအမည် = 0 နှစ်အရက်																			
<p>Sun 28 January 2008 14:01:18</p> <p>Current User</p> <p>4.2.2 Sending and receiving an email</p> <p>အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</p> <p>Exit Test</p> <p>Continue</p>	<p>Sun 28 January 2008 14:01:28</p> <p>Current User</p> <p>4.2.2 Sending and receiving an email</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Match the technology in column A with the same technology in column B. 2. Write out the abbreviations. <p>Exit Test</p> <p>MENU Back</p>																				
<p>Sun 28 January 2008 14:01:40</p> <p>Current User</p> <p>အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ 2. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ 3. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ 4. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ 5. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ 6. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ <p>Exit Test</p>	<p>Sun 28 January 2008 14:01:54</p> <p>Current User</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>1. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</td> <td>a. password</td> </tr> <tr> <td>2. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</td> <td>b. e-mail address</td> </tr> <tr> <td>3. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</td> <td>c. CD</td> </tr> <tr> <td>4. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</td> <td>d. personal computer</td> </tr> <tr> <td>5. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</td> <td>e. electronic mail</td> </tr> <tr> <td>6. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</td> <td>f. mail box</td> </tr> <tr> <td>7. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</td> <td>g. server</td> </tr> <tr> <td>8. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</td> <td>h. receiver's name</td> </tr> <tr> <td>9. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</td> <td>i. sender's name</td> </tr> <tr> <td>10. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ</td> <td>j. modem</td> </tr> </tbody> </table> <p>Exit Test</p> <p>Back Next</p>	1. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	a. password	2. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	b. e-mail address	3. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	c. CD	4. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	d. personal computer	5. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	e. electronic mail	6. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	f. mail box	7. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	g. server	8. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	h. receiver's name	9. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	i. sender's name	10. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	j. modem
1. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	a. password																				
2. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	b. e-mail address																				
3. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	c. CD																				
4. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	d. personal computer																				
5. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	e. electronic mail																				
6. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	f. mail box																				
7. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	g. server																				
8. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	h. receiver's name																				
9. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	i. sender's name																				
10. အချက်အလက်အားလုံးကိုဖော်ပြပါ	j. modem																				

The screenshots show the following content:

- Screenshot 1 (Top Left):** A table with columns 'No', 'Day', and 'Name'. It lists days of the week and their corresponding Thai names. To the right, there are labels: 'วันจันทร์ = 0 วันจันทร์', 'วันอังคาร = 0 วันอังคาร', and 'วันพุธ = 0 วันพุธ'. Below the table are 'Back' and 'Next' buttons.
- Screenshot 2 (Top Right):** A text block with Thai text, likely instructions for a test or exercise.
- Screenshot 3 (Second Row, Left):** A list of abbreviations and their meanings in Thai:
 1. "All about" stands for
 2. "En" stands for
 3. "boo" stands for
 4. "Re" stands for
 5. "CU" stands for
 6. "TX" stands for
 7. "U" stands for
 8. "WANE" stands for
 9. "w" stands for
 10. "I day" stands for
 Below the list are 'Back' and 'Next' buttons.
- Screenshot 4 (Second Row, Right):** A table similar to the first screenshot, but with a different set of data. It includes the same labels for days of the week.
- Screenshot 5 (Third Row, Left):** A text block with the heading '4.2.3 E-mail writing' and Thai text below it. A 'Continue' button is at the bottom.
- Screenshot 6 (Third Row, Right):** A text block with the heading '4.2.3 E-mail writing' and the instruction '1. Write out the underlined abbreviations.' Below this is a large empty space for writing. 'MENU' and 'Back' buttons are at the bottom.
- Screenshot 7 (Bottom Row, Left):** A text block with Thai text and a list of instructions:
 1. กรุณาเขียนชื่อคุณลงในช่องว่างที่ว่าง
 2. กรุณาเขียนชื่อคุณลงในช่องว่างที่ว่าง
 3. กรุณาเขียนชื่อคุณลงในช่องว่างที่ว่าง
 4. กรุณาเขียนชื่อคุณลงในช่องว่างที่ว่าง
 5. กรุณาเขียนชื่อคุณลงในช่องว่างที่ว่าง
 6. กรุณาเขียนชื่อคุณลงในช่องว่างที่ว่าง
- Screenshot 8 (Bottom Row, Right):** A text block with English text and a list of instructions:
 1. Please attend the meeting "ZDAY" at 10:00 a.m. IDAY =
 2. Please deliver the order No. TP 3150 ASAP. AERP =
 3. Could you put an ad in the newspaper? U =
 4. You will agree that our product is "XLNT". XLNT =
 5. Please write to us again if you have any "Go". Go =
 6. We will deliver the goods "IMORO". IMORO =
 Below the list are 'Back' and 'Next' buttons.



ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม
เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม
 เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อสำรวจความต้องการการเขียนภาษาอังกฤษของพนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ของบริษัทผลไม้กระป๋องในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อการนำมาวิเคราะห์ศึกษาแล้วใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหลักสูตรชุดฝึกอบรมทางไกลโดยใช้สื่อประสม เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอโดยรวมเท่านั้น ผลการศึกษาจึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด จึงขอให้ท่านกรุณาตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจที่จำเป็นต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆของ บริษัทผลไม้กระป๋องจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อความลงในช่องว่าง และ / หรือ ใส่เครื่องหมาย \surd ลงใน ()
หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง เกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ
 ชาย หญิง

2. อายุ
 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด
 มัธยมศึกษาปีที่ 3 (ม.3) อนุปริญญา
 มัธยมศึกษาปีที่ 6 (ม.6) ปริญญาตรี
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สูงกว่าปริญญาตรี
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. สถานภาพการสมรส
 โสด สมรส

5. รายได้ต่อเดือน
 ต่ำกว่า 10,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท 20,001 บาท ขึ้นไป

6. พื้นที่ตั้งสถานที่ทำงานของท่าน
 อำเภอเมือง อำเภอทับสะแก
 อำเภอกุยบุรี อำเภอบางสะพาน
 อำเภอปราณบุรี อำเภอบางสะพานน้อย
 อำเภอหัวหิน อำเภอสามร้อยยอด

7. งานในหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ (ฝ่ายหรือแผนก)
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ทรัพยากรบุคคล | <input type="checkbox"/> วัสดุดิบ |
| <input type="checkbox"/> การเงิน/การบัญชี | <input type="checkbox"/> วิศวกรรม |
| <input type="checkbox"/> คลังสินค้า | <input type="checkbox"/> จัดซื้อ |
| <input type="checkbox"/> ควบคุมคุณภาพ | <input type="checkbox"/> ประสานงานลูกค้า |
| <input type="checkbox"/> วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |
8. ประสบการณ์ในการเรียน และ / หรืออบรมภาษาอังกฤษของท่าน
- มี ไม่มี (ไม่ต้องตอบข้อ 9, 10, 11, 12)
9. เรียนภาษาอังกฤษจากข้อใดต่อไปนี้
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> จากการเรียนในโรงเรียน | <input type="checkbox"/> จากเพื่อนหรือคนรู้จัก |
| <input type="checkbox"/> จากวิทยากรอบรมภาษาอังกฤษ | <input type="checkbox"/> จากงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ |
| <input type="checkbox"/> จากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) |
10. ระยะเวลาเรียน และ / หรือ อบรมภาษาอังกฤษ
- น้อยกว่า 1 ปี 1-2 ปี 3-4 ปี 5 ปี ขึ้นไป
11. เคยศึกษาคูงานต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ
- เคย ไม่เคย
12. คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย $\sqrt{\quad}$ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความสามารถทางภาษาอังกฤษของท่าน
- | ทักษะภาษาอังกฤษ | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | อ่อน | อ่อนมาก |
|-------------------------------|-------|----|---------|------|---------|
| 12.1 การฟัง | | | | | |
| 12.2 การพูด | | | | | |
| 12.3 การอ่าน | | | | | |
| 12.4 การเขียน | | | | | |
| 12.5 อื่นๆ (เช่น การแปล) | | | | | |
13. ปัจจุบันท่านเขียนจดหมายธุรกิจลักษณะใดมากที่สุด
- จดหมายธรรมดา จดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 2 ความต้องการการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
ประจำระดับหัวหน้างาน หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆของบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความ
ต้องการการเขียนภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานประจำระดับหัวหน้างาน
หัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายต่างๆของบริษัทผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แต่ละ
คำถามมีระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ ต่อไปนี้

5	หมายถึง	ต้องการมากที่สุด
4	หมายถึง	ต้องการมาก
3	หมายถึง	ต้องการปานกลาง
2	หมายถึง	ต้องการน้อย
1	หมายถึง	ต้องการน้อยที่สุด

ความต้องการของพนักงาน	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
1. ในการปฏิบัติงาน ท่านต้องการใช้ภาษาอังกฤษในปริมาณ มากน้อยเพียงใด.....
2. ในการปฏิบัติงาน ท่านต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเขียน สิ่งต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
2.1 ป้ายประกาศต่างๆในสถานประกอบการ
2.2 ส่วนประกอบและรูปแบบของจดหมายธุรกิจ
2.3 จดหมายสอบถาม
2.4 จดหมายตอบต่อจดหมายสอบถาม.....
2.5 จดหมายสั่งสินค้า.....
2.6 จดหมายชำระเงิน.....
2.7 จดหมายร้องเรียนและการปรับปรุงบัญชี.....
2.8 การขอเครดิต.....
2.9 ตัวแทนและการขอเป็นตัวแทน.....
2.10 จดหมายธุรกิจ

ความต้องการของพนักงาน	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
2.11 จดหมายสมัครงาน.....
2.12 บันทึกลับ.....
2.13 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail).....
3. ไวยากรณ์ที่ท่านต้องการใช้ในการเขียนจดหมายธุรกิจ					
3.1 คำศัพท์.....
3.2 จำนวน.....
3.3 โครงสร้างประโยค.....
3.4 กาล (tenses)
3.5 การใช้กริยาให้สอดคล้องกับประธานในประโยค
4. ความต้องการอื่นๆ(โปรดระบุ).....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ฅ

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม
โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม
โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของกรอนบาค

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	73.6000	24.6621	.2933	.8482
B1	73.5000	24.4655	.3638	.8449
B2	73.7333	23.3057	.4986	.8389
B3	73.6333	24.1713	.4824	.8403
B4	73.6000	24.2483	.4447	.8416
B5	73.7333	23.9264	.4428	.8415
B6	73.5667	21.7713	.6374	.8309
B7	73.4667	24.0506	.3827	.8445
B8	73.5000	25.7069	.1092	.8552
B9	74.2667	23.6506	.4710	.8402
B10	73.6667	24.5747	.4096	.8431
B11	74.4667	23.2230	.4793	.8400
B12	74.0667	21.8575	.6367	.8310
B13	74.0667	23.4437	.4731	.8402
C1	73.3667	22.3782	.6275	.8319
C2	74.0333	24.8609	.4427	.8428
C3	74.0000	24.8276	.5217	.8414
C4	74.0000	25.2414	.3824	.8449
C5	73.9333	25.4437	.2978	.8470

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 19

Alpha = .8488

ภาคผนวก ญ

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
เรื่องการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับพนักงานบริษัทผลไม้กระป๋อง
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

รายการ	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
8. เนื้อหาีความสอดคล้องสัมพันธ์กับกิจกรรมตามที่กำหนดให้ทำ.....	
9. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการศึกษาชุดฝึกอบรม..	
<u>UNIT 3 AN ORDER LETTER</u>						
1. เนื้อหาีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม..	
2. เนื้อหาีความถูกต้อง.....	
3. เนื้อหาีความเหมาะสมกับผู้เรียน.....	
4. การจัดลำดับเนื้อหาเหมาะสมกับขั้นตอนการเรียนรู้.....	
5. ความสอดคล้องสัมพันธ์กันของเนื้อหาแต่ละตอน.....	
6. ความชัดเจนของเนื้อหา.....	
7. เนื้อหาีความสอดคล้องกับแบบฝึกปฏิบัติ.....	
8. เนื้อหาีความสอดคล้องสัมพันธ์กับกิจกรรมตามที่กำหนดให้ทำ.....	
9. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการศึกษาชุดฝึกอบรม..	
<u>UNIT 4 A MEMORANDUM AND AN E-MAIL</u>						
1. เนื้อหาีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	
2. เนื้อหาีความถูกต้อง.....	
3. เนื้อหาีความเหมาะสมกับผู้เรียน.....	
4. การจัดลำดับเนื้อหาเหมาะสมกับขั้นตอนการเรียนรู้.....	
5. ความสอดคล้องสัมพันธ์กันของเนื้อหาแต่ละตอน.....	
6. ความชัดเจนของเนื้อหา.....	
7. เนื้อหาีความสอดคล้องกับแบบฝึกปฏิบัติ.....	
8. เนื้อหาีความสอดคล้องสัมพันธ์กับกิจกรรมตามที่กำหนดให้ทำ.....	
9. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการศึกษาชุดฝึกอบรม..	

ตอนที่ 2 ด้านฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับความคิดเห็น : 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	5	4	3	2	1	
1. สื่อซีดีรอมที่ใช้ สะดวก ไม่ยุ่งยาก.....	
2. ภาษาที่ใช้มีความกระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	
3. วัตถุประสงค์และเนื้อหาการฝึกมีความสอดคล้องกัน...	
4. ขนาดของตัวอักษรอ่านง่ายและชัดเจน.....	
5. รูปแบบตัวอักษรสวยงาม อ่านง่าย.....	
6. ความเหมาะสมของสีตัวอักษรและสีพื้นที่ใช้.....	
7. ระดับความดังของเสียงดนตรีที่ใช้ประกอบเหมาะสม...	
8. ความเหมาะสมของการจัดวางตัวอักษร หรือข้อความ ในแต่ละกรอบ.....	
9. โปรแกรมเปิดโอกาสให้ผู้ใช่ ควบคุมการเรียนรู้ของ ตนเองได้.....	
10. หลังจากฝึกปฏิบัติด้วยสื่อซีดีรอม แล้วผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจได้ดีขึ้น.....	

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ก

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถาม
ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต่อชุดฝึกอบรม
โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการศึกษาต่อชุดฝึกอบรม
โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	140.7667	45.4264	.3368	.9032
A2	141.0667	44.7540	.5608	.8993
A3	141.1333	45.7057	.3681	.9022
A4	140.9000	43.8172	.4381	.9024
A5	141.1333	45.0161	.3500	.9035
A6	141.3000	43.7345	.5878	.8985
A7	141.0000	44.6897	.4922	.9003
A8	141.1000	45.5414	.3613	.9025
A9	141.1667	45.9368	.3699	.9021
B1	141.3000	44.1483	.7985	.8966
B2	141.1667	45.0402	.5534	.8996
B3	141.2333	45.6333	.4399	.9012
B4	141.2333	45.9782	.5506	.9006
B5	141.1333	46.3954	.3303	.9026
B6	141.2333	46.1161	.5097	.9010
B7	141.3000	45.3207	.4153	.9016
B8	141.2667	43.6506	.7753	.8960
B9	141.3333	44.7816	.4768	.9006
C1	141.2667	44.6851	.7743	.8975
C2	141.0000	47.2414	.1059	.9058
C3	140.9333	47.0989	.1106	.9063
C4	141.0000	47.2414	.1059	.9058
C5	141.2667	46.1333	.4126	.9017
C6	141.2000	46.0966	.4002	.9018
C7	141.2000	44.9241	.6788	.8985
C8	141.1000	47.0586	.2338	.9036
C9	141.3000	44.7690	.5128	.9000
D1	141.1667	44.5575	.6537	.8982
D2	140.7667	44.8747	.4215	.9017
D3	141.2333	45.8402	.3971	.9018
D4	141.0667	45.9954	.4466	.9013
D5	141.1667	44.6264	.6393	.8984
D6	140.8667	44.8092	.3967	.9023
D7	141.2000	47.7517	.0187	.9062
D8	141.2333	45.7713	.6121	.9000
D9	141.1000	44.5069	.5378	.8995

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 36

Alpha = .9038

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝึกอบรมต่อสู้ชีวิตีรอม
โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
R1	35.8000	4.0966	.4013	.8403
R2	35.8333	4.1437	.4719	.8326
R3	35.6667	4.1609	.3549	.8447
R4	35.7000	3.8034	.7352	.8092
R5	35.7000	3.8034	.7352	.8092
R6	35.7000	4.4241	.4759	.8359
R7	35.6667	4.2989	.4370	.8356
R8	35.8333	3.5920	.7005	.8093
R9	35.9000	3.8172	.4401	.8428
R10	35.8000	3.6138	.7750	.8022

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 10

Alpha = .8415

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล	นางกอบกาญจน์ สุทธิสม
วัน เดือน ปีเกิด	21 กันยายน 2493
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2514 ศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2526 ประกาศนียบัตรวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2531
ตำแหน่ง	ครูชำนาญการพิเศษ วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์