

## การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับคนขับรถโดยสารรับจ้าง ในเขต อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

### The Development of Communication Skill for Motorcycle Taxi Rider in Khanom District, Nakhon Si Thammarat

จิตติมา ชูพันธ์<sup>1</sup> ดวงพร โสมสุข<sup>1</sup> และ เข้มนที ศรีสุขล้อม<sup>1</sup>  
Chittima Chupan<sup>1</sup> Duangporn Somsuk<sup>1</sup> and Kaemnitee Srisukloom<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจสำหรับพัฒนาทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับคนขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษหลังเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ และเพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ หลังเข้ารับการอบรม ผู้วิจัยทดลองใช้หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ กับคนขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 15 คน โดยการเลือกแบบ เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) บุคคลที่ให้ความสนใจในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ จำนวน 4 หน่วย ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ความต้องการและมีเนื้อหาที่มุ่งเน้นการสื่อสารแบบทดสอบวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

การทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการจัดการอบรมโดยใช้หลักสูตร ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ทั้งหมด 5 วัน ๆ ละ 2 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 10 ชั่วโมง ก่อนการทดลองผู้วิจัย ทดสอบความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษก่อนเข้ารับการอบรมและให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบอีกครั้งรวมทั้งตอบ

แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

หลังการเข้ารับการอบรม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ที่ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้าง

2. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างหลังเข้ารับการอบรมโดยใช้ หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ สูงกว่าความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษก่อนเข้ารับการอบรม

3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ อยู่ในระดับมาก

**คำสำคัญ :** ทักษะการสื่อสาร, หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ, คนขับรถโดยสารรับจ้าง

#### Abstract

The purposes of this research were to develop the specific English curriculum for developing the communication skill for motorcycle taxi rider in Khanom District, Nakhon Si Thammarat, to compare the trainees' English communication proficiency before and after training from the

<sup>1</sup> วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อ.ขนอม จ.นครศรีธรรมราช

<sup>1</sup> Collage of Industry and Management Rajamangala University of Technology Srivijaya, Khanom, Nakhon Si Thammarat

specific English curriculum, and to survey the trainees' opinions toward the specific English curriculum. The subjects consisted of 15 motorcycle taxi riders in Khanom District by using purposive sampling technique. The instrument used for this research were 4 units of the specific English curriculum for developing the communication skill for motorcycle taxi rider in Khanom District, Nakhon Si Thammarat developed by the researcher. The content was based on a needs analysis and focused on language for communication in the daily work. An English communication proficiency test was used as a pretest and a posttest and a questionnaire was used for surveying the subjects' opinions on the effectiveness of the specific English curriculum.

The experimental process and data collection were conducted as follows. First, the subjects were given a 15 items an English communication proficiency test pretest. After that, the four units of the specific English curriculum were used for training the motorcycle taxi riders for 10 hours in 5 days. After all four units were implemented, the posttest, the same test as the pretest, was administered to measure the subjects' English communication proficiency, and a questionnaire was used for surveying the subjects' opinions on the effectiveness of the specific English curriculum. The t-test was used to analyze the data in order to measure the subjects' English communication proficiency before and after training from the specific English curriculum. The mean and standard deviation of the questionnaire scores were used to measure the trainees' opinions toward the specific English curriculum.

The results of the study were as follows:

1. The specific English curriculum consisted of the various kinds of activities and language focus based on the communication

skill for developing an English proficiency of motorcycle taxi rider.

2. The subjects' English communication proficiency after studying from the four units the specific English curriculum was significantly higher at the 0.05 level.

3. The subjects' opinions toward the specific English curriculum were highly positive.

**Key words :** Communication Skill, Specific English Curriculum, Motorcycle Taxi Rider

## บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลก และเป็นที่ยอมรับว่าเกือบทุกประเทศในโลกนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตจนเป็นสินค้าหลักในระบบการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว และในหลายประเทศอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญอยู่ในระดับที่ 1-3 ของ 10 อันดับแรกในอุตสาหกรรมสำคัญของประเทศนั้น ๆ อีกด้วย ข้อเท็จจริงดังกล่าวสอดคล้องกับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ในรอบทศวรรษที่ผ่านมา รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในลำดับ 1 หรือ 2 มาโดยตลอดเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากการส่งออกอื่น ๆ รัฐบาลไทยถือว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นนโยบายที่สำคัญ และสามารถทำได้เป็นเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้น นอกจากนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันของบุคคลทุกฝ่ายอย่างกว้างขวางและจะต้องมีทรัพยากรที่ดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวแล้วการสร้างความรู้สึกระทึกใจต่อนักท่องเที่ยวนับเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่ง (วลัยลักษณ์ บุญปราบ, 2543)

นอกจากรายได้โดยตรงที่ได้รับจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประโยชน์อีกส่วนหนึ่งยังรวมถึงการกระตุ้นภาวะการลงทุนในกิจการที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการท่องเที่ยว การพัฒนาสาธารณูปโภคที่เป็นประโยชน์ต่อความเจริญในท้องถิ่นต่าง ๆ รวมถึงการจ้างงานและการกระจายรายได้

แก่ประชาชนในภูมิภาคต่าง ๆ โดยเฉพาะบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวข้องกับงานบริการต่าง ๆ เช่น ผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้าง ตำรวจท่องเที่ยว พนักงานต้อนรับ เป็นต้น ล้วนแล้วแต่เป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องคอยบริการและมีโอกาสเจอคนจากทุกชาติได้ตลอดเวลาการรู้ภาษาต่างประเทศจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น และไม่เกิดความกลัวเมื่อต้องให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นริศรา ภาวิตรีธรรม (2548) และ ฌภาลี นาคามดี (2548) ศึกษาพบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ระดับหัวหน้างานจากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว บริษัททัวร์ สายการบิน และพนักงานต้อนรับของโรงแรมล้วนแล้วมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนอยู่ในระดับมาก และควรได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะทักษะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษ หากเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยการติดต่อสื่อสารคงไม่เป็นปัญหาในการทำความเข้าใจระหว่างกัน แต่เมื่อเกิดปัญหากับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เมื่อนั้นภาษาจะเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างบุคคลที่มีอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการต่าง ๆ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ชนชาติต่าง ๆ ส่วนใหญ่ใช้สื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษ หรือสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดีจะมีโอกาสในการทำงานหรือได้รับการสนับสนุนในงานอาชีพมากขึ้น

อำเภอขนอมเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดนครศรีธรรมราชและภาคใต้ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความงดงามตามธรรมชาติ ประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น หาดในเพลา หาดหน้าด่าน อ่าวท้องชิง ถ้ำเขากรด ถ้ำเขาวังทอง น้ำตกเสม็ดชุน น้ำตกหินลาด เจดีย์ปะการังเขาธาตุ พระพุทธรูปจำลองวัดเขาขนอม ชุมชนและโบราณวัตถุเจดีย์หลวง เมื่อพิจารณาถึงแนวทางการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของอำเภอขนอม ประจำปี 2551 มุ่งเน้นให้ อำเภอขนอมเป็นอำเภอศูนย์กลางการค้าส่งค้าปลีกให้ภูมิภาคใกล้เคียง และเป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัด

และของภาคใต้ ผู้วิจัยเห็นว่าวิธีการหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมแนวทางการพัฒนาให้เกิดผลสำเร็จ คือ ประชาชนท้องถิ่นชาวอำเภอขนอมต้องเป็นผู้มีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะคนขับรถโดยสารรับจ้าง ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องประกอบอาชีพที่สัมผัสกับนักท่องเที่ยวโดยตรง ส่วนหนึ่งของความประทับใจการเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอขนอม มาจากผู้ที่มีอาชีพนี้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างมาตรฐานของการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยไม่เอารัดเอาเปรียบ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเท่าเทียมกันเพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเที่ยวอีก

ผู้วิจัยเชื่อว่าถ้าคนขับรถโดยสารรับจ้างสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ดี ย่อมส่งผลให้การสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเกิดความเข้าใจมากขึ้น เป็นสื่อกลางที่ทำให้ความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติและภาษาลดลงไปได้ และทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเกิดความพอใจ และมั่นใจว่าตลอดเวลาที่พวกเขาสามารถเข้ามาใช้ชีวิตท่องเที่ยวอยู่ในเมืองไทยได้อย่างมีความสุข นอกจากนั้นภาพพจน์เมืองไทยในทรรศนะชาวต่างประเทศก็ดีขึ้นไปด้วย ถือเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดีให้กับประเทศทางหนึ่ง และจะยิ่งเป็นประโยชน์ในการเพิ่มแรงจูงใจให้ชาวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวเมืองไทย ซึ่งจะนารายได้มาสู่ประเทศต่อไป

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อสร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจสำหรับพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ให้กับผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้าง ในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชหลังเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช หลังเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

## กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 15 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) บุคคลที่ให้ความสนใจที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

## ตัวแปรที่ศึกษา

1. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ก่อนและหลังเข้ารับการอบรม

2. ความคิดเห็นของผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

## แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Pre-experimental Research) โดยศึกษากลุ่มเดียว วัตถุประสงค์ก่อนและหลังการทดลอง (One - group, pretest - posttest design) ซึ่งมีรูปแบบดังนี้

ทดสอบก่อนเรียน	ทดลอง	ทดสอบหลังเรียน
T1	X	T2
T1 แทน การทดสอบก่อนการใช้หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ		
T2 แทน การทดสอบหลังการใช้หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ		
X แทน การใช้หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ		

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจสำหรับพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวนทั้งสิ้น 4 หน่วย เนื้อหาประกอบด้วยทักษะที่เกี่ยวกับการทักทาย การกล่าวลา การต่อรองราคาค่าโดยสาร และการพูดคุยเรื่องต่างๆ ไปด้วยผู้โดยสาร การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก การบอกระยะเวลา ระยะเวลา การตอบรับ และปฏิเสธอย่างสุภาพในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพ

2. แบบทดสอบวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช หลังเข้ารับการอบรมจำนวน 15 ข้อ เป็นแบบทดสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือก (Multiple Choices) มีค่าความยากง่ายรายข้ออยู่ระหว่าง 0.20—0.80 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง 0.25—0.67 ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาอยู่ที่ 0.91 และค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.95

3. แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ใช้สอบถามความคิดเห็นของผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ แบบสอบถามความคิดเห็นมีทั้งหมด 10 ข้อ ผู้วิจัยให้ผู้เข้ารับการอบรมตอบแบบสอบถามความคิดเห็นหลังการอบรม

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการปฐมนิเทศผู้เข้ารับการอบรม โดยผู้วิจัยแจ้งถึงจุดประสงค์ ระยะเวลา เนื้อหา และกิจกรรมต่างๆ

2. ทดสอบความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ก่อนเข้ารับการอบรม (Pre-test) จากนั้นตรวจให้คะแนน และบันทึกคะแนนของผู้เข้ารับการอบรมแต่ละคน

3. ดำเนินการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียด

3.1 ระยะเวลาในการฝึกอบรม จัดระหว่างวันที่ 7-11 เมษายน พ.ศ. 2551 รวมทั้งหมด 5 วัน ๆ ละ 4 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 12.00—15.00 น. ผู้วิจัยเลือกช่วงเวลาดังกล่าว เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมว่างจากการขับรถรับส่งผู้โดยสาร

3.2 ผู้วิจัยบรรยายให้ความรู้โดยใช้การนำเสนอแบบ PowerPoint ประกอบกับการแจกเอกสารประกอบการอบรม จากนั้นผู้เข้ารับการอบรมศึกษาคำศัพท์ ประโยคตัวอย่าง บทสนทนา ฝึกกิจกรรมคู่ และกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติโดยมีวิทยากรคอยให้คำแนะนำ

3.3 ผู้เข้ารับการอบรมและผู้วิจัยร่วมกัน สทนทนาอภิปรายถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

4. เมื่อผู้เข้ารับการอบรมศึกษาครบทั้ง 4 หน่วย ผู้วิจัยให้ทำแบบทดสอบความสามารถ หลังเข้ารับการอบรม (Post-test) และตอบแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อ หลักสูตรภาษาอังกฤษ เฉพาะกิจฯ จากนั้นตรวจให้คะแนน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้ T-test แบบจับคู่ เพื่อเปรียบเทียบ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของผู้มีอาชีพ ขับรถโดยสารรับจ้างในเขตอำเภอขนอม จังหวัด นครศรีธรรมราช ก่อนและหลังเข้ารับการอบรม ตามหลักสูตรเฉพาะกิจฯ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรม Microsoft Excel

2. ใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตร ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจฯ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาวิเคราะห์ ซึ่งเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มาแปล ความหมายค่าระดับที่ปรับจากเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1986)

### สรุปผลการวิจัย

1. หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจฯ ประกอบด้วย เนื้อหาและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ

2. ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของ กลุ่มตัวอย่างหลังเข้ารับการอบรมโดยใช้ หลักสูตรภาษา ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจฯ สูงกว่าความสามารถในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษก่อนเข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

3. ความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษ เฉพาะกิจฯ อยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบ ความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจฯ ของกลุ่มตัวอย่างในประเด็นต่าง ๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีค่าระดับความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เอกสาร

หลักสูตรที่ใช้ประกอบการอบรม ( $\bar{X}=4.47, S.D.=0.52$ ) ความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ ( $\bar{X}= 4.40, S.D. = 0.51$ ) และ ความเหมาะสมของ สื่อที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{X}= 4.33, S.D. = 0.72$ ) ส่วนค่า ระดับความคิดเห็นน้อยสุด คือ สถานที่ที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{X}= 3.87, S.D. = 0.64$ )

### การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยเมื่อกลุ่มตัวอย่างศึกษาหลักสูตร ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจฯครบทั้ง 4 หน่วย ผู้วิจัยให้ทำแบบ ทดสอบความสามารถหลังเข้ารับการอบรม (Post-test) ปรากฏว่า ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษหลัง เข้ารับการอบรมสูงกว่าความสามารถในการสื่อสารภาษา อังกฤษก่อนเข้ารับการอบรม ซึ่งสามารถนำไปอภิปราย ผลได้ดังต่อไปนี้

1.1 หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจฯ สามารถ ใช้ในการฝึกอบรมให้กับคนขับรถโดยสารรับจ้างได้อย่าง มีประสิทธิภาพ เนื่องจากพัฒนาขึ้นตามหลักการพัฒนา หลักสูตรที่มีการวิเคราะห์ ความต้องการ (Needs Analysis) เป็นหัวใจสำคัญ ผู้วิจัยพัฒนาหลักสูตรขึ้นจากการวิเคราะห์ ความต้องการด้านเนื้อหาที่สะท้อนความต้องการของ กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มีอาชีพขับรถโดยสารรับจ้าง และ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งวิธีดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด ของทานา- ชูลาส (Thanasoulas, 2002) ที่เสนอให้ผู้สอนมีการจัดทำ หลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน โดยผู้เรียนมีโอกาสกำหนดจุดมุ่งหมายและหัวเรื่อง ที่จะเรียนรู้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของมัทซุโน (Matsuno, 2001) ที่กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอน ภาษาต่างประเทศที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและต้องการ สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนนั้น ครูและผู้เรียนควรร่วมกัน กำหนดเนื้อหา กิจกรรมและสื่อประกอบการเรียน ทำให้ ผู้เรียนเล็งเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษ เกิดแรงจูงใจ ในการเรียนปฏิบัติกิจกรรมอย่างตั้งใจมีความกระตือรือร้น จึงทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนทางภาษาอังกฤษสูงขึ้น

1.2 เนื้อหาของหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจฯ ทั้ง 4 หน่วย สร้างและพัฒนาขึ้นจาก การประมวลเรื่องราว ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของอำเภอขนอม ซึ่งเรื่องราวเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องที่ใกล้ตัว มีความสอดคล้องกับความรู้เดิมของคนขับรถโดยสารรับจ้างซึ่งเป็น ชาวอำเภอขนอม หลังจากที่ได้อุบัติศึกษาเนื้อหาและกิจกรรม ต่าง ๆ จากหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจฯ ที่ประกอบ ขึ้นจากเรื่องราวต่าง ๆ ที่ใกล้ตัว ย่อมสามารถนำพินความรู้ เดิมที่มีอยู่ในเรื่องนั้น ๆ มาช่วยในการทำความเข้าใจเนื้อหา และส่งผลให้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสูงขึ้น จากการสังเกตพฤติกรรมในการเรียน ผู้เรียนจะมีความสนใจ อยากรู้คำศัพท์ที่รู้จักและได้ใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้ง เรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่นที่ทราบมานั้น สามารถอธิบายเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างไร ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของโดเนลด์สันและแฮกส์ตรอม (Donaldson and Haggstrom, 2000) และ กาเบรียลาโทส (Gabriellatos, 2000) ที่ให้ความเห็นว่า พินความรู้เดิมทั้งทางด้าน เนื้อหาและทางด้านรูปแบบต่างมีความสำคัญต่อความเข้าใจ ในการเรียน ภาษาต่างประเทศ กล่าวคือ ถ้าผู้เรียนมีความรู้ หรือความคุ้นเคยกับรูปแบบของเนื้อหาจะทำให้เข้าใจและ จดจำเนื้อหาได้มากขึ้น ดังนั้นผู้สอนควรเลือกเนื้อหาที่ ผู้เรียนมีความรู้เดิมอยู่แล้ว เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ และแรงจูงใจในการเรียน

1.3 กิจกรรมการสื่อสารที่ผู้วิจัยนำมาใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ เช่น กิจกรรมคู่ กิจกรรมกลุ่ม กิจกรรม บทบาทสมมติ เป็นกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะทางภาษา หลาย ๆ ทักษะด้วยกัน ทั้งทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุมิตรา อังวัฒนกุล (2537) ที่เสนอแนะว่ากิจกรรมเพื่อการสื่อสารนั้นควรมุ่งพัฒนา หลาย ๆ ทักษะ เพราะการสื่อสารในชีวิตจริงมีการใช้ทักษะ หลากหลายทักษะควบคู่กัน (Tudor, 1996) นอกจากนี้ การเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมเพื่อการสื่อสารนั้นก่อให้เกิดบรรยากาศที่สนุกสนาน ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์กัน ตลอดเวลาภายใต้บรรยากาศที่คล้ายคลึงในชีวิตประจำวัน ที่ผู้เรียนสามารถสัมผัสได้จริง โดยครูเป็นเพียงผู้อำนวย- ความสะดวก สังเกตการณ์และคอยให้ความช่วยเหลือ เหมือนดังที่ไฮม์ (Hymes, 1979) ได้กล่าวสนับสนุนว่า การเรียนภาษานั้นครูต้องให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมทางภาษา

ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวนี้ควรมีลักษณะเหมือนกับ ชีวิตประจำวันมากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ ได้จริง นอกจากนั้นสุมิตรา อังวัฒนกุล (2531) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของกิจกรรมการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ว่าเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกภาษา ผู้เรียนมีโอกาส ได้นำความรู้ทางภาษาในด้านต่าง ๆ เช่น เสียง คำศัพท์ โครงสร้างมาใช้ประกอบกัน เพื่อให้สามารถสื่อความหมาย ได้ตามที่ต้องการ ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนภาษา เพราะการทำกิจกรรมเป็นการฝึกการใช้ภาษาเพื่อ การสื่อสาร ทำให้ผู้เรียนเห็นว่าการเรียนรู้ภาษานั้นสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

2. จากการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจฯ สรุปได้ว่า ความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ดังนั้นแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษ เฉพาะกิจฯ อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ที่มีต่อหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจฯ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าระดับความคิดเห็นสูงสุด 3 อันดับแรก คือเอกสารหลักสูตรที่ใช้ประกอบการอบรม ( $\bar{X}= 4.47$ , S.D. = 0.52) ความรู้ที่ได้รับ เป็นประโยชน์ต่อการ ประกอบอาชีพ ( $\bar{X}= 4.40$ , S.D. = 0.51) และความ เหมาะสมของสื่อที่ใช้ในการอบรม ( $\bar{X}= 4.33$ , S.D.= 0.72) ส่วนค่าระดับความคิดเห็นน้อยสุด คือ สถานที่ที่ใช้ใน การอบรม ( $\bar{X}= 3.87$ , S.D. = 0.64) ซึ่งสามารถนำไป อภิปรายผลเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

2.1 เอกสารหลักสูตรที่ผู้วิจัยใช้กับกลุ่มตัวอย่าง พัฒนาขึ้นจากการนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามความ ต้องการของผู้เรียนและผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และสร้างขึ้นโดยคำนึงถึง ความยากง่ายของเนื้อหาที่เหมาะสม กับผู้เรียน โดยผู้วิจัยมีการเขียนคำอ่านเป็นภาษาไทย กำกับไว้เพื่อให้ง่ายแก่การพูด เนื่องจากผู้มีอาชีพขับรถ- โดยสารรับจ้างบางคนมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษจำกัด อีกทั้งในเอกสารหลักสูตรมีภาพประกอบที่สวยงาม สอดคล้องกับเนื้อหา ทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดแรงจูงใจ ในการเรียนและอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าใจ เนื้อหาได้รวดเร็วขึ้น กลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดเห็นต่อ เอกสารหลักสูตรที่ใช้ประกอบการอบรมสูงสุด ซึ่งสอดคล้อง กับความคิดเห็นของฮัทชินสันและวอเตอร์ส (Hutchinson and Waters, 1989) ที่กล่าวว่า การใช้รูปภาพเป็นประโยชน์

อย่างมากในการเรียนภาษาอังกฤษ ซึ่งภาพจะทำหน้าที่เป็นสื่อในการเพิ่มเติมข้อมูลในการเรียนภาษาและลดความน่าเบื่อของเนื้อหาที่มีแต่ตัวหนังสือ เช่นเดียวกับวิวัฒน์ชัย สุขทรัพย์ (2552) ที่ได้กล่าวสนับสนุนข้อดีของการใช้รูปภาพในการเรียนการสอนว่า ผู้สอนควรมีการสร้างจุดสนใจในบทเรียนโดยการใช้รูปภาพ เพราะภาพนับว่าเป็นรูปธรรมอย่างหนึ่งซึ่งช่วยให้การสื่อความหมายมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจในเนื้อหาสาระได้มากยิ่งขึ้นและเมื่อเปรียบเทียบกับคำพูดต่างๆ ไปการใช้ภาพช่วยให้เกิดมโนทัศน์ได้ดีกว่าคำพูด หรือคำอธิบายด้วยตัวอักษรเพียงอย่างเดียว

2.2 ความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ในการอบรมในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้สื่อต่างๆ ประกอบการอบรมอย่างหลากหลาย เช่น เอกสารประกอบหลักสูตร การอธิบายเนื้อหาโดยการนำเสนอด้วย Powerpoint มีภาพประกอบทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวที่มีสีสันสวยงาม ช่วยกระตุ้นความสนใจ การใช้เครื่องขยายเสียงเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ยินในขณะที่ผู้วิจัยอธิบายเนื้อหา หรือเมื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ฝึกสนทนา ซึ่งในกระบวนการเรียนการสอนภาษานั้นสื่อจัดว่า เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้กระบวนการเรียนการสอนครบบริบูรณ์และยังอาจเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพของการเรียนการสอนในครั้งนั้นๆ อีกด้วย เพราะสื่อจะเป็นตัวกลางนำเอาความรู้ และประสบการณ์เข้าไปสู่การรับรู้ของผู้เรียน สอดคล้องกับทฤษฎีของเอ็ดการ์ เดล (Edgar,1969) และสมเชาว์ เนตรประเสริฐ (2552) ที่ว่าสื่อการสอนเป็นเสมือนสะพานเชื่อมระหว่างครูผู้สอน และเนื้อหาที่ครูเตรียมเพื่อถ่ายทอดไปสู่ตัวผู้เรียน สื่อการสอนช่วยสร้างรากฐานที่เป็นรูปธรรมขึ้นในความคิดของผู้เรียน การฟังเพียงอย่างเดียว นั้น ผู้เรียนจะต้องใช้จินตนาการเข้าช่วยด้วย เพื่อให้สิ่งที่เป็นนามธรรมเกิดเป็นรูปธรรมขึ้นในความคิดการใช้สื่อประกอบการเรียนการสอนจะทำให้ผู้เรียน มีความเข้าใจและสร้างรูปธรรมขึ้นในใจได้

## บรรณานุกรม

- ณภาลี นาคามตี. 2548. การสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับของ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวร. 52 น.
- นริศรา ภาสิตวิไลธรรม. 2548. การศึกษาความสำคัญและระดับความสามารถในการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.สาขาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวร. 71 น.
- วลัยลักษณ์ บุญปราบ. 2543. การพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. สาขาวิชาไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ. 119 น.
- วิวัฒน์ชัย สุขทรัพย์. การเลือกภาพเป็นสื่อการสอน. เข้าถึงเมื่อกุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึงได้ จาก <http://aved.edu.chula.ac.th/essay/technology.htm#pic>
- สมเชาว์ เนตรประเสริฐ. สื่อการสอน. เข้าถึงเมื่อกุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึงได้ จาก <http://aved.edu.chula.ac.th/essay/technology.htm#pic>
- สุมิตรา อังวัฒนกุล. 2531. วิธีสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุมิตรา อังวัฒนกุล. 2535. วิธีสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Best, John W. 1981. Research in Education 5<sup>th</sup> ed. Eaglewood Cliffs : Prentice Hall Inc. 504 p.
- Donaldson, R., and Haggstrom, M. 2000. Using Computer Technology to make Students Better and more Readers. [serial on the Internet]. 2000 February: Available from <http://gonzo.hd.uib.no/allach16/Panels/Haggstrom/HAGGSTRO.html>.

- Edgar, D. 1969. Audio Visual Materials of Instruction. Chicago : University of Chicago Press, 719 p.
- Gabrielatos, C. Receptive Skills with Young Learner. [serial on the Internet]. 2000 February: Available from <http://us.1p.geocities.com/cgabrielatos/ReceptiveSkillWithYL.htm>.
- Hutchinson, T., and Water, A. 1989. English for Specific Purposes. Cambridge : Cambridge University Press, 192 p.
- Hymes, 1979. In the Communicative Approach to Language Teaching. Edited by Brumfit C.J. and Johnson, K. Lodon : Oxford University Press, London. 248 p.
- Matsuno,S. A “Learners-Centered Classroom” in a General English Class. [serial on the Internet]. February 2001. Available from [http://langue.hyper.chuba.ac.jp/ja;t/pub/tlt/sh\\_matsuno.html](http://langue.hyper.chuba.ac.jp/ja;t/pub/tlt/sh_matsuno.html).
- Thanasoulas,D. Motivation and Motivating in the Foreign Language Classroom. [serial on the Internet] : August 2002. Available from <http://iteslj.org/Articles/Thanasoulas-Motivation.html>.
- Tudor, Ian. 1996. Teacher Role in the Learner-Centered Classroom. ELT Journal. 47 (1): 22-31.