

ผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทาง
ภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

The Use of Training Curriculum for Enhancing Taxi Drivers'
English Speaking Skill via the Language Need Analysis

ดวงกมล ฐิติเวส¹

Duangkamol Thitivesa¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม “การพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” 2) ศึกษาผลของการใช้หลักสูตรฝึกอบรมฯ 3) ศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมฯดำเนินการโดยวิธีวิจัยและพัฒนา มี 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ขั้นที่ 2 สร้างหลักสูตรฝึกอบรม และขั้นที่ 3 ทดลองใช้และปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม ประชากรในการเก็บข้อมูลจำนวน 3 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ ผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะแท็กซี่นิติบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิและกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างประเทศเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และยุติการสัมภาษณ์เมื่อข้อมูลอิ่มตัว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองเป็นผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะแท็กซี่นิติบุคคล จำนวน 30 คน โดยเลือกแบบอาสาสมัคร เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรม แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบสอบถามความต้องการทางภาษา แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ แบบประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมฯ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการหาค่าประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรม และการทดสอบค่าที (t - test) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) หลักสูตรฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ 80.86/82.47 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 75/75 กระบวนการจัดการฝึกอบรมของทุกหน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นนำเสนอ (2) ขั้นฝึกหัด และ (3) ขั้นนำไปใช้ 2) ผลการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมพบว่าร้อยละ 75 ของจำนวนผู้เข้ารับการอบรมได้คะแนนสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) หลักสูตรฝึกอบรม มีประสิทธิผลในด้านสภาพแวดล้อมด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: หลักสูตรฝึกอบรม ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่)

¹สาขาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

The purposes of this study were 1) to develop the training curriculum for enhancing taxi drivers' English speaking skill via the language need analysis 2) to study the result of its implementation, and 3) to study the effectiveness of the developed training curriculum. This study employed a research and development design carried into 3 steps: 1) studying background information for creating the training curriculum, 2) creating the training curriculum, and 3) trying out the created training curriculum for its improvement. Population, relevant in the way that they share interest or concern as the service providers/users, comprises of owners of a taxi cooperation business (Taxi Suvarnabhumi Cooperation Co., Ltd., namely), drivers whose taxis are financed by Taxi Suvarnabhumi Cooperation Co., Ltd., and foreign customers as taxi commuters. In-depth interviews with the group were employed and ended at the saturation of adequate and quality data. The samples were purposively sampling. The training curriculum for enhancing taxi drivers' English speaking skill via the language need analysis, semi-structured interviews, achievement tests, an English speaking ability test, and a satisfaction survey were employed as study tools. The test scores were analyzed by percentage, means, standard deviation and t-test for dependent samples. Verbal accounts gained from the interviews were analyzed via content analysis.

The study findings were as follows: 1) the efficiency criteria of the created training curriculum (80.86/82.47) met the set efficiency criteria of 75/75. The training curriculum structure comprised of 6 learning units for 24-hour period, each of which was graded from simplicity to complexity and conducted through the 3-step language teaching procedure: P1-Presentation, P2-Practice, and P3-Production. 2) The number of taxi drivers whose scores met the attainment target score was 75 percent. 3) The curriculum input, process and production was found effective.

Keywords: Training curriculum English Speaking Skill, Taxi drivers

บทนำ

ประเทศไทยมีรถแท็กซี่ หรือ รถประเภทรย. 6 รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน (Urban Taxi) มากกว่า 110,664 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2557) มีคนขับแท็กซี่มากกว่าจำนวนรถ และมีผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่เป็นพาหนะเดินทางระหว่างสนามบินกับโรงแรมที่พัก ซึ่งเป็นทางเลือกในการเดินทางที่ได้รับความนิยมสูงสุด (วิฑูรย์แนวพานิช. สัมภาษณ์, 2557) โดยผู้โดยสารต่างชาติส่วนใหญ่เป็นชาวอังกฤษ อเมริกัน ฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน ไอร์แลนด์ รวมทั้งนักท่องเที่ยวจากจีน ญี่ปุ่น และเกาหลี นักท่องเที่ยวเหล่านั้นพูดไทยไม่ได้เลย หรือพูดได้บ้างแต่น้อยมาก ดังนั้นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารจึงเป็นภาษาอังกฤษ (ผู้จัดการออนไลน์, 2557) รายงานกรณีที่พบกลับกัน คือ แท็กซี่บางคนจะไม่ค่อยรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ เนื่องจากสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง อีกทั้งชาวต่างชาติยังชอบมองว่าคนขับแท็กซี่ชอบโกงราคา หรือชอบขับพาไปวนรถไกลเพื่อให้ได้ค่ารถมากกว่าเดิม ซึ่งคนขับแท็กซี่เองก็ไม่สบายใจ เลยเลือกที่จะรับผู้โดยสารคนไทยมากกว่า ทักษะภาษาที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการพัฒนาโดยเรียงลำดับจากความต้องการมากไปหาน้อยคือ พูด ฟัง เขียน และอ่าน นอกจากนี้ยังมีปัญหาการทำความเข้าใจสำเนียง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ซึ่งมีความแตกต่างจากสำเนียงของเจ้าของภาษาอังกฤษโดยตรง (Haekawee, 2010)

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยซึ่งเป็นอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษให้กับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (Taxi) ในโครงการบริการวิชาการ “โครงการพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษให้กับผู้ประกอบการอาชีพขนส่งสาธารณะรับประชาคมอาเซียน” ของสถาบันสร้างสรรค์และ

ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สสสร.) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์–4 พฤษภาคม 2557 ผู้วิจัยพบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ฉะนั้นความสำคัญของกรณีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศดังกล่าวโดยมีเหตุผลเรื่องรายได้เป็นแรงจูงใจสำคัญ ผู้ขับรถแท็กซี่มีความเห็นว่ารูปประโยค (Expressions) ที่ได้จากการศึกษาอบรมจากหน่วยงานที่เคยอบรมมานั้นมักเป็นรูปประโยคพื้นฐานที่พบทั่วไปในสถานการณ์ประจำวัน ไม่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงในการให้บริการได้ ผู้เข้าอบรมยังได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะของภาษาด้วยว่าจำเป็นต้องสอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบันที่ผู้โดยสารนำมาใช้ (เช่น ระบบกำหนดตำแหน่งบนโลกหรือ Global Positioning System: GPS)

ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษด้วยการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม “การพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)”
2. ศึกษาผลของการใช้หลักสูตรฝึกอบรม “การพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)”
3. ศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรม “การพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)”

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ได้กำหนดประชากรในการเก็บข้อมูลเป็น 3 กลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องต่อกันในแง่ของการให้และใช้บริการรถสาธารณะแท็กซี่คือ

1. ผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ
2. กลุ่มผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่
3. ผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะแท็กซี่นิติบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 2 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก
2. กลุ่มผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่ใช้บริการรถสาธารณะแท็กซี่ จำนวน 15 คนเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยยุติการสัมภาษณ์เมื่อข้อมูลอิ่มตัว (ปัญญา ชีระวิทย์เลิศ, 2556)
3. ผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะแท็กซี่นิติบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ ที่ได้จากการเลือกแบบอาสาสมัคร (Volunteer Sampling) จำนวน 30 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. **ตัวแปรต้น** คือ หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)
2. **ตัวแปรตาม** คือ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการอบรมฯ และความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมฯ

สมมติฐานของการวิจัย

1. หลักสูตรฝึกอบรมฯ “การพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ที่พัฒนามีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 75/75
2. ผู้เข้ารับการอบรมฯ จำนวนร้อยละ 75 ได้คะแนนสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมฯ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ด้านความต้องการทางภาษา (ทักษะการพูด) สำหรับผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิเกี่ยวกับจุดประสงค์ของสหกรณ์ฯ นโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมายในงานบริการ และคุณลักษณะของผู้ขับรถแท็กซี่ที่จำเป็นต้องมีเพื่อการให้บริการ
2. แบบสอบถามความต้องการทางภาษา (Questionnaire) สำหรับผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะแท็กซี่นิติบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพที่เคยทำ ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่
ตอนที่ 2 ความต้องการในการฝึกอบรมประกอบด้วย หน่วยงานที่เคยจัดการอบรมภาษาอังกฤษ

จำนวนครั้งที่เคยเข้าอบรมภาษาอังกฤษเหตุผลที่เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ต้องการให้ฝึกอบรมระดับของทักษะการพูดภาษาอังกฤษและทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนา

3. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เกี่ยวกับทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับจ้างสาธารณะแท็กซี่ที่ยังต้องได้รับการพัฒนาสำหรับ ด้านการออกเสียง (Pronunciation) การสร้างรูปประโยค (Sentence Formation) วงคำศัพท์ (Vocabulary Corpus) และการเลือกใช้ภาษา ซึ่งในงานวิจัยนี้มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

4. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นแบบทดสอบที่มีข้อความจากเนื้อหาการฝึกอบรมและหน่วยการเรียนรู้ ทั้ง 6 หน่วย มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's alpha if item deleted) มากกว่า 0.7 ซึ่งในงานวิจัยนี้มีค่าเท่ากับ .862 นับได้ว่ามีคุณภาพเพียงพอในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

5. แบบประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษพิจารณาศาสนาสามารถแบบวิเคราะห์รายละเอียดมุ่งประเมินด้านการใช้สำนวนภาษา ด้านการสื่อความ และด้านไวยากรณ์และวงคำศัพท์ ซึ่งมีวิธีการให้คะแนนแบบรูบริค สกอร์ริง (Rubric Scoring) (Stevens & Antonia, 2013) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7

6. แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมฯ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's alpha if item deleted) มากกว่า 0.7 ซึ่งในงานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .827

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 กลุ่มโดยมีขั้นตอนดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือกับผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

กลุ่มที่ 2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่ใช้บริการรถสาธารณะแท็กซี่

กลุ่มที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้ารับจ้างสาธารณะแท็กซี่นิติบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม โดยมีขั้นตอนดังนี้

กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มตามประเด็นที่ต้องการศึกษา

กลุ่มที่ 3 วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2546) การหาค่าประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรม โดยใช้สูตร E_1/E_2 และการทดสอบค่าที (t - test)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เป็นการออกแบบการเรียนรู้ที่ใช้วัตถุประสงค์การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นจุดตั้งต้นสำหรับการเรียนรู้ภาษา และคัดสรรตัวภาษา (linguistic features) เป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบกระบวนการฝึกอบรม การเลือกสรร และการจัดเรียงสาระการออกแบบ และการใช้สื่อถูกออกแบบตามสถานการณ์

การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน พัฒนาการของความรู้ คือ รูปแบบภาษา (วงคำศัพท์และโครงสร้างภาษาที่ใช้บ่อยครั้ง) มาสื่อสารเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ทำงานแนวทางการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้จบรตโดยสารสาธาณะ (แท็กซี) ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวทางการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้จบรตโดยสารสาธาณะ (แท็กซี)

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมฯ ที่พัฒนาความรู้ของเนื้อหาในหลักสูตรฝึกอบรมฯ ตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะ และมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.80 – 1.00 มีประสิทธิภาพ 80.86/82.47 สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 75/75 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

2. ผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรมฯ ผู้เข้ารับการอบรมจำนวนร้อยละ 75 ได้คะแนนสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 2

3. ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมฯ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมฯ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย 3 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม “การพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ตามความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้จบรตโดยสารสาธาณะ (แท็กซี)” พบว่ามีประสิทธิภาพ 80.86/82.47 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า หลักสูตรฝึกอบรมฯ ที่พัฒนามีประสิทธิภาพไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75/75 เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะเป็นหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นที่มุ่งเป้าเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเฉพาะด้านการหาความต้องการทางภาษาของผู้จบรตสาธาณะแท็กซี คำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของผู้เรียน สถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานรูปแบบภาษาที่ใช้บ่อยครั้งเพื่อกำหนดการเลือกสรรรูปแบบประโยคและวงคำศัพท์ที่ใช้บ่อยครั้งในการให้บริการ และกำหนดการใช้สื่อซึ่งเป็นความพยายามที่จะหาข้อบกพร่องจากการฝึกอบรมที่ได้วางแผนไว้ หรือเพิ่มเติมในสิ่งที่ไม่ได้วางแผนไว้แต่แรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนิดา โฆษิตชัยวัฒน์ (2555) การพัฒนาหลักสูตรฝึกคำยอบรมภาษาอังกฤษเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านกิจกรรมคำยอบรมภาษาอังกฤษ และทักษะสังคมสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่มี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการความจำเป็น (Need Assessment) ของผู้เกี่ยวข้อง การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร การพิจารณาคัดเลือกและเรียงลำดับ เนื้อหาสาระตามองค์ประกอบของการนำภาษาไปใช้ (หน้าที่และสถานการณ์การสื่อสาร) การคัดเลือกรูปแบบกิจกรรมการออกแบบสื่อการสอน การวัดและประเมินผลหลักสูตร

ประเด็นที่ 2 ผลการใช้หลักสูตรฝึกอบรม “การพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ” พบว่าผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ มีคะแนนเฉลี่ยของทักษะการพูดสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ หลักสูตรฝึกอบรมดังกล่าวจัดสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ภาษาให้ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ได้คิดวิเคราะห์รูปแบบประโยคและการนำไปใช้ในสถานการณ์การสื่อสารกับผู้โดยสาร ผ่านการทำกิจกรรมการสื่อสาร ช่องว่างระหว่างข้อมูล (Information gap) และการแสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์เสมือนจริง สาระในแต่ละหน่วยความรู้ถูกออกแบบไล่ระดับ จากง่ายไปหายาก เริ่มจากขั้นต้นการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษพื้นฐาน (General English) เพื่อการนำไปใช้ทั่วไป ขั้นกลางเป็นภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะสำหรับนำไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ประจำ ระดับสูงเป็นการฝึกอบรมทักษะการพูดเฉพาะสถานการณ์ กระบวนการจัดการฝึกอบรมของทุกหน่วยการเรียนรู้ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นนำเสนอ ขั้นฝึกหัด และขั้นนำไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของนิรมล ศตวุฒิ (2543) ที่กล่าวว่าเนื้อหาการอบรมในหลักสูตรควรคำนึงถึงความต่อเนื่อง และความเป็นลำดับ ผู้สอนต้องจัดเนื้อหาหลักสูตรจากระดับหนึ่งไปอีกระดับหนึ่ง จากเนื้อหาหนึ่งไปอีกเนื้อหาหนึ่งโดยไม่ขาดตอน ทำให้ผู้เรียนมีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ไปเรื่อย ๆ ผู้เข้ารับการอบรมเกิดองค์ความรู้ว่า การพูดภาษาอังกฤษมีความสัมพันธ์กับบริบทที่เฉพาะเจาะจง (สถานการณ์การให้บริการผู้โดยสารเช่น การอธิบายเส้นทางตามอุปกรณ์กำหนดตำแหน่งบนโลกหรือ Global Positioning System: GPS) ไม่ใช่การท่องจำ และพูดเลียนแบบ แต่เป็นระบบการสื่อสารความให้เกิด

ความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ขับฯ ผู้โดยสารและสถานการณ์การให้บริการ (เช่น โน้มน้าว เสนอแนะ แจกแจงรายละเอียด)

ประเด็นที่ 3 หลักสูตรฝึกอบรม “การพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ” มีประสิทธิผลต่อผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ที่เข้ารับการอบรม เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ หลักสูตรฝึกอบรมดังกล่าวมีกระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ โดยการประเมินสภาพแวดล้อม (Context evaluation) ความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของผู้เรียนด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา (Language Need Analysis) ผู้สอนได้ทราบถึงจุดประสงค์ความต้องการ และข้อบกพร่องของผู้เรียน สอดคล้องกับความเห็นของ (Khan, 2011) ว่าการวิเคราะห์ความต้องการเป็นกระบวนการสำคัญที่ครูผู้สอนและผู้ออกแบบหลักสูตรจำเป็นต้องดำเนินการ การวิเคราะห์ความต้องการเป็นการรวบรวมข้อมูลของปัจจัยรอบด้าน ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการฝึกอบรมในแง่ของสภาพแวดล้อมชั้นเรียน สถานการณ์การนำภาษาไปใช้ ระดับภาษาที่ผู้เรียนมีอยู่และจำเป็นต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น การประเมินสภาพแวดล้อม ความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้เรียนเปรียบเหมือนความใส่ใจของผู้สอนในการสรรหาสาระ การเรียนที่ดีเพื่อหล่อเลี้ยงผู้เรียนให้งอกงาม เป็นแนวทางให้ผู้สอนสามารถจัดการเรียนการสอน ได้สอดคล้องกัน การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input evaluation) มีดังนี้

1. การตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหลักสูตร (Determining goals and Objectives) ผู้สอนกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ต้องการให้บรรลุคืออะไร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวผู้เรียนต้องทำหรือเรียนรู้อะไรบ้าง

เป็นกรอบแนวคิดสำหรับผู้สอนเพื่อวางแผนจัด
มวลงประสพการณ์ให้ผู้เข้ารับการอบรม

2. การเลือกเนื้อหาสาระ (Conceptualizing
Content) ระบุองค์ประกอบสำคัญทางภาษาอย่างชัดเจน
ในเรื่องของ Functions, Grammar, Notion and Topics,
Pronunciation, Vocabulary, และ Communicative Situations
ที่ใช้บ่อยครั้งในสถานการณ์การบริการ

3. การคัดเลือกกิจกรรมและสื่อ
ประกอบการอบรมว่าผู้วิจัยจะใช้สื่ออะไร อย่างไร
จัดกรอบกิจกรรมที่จะดำเนินการไล่ระดับขั้นจาก
ภาษาอังกฤษพื้นฐานสู่ภาษาอังกฤษสำหรับสถานการณ์
เฉพาะ

4. การประเมิน (Evaluation) ผู้สอน
กำหนดจุดทักษะของทักษะการพูดที่ต้องการประเมิน
วิธีการ และกระบวนการประเมินซึ่งเป็นการพยายาม
ที่จะหาข้อบกพร่องจากการฝึกอบรมที่ได้วางแผนไว้
หรือเพิ่มเติมในสิ่งที่ไม่ได้วางแผนไว้แต่แรกการประเมิน
ปัจจัยเบื้องต้นทำโดยผู้เชี่ยวชาญประเมินความตรง
เชิงเนื้อหาโดยการประเมินค่าความสอดคล้องของ
ร่างหลักสูตรฝึกอบรม มีค่าอยู่ระหว่าง 0.80–1.00
การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) ทำโดย
การหาประสิทธิภาพร่างหลักสูตรฝึกอบรม
“การพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการ
ทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถ
โดยสารสาธารณะฯ” มีประสิทธิภาพ 80.86/82.47
ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ($E_1/E_2=75/75$) และ
การประเมินผลผลิต (Product evaluation) โดยการ
ประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษและการวิเคราะห์
ความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมดังกล่าว
ในประเด็นของวัตถุประสงค์หลักสูตรฝึกอบรม
สาระในหน่วยการเรียนรู้ กระบวนการจัดการ
ฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้สื่ออุปกรณ์และ
เอกสารการฝึกอบรม ความเหมาะสมของวิทยากร
(การบรรยายการนำเสนอ) ระยะเวลาในการฝึกอบรม
สถานที่ และการอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม

การมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการอบรมและผล
(ประโยชน์) ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ผู้เข้ารับ
การอบรมมีความพึงพอใจหลักสูตรฝึกอบรม
ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. ผู้ฝึกอบรมควรพัฒนาหลักสูตรที่เน้น
การบูรณาการกับทักษะความรู้ในการประกอบ
อาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรู้เกี่ยวกับแหล่ง
ท่องเที่ยวและสถานที่ที่น่าสนใจของภาค
มารยาทและวัฒนธรรมในงานบริการของพนักงาน
ขับรถผู้บริหารระดับสูงชาวต่างประเทศความรู้
เกี่ยวกับหน่วยงานรัฐและกระบวนการจัดทำ
เอกสารของผู้ประสานงานชาวต่างชาติ (liaison
officer)

2. ผู้ฝึกอบรมควรออกแบบสื่อการเรียนรู้
ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการพูดด้วยตนเอง
ให้กับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ นอกเหนือจาก
การจัดอบรมในห้องเรียนอย่างเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา
ตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. ผู้ฝึกอบรมควรเป็นคณะทำงานที่มา
จากหน่วยงานของภาครัฐ เอกชนและสถาบัน
การศึกษา ในรูปแบบของการบูรณาการความรู้และ
ความชำนาญเฉพาะด้านที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ
การพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในการขยาย
ผลการนำหลักสูตรฝึกอบรมในงานวิจัยนี้ไปใช้กับ
กับสหกรณ์แท็กซี่อื่นทั้งในกรุงเทพฯ และเขตปริมณฑล

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความ
ต้องการด้านภาษาอื่น เช่น ภาษาจีน สำหรับงาน
บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2557). รายงานสถิติประจำปี 2557. สืบค้น 18 ธันวาคม 2557, จาก
<http://www.dlt.go.th>
- ปัญญา ชีระวิทย์เลิศ. (มกราคม-มิถุนายน 2556). “การใช้ระเบียบวิธีวิจัยขั้นสูงในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์”.
วารสารจันทร์เกษมสาร, 19(36), 1-7.
- ทีมข่าวเศรษฐกิจ. (2557). ผู้โดยสารโอดแท็กซี่ไม่รับขึ้นรถอ้างเท็จสารพัด. สืบค้น 15 กรกฎาคม 2557, จาก
<http://www.manager.co.th>,
- นิรมล ศตวุฒิ. (2543). *การพัฒนาหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิฑูรย์ แนวพานิช. ประธานเครือข่ายสหกรณ์แท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร. (11 กันยายน 2557, สัมภาษณ์:
ณัฐญา ศิริภักดิ์ธาดา). สมุทธปรการ: สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ.
- สุนิตา โฆษิตชัยวัฒน์. (2555). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกค้ายอบรมภาษาอังกฤษเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูด
ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านกิจกรรมค้ายภาษาอังกฤษ และทักษะสังคม สำหรับนักศึกษาสาขาวิชา
ภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎ์บัณฑิต). เพชรบุรี:
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Haekawee, Nilobon. (2010). *Barriers and Problems in English Language Usage among Taxi and Tuk-Tuk
Drivers in Bangkok*. Unpublished Master's Thesis, Thammasat University.
- Stevens, D. & Levi, Antonia J. (2013). *Introduction to Rubrics: An Assessment Tool to Save Grading Time,
Convey Effective Feedback, and Promote Student Learning*. Sterling, VA: Stylus Publishing.
- Khan, T. M., Ghulamullah, M. Naeem Mohsin, Ashiq Hussain Dogar, (2011). Needs Analysis of English for
Occupational and Specific Purposes. *International Journal of Social Sciences and Education*, 1(4),
6-22.

