



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ
ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ
สำหรับผู้เข้ารับโดยสาธารณะ(แท็กซี่)

โดย
ดวงกมล จิตติเวส

กันยายน 2561

สัญญาเลขที่ RDG584026

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ
ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับ
ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

คณะผู้วิจัย สังกัด

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล จิตติเวช | คณะครุศาสตร์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประเมษฐ์ แสงอ่อน | คณะวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ญาณัญญา ศิริภักธธาดา | คณะวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ |

กันยายน 2561

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้จบรศโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)” ภายใต้ชุดโครงการ การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้จบรศโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) งบประมาณแผ่นดิน ปี 2558 สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือของทุกหน่วยงาน ทั้งผู้ประกอบการ สหกรณ์แท็กซี่ ผู้จบรศแท็กซี่ ผู้โดยสารชาวต่างชาติ และหน่วยงานภาครัฐที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ตอบแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ และเข้าร่วมการสัมมนา คณะนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่เป็นผู้ช่วยนักวิจัย ที่กำลังหลักในการเก็บข้อมูลภาคสนามและกิจกรรมการสัมมนา

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ยอดนิม ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดร.อารยา ลี คณบดีคณะครุศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้บริหารของคณะครุศาสตร์ช่วงเวลานั้น อาจารย์เวชนันต์ เองสุวนิช ผู้ประสิทธิประสาทความรู้ การเขียนข้อเสนองานวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ได้มีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำและแนวทางการดำเนินการวิจัย ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร. อัจฉรา วงศ์โสธร ซึ่งเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษาด้านหลักสูตรภาษาอังกฤษ ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล คำแนะนำ ตลอดจนคณะกรรมการผู้ตรวจสอบทางวิชาการ 3 ท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.ภาณุวัฒน์ ภักดีวงศ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านสถิติ ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุบล สรรพชัยพงษ์ ผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาระบบสองภาษา มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านภาษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กรรณิการ์ สุขสม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม คุณเดโช เอี่ยมชีรางกูร ประธานสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ และ อาจารย์อุทัยวรรณ สว่างอรุณ เลขาชมรมแท็กซี่รวมใจภักดิ์รักประเทศไทย เป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเนื้อหา ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ให้คำแนะนำตรวจแก้ไข ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ทุกท่านที่กล่าวนามมาแล้วมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าทางสังคมไทย สร้างความยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้จบรศโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ไทยให้ประสบความสำเร็จ

ดวงกมล จูติเวส

ตุลาคม พ.ศ.2559

(ค)

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย : การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ชื่อผู้วิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล จิตติเวส

ปีที่ทำการวิจัย : 2559

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (The Research and Development) ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่องานบริการของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้มีประสิทธิภาพในระดับดี และ 3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยบูรณาการวิธีวิจัยเข้ากับโครงการวิจัยย่อยที่ 2 และ 3 โดยการสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ ใช้กลุ่มเป้าหมายเดียวกัน คือ สหกรณ์แท็กซี่ ผู้ประกอบการ ผู้ขับรถแท็กซี่ ภาครัฐและเอกชน ร่วมกันสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานดำเนินการวิจัยในโครงการวิจัยย่อยที่ 1 โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมสภาพปัญหา และความต้องการทางภาษาจากผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมจำนวน 400 คนได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ 2) กลุ่มผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่ใช้บริการรถสาธารณะแท็กซี่ 3) กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ถึงสถานการณ์การให้บริการ ตัวภาษาและสำนวนที่ใช้ จากนั้นดำเนินการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมฯ โดยการผสมผสานข้อมูลเข้ากับผลการวิเคราะห์การสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ด้านทัศนคติ พฤติกรรมและแรงจูงใจ จากโครงการวิจัยย่อยที่ 2 และผสมผสานข้อมูลเข้ากับผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายด้านกระบวนการ ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านผู้เชี่ยวชาญ จากโครงการวิจัยย่อยที่ 1 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย พบว่า

1. สภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ มากที่สุดคือ การไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด ต้องการกิจกรรมด้านการสนทนากับอาจารย์เพื่อได้ฟัง และเลียนแบบการออกเสียงของอาจารย์เจ้าของภาษา ทักษะการสื่อสารที่ต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด ได้แก่ การพูด หัวข้อการอบรมที่ต้องการมากที่สุด คือ ตัวเลข จำนวนนับและลำดับที่

2. หลักสูตรการฝึกอบรมฯ ตั้งอยู่บนการวิเคราะห์ปัญหา และความจำเป็นของผู้ขับรถแท็กซี่ ข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์มาจากผู้มีส่วนได้เสียจากการให้และรับบริการแท็กซี่ กิจกรรมการเรียนการสอนอิงอยู่บนแนวคิดการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน (Task-Based Learning) ที่ผู้เข้า อบรมใช้กระบวนการ

(ง)

ทางปัญญาในการเรียนรู้ภาษาจากปฏิบัติการงาน สอดแทรกแรงจูงใจเพื่อปรับทัศนคติและความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตน ใช้การร่วมกันสอน (Co-teaching) ระหว่างอาจารย์ผู้สอนชาวไทยและต่างประเทศ ผสานจุดเด่นของครุภาษา 2 กลุ่มเข้าด้วยกัน การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายจากภาครัฐและเอกชนทำให้เกิดการยอมรับในหลักสูตรฝึกอบรมฯ การจัดสรรสมาชิกของสหกรณ์แท็กซี่และการเชิญชวนสมาชิกในเครือข่ายแท็กซี่ให้เข้ารับการอบรม

3. หลักสูตรการฝึกอบรมฯ มีคะแนนประสิทธิภาพ เท่ากับ 81.50 / 88.30

Abstract

Research Title : The Development of Training Curriculum for Enhancing Taxi Driver's English Speaking Skill via the Language Needs Analysis

Author : Duangkamol Thitivesa

Year : 2016

This study is a research and development program employing mixed method of qualitative and quantitative research designs. Three aims were set to guide the study: 1) to identify English speaking problems and needs of Thai taxi drivers for the purpose of improving their service, 2) to develop a training curriculum for enhancing taxi drivers' English speaking skill via the need analysis, and 3) to study the effectiveness of the developed training curriculum. Perspectives over the taxi drivers' difficulties and needs of their English for occupation development were done via a focus group carried by three researchers of the three research projects. Sharing the same sampling group of taxi coop entrepreneurs, taxi drivers, representatives from state and private units, the research project#1 researcher learned a unified view over the needs, and used them as part of her information for training curriculum development. Questionnaires were launched to 400 taxi drivers in Bangkok and metropolitans, chosen via the multistage random sampling. In-depth interviews were conducted with a purposive sampling of taxi coop entrepreneurs, foreign passengers, and taxi drivers in the areas. Their verbal accounts were analyzed for the choice of linguistic features and communicative situations in taxi services. Data on motivation for learning, learning behaviors, and drives as prompts for desired action (from research project#2) and that on the collaboration among taxi stakeholders involving taxi services (from research project#3) to strengthen supports in regards of budget, methods, materials, and public relations were used as part of the training curriculum development. This study reported that:

1) the taxi drivers' difficulties and needs of their English for occupation development were low or even participation during language activities, and

(๑)

conversation practice with native teachers as a model for articulation. Speaking and numbers are the most wanted skill and topic to be studied.

2) The developed training curriculum was characterized by the followings: the needs analysis of what required for the taxi drivers' speaking skill improvement, information gained from shared views of the stakeholders involving taxi services, utilization of Task-based Learning (TBL) to guide teaching and learning activities and draw participants' mental actions to comprehend the use of language through tasks, use of motivations as prompts for direct desired proper learning behavior, use of co-teaching between native and Thai teachers to draw the best of each for participants' benefits, and the acceptance of the training curriculum resulting from involving stakeholders in taxi business

3) the effectiveness of the developed training curriculum was at 81.50 / 88.30.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(๗)
บทคัดย่อภาษาไทย	(๘)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๙)
สารบัญ	(๗)
สารบัญตาราง	(๗)
สารบัญภาพ	(๘)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมา	1
1.2 คำถามการวิจัย	6
1.3 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	6
1.4 ความสำคัญของการวิจัย	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	11
1.8 สมมติฐานวิจัย	13
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	14
2.2 การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา	16
2.3 แนวคิดและการพัฒนาหลักสูตร	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	27
2.5 แนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน	34
2.6 แนวคิดและหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่	41
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	52
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการด้านการพูด	53
ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จากการการบูรณาการ	
มุมมองร่วมกันระหว่างผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการย่อยและกลุ่มเป้าหมาย	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา (ต่อ)	
ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ	53
ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ	
สำหรับผู้จบรศโดยสาธารณะ (แท็กซี่)	
2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	53
2.2 การกำหนดแบบแผนการทดลอง	55
2.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
2.4 วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล	66
2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66
บทที่ 4 ผลการวิจัย	70
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	71
4.2 ผลการวิจัย	71
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม	71
การพูดภาษาอังกฤษด้วย การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับ	
ผู้จบรศโดยสาธารณะ (แท็กซี่)	
ส่วนที่ 2 ผลการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตร	78
ฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความ	
ต้องการทางภาษาสำหรับผู้จบรศโดยสาธารณะ (แท็กซี่)	
ให้มีประสิทธิภาพในระดับดี	
2.1 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์	78
ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้จบรศ	
โดยสาธารณะ(แท็กซี่)	
2.2 ประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ	81
ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับ	
ผู้จบรศโดยสาธารณะ(แท็กซี่)	
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	85
5.1 สรุปผลการวิจัย	86
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	87
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้	99
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	99

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมสำหรับผู้ขับแท็กซี่	110
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมผู้โดยสารชาวต่างประเทศ	115
ภาคผนวก ค. บันทึกความร่วมมือ	119
ภาคผนวก ง. ข่าวประชาสัมพันธ์แก้วเจ้าจอม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	121
ภาคผนวก จ. หนังสือรับรองการเป็นที่ปรึกษาแผนงานวิจัย	123
ภาคผนวก ฉ. จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ	125
ภาคผนวก ช. วุฒิบัตรสำหรับผู้เข้าร่วมการอบรม และภาพถ่ายที่ระลึกในการอบรม	129
ภาคผนวก ซ. “จดหมายน้อยถึงอาจารย์มล”	132
ภาคผนวก ญ. หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล	135
ภาคผนวก ณ. เอกสาร PowerPoint ประกอบการบรรยาย “บทที่ 5 ราคา ตัวเลข และเหตุผล”	137
ภาคผนวก น. เกณฑ์รูบริก (Rubric Scoring) สำหรับประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	145
ภาคผนวก ฐ. ตารางมอบหมายการปฏิบัติงานสำหรับคณะอาจารย์ชาวต่างประเทศ และคณะผู้ช่วยนักวิจัย	147
ภาคผนวก ท. ภาพการเก็บข้อมูลภาคสนาม	150
ภาคผนวก ธ. ภาพบรรยากาศการอบรม	158
ภาคผนวก ณ. หลักสูตรโครงการฝึกปฏิบัติการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถสาธารณะ (แท็กซี่)	177
ประวัติผู้ทำรายงานการวิจัย	177

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 เกณฑ์รูบริก (Rubric Scoring) สำหรับประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	69
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
4.2 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและระดับความต้องการฝึกอบรมการพูด ภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	73
4.3 ผลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ	74
4.4 ผลการศึกษากิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ท่านต้องการได้รับการพัฒนาในการฝึกอบรม	75
4.5 ผลการศึกษาหัวข้อการอบรม/เนื้อหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อ การประกอบอาชีพที่ท่านต้องการได้รับการฝึกอบรม	77
4.6 รายละเอียดของหน่วยการเรียนรู้ในหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	80
4.7 การหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วย การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตามเกณฑ์ 80/80	82
4.8 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี่) ระหว่างก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกอบรมของ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน	83
4.9 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสาร สาธารณะ (แท็กซี่) ระหว่างก่อนกับหลังการเข้ารับการฝึกอบรมของ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน	84

สารบัญภาพ

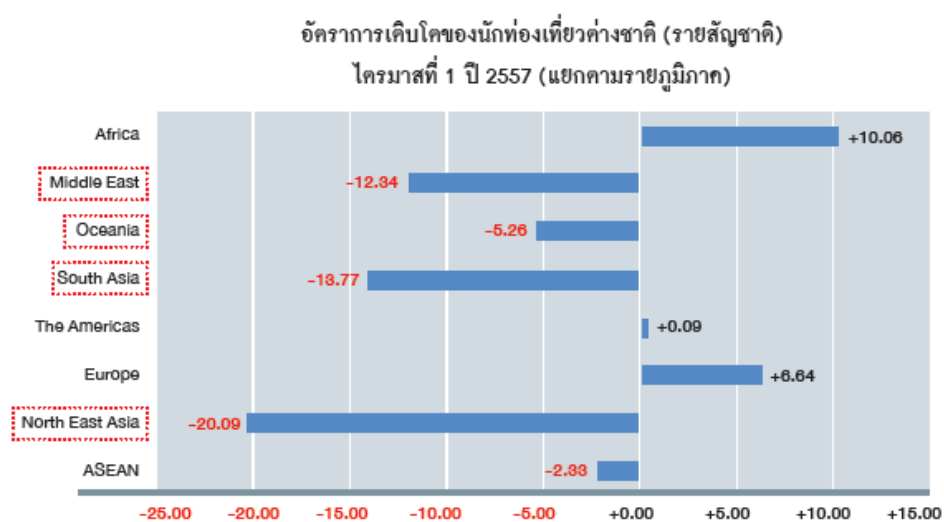
ภาพที่	หน้า
1.1 แผนภูมิแสดง : อัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (รายสัญชาติ) ไตรมาสที่ 1 ปี 2557 (แยกตามรายภูมิภาค)	1
1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
2.1 แสดงแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP)	15
2.2 ความต้องการทางการศึกษา (Educational needs)	45
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วย การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถ โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)	48
3.1 แผนภูมิภาพแสดงกระบวนการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถ โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ของโครงการย่อยที่ 1 โดยการบูรณาการประเด็นข้อมูล จากการดำเนินการวิจัยโครงการย่อยที่ 2 และที่ 3	65
4.1 แนวทางการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษา อังกฤษเพื่อประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่	79
5.1 ขอรางวัลในโครงการวิจัยฯ ที่ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับเพื่อสร้างแรงจูงใจในการ เข้าร่วมกิจกรรม	88
5.2 การสอนแบบร่วมมือระหว่างอาจารย์ผู้สอนชาวไทยและต่างประเศมา ดำเนินกิจกรรมร่วมกันเป็นการผสมผสานจุดเด่นของครุภาษา 2 กลุ่มเข้าด้วยกัน	88
5.3 ผู้ขับรถแท็กซี่กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน ร่วมกิจกรรม ร้องเพลงประกอบท่าทาง เพื่อจดจำคำศัพท์ รูปประโยคภาษาอังกฤษ เพื่อสร้างบรรยากาศสนุกสนาน โดยมีคณะผู้ช่วยนักวิจัยสาธิตท่าทาง และการร้องเพลง	96
5.4 ผู้ขับรถแท็กซี่กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน ร่วมปฏิบัติการงาน (Task) แสดงละครบทบาทสมมติ โดยวิทยากรกำหนด บทบาทแบบกว้าง ๆ ไม่ลงรายละเอียด ให้ผู้เข้าอบรมออกแบบบทพูดเพื่อแก้ไข ปัญหาการสื่อสารในแต่ละสถานการณ์เอง	96

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมา

อัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทย มีจำนวนที่สูงกว่าอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวในประเทศแถบภูมิภาค เอเชียแปซิฟิก (Nancy Cockerell, (2013). Issues & Trends, Volume 18, 1st Quarter. Pacific Asia Travel Association (PATA) สถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในประเทศไทยในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2556 มีทิศทางที่สดใส ทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้เติบโตร้อยละ 23 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณ 19.67 ล้านคน สร้างรายได้ทางการท่องเที่ยวประมาณ 853,122 ล้านบาท (สถิติประมาณการจากกรมการท่องเที่ยว) (สถานการณ์การท่องเที่ยว ตลาดนักท่องเที่ยว ต่างประเทศ มกราคม – กันยายน ปี 2556, upload เมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2557, <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-web-etatjournal/menu-2014/menu-2014-jan-mar/573-12557-situation>, ค้นเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2557) แต่ในไตรมาสที่ 1 (มกราคม – มีนาคม) ปี 2557 ภาพรวมนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยมีจำนวน 6.60 ล้านคน (ลดลง -6%) สร้างรายได้ 3.1 แสนล้านบาท (ลดลง -4%) เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2556 ที่ผ่านมา



ภาพที่ 1.1 แผนภูมิแสดง : อัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (รายสัญชาติ) ไตรมาสที่ 1 ปี 2557 (แยกตามรายภูมิภาค) (TAT Tourism Journal ฉบับที่ 3/2557 กรกฎาคม-กันยายน Vol.3 No.3 Jul-Sep 2014, น. 7)

ทุกภูมิภาคล้วนมีการชะลอตัว ยกเว้น แอฟริกา ยุโรปและอเมริกา จำนวนนักท่องเที่ยวสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ จีน รัสเซีย มาเลเซีย ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ ส่วนตลาดที่มีอัตราการเติบโตสูงสุด ได้แก่ ลาว บราซิล อียิปต์ ส่วนตลาดที่หดตัวมากที่สุด คือ ฮองกง คูเวต และบรูไน สาเหตุหลักของการชะลอตัวมาจากสถานการณ์การชุมนุมทางการเมืองในไทยที่เริ่มขึ้นในช่วงปลายเดือนตุลาคมปี 2556 และการประกาศพ.ร.ก. ฉุกเฉิน ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 22 ม.ค. 2557 ที่มีผลให้รัฐบาลของแต่ละประเทศประกาศคำแนะนำนักท่องเที่ยว (Travel Advisory) ในระดับที่แตกต่างกัน (TAT Tourism Journal ฉบับที่ 3/2557 กรกฎาคม-กันยายน Vol.3 No.3 Jul-Sep 2014, น. 6-7)

การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยทั่วไป มี 2 วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางคือ การทำธุรกิจและพักผ่อน ซึ่งรวมไปถึงการท่องเที่ยวในวันหยุด การเยี่ยมเพื่อนและญาติ และการเดินทางโดยมีจุดประสงค์ส่วนตัวอื่นๆ เช่น เพื่อการศึกษาการเรียน และสุขภาพ เป็นกลุ่มตลาดหลักที่มีขนาดใหญ่ที่สุดเมื่อคำนึงถึงจำนวนการเดินทางและขนาดค่าใช้จ่าย (TAT Tourism Journal ฉบับที่ 3/2557 กรกฎาคม-กันยายน Vol.3 No.3 Jul-Sep 2014, น. 6-7) จำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศไทยปี 2555 เข้ามาด้วยจุดประสงค์การพักผ่อนมากที่สุด(19,284,120 คน) การทำธุรกิจ (559,804 คน) ได้รับวีซ่าท่องเที่ยว/โบนัสด (559,804คน) รวมประชุม อบรม สัมมนา (99,728คน) จัดงานแสดง/นิทรรศการ (40,471คน) และจุดประสงค์อื่น ๆ อีก (2,333,722 คน) (กรมการท่องเที่ยว, ปี) รูปแบบการท่องเที่ยวจำแนกตามคุณลักษณะทางจิตวิทยาตามโมเดล 4Cs Statement (Cross Culture Consumer Characterization) แบ่งออกได้เป็น 7 ประเภท มี กลุ่ม Resigned, Struggler, Mainstream, Aspire, Explorer, Succeeder และ Reformer แต่ละกลุ่มมีรูปแบบการท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่หลากหลาย เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่ม Mainstream หรือกลุ่ม ‘ครอบครัวที่อบอุ่น มั่นคง’ ใช้ชีวิตตามกฎเกณฑ์ไม่ชอบการสุ่มเสี่ยงใดๆ เน้นความปลอดภัยของครอบครัวและทรัพย์สิน นิยมเดินทางเป็นหมู่คณะหรือหลายครอบครัว ให้ความสำคัญและระมัดระวังกับการใช้จ่ายและราคาสินค้า นักท่องเที่ยวกลุ่ม Reformer หรือกลุ่ม ‘นักสร้างสรรค์ตนเอง และโลก’ ต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ชอบการค้นหาเพื่อเป็นประสบการณ์ เห็นว่าเวลามีความสำคัญมากกว่าเงิน ท่องเที่ยวไม่ใช่แค่เปลือกนอกอย่างมีรสนิยม (TAT Tourism Journal ฉบับที่ 3/2557 เมษายน-มิถุนายน Vol.3 No.2 April-Jun 2014, น. 15-16) จากคุณลักษณะเชิงจิตวิทยาโดยโมเดล 4Cs Statement แสดงให้เห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวไม่ใช่สาระเพียงอย่างเดียวของการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเท่านั้น ‘คุณภาพ’ ของการบริการให้เหมาะสมตามกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณลักษณะพื้นฐานแตกต่างกัน เพื่อตอบสนองความต้องการและมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นส่วนสำคัญยิ่งเพื่อเพิ่มเม็ดเงินในการนำรายได้เข้าสู่เศรษฐกิจของประเทศไทยมากขึ้น ประเทศไทยได้ต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนในแต่ละปีสร้างรายได้ให้ประเทศไทยกว่า 4 แสนล้านบาท (ภักดิษฐ์, ค้นพบที่ <http://koratcity.no-ip.org/Tourist/Travel%20important.html> เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม

2557) ค่าใช้จ่ายทั้งการเดินทางเพื่อพักผ่อนและธุรกิจคาดว่าจะเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 70 ในกลุ่มประเทศ APEC (รวมทั้งประเทศไทย) ภายในทศวรรษหน้า การประชุม งานแสดงสินค้า และการเดินทางเพื่อธุรกิจต่างๆ จะเป็นสัดส่วนที่สำคัญต่ออัตราการเติบโตในภูมิภาคนี้ (TAT Tourism Journal ฉบับที่ 3/2557 กรกฎาคม-กันยายน Vol.3 No.3 Jul-Sep 2014, น. 33)

ประเทศไทยมีรถแท็กซี่ หรือ รถประเภทรย. 6 รย.ยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน (Urban Taxi) มากกว่า 110,664 คัน (กรมการขนส่งทางบก. ออนไลน์. 2557) มีคนขับแท็กซี่มากกว่าจำนวนรถ และมีผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการรถแท็กซี่เป็นพาหนะเดินทางระหว่างสนามบินกับโรงแรมที่พัก ซึ่งเป็นทางเลือกในการเดินทางที่ได้รับความนิยมสูงสุด (วิฑูรย์ แนวพานิช. สัมภาษณ์. 2557) โดยผู้โดยสารต่างชาติส่วนใหญ่เป็นชาวอังกฤษ อเมริกัน ฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน ไอร์แลนด์ รวมทั้งนักท่องเที่ยวจากจีน ญี่ปุ่น และเกาหลี นักท่องเที่ยวเหล่านั้นพูดไทยไม่ได้เลย หรือพูดได้บ้างแต่น้อยมาก ดังนั้นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารจึงเป็นภาษาอังกฤษ (ผู้จัดการออนไลน์. 2557)รายงานกรณีที่พบกลับกัน คือ แท็กซี่บางคนจะไม่ค่อยรับผู้โดยสารชาวต่างชาติ เนื่องจากสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง อีกทั้งชาวต่างชาติยังชอบมองว่าคนขับแท็กซี่ชอบโกงราคา หรือชอบขับพาไปวนรถไกลเพื่อให้ได้ค่ามากกว่าเดิม ซึ่งคนขับแท็กซี่เองก็ไม่สบายใจ เลยเลือกที่จะรับผู้โดยสารคนไทยมากกว่า ทักษะภาษาที่ผู้ขับรถแท็กซี่ต้องการการพัฒนาโดยเรียงลำดับจากความต้องการมากไปหาน้อยคือ พูด ฟัง เขียน และอ่าน นอกจากนั้นยังมีปัญหาการทำความเข้าใจสำเนียงนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ซึ่งมีความแตกต่างจากสำเนียงของเจ้าของภาษาอังกฤษโดยตรง (Haekawee, 2010)

จากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ (พฤษภาคม 2557) ระหว่างการอบรมในโครงการพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษฯ ดังกล่าว ผู้ขับรถแท็กซี่มีความเห็นว่ารูปประโยค (expressions) ที่ได้จากการศึกษาอบรมจากหน่วยงานที่ผ่านมาในอดีตนั้น มักเป็นรูปประโยคพื้นฐานที่พบทั่วไปในสถานการณ์ประจำวัน ไม่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงในการให้บริการได้นัก เช่น การนัดหมายกับผู้โดยสารต่างประเทศ ประโยคการนัดหมาย “Where would you like to meet me?” (คุณต้องการพบผมที่ไหนครับ) อาจใช้ได้แต่ไม่เพียงพอ เพราะในสถานการณ์จริงผู้โดยสารต้องการให้หรือรับมั่งมีความจำเป็นเปลี่ยนสถานที่นัดหมายจากเดิมที่ตกลงกันไว้ ผู้ขับรถแท็กซี่ขาดประโยคในการต่อรองขอไม่เปลี่ยนแปลงสถานที่ หรืออธิบายความจำเป็นไม่สามารถไปรับ ณ สถานที่ใหม่นั้นได้ ผู้เข้าอบรมยังได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะของภาษาที่เคยได้รับการอบรมว่ายังไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ผู้โดยสารต่างประเทศนำมาใช้ (เช่น ระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก หรือ Global Positioning System: GPS) ในกรณีผู้ขับรถแท็กซี่ไม่ได้ขับรถตามเส้นทางที่ GPS ของผู้โดยสารระบุ และไม่สามารถอธิบายเหตุผลต่อผู้โดยสารได้ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดของผู้โดยสารชาวต่างชาติ (เช่น การขับพาไปวนรถเพื่อให้ได้ค่าโดยสารเพิ่มมากขึ้น)

หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กร ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพบุคคลากรโดยเฉพาะภาษาต่างประเทศ และเห็นถึงความสำคัญว่าผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่เป็นกลุ่มผู้ให้บริการที่ใกล้ชิดกับชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย จากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับ คุณพิเชฐ เลี้ยงฤทัย นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ และคุณศรีวรรณ (ไม่ทราบนามสกุล) เจ้าหน้าที่ประจำกองพัฒนาศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบกิจการ (การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ, 30 มิถุนายน 2557) กล่าวว่านอกเหนือจากจัดตั้งหน่วยงานเอกชนจัดการเผยแพร่ความรู้ภาษาอังกฤษผ่านสื่อรายการทางวิทยุแล้ว ยังได้ดำเนินการจัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ เรียนเชิญวิทยากรที่หลากหลายและใช้เอกสารการอบรมจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น หนังสือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ให้บริการรถโดยสาร จัดทำโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดพิมพ์เมื่อ พ.ศ.2546 อันเป็นความพยายามของภาครัฐในการเปิดโอกาสการเรียนรู้ภาษาอังกฤษสำหรับของกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพที่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร แต่ด้วยสภาพสังคม เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน เอกสารและหลักสูตรการอบรมที่ใช้มาในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ อาจต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้โดยสารที่หลากหลายมากขึ้น

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยซึ่งเป็นอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษให้กับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (Taxi) ในโครงการบริการวิชาการ “โครงการพัฒนาทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษให้กับผู้ประกอบการอาชีพขนส่งสาธารณะรับประชาคมอาเซียน” ของสถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สสสร.) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์-4 พฤษภาคม 2557 ผู้วิจัยพบว่าผู้ขับรถแท็กซี่ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เห็นถึงความสำคัญของการมีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศดังกล่าวโดยมีเหตุผลเรื่องรายได้เป็นแรงจูงใจสำคัญ ผู้ขับรถแท็กซี่มีความเห็นว่ารูปประโยค (expressions) ที่ได้จากการศึกษาอบรมจากหน่วยงานที่เคยอบรมมานั้น มักเป็นรูปประโยคพื้นฐานที่พบทั่วไปในสถานการณ์ประจำวัน ไม่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริงในการให้บริการได้ผู้เข้าอบรมยังได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะของภาษาด้วยว่าจำเป็นต้องสอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบันที่ผู้โดยสารนำมาใช้ (เช่น ระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก หรือ Global Positioning System: GPS)

ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษด้วยการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ซึ่งการวิเคราะห์ความต้องการเป็นรากฐานของแนวการสอน ESP นำไปสู่การจัดการเรียนการสอน (Dudley-Evans & John, 1998) การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเป็นข้อมูลสำคัญของการออกแบบการสอนกิจกรรมการสอน การออกแบบสื่อและ

การนำไปใช้ บทบาทผู้สอน-ผู้เรียน การคัดเลือกและจัดสรรสาระตัวภาษา (Linguistic features) หลักสูตรและโปรแกรมการฝึกอบรมจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา โรบินสัน (Robinson, 1991) สรุปความหมายของความต้องการ แบ่งออกได้ 5 ชนิด ได้แก่ (1) คุณสมบัติจำเป็นที่ต้องมีในการศึกษาศาสตร์สาขาใดหรือในวงการวิชาชีพนั้น ๆ ลักษณะของความต้องการประเภทนี้จะมุ่งเน้นที่เป้าหมาย อาจเรียกความต้องการลักษณะนี้ว่า “จุดประสงค์” (Objectives) ได้ (2) คุณสมบัติที่ หน่วยงาน องค์การ สังคม หรือนายจ้างในอนาคต เห็นว่าจำเป็นหรือต้องการให้ผู้รับจ้างเรียนรู้จากการเรียนการสอนภาษา 3. การเตรียมผู้เรียนให้พร้อมสามารถนำภาษาที่เรียนไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน เน้นกระบวนการและการพัฒนา พฤติกรรมการเรียนรู้ (4) สิ่งที่คุณเรียนคิดว่าตนเองอยากได้รับจากการเรียนรู้ มุมมองของความต้องการนี้แสดงให้เห็นว่าคุณเรียนอาจจะมีจุดมุ่งหมายส่วนตัวนอกเหนือ (หรือบางครั้งจะตรงกันข้าม) กับคุณสมบัติที่กำหนดในสาขาวิชาหรือในการประกอบวิชาชีพนั้น ๆ ความต้องการส่วนบุคคลดังกล่าวมักถูกมองเป็น 'เป็นเพียงต้องการหรือปรารถนา' และ (5) ข้อยกพร่อง (lacks) หรือสิ่งที่ผู้เรียนไม่ทราบหรือไม่สามารถทำได้ในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร

การตีความที่หลากหลายทำให้ยากที่จะหาคำนิยามที่ชัดเจนของ “ความต้องการ” แสดงให้เห็นได้ว่าความต้องการเป็นนามธรรม ความหมายจะเปิดกว้างขึ้นอยู่กับการตีความตามบริบทและการตัดสินใจให้มีความสำคัญในประเด็นใด ความต้องการไม่ได้เป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนตายตัว (objective reality) (Brindley, 1989:65 อ้างใน Rafik Khan p. 29-30) ลอร์สัน (Lawson, 1979:37 อ้างใน Rafik Khan p. 29-30) อธิบายว่าความหมายของต้องการ เป็นเรื่อง “ข้อตกลงไม่ใช่ข้อค้นพบ” มุมมองของความต้องการของ ผู้เรียน ครูผู้สอน หน่วยงานหรือสถาบันอาจจึงอาจจะขัดแย้งกันในจุดประสงค์การเรียนฝึกอบรม หรือเนื้อหาสาระที่บรรจุในการเรียนการสอน (Robinson, 1991:8 อ้างใน Rafik Khan p. 29-30). ดังนั้นผู้จัดการอบรมจึงควรต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Analysis: TSA) มาจากข้อเท็จจริงที่เป็นที่ประจักษ์สามารถตรวจสอบได้, การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (Present Situation Analysis: PSA) หรือความรู้ความสามารถที่มีอยู่ของผู้เรียน (เช่น ความรู้ในตัวภาษาที่ผู้เรียนมี, ทักษะต่าง ๆ, ประสบการณ์การเรียนรู้เดิม) และการวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ (LSA) มาจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน (เช่น ประสบการณ์การเรียนรู้ก่อนหน้านี้ ความคาดหวังในการเรียน, ทศนคติต่อการเรียนรู้ภาษา) (Dudley-Evans and John, 1998). ความต้องการนี้ยังรวมถึงความจำเป็น (Necessities) ความบกพร่อง (Lacks) และความปรารถนา (Wants) (Hutchinson and Waters, 1987:55 อ้างใน Rafik Khan) การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมในครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะทำการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อเพิ่มพูนทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสาร

สาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อให้เป็นผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันเป็นการตอบสนองนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ประสบปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และมีความต้องการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ด้านใดบ้าง

1.2.2 หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 หรือไม่

1.2.3 ผลของการใช้หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่องานบริการของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.3.2 เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.3.3 เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1.4 ความสำคัญของการวิจัย

1.4.1 ทำให้ทราบถึงปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ซึ่งจะเป็นข้อสารสนเทศ ในการนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และพัฒนาได้อย่างมีทิศทาง โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว จะได้นำข้อมูลดังกล่าว เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผน และกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบัน การเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะ นักท่องเที่ยวจากฝั่งยุโรป มักจะนิยมเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) หากผู้ให้บริการมีทักษะในการสื่อสารที่ดี ก็ย่อมที่จะเป็นโอกาสหนึ่งที่สำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยว และอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

1.4.2 ทำให้ทราบถึงความต้องการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับการประกอบอาชีพผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ซึ่งจะเป็นข้อสารสนเทศให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในกลุ่มผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ

(แท็กซี่) ให้เป็นข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ที่จะสามารถตอบสนองตามความต้องการที่แท้จริงได้ เพราะในปัจจุบัน จะพบว่า นักวิชาการ และหน่วยงานต่างๆ พยายามที่จะจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) อย่างต่อเนื่อง แต่ก็พบกับปัญหาว่าการฝึกอบรมดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพปัญหาที่แท้จริงของผู้ขับแท็กซี่ โดยยังคงเน้นด้านเนื้อหา มากกว่าการเสริมสร้างความมั่นใจ และสร้างประสบการณ์ จึงทำให้หลักสูตรการฝึกอบรม ไม่ประสบความสำเร็จ และไม่ได้รับความร่วมมือในการเข้ารับการฝึกอบรมจากผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เท่าที่ควร

1.4.3 ทำให้ได้หลักสูตรหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่มีประสิทธิภาพ เพราะได้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้วยวิธีการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา ซึ่งเป็นการพัฒนามาจากรากฐานของปัญหา และความต้องการของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยตรง เป็นหลักสูตรการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ที่มีความจำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพ ตลอดจน เน้นการเสริมสร้างประสบการณ์ และลดความวิตกกังวล ในการพูดภาษาอังกฤษ กับนักท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่จะดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ในการนำหลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าว ไปเป็นแนวทางต้นแบบ ในการพัฒนา ได้อย่างมีทิศทางที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ตลอดจนเป็นประโยชน์สำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่จะได้เรียนรู้แนวทางในการพัฒนาทักษะการพูดของตนเอง จากหลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าวนี้ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดของตนเองให้มีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

1.4.4 เมื่อหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ได้ถูกนำไปใช้ในวงกว้างแล้ว จะส่งผลทำให้ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ได้รับการพัฒนา ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพราะว่า รถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เป็นพาหนะในการเดินทางยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพราะสามารถที่จะกำหนดการเดินทางท่องเที่ยว ได้ด้วยตนเอง แตกต่างไปจากการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง หากการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีประสิทธิภาพสามารถสื่อสาร กันได้อย่างตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแล้ว ก็จะเป็นปัจจัยดึงดูดที่สำคัญในการนำนักท่องเที่ยว เข้ามาในประเทศไทย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ได้ทำการกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมจำนวน 111,860 คน (กรมการขนส่งทางบก, สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2557, สืบค้นจาก <http://apps.dlt.go.th>)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองใช้หลักสูตรการฝึกอบรม ได้แก่ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมจำนวน 30 คน

กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ (1) ผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 2 คน (2) กลุ่มผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จำนวน 10 คน (3) ผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่ใช้บริการรถสาธารณะแท็กซี่จำนวน 10 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ประกอบด้วย 6 หน่วยการเรียนรู้ย่อย ประกอบด้วย

- (1) การทักทายและการกล่าวคำอำลา
- (2) การเตือนผู้โดยสาร
- (3) การอ่านแผนที่
- (4) การขอร้องผู้โดยสารอย่างสุภาพ
- (5) ราคา ตัวเลข และเหตุผล
- (6) การบอกเวลาและการนัดหมายผู้โดยสาร

โดยเน้นการบรรยายให้ความรู้ ประกอบการฝึกปฏิบัติด้วยการใช้กิจกรรมกลุ่มบทบาทสมมุติ โดยหลักสูตรถูกพัฒนามาจากความต้องการทางภาษาของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยของโครงการวิจัย เป็นช่วงเวลาตามปีงบประมาณ 2557 (รอบ 2) คือ ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558

ข้อจำกัดในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองใช้หลักสูตรการฝึกอบรม ได้มาจากการเป็นอาสาสมัครเข้าร่วมด้วยความสมัคร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผลของการใช้หลักสูตรที่เกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเกิดขึ้นกับกรณีของผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่) มีความประสงค์ ที่จะสมัครเข้ารับการฝึกอบรม ไม่ใช่การบังคับหรือการจูงใจด้วยค่าตอบแทนในการเข้ารับการฝึกอบรม

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่) หมายถึง พนักงานขับรถพาหนะรับจ้างบรรทุกคนโดยสารคนเดียวหรือกลุ่มคนจำนวนน้อย ๆ เป็นยานพาหนะไว้สำหรับว่าจ้างโดยผู้ขับจะส่งผู้โดยสารระหว่างที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งตามที่ผู้โดยสารอยากจะไป ในงานวิจัยนี้จะหมายถึงรถแท็กซี่ของสหกรณ์ (รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่นิติบุคคล) และเจ้าของรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ส่วนบุคคล

การพัฒนา หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้สมัครโดยสาธารณะ(แท็กซี่) โดยได้อาศัยกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยได้มีการสำรวจถึงสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่ม ผู้สมัครโดยสาธารณะ(แท็กซี่) และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และใช้เทคนิคการวิจัยแบบกึ่งทดลอง เพื่อทดสอบถึงประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่) หมายถึง แผนงานอันเป็นข้อกำหนดถึงแนวทางการปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียน โดยแผนงานต่างๆ จะถูกกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร มีขอบเขตกว้างขวางหลากหลาย เพื่อเป็นแนวทางการจัดประสบการณ์เพื่อพัฒนาความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจในระบบภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานไปใช้ในการสื่อสารด้วยวาจาเพื่อการประกอบอาชีพ หลักสูตรอาจเป็นหน่วย (Unit) เป็นรายวิชา (Course) หรือเป็นรายวิชาย่อย (Sequence of courses) ทั้งนี้ แผนงานหรือโครงการทางการศึกษาดังกล่าว อาจจัดขึ้นได้ทั้งในและนอกชั้นเรียน ภายใต้การดำเนินงานของสถานศึกษา หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่) ประกอบด้วย 5 หน่วยการเรียนรู้ย่อย ประกอบด้วย

(1) การทักทายและการกล่าวคำอำลา (2) การเตือนผู้โดยสาร (3) การอ่านแผนที่ (4) การขอรับรองผู้โดยสารอย่างสุภาพ (5) ราคา ตัวเลข และเหตุผล (6) การบอกเวลาและการนัดหมายผู้โดยสาร โดยเน้นการบรรยายให้ความรู้ ประกอบการฝึกปฏิบัติด้วยการใช้กิจกรรมกลุ่ม โดยหลักสูตรถูกพัฒนามาจากความต้องการทางภาษาของผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่)

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้วยการพูดของผู้เข้ารับโดยสาธารณะ (แท้กซี่) โดยเน้นทักษะด้าน สำเนียง ความเร็ว การลงน้ำหนักในระดับคำ (word stress) และระดับประโยค (sentence intonation) วงคำศัพท์, การเลือกใช้คำ, และการเรียงประโยค การใช้อวัจนภาษา (interacting with gesture), ความคล่องในการสื่อสาร fluency, การสื่อสารได้ถูกต้องตามเจตนา (accuracy) ดำเนินการวัดด้วยแบบทดสอบทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยการกำหนดสถานการณ์สมมุติ ให้ผู้เข้าสอบเลือกศัพท์และสำนวนที่ถูกต้องและเหมาะสมสำหรับสถานการณ์ และให้พูดได้ตอบตามสถานการณ์สมมุติที่กำหนดไว้กับวิทยากร โดยมีการให้คะแนนตามเกณฑ์รูปิก (Rubric Scoring) มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 0 – 35 คะแนน

การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา หมายถึง การพิจารณาความต้องการในด้านต่างๆ ของผู้เข้ารับการอบรม ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงอันเป็นที่ประจักษ์สามารถตรวจสอบได้ของ สถานการณ์เป้าหมาย (คุณลักษณะ ทักษะ ความรู้ที่ต้องการพัฒนาให้เกิดขึ้น) การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน หรือความรู้ความสามารถปัจจุบันที่มีอยู่ของผู้เรียน (เช่น ความรู้ในตัวภาษาที่ผู้เรียนมี, ทักษะต่าง ๆ, ประสบการณ์การทำงาน/การเรียนรู้เดิม) และการวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน (เช่น ประสบการณ์การเรียนรู้ก่อนหน้านี้ ความคาดหวังในการเรียน, ทศนคติต่อการเรียนรู้ภาษา) แล้วนำข้อมูลนั้นมาสัมพันธ์กันเป็นพื้นฐานสำคัญของการออกแบบกิจกรรมการเรียนสอน สื่อและการใช้สื่อ บทบาทผู้สอน-ผู้เรียน การคัดเลือกและจัดสรรสาระตัวภาษา

ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ หมายถึง ศัพท์และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ (English for Specific Purposes) ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ในการทำงานบริการโดยเฉพาะการเข้ารับบริการสาธารณะ(แท้กซี่) ทั้งนี้การเลือกสรรและการจัดเรียงเนื้อหาในสื่อ การออกแบบสื่อ มาจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้สื่อ แนวคิดนโยบายของบริษัท บริบทการทำงานของผู้ใช้สื่อ และสถานการณ์ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ (เช่น ต้อนรับและเสนอแนะรายละเอียดเส้นทางเดินทาง)

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ หมายถึง การพัฒนาปรับปรุงตนให้ดีขึ้นหรือเหมาะสมกว่าเดิมตามความต้องการ แรงจูงใจ หรือเพื่อสอดคล้องเป็นประโยชน์ตามที่สังคมคาดหวัง เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านทักษะความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจในระบบภาษาอังกฤษขึ้นพื้นฐานไปใช้ถ่ายโอนความรู้ในสถานการณ์การประกอบอาชีพ

ผู้โดยสารชาวต่างประเทศ หมายถึง คนต่างชาติที่ได้รับอนุญาตจากทางการตามกฎหมายให้พำนักอยู่ในประเทศไทยได้ชั่วคราวระยะเวลาหนึ่ง โดยถือหนังสือพาสปอร์ตของประเทศของตนเป็นหลัก ไม่พูดภาษาไทยเป็นภาษาแม่หรือสื่อสารด้วยภาษาไทยได้แต่ในวงจำกัด และใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารกับคนไทย

การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตาม การปฏิบัติงาน (การนำสื่อการพูดภาษาอังกฤษไปใช้) ขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ในงานวิจัยนี้ จะหมายถึงการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน ผู้ خبرโดยสาธารณะ (แท็กซี่) ในลักษณะ ของความร่วมมือที่ีระหว่างกันในการพัฒนาสื่อการพูดภาษาอังกฤษ

ภาครัฐบาล หมายถึง ส่วนราชการหรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่มีการบริหารจัดการภายใต้ การกำกับดูแลของรัฐบาลในอันที่จะบริหารกิจการบ้านเมืองให้อยู่ในความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ ความอยู่ดีกินดีของประชาชน สำหรับงานวิจัยนี้หมายถึงหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการตามความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ประกอบกิจการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ในอันที่จะพัฒนา ทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้กับพนักงานขับรถแท็กซี่ในการให้บริการผู้โดยสารโดยเฉพาะ ชาวต่างชาติ

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา เพื่อการประกอบอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพผู้ خبرโดยสาธารณะ (แท็กซี่) อาศัยแนวคิด เกี่ยวกับ การวิเคราะห์ความต้องการเป็นรากฐานของแนวการสอน ESP นำไปสู่การจัดการเรียน การสอน (Dudley-Evans and John, 1998) การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเป็นข้อมูลสำคัญของการ ออกแบบการสอน กิจกรรมการสอน การออกแบบสื่อและการนำไปใช้ บทบาทผู้สอน-ผู้เรียน การคัดเลือกและจัดสรรสาระตัวภาษา (Linguistic features) หลักสูตรและโปรแกรมการฝึกอบรม จะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากวิเคราะห์ความต้องการทางภาษานี้ (Winddowson, 1981; Hutchison and Waters, 1987 อ้างใน Rafik Khan) การตีความที่หลากหลายทำให้ยากที่จะ หาคำนิยามที่ชัดเจนของ “ความต้องการ” แสดงให้เห็นได้ว่าความต้องการเป็นนามธรรม ความหมายจะเปิดกว้างขึ้นอยู่กับการตีความตามบริบทและการตัดสินใจให้มีความสำคัญในประเด็นใด ความต้องการไม่ได้เป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนตายตัว (Objective reality) (Brindley, 1989:65 อ้างใน Rafik Khan) ลอร์สัน (Lawson, 1979:37 อ้างใน Rafik Khan p. 29-30) อธิบายว่าความหมายของ ต้องการ เป็นเรื่อง “ข้อตกลงไม่ใช่ข้อค้นพบ” มุมมองของความต้องการของ ผู้เรียน ครูผู้สอน หน่วยงานหรือสถาบันอาจจึงอาจจะขัดแย้งกันในจุดประสงค์การเรียนฝึกอบรม หรือเนื้อหาสาระที่ บรรจุในการเรียนการสอน (Robinson, 1991:8 อ้างใน Rafik Khan) ดังนั้นผู้จัดการอบรมจึงควร ต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Analysis: TSA) มาจากข้อเท็จจริงที่เป็น ที่ประจักษ์สามารถตรวจสอบได้, การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (Present Situation Analysis: PSA) หรือความรู้ความสามารถที่มีอยู่ของผู้เรียน (เช่น ความรู้ในตัวภาษาที่ผู้เรียนมี, ทักษะ

ต่าง ๆ, ประสบการณ์การเรียนรู้เดิม) และการวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ (LSA) มาจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน (เช่น ประสบการณ์การเรียนรู้ก่อนหน้านี้ ความคาดหวังในการเรียน, ทักษะติดต่อการเรียนรู้ภาษา) (Dudley-Evans and John, 1998). ความต้องการนี้ยังรวมถึงความจำเป็น (Necessities) ความบกพร่อง (lacks) และความปรารถนา (wants) (Hutchinson and Waters, 1987:55 อ้างใน Rafik Khan)

เครื่องมือในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลหาความต้องการ อาจประกอบด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสังเกต รวมทั้งการปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง (เช่น นักวิจัย ครูผู้สอน ผู้เรียน และอื่นที่เกี่ยวข้อง – ผู้บังคับบัญชา ลูกค้) ข้อมูลที่ได้มาจากมุมมองที่แตกต่างกันแต่อยู่ในประเด็นเดียวกันอันเป็นการตรวจสอบข้อมูลไปในตัวความสามารถของผู้เรียนจะถูกประเมินจากการทำภาระงานได้ดีมากน้อยเท่าไรในสถานการณ์ที่กำหนด (เช่น การส่งผู้โดยสารไปสถานที่ที่ผู้โดยสารระบุได้ถูกต้อง) (Hutchinson and Waters, 1987) Richterich and Chancerel (1980 อ้างใน Rafik Khan) เสนอแนะแหล่งข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ มี ผู้เรียน ผู้สอนและบุคคลผู้เกี่ยวข้อง องค์กร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ปรับประยุกต์จากแนวคำถามในการออกแบบกระบวนการจัดการเรียนการสอนของ Hutchinson and Waters (1987 อ้างใน Rafik Khan) มาใช้ในการออกแบบสื่อการใช้ภาษาอังกฤษในงานวิจัยนี้ แนวคำถามแบ่งออกเป็นประเด็นภายใต้คำถามหลัก ต่อไปนี้

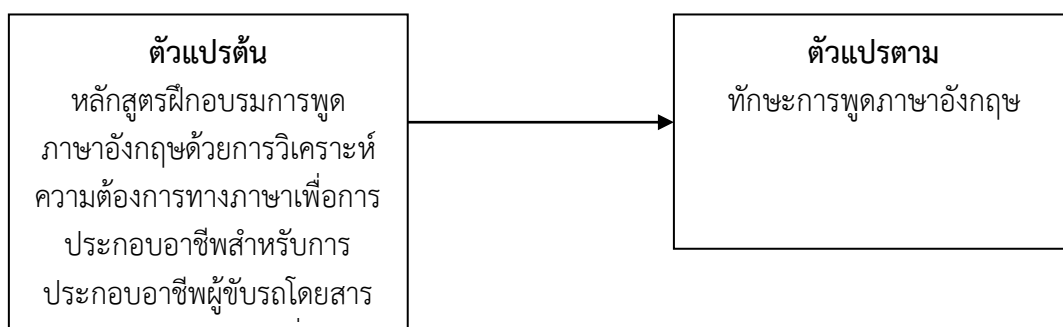
- ภาษาอังกฤษถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร? (How will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้ภาษา (Language use) ทำหน้าที่ใดในบริบทต่าง ๆ (เช่น ขอร้อง ปฏิเสธ แนะนำ เชิญชวน) เพื่อหลีกเลี่ยงรูปภาษา (ศัพท์ประโยค) ที่ซ้ำความ หรือเยิ่นเย้อ (Unnecessary requirements)

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษกับใคร? (Who will the learners use the language with?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ รายละเอียดของผู้โดยสาร เพศ สถานภาพทางสังคม แบบการปฏิสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสาร เพื่อช่วยการพิจารณาอุปประโยคและการเลือกใช้ศัพท์

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษที่ไหน? (Where will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ สถานที่ที่การสื่อสารเกิดขึ้น (Setting) เช่น ริมถนน หน้าโรงแรม สถานที่พัก ห้างสรรพสินค้า แบ่งเป็น ก่อนรับบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการสิ้นสุด

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษเมื่อใด? (When will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ วิธีการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร (Practice) เช่น ทักทายเมื่อแรกพบ, เชิญชวนใช้บริการเพิ่มเติมหลังจากทราบความต้องการอื่น ๆ, ขอร้องหรือสั่งเมื่อการกระทำนั้น ๆ ไม่เหมาะสมหรืออาจเกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร/การปฏิบัติหน้าที่)

การวิเคราะห์ความต้องการเป็นการประเมินความต้องการ (รวมทั้งด้านภาษา)ของผู้เรียน เป็นกระบวนการที่ต้องทำต่อเนื่องประเมินผลการเรียนการสอน (ในที่นี่หมายถึง การนำสื่อไปใช้) แล้วนำข้อมูลไปปรับปรุง ตลอดเวลาระหว่างการดำเนินกิจกรรม (Internal change) การปรับเปลี่ยนนี้ทำให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ (Learner-centered approach to material development) ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบการเรียนการสอน รวมทั้งการออกแบบสื่อจากง่ายไปหายาก จากสถานการณ์ใกล้เคียงไปไกลตัว (Graded materials) (Reid, 1998 อ้างใน Luna, 2004, p. 9) สอดคล้องและตรงกับความต้องการผู้เรียนที่สุด สามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.8 สมมุติฐานการวิจัย

1.8.1 หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80

1.8.2 หลังจากใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) แล้วผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีคะแนนทักษะการพูดสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และหลักการดำเนินการจากศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดสนับสนุนการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ
- 2.2 การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา
- 2.3 แนวคิดและการพัฒนาหลักสูตร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.5 แนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน
- 2.6 แนวคิดและหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.7.1 งานที่เกี่ยวข้องในประเทศ
 - 2.7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purpose: ESP) เป็นการออกแบบการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นไปที่จุดประสงค์การเรียนรู้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน พัฒนาแนวคิดมาจากการเรียนภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (Languages for Specific Purposes: LSP) เรียนภาษาต่างประเทศต่าง ๆ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน แต่แนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP) จะเกี่ยวข้องกับการเรียนภาษาอังกฤษเท่านั้น (Dudley-Evans and John, 1998) แนวการสอนภาษาอังกฤษฯ นี้ใช้วัตถุประสงค์การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นจุดตั้งต้นสำหรับการเรียนรู้ภาษาและคัดสรรตัวภาษา (linguistic features) เป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบกระบวนการเรียนการสอน การเลือกสรรและจัดเรียงสาระ การออกแบบและกำหนดการใช้สื่อ (Mackay and Montford, 1979) ดังแสดงในภาพประกอบนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP)

ผู้ใช้ภาษาและลักษณะภาษาที่ใช้จะถูกวิเคราะห์เพื่อหาความต้องการในการนำภาษาไปใช้ในบริบทการทำงาน แนวการสอนภาษานี้สันนิษฐานว่าผู้เรียนมักมีประสบการณ์การทำงาน หรือมีความเชี่ยวชาญในด้านใดด้านหนึ่งมาก่อนแต่ประสบปัญหาการนำภาษาอังกฤษ ที่ไม่คุ้นเคยมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ หลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป ๆ (English for General Purposes) อาจช่วยให้ผู้เรียนเหล่านี้รู้จักพัฒนาองค์ความรู้ (เช่น โครงสร้างและคำศัพท์) นำคำศัพท์มาประกอบเป็นประโยคได้ แต่แนวการสอน ESP จะแนะนำการใช้ประโยคเหล่านั้นในการสื่อสารเพื่อการทำงานได้ (Hutchinson and Waters, 1987) จุดมุ่งหมายหลักของ ESP คือการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวงคำศัพท์และโครงสร้างภาษาที่ผู้เรียนจำเป็นต้องรู้ในศาสตร์สาขา หรือการปฏิบัติงานของผู้เรียน (Allen and Widdowson, 1983).

จากการที่แนวการสอน ESP เกี่ยวข้องกับสาระวิชาหรือสาขาอาชีพใดอาชีพหนึ่งโดยเฉพาะ สะท้อนให้เห็นว่าการใช้ภาษาเชื่อมโยงกับปัจจัยต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมที่เกิดการสื่อสาร และความแตกต่างของสภาพแวดล้อมการสื่อสารมีผลต่อการใช้ภาษาทั้งคำศัพท์และรูปประโยค (Hutchinson and Waters, 1987) ข้อสังเกตนี้ทำให้เกิดมุมมองว่าต้องมีรูปแบบภาษาหนึ่งที่ใช้บ่อยกว่าอีกรูปแบบภาษาในบริบทหนึ่งกว่าในอีก (language forms being used more often in one context than in another) และเป็นไปได้ว่าการระบุประเภทของภาษาที่เกี่ยวข้องกับบริบทที่เฉพาะเจาะจงนั้นสามารถทำได้ โดยการพิจารณาสาขาอาชีพ (เช่น ธุรกิจ แพทย์ วิศวกร) หรือสถานการณ์ที่การสื่อสารนั้นเกิดขึ้น (เช่น ภาษาสำหรับนำเสนอในที่ประชุม, การเขียนคู่มือวิศวกรรม, บทสนทนาระหว่างหมอและผู้ป่วย) ข้อสังเกตนี้สอดคล้องกับความเป็นไปได้ว่าในการเรียนการสอนเราสามารถระบุแบบภาษา (ศัพท์รูปประโยค) ที่จะนำไปใช้ตามลักษณะของสถานการณ์ (เช่น วงคำศัพท์และสำนวนที่จะสอน, ทักษะที่จำเป็นและหน้าที่ของภาษาที่จำเป็นต้องใช้ – โน้มน้าว เสนอแนะ แจกแจง

รายละเอียด) แล้วนำไปออกแบบกิจกรรม สื่อการเรียนการสอน เพื่อพัฒนากลุ่มผู้เรียนเฉพาะกลุ่มไป (Mackay and Montford, 1979; Hutchinson and Waters, 1987).

2.2 การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา (Language Needs Analysis)

“การวิเคราะห์ความต้องการเป็นรากฐานของแนวการสอน ESP นำไปสู่การจัดการเรียนการสอน” (“Needs analysis is the cornerstone of ESP and leads to a very focused course”) (Dudley-Evans and John, 1998, pp. 122). การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเป็นข้อมูลสำคัญของการออกแบบการสอน กิจกรรมการสอน การออกแบบสื่อและการนำไปใช้ บทบาทผู้สอน-ผู้เรียน การคัดเลือกและจัดสรรสาระตัวภาษา (linguistic features) หลักสูตรและโปรแกรมการฝึกอบรมจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษานี้ มีผู้รู้ให้คำจำกัดความ “ความต้องการ” ทางภาษาไว้มากมาย (Littlewood, 1981; Hutchinson and Waters, 1987 อ้างใน Rafik Khan p. 29) โรบินสัน (Robinson, 1991: 7-8) สรุปความหมายของความต้องการ แบ่งออกได้ 5 ชนิด ความต้องการหมายถึง:

1. คุณสมบัติจำเป็นที่ต้องมีในการศึกษาศาสตร์สาขาใดหรือในวงการวิชาชีพนั้น ๆ ลักษณะของความต้องการประเภทนี้จะมุ่งเน้นที่เป้าหมาย อาจเรียกความต้องการลักษณะนี้ว่า “จุดประสงค์” (Objectives) ได้ (Widdowson (1981:2; Berwick, 1989:57 อ้างใน Rafik Khan p. 29)

2. คุณสมบัติที่ หน่วยงาน องค์การ สังคม หรือนายจ้างในอนาคตเห็นว่าจำเป็นหรือต้องการให้ผู้รับจ้างเรียนรู้จากการเรียนการสอนภาษา (Mountford, 1977:27 อ้างใน Rafik Khan p. 29)

3. การเตรียมผู้เรียนให้พร้อมสามารถนำภาษาที่เรียนไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน เน้นกระบวนการและการพัฒนาพฤติกรรมการเรียนรู้ (Widdowson, 1981:2 อ้างใน Rafik Khan p. 29)

4. สิ่งที่ผู้เรียนคิดเห็นว่าตนเองอยากได้รับจากการเรียนรู้ มุมมองของความต้องการนี้แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนอาจจะมีจุดมุ่งหมายส่วนตัวนอกเหนือ (หรือบางครั้งจะตรงกันข้าม) กับคุณสมบัติที่กำหนดในสาขาวิชาหรือในการประกอบวิชาชีพนั้น ๆ ความต้องการส่วนบุคคลดังกล่าวมักถูกมองเป็น 'เป็นเพียงต้องการหรือปรารถนา' (Berwick, 1989:55 อ้างใน Rafik Khan p. 29).

5. ขอบกพร่อง (Lacks) หรือสิ่งที่ผู้เรียนไม่ทราบหรือไม่สามารถทำได้ในการใช้ภาษาอังกฤษ สื่อสาร (Hutchinson and Waters, 1987: 56 อ้างใน Rafik Khan p. 29)

การตีความที่หลากหลายทำให้ยากที่จะหาคำนิยามที่ชัดเจนของ “ความต้องการ” แสดงให้เห็นได้ว่าความต้องการเป็นนามธรรม ความหมายจะเปิดกว้างขึ้นอยู่กับการตีความตามบริบทและการตัดสินใจให้ความสำคัญในประเด็นใด ความต้องการไม่ได้เป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนตายตัว (Objective reality) (Brindley, 1989:65 อ้างใน Rafik Khan p. 29-30) ลอร์สัน (Lawson, 1979:37 อ้างใน

Rafik Khan p. 29-30) อธิบายว่าความหมายของต้องการ เป็นเรื่อง “ข้อตกลงไม่ใช่ข้อค้นพบ” มุมมองของความต้องการของ ผู้เรียน ครูผู้สอน หน่วยงานหรือสถาบันอาจจึงอาจขัดแย้งกันใน จุดประสงค์การเรียนรู้ฝึกรอบม หรือเนื้อหาสาระที่บรรจุในการเรียนการสอน (Robinson, 1991:8 อ้าง ใน Rafik Khan p. 29-30). ดังนั้นผู้จัดการอบรมจึงควรต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Analysis: TSA) มาจากข้อเท็จจริงที่เป็นที่ประจักษ์สามารถตรวจสอบได้, การ วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (Present Situation Analysis: PSA) หรือความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ของผู้เรียน (เช่น ความรู้ในตัวภาษาที่ผู้เรียนมี, ทักษะต่าง ๆ, ประสบการณ์การเรียนรู้เดิม) และการ วิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ (LSA) มาจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน (เช่น ประสบการณ์การ เรียนรู้ก่อนหน้านี้ ความคาดหวังในการเรียน, ทศนคติต่อการเรียนรู้ภาษา) (Dudley-Evans and John, 1998). ความต้องการนี้ยังรวมถึงความจำเป็น (Necessities) ความบกพร่อง (Lacks) และ ความปรารถนา (Wants) (Hutchinson and Waters, 1987:55 อ้างใน Rafik Khan p. 31)

เครื่องมือในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลหาความต้องการ อาจประกอบด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสังเกต รวมทั้งการปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง (เช่น นักวิจัย ครูผู้สอน ผู้เรียน และอื่นที่เกี่ยวข้อง – ผู้บังคับบัญชา ลูกค้) ข้อมูลที่ได้มามีความแตกต่าง กันแต่อยู่ในประเด็นเดียวกันอันเป็นการตรวจสอบข้อมูลไปในตัว ความสามารถของผู้เรียนจะถูก ประเมินจากการทำภาระงานได้ดีมากน้อยเท่าไรในสถานการณ์ที่กำหนด (เช่น การส่งผู้โดยสารไป สถานีที่ที่ผู้โดยสารระบุได้ถูกต้อง) (Hutchinson and Waters, 1987) Richterich and Chancerel (1980 อ้างใน Rafik Khan p. 31-32) เสนอแนะแหล่งข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ มี

1. ผู้เรียน
2. ผู้สอนและบุคคลผู้เกี่ยวข้อง
3. องค์กร

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ให้ได้ข้อมูลความต้องการที่หลากหลายจาก แหล่งข้อมูลต่างๆ มี

- ข้อมูลจากแหล่งที่หนึ่ง - ผู้เรียน ความต้องการจะหมายถึง ความปรารถนา (wants) ที่ ผู้เรียนคิดเห็นว่าตนเองอยากได้รับจากการเรียนรู้ ในด้านทักษะการพูดและการออกเสียง (สำเนียง, ความเร็ว, การลงน้ำหนักในระดับคำ (word stress) และระดับประโยค (sentence intonation; วง คำศัพท์, การเลือกใช้คำ, และการเรียงประโยค)

- ข้อมูลจากแหล่งที่สอง - ผู้โดยสารต่างชาติ ความต้องการจะหมายถึง ขอบบกพร่อง (Lacks) ที่ยังต้องได้รับการพัฒนาด้านการออกเสียง, สำเนียง, ความเร็ว, การลงน้ำหนักในระดับคำ (Word stress) และระดับประโยค (Intonation pattern for statements); วงคำศัพท์, การเลือกใช้ คำ, และการเรียงประโยค; การใช้วัจนภาษา (Interacting with gestures), ความคล่องในการ

สื่อสาร (Fluency), การสื่อสารได้ถูกต้องตามเจตนา (Accuracy; การแก้ปัญหาเมื่อเกิดความไม่เข้าใจ เช่น การขอความช่วยเหลือ, การหลีกเลี่ยงการสนทนา, การใช้วจนภาษา, การปฏิเสธผู้โดยสาร, การขอความช่วยเหลือจากศูนย์วิทยุเป็นล่ำมแปล)

- ข้อมูลจากแหล่งที่สาม – สหกรณ์รถแท็กซี่, หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ เจ้าหน้าที่หรือวิทยากรที่เคยจัดการอบรมทั้งภาครัฐและเอกชน โดยความต้องการจะหมายถึง จุดประสงค์ (Objectives) ที่องค์การ/หน่วยงานเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นต้องมีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่(การให้บริการ) เป็นความจำเป็น (Necessities) ที่ขาดไม่ได้ แบ่งเป็นลักษณะ ก) จุดประสงค์ขององค์การ นโยบาย วิสัยทัศน์ เป้าหมายในงานบริการ และ ข) สื่อและการนำไปใช้ ประเภทและลักษณะ ปัญหาและความยากง่ายในการใช้งาน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ปรับประยุกต์แนวคำถามในการออกแบบกระบวนการจัดการเรียนการสอนของ Hutchinson and Waters (1987 อ้างใน Rafik Khan p. 29) มาใช้ในการจำแนกกลุ่มประเด็นเกี่ยวกับสภาพและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถแท็กซี่ (ดู บทที่ 3 ข้อ 3.2) มาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูด ในงานวิจัยนี้ แนวคำถามแบ่งออกเป็นประเด็นภายใต้คำถามหลัก ต่อไปนี้

- ภาษาอังกฤษถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร? (How will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้ภาษา (Language use) ทำหน้าที่ใดในบริบทต่าง ๆ (เช่น ขอร้อง ปฏิเสธ แนะนำ เชิญชวน) เพื่อหลีกเลี่ยงรูปภาษา (ศัพท์ประโยค) ที่ซ้ำความ หรือเยิ่นเย้อ (Unnecessary requirements)

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษกับใคร? (Who will the learners use the language with?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ รายละเอียดของผู้โดยสาร เพศ สถานภาพทางสังคม แบบการปฏิสัมพันธ์ ช่องทางการสื่อสาร เพื่อช่วยการพิจารณารูปประโยคและการเลือกใช้ศัพท์

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษที่ไหน? (Where will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ สถานที่ที่การสื่อสารเกิดขึ้น (setting) เช่น ริมถนน หน้าโรงแรม สถานที่พัก ห้างสรรพสินค้า แบ่งเป็น ก่อนรับบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการสิ้นสุด

- ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษเมื่อใด? (When will the language be used?) ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับ วิธีการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร (Practice) เช่น ทักทายเมื่อแรกพบ, เชิญชวนใช้บริการเพิ่มเติมหลังจากทราบความต้องการอื่น ๆ, ขอร้องหรือสั่งเมื่อการกระทำนั้น ๆ ไม่เหมาะสมหรืออาจเกิดอันตรายต่อผู้โดยสาร/การปฏิบัติหน้าที่)

การวิเคราะห์ความต้องการเป็นการประเมินความต้องการ (รวมทั้งด้านภาษา)ของผู้เรียน เป็นกระบวนการที่ต้องทำต่อเนื่องประเมินผลการเรียนการสอน (ในที่นี้หมายถึง การนำสื่อไปใช้) แล้วนำข้อมูลไปปรับปรุง ตลอดเวลาระหว่างการดำเนินกิจกรรม (Internal change) การปรับเปลี่ยนนี้ทำ

ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ (Learner-centered approach to material development) ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบการเรียนการสอน รวมทั้งการออกแบบสื่อ จากง่ายไปหายาก จากสถานการณ์ใกล้เคียงไปไกลตัว (Graded materials) (Reid, 1998 cited in Luna, 2004, p. 9) สอดคล้องและตรงกับความต้องการผู้เรียนที่สุด

2.3 แนวคิดและการพัฒนาหลักสูตร

หลักสูตรเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานด้านการศึกษา เนื่องจากหลักสูตรเป็นหลัก และแนวทางในการพัฒนาการเรียนรู้ แนวทางกำหนดเนื้อหาสาระ แนวทางในการจัดกิจกรรมและ ประสบการณ์การเรียนรู้และผลการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้น (Armstrong, 1989:4 อ้างใน วารุณี, น.10, 2554) ตามความคาดหวังที่กำหนดไว้ ซึ่งเน้นถึงความสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ขนบ ธรรมเนียมประเพณีละวัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง และความเจริญก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี (สุนิดา, น. 40, 2555, หลักสูตรยังรวมรวมทั้งแนวทางในการประเมินหลักสูตร

2.3.1 ความหมายของหลักสูตร

คำ "หลักสูตร" หรือ "Racecourse" มาจากคำในภาษาละติน มีความหมายในทาง การศึกษาที่กว้างมาก อาจหมายรวมถึงรายการกระบวนวิชา (รุจิร ภู่อสาระ. 2545 : 77-78) รายการ ที่โรงเรียนกำหนดสอน รายวิชาที่จัดสอนให้ผู้เรียนที่โรงเรียนเปิดสอน หรือ การวางแผนการจัด ประสบการณ์การเรียนรู้ (วิชัย วงษ์ใหญ่, 2541 อ้างในใน วารุณี อัสวโกสิน, 2554, น.10) และได้ ขยายความหมายแยกออกหลากหลาย เช่น

- เป็นแผนการเรียน
- เป็นเป้าหมายและจุดประสงค์จำเพาะเจาะจงในการจัดการและนำเสนอเนื้อหา แบบ ของการเรียนการสอนตามจุดประสงค์ที่กำหนด และการประเมินผลการเรียน
- เป็นโปรแกรมการเรียน (A Program of Studies) การเรียงลำดับรายการของรายวิชา ใช้คำนี้แทนความหมายของคำหลักสูตร ใช้ครั้งแรกในการจัดการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา
- เป็นเอกสารการศึกษา (A Document) ที่กระบวนการดำเนินการศึกษาถูกจัดการตาม เอกสารการศึกษา ที่นำเสนอขออนุมัติจัดการเรียนรู้
- เป็นแผนการจัดกิจกรรม (Planned Experiences) หรือกิจกรรมทั้งหมดที่โรงเรียนจัด ให้ผู้เรียน เป็นการเตรียมให้โอกาสกับผู้เรียน ในความหมายแนวนี้อาจกล่าวได้ว่า คู่มือหลักสูตรก็คือ การวางแผนหลักสูตรนั่นเอง

สุนทร โคตรบรรเทา (2547: 2-3 อ้างใน วารุณี, 2554, น.10) ให้ความหมายของ หลักสูตร ดังนี้ว่า เป็นแผนการปฏิบัติหรือเอกสารที่เขียนขึ้นโดยมียุทธวิธีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึง ประสงค์

Taba (1962) กล่าวถึง ความหมายของหลักสูตรว่า เป็นแผนการเรียนที่ประกอบด้วย จุดประสงค์และจุดมุ่งหมายเฉพาะ การเลือกและการจัดเนื้อหา วิธีการเรียนการสอนและการ ประเมินผล คล้ายคลึงกับความหมายของหลักสูตรที่นิยามโดย Saylor และ Alexander (1974) กับ Beauchamp (1981) ว่า เป็นแผนที่แสดงความตั้งใจที่จะจัดโอกาสการเรียนรู้ให้แก่บุคคล กลุ่มใด กลุ่มหนึ่งให้ได้รับการศึกษาและสิ่งอื่นๆรวมกัน โดยมีแนวทางในการวางแผนการเรียนการสอน จุดมุ่งหมายของหลักสูตร เนื้อหาสาระที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และแนวทางการประเมิน Crow (1980) กล่าวถึงความหมายของหลักสูตรในอีกประเด็นว่า เป็น ประสบการณ์ ทั้งหลายที่จัดให้กับผู้ เรียนทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลงไปตาม ลักษณะที่ตั้งจุดหมายเอาไว้

สมน อมรวิวัฒน์ (2530) กล่าวว่าเสริมว่า หลักสูตรมีฐานะเป็นมาตรฐานและเป็นพื้นฐาน อย่างหนึ่งในการจัดประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน ผู้สอนจึงสามารถเพิ่มเติมเสริมแต่งให้เหมาะสม กับ สภาพของผู้เรียนและท้องถิ่นได้ สอดคล้องกับความหมายของหลักสูตรของ Gay (1990) ที่กล่าวว่า หลักสูตรคือ โครงการ หรือประมวลความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่สถานศึกษาจัดขึ้นทั้งในและ นอกห้องเรียน เพื่อให้ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองไปในทิศทางที่เหมาะสม

2.3.2 องค์ประกอบของหลักสูตร

หลักสูตรแต่ละหลักสูตรประกอบด้วยส่วนสำคัญหลายส่วน ในระดับของเป้าหมายทาง การศึกษาหลักสูตรกำหนดจุดหมายปลายทางอันเป็นผลลัพธ์ทางการศึกษาอย่างกว้าง ๆ ใน ขณะเดียวกันหลักสูตรก็จะกำหนดรายละเอียดของการเรียนรู้ที่ต้องเกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการ เรียนการสอน (สมน, น. 50, 2530 อ้างในสุนิตา, 2555) องค์ประกอบของหลักสูตรที่จำเป็นใน แนวคิดของนักการศึกษาทั้งหลาย ดังนี้

Taba (1962) Ornstein และ HunKins (1993) รวมถึง สุนีย ภูพันธ์ (2546) (อ้างใน สุนิตา, น. 55, 2555) มีความเห็นที่คล้ายคลึงกันว่า องค์ประกอบหลักที่สำคัญของหลักสูตร ได้แก่

- 1) จุดประสงค์ หรือ จุดมุ่งหมายของหลักสูตร
- 2) เนื้อหาสาระวิชา เป็นการกำหนดขอบเขต ความเข้มข้นของความรู้ ทักษะที่ต้องการ
- 3) วิธีการสอนและการจัดดำเนินการเพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้
- 4) การประเมินผล

Tyler (1969) กล่าวว่า องค์ประกอบของหลักสูตรมีโครงสร้าง 4 ประการคือ

- 1) จุดมุ่งหมาย (educational purpose) ที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียน
- 2) ประสบการณ์ (educational experience) ที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อให้จุดมุ่งหมาย

บรรลุผล

3) วิธีการจัดประสบการณ์ (Organizational of Educational Experience) เพื่อให้การสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การประเมิน (determination of what to evaluate) เพื่อตรวจสอบจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

แนวคิดของ Beauchamp (1981) หลักสูตรถูกพิจารณาว่ามีความคล้ายคลึงกับกับระบบประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ

1) ตัวป้อนเข้า (input) ได้แก่ เนื้อหาวิชา ผู้เรียน สังคมรอบตัวผู้เรียน และพื้นฐานทางการศึกษาของผู้เรียน

2) กระบวนการ (process) ได้แก่ สื่อและอุปกรณ์และลักษณะการใช้ ระยะเวลา และการวัดผล

3) ผลลัพธ์ที่ได้ออก (output) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติ และความมั่นใจ

วารุณี (2554, น.11) เพิ่มเติมว่า การเรียนการสอน (Instructional activity) จะเกี่ยวกับวิธีการสอนและการจัดดำเนินการเพื่อสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน มี สื่อการสอน (หรืออุปกรณ์การสอน) ที่ช่วยให้การจัดการเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ วิธีการหรือเทคนิคที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายในการเรียนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร วัตถุประสงค์นี้แบ่งย่อยออกได้เป็น 4 ระดับ มีดังนี้

1. วัตถุประสงค์รวมของหลักสูตร เป็นความต้องการ หรือเป้าหมายรวมของหลักสูตร
2. วัตถุประสงค์ของกลุ่มวิชาหรือหมวดวิชา เป็นเป้าหมายของกลุ่มวิชาที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน ว่าต้องการให้ผู้เรียน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไรบ้าง
3. วัตถุประสงค์ของรายวิชา เป็นจุดมุ่งหมายเฉพาะของแต่ละวิชาว่าต้องการให้ผู้เรียนได้พัฒนาอะไร
4. วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนแสดงออก ผู้สอนสามารถวัดและสังเกตได้

2.3.3 การพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาหลักสูตรเกี่ยวข้องกับกระบวนการมากมาย ได้แก่ การร่างหรือการสร้างหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้ และการประเมินหลักสูตร ในแต่ละขั้นตอนจำเป็นต้องอิงอยู่บนการพิจารณาข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมานั้น สามารถสนองตอบความต้องการของผู้เรียนได้ จากลักษณะดังกล่าวของการพัฒนาหลักสูตร ทำให้งานการพัฒนาหลักสูตรมีความหมายใกล้เคียงกับ การออกแบบหลักสูตร (Curriculum Design) ซึ่งหมายถึง ลักษณะกระบวนการในการเลือกองค์ประกอบต่างๆ รวมทั้ง เทคนิควิธีการทั้งหมดในการจัดทำหลักสูตร และ

การจัดเนื้อหาสาระและมวลประสบการณ์ในหลักสูตรที่สร้างขึ้น การพัฒนาหลักสูตร มี 2 แนวคิด คือ การสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว และการปรับปรุงหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ผู้รู้ได้กล่าวถึงแนวคิดกระบวนการพัฒนาหลักสูตรอย่างหลากหลายแนว ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

แนวคิดและรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของไทเลอร์

แนวคิดในการวางแผนโครงสร้างหลักสูตรของไทเลอร์ (Tyler, 1950: 11 อ้างใน วารุณี, น.10, 2554; Tyler, 1969 อ้างในสุนีตา, น. 52, 2555) เรียกว่า "เหตุผลของ ไทเลอร์" หรือ means-ends approach เป็นหลักการและเหตุผลในการสร้างหลักสูตร เน้นการตอบคำถามพื้นฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการศึกษาคืออะไร
2. ประสบการณ์การศึกษาที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนมีอะไรบ้าง
3. การจัดประสบการณ์เรียนรู้
4. การประเมินผล

ไทเลอร์ (คาร์ณ โปรยเงิน, 2550: 21 อ้างใน วารุณี, น.10 - 13, 2554; Tyler, 1969 อ้างในสุนีตา, น. 52, 2555) เน้นว่า คำถามทั้ง 4 ข้อนี้จะต้องเรียงลำดับกันลงมาโดยมีคำถามการตั้งจุดมุ่งหมายเป็นขั้นเริ่มต้นที่สำคัญที่สุด แนวความคิดในการพัฒนาหลักสูตรของไทเลอร์ เป็นไปตามลำดับขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร เริ่มจากการกำหนดจุดมุ่งหมายชั่วคราว โดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งพื้นฐานในการตัดสินใจ 3 แหล่งด้วยกันคือ ก) ศึกษาจากบริบททางสังคมรอบตัวผู้เรียน ข) จากตัวผู้เรียน ค) ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในเนื้อหาสาขาที่จัดทำหลักสูตร ข้อมูลที่ได้จาก 3 แหล่งบางครั้งอาจจะมีมากกว่าที่จะจัดไว้ในหลักสูตรได้ทั้งหมด จึงควรได้มีการพิจารณาเลือกเฉพาะจุดมุ่งหมายที่สำคัญ และสอดคล้องกันเพื่อนำไปเป็นทิศทางการปฏิบัติขั้นต่อไป ด้วยวิธีการ พิจารณาหลักจิตวิทยาการเรียนรู้พิจารณาจากหลักปรัชญาการศึกษาและปรัชญาสังคม จุดมุ่งหมายที่ผ่านการกลั่นกรองแล้วนี้เรียกว่า จุดมุ่งหมายขั้นสุดท้าย หรือจุดมุ่งหมายถาวรที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

ขั้นที่ 2 การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะช่วยให้ผู้เรียนบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ มีสิ่งที่ต้องพิจารณาได้แก่ ผู้เรียนควรได้ฝึกกิจกรรมและเรียนรู้เนื้อหาที่ทำให้ผู้เรียนมีความพอใจที่จะปฏิบัติตามพฤติกรรมที่ ระบุไว้ในจุดมุ่งหมาย ซึ่งกิจกรรมและประสบการณ์หลายๆด้าน อาจนำไปสู่จุดมุ่งหมายเพียงข้อเดียว หรือกิจกรรมและประสบการณ์การเรียนรู้เพียงหนึ่งอย่าง อาจตอบสนองจุดมุ่งหมายได้หลายข้อ

ขั้นที่ 3 จัดหาประสบการณ์การเรียนรู้ที่สัมพันธ์กัน สำนวความสัมพันธ์ทางด้านเวลา และด้านเนื้อหา โดยจัดประสบการณ์ให้เป็นหน่วย โดยมีเกณฑ์การจัดอย่างมีประสิทธิภาพคือ ความต่อเนื่อง (Continuity) การเรียงลำดับขั้นตอน (Sequence) และการบูรณาการ (Integration) มีการสำว ความสัมพันธ์ด้านเวลาและเนื้อหา

ขั้นที่ 4 การประเมินผล เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่าประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดขึ้นสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดเพียงใด แนวคิดและรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของทาบ

แนวคิดในการวางแผนโครงสร้างหลักสูตรของทาบ (Taba. 1962: 422-425 อ้างใน วารุณี, น.13-15, 2554) ได้ให้แนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรว่าควรจะออกแบบและกำหนดโดยครูผู้สอนมากกว่าจะกำหนดโดยเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร โดยกำหนดกระบวนการพัฒนาหลักสูตรไว้ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ และความจำเป็นต่างๆ ของสังคม รวมทั้งผู้วิจัย ควรมีการศึกษา พัฒนาการของผู้เรียน กระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนธรรมชาติของความรู้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดจุดมุ่งหมาย

ขั้นที่ 2 กำหนดจุดมุ่งหมายของการศึกษา โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากขั้นที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาจุดมุ่งหมายที่จะกำหนดขึ้น ควรเป็นสิ่งที่สามารถไปปฏิบัติได้จริง และสามารถไปใช้เป็นแนวทาง ในการคัดเลือกเนื้อหาประสบการณ์การเรียนรู้ ความต้องการ เพื่อให้วัตถุประสงค์สอดคล้องกับสังคมและผู้เรียน

ขั้นที่ 3 คัดเลือกเนื้อหาสาระที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 4 จัดลำดับเนื้อหาวิชาที่คัดเลือกมา อาจจัดลำดับความยากง่าย ความกว้างแคบ หรือการเป็นพื้นฐานต่อกัน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมในการที่จะให้ผู้เรียนได้รับความรู้ก่อนหรือหลัง

ขั้นที่ 5 การคัดเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ เป็นกระบวนการการดำเนินการเรียนการสอนในชั้นเรียน ผู้คัดเลือกจำเป็นต้องศึกษา กระบวนการเรียนรู้และวิธีสอนแบบต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกประสบการณ์ ประสบการณ์ที่คัดเลือกมาต้องกับจุดมุ่งหมาย ตลอดจนเนื้อหาวิชาที่กำหนดไว้ด้วย

ขั้นที่ 6 การจัดลำดับประสบการณ์การเรียนรู้ตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้การจัดกระบวนการเรียนการสอนบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

ขั้นที่ 7 การประเมินผล เป็นขั้นตอนที่จะเป็นเครื่องชี้ว่าการดำเนินการพัฒนาหลักสูตร ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีปัญหาหรือข้อบกพร่องในขั้นตอนใดๆ มากน้อยเพียงใดเพื่อที่จะ

ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขต่อไป การประเมินผลนี้ตามปกติจะพิจารณาผลจาก การใช้หลักสูตรคือ ผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เนื้อหาวิชาและกระบวนการเรียนการสอนมีความเหมาะสมเพียงใด

ขั้นที่ 8 ตรวจสอบความคงที่ และความเหมาะสมในแต่ละชั้นของหลักสูตร โดยการตั้งคำถามเพื่อ ตรวจสอบในประเด็นต่อไปนี้ มี เนื้อหาที่จัดขึ้นเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือไม่ ประสพการณ์ การเรียนช่วยให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ ประสพการณ์การเรียนที่จัดขึ้นมีความเหมาะสมเพียงใด

2.3.4 การกำหนดเนื้อหาในหลักสูตร

นักการศึกษาได้ศึกษารูปแบบในการตัดสินใจเลือกเนื้อหาบรรจุไว้ในหลักสูตร ดังเช่น คลาค (Clark, 1997: 401-405 อ้างใน วารุณี, 2554, น.16) ได้เสนอไว้ว่า การเริ่มต้นวางแผนการกำหนดเนื้อหาในหลักสูตร ควรเริ่มจากการสร้างหัวเรื่อง (Theme) เนื่องจากหัวเรื่องเป็นหน่วยที่มีขอบข่ายกว้างกว่าหัวข้อ (Topic) สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการ ความสนใจที่หลากหลายของผู้เรียนได้ ช่วยให้ผู้เรียนสามารถสรุปอ้างอิง และมองเห็นความสัมพันธ์ของเนื้อหาในขอบข่ายของผู้เรียนได้มากกว่า หลักในการเลือกเนื้อหา มีดังนี้

1. เนื้อหานั้นอ้างอิงไปสู่หัวข้อเรื่องได้
2. เนื้อหามีลักษณะเป็นสหวิทยาการ
3. เนื้อหาต้องประมวลรวมข้อมูลที่ผู้เรียนคาดหวังที่จะเรียนรู้
4. เนื้อหาต้องสอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจ และความสามารถของผู้เรียน มีความสำคัญหรือสอดคล้องกับความสนใจของผู้เรียนทั้งรายกลุ่มหรือบุคคล
5. เนื้อหาสามารถบูรณาการกับขอบข่ายสาระอื่นๆ
6. เนื้อหาแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ เช่น ความสัมพันธ์ของเหตุการณ์

ตั้งแต่อดีต ปัจจุบันและอนาคต

นิรมล ศตวุฒิ (2543: 64-70 อ้างใน วารุณี, 2554, น.16) เสริมถึงการจัดเนื้อหาหลักสูตรที่ดี (Curriculum Content) จะประกอบด้วย

1. เนื้อหาความรู้ หรือเนื้อหาวิชา (Subject Matter) ได้แก่ ส่วนที่เป็นข้อเท็จจริง ทฤษฎี หลักการ ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและอื่น ๆ ตอบคำถามผู้เรียนว่าเรียน "อะไร"
2. ประสพการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience) เป็นส่วนที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการได้ปฏิบัติ การลงมือกระทำ ซึ่งผู้เรียนอาจมิได้เรียนรู้จากในชั้นเรียนแต่เพียงอย่างเดียว อาจด้วยการเรียนจากกิจกรรมนอกชั้นเรียน เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมในชั้นเรียน ในโรงเรียน และกับสิ่งแวดล้อม

3. กิจกรรมการเรียนรู้ (Learning Activities) เป็นสภาพการณ์ที่ผู้สอนจัดให้เกิดขึ้นเกิด เป็นสื่อให้ผู้เรียนเรียนรู้เนื้อหาความรู้ หรือเนื้อหาวิชา และได้รับประสบการณ์การเรียนรู้

ไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาประเภทใด ใน 3 ประเภทดังกล่าวข้างต้น จะต้องคำนึงถึงขอบเขต (Scope) ความต่อเนื่อง (Continuity) ความเป็นลำดับ (Sequence) การบูรณาการ (Integration) (นิรมล, 2543 อ้างใน วารุณี, 2554, น.18)

1. ขอบเขต หมายถึง ขอบเขตของแนวคิดที่สำคัญที่ควรบรรจุไว้ในหลักสูตร เนื้อหาในแต่ละวิชา กระบวนการ และเนื้อหาด้านเจตคติ เป็นการจัดเนื้อหาหลักสูตรในแนวราบที่เนื้อหา ความหลากหลาย เช่น ผู้เรียนภาษาอังกฤษในระดับประถมศึกษาจะต้องเรียนรู้ อะไรบ้าง ผู้เรียนภาษา ที่จะจบระดับมัธยมศึกษาต้อง เรียนรู้ภาษานั้น ๆ แค่นั้นจึงจะไปเรียนต่อในระดับอุดมศึกษาได้

2. ความต่อเนื่อง หมายถึง การจัดเนื้อหาหลักสูตรจากระดับหนึ่งไปอีกระดับหนึ่ง จากเนื้อหาหนึ่งไปอีกเนื้อหาหนึ่งโดยไม่ขาดตอน เน้นความเป็นลูกโซ่เกี่ยวโยงกันของความคิด ประเด็น สำคัญ และทักษะที่ทำซ้ำ ย้ำ ทวนในหลักสูตร เช่น ผู้เรียนเรียนส่วนประกอบต่าง ๆ ของประโยคพูด (Parts of Speech) ประกอบด้วย noun, pronoun, verb, adjective, adverb, preposition, conjunction, interjection

3. ความเป็นลำดับ หมายถึง การจัดเรียงสาระความรู้ แนวคิด และประสบการณ์ ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสิ่งที่เป็นพื้นฐานไปสู่สิ่งที่ซับซ้อนขึ้น เหมือนบันไดต่อเนื่องที่ความรู้ทักษะในขั้นแรก ๆ เป็นฐานทำให้ผู้เรียนมีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ในขั้นต่อไปเรื่อย ๆ เนื้อหาในระดับอาจเป็นเรื่องเดียวกันแต่ลึกมากขึ้น ยากขึ้น และซับซ้อนขึ้นกว่าที่ผู้เรียนเคยเรียนในระดับที่ต่ำกว่ามาแล้ว จากส่วนย่อยไปหาส่วนรวม เช่น ในทักษะการพูดผู้เรียนฝึกเรียบเรียงประโยคโดยใช้ส่วนประกอบต่าง ๆ ของประโยคพูด (Parts of Speech) และการฝึกพูดในขั้น ต่อๆ ไป ผู้เรียนฝึกการนำเอาองค์ประกอบเหล่านั้นมาเรียงเป็นประโยคบอกเล่า

4. การบูรณาการ หมายถึง การประสานกลมกลืนของความรู้ทักษะจากต่างศาสตร์วิชา หรือจากต่างกลุ่มทักษะให้มีความสัมพันธ์กัน ผู้เรียนสามารถใช้ความรู้ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญจากศาสตร์หนึ่งมาทำความเข้าใจแนวคิดที่เรียนจากอีกวิชาหนึ่ง จะกระตุ้นให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดีเมื่อเกิดบูรณาการ

2.3.5 การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ

การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษมีขั้นตอนและลักษณะการพัฒนาที่คล้ายคลึงกับการพัฒนาหลักสูตรทั่วไป นักการศึกษาได้เสนอแนวคิดและรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ มี

Nunan (1996) เสนอว่าในการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษ สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณา คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ มี การประเมินความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของผู้เรียน การตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหลักสูตร การเลือกเนื้อหาและการจัดระดับเนื้อหา การ

จัดระบบการเรียนรู้และวิธีสอนที่เหมาะสม การจัดกลุ่มผู้เรียน การคัดเลือก ประยุกต์ หรือพัฒนาสื่อการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ การวัดและประเมิน เครื่องมือที่ใช้วัด และประเมินผลหลักสูตรซึ่งเป็นการหาข้อบกพร่องจากการเรียนที่จากแผนการเรียนรู้ที่ไดวางแผนไว้ หรือเพื่อเพิ่มเติมในสิ่งที่ไม่ได้วางแผนไว้แต่แรก และเป็นการประเมินประสิทธิผลหรือหาข้อบกพร่องของหลักสูตรเพื่อการปรับปรุงในอนาคต สิ่งสำคัญ คือ ต้องบูรณาการ มีการวางแผน การนำไปใช้ และการประเมินผลหลักสูตร

Graves (2000) กล่าวในรายละเอียดคล้ายคลึงกันว่า การพัฒนาหลักสูตรการสอนภาษาควรให้เหมาะสมกับผู้เรียนและผู้สอนตามบริบทและสถานการณ์ ต้องดำเนินการ 7 ขั้นตอนสำคัญ คือ

1) วิเคราะห์ความต้องการความจำเป็น (Needs Assessment) เพื่อทราบถึงความต้องการ ความจำเป็นของผู้เรียน อันจะเป็นแนวทางให้ผู้สอนรู้ว่าควรเลือกอะไรมาสอนกับนักเรียนในชั้นของตนได้ตรงกับความต้องการนั้นๆ กระบวนการวัดความต้องการทำได้ ไม่ว่าจะเป็น Questionnaire หรืออาจจะใช้การ สังเกต การทดสอบ หรือการสัมภาษณ์ ผู้สอนใดรู้ว่าผู้เรียนรู้อะไรแล้ว และต้องเสริม เรื่องอะไร ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวัด

2) กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ต้องการให้บรรลุ (Determining Goals and Objectives) เป็นการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อวางแผนการสอน กำหนดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

3) พิจารณาประเด็นของสาระ (Conceptualizing Content) ว่าผู้สอนต้องการจะสอนประเด็นเนื้อหาหลักๆ สำคัญอะไร เช่น การกำหนดทักษะที่จะเน้นว่าเป็นการฟัง การพูด การอ่าน หรือการเขียน ระบุองค์ประกอบสำคัญทางภาษาไว้อย่างชัดเจนในเรื่องของ Functions, Grammar Notion and Topics, Pronunciation, Vocabulary, Communicative Situations

4) คัดเลือกกิจกรรมและการพัฒนาสื่อการสอน (Selecting and developing materials and activities) ว่าผู้สอนจะใช้สื่ออะไร อย่างไรในการสอน และกำหนดบทบาทของครูผู้สอนและผู้เรียนในชั้นเรียน โดยต้องคำนึงถึงคือ

4.1) ความเหมาะสมของสื่อการสอน เป็นความเหมาะสมของสื่อกับระดับภาษา ระดับความ พอใจต่อสื่อ ความเกี่ยวข้องกับผู้เรียน เป็นต้น

4.2) ตัวครูผู้สอน ความตั้งใจ การใช้สื่อการสอน หรือจะพัฒนาสื่อการสอนอย่างไรให้เกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด ทั้งนี้การพัฒนาสื่อสามารถทำได้ทั้งก่อนใช้สอน ระหว่างใช้สอน และหลังการสอน

5) การจัดลำดับโครงสร้างของเนื้อหาและกิจกรรม (Organization of content and activities) ผู้สอนจะต้องจัดระบบการสอนว่า จะจัดการสอนเรื่องอะไรก่อนหรือหลัง เช่น จากเรื่องง่าย หรือใกล้ตัว ไปสู่เรื่องยากหรือเรื่องที่ไกลตัวออกไป เป็นต้น หรืออีกนัยหนึ่ง คือการที่ผู้สอนได้

วางกรอบของ กิจกรรมที่เป็นไปได้อย่างคร่าวๆไวล่วงหน้า การจัดระบบเนื้อหาและกิจกรรมนั้นควรจะ สามารถยืดหยุ่นได้

6) การประเมิน (Evaluation) คือการกำหนดสิ่งที่ต้องการประเมิน วิธีการ และ กระบวนการประเมิน ซึ่งการประเมินผล คือ การวัดความสามารถและพัฒนาการของผู้เรียนในด้าน ต่าง ๆ เช่น ความสามารถ ความก้าวหน้าหรือความสำเร็จ ผลของการประเมินอาจใช้ประโยชน์ สำหรับการวางแผนการสอนในครั้งต่อไปด้วย

7) การพิจารณาถึงทรัพยากรที่มีและข้อจำกัด (Considering of resources and constraint) ทั้งนี้การคำนึงถึงทรัพยากร สภาพของชั้นเรียน รวมไปถึงข้อจำกัดที่อาจเป็นอุปสรรคต่อ การเรียนการสอน ทั้งนี้ถือเป็นเรื่องของการพิจารณาความเป็นไปได้ของการนำหลักสูตรไปใช้นั่นเอง

จากรูปแบบการพัฒนาหลักสูตร และรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ สามารถ สรุปได้ว่าหลักสูตร เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน จะ ช่วยกำหนดว่าจุดประสงค์และจุดประสงค์เฉพาะ การคัดสรรและลำดับเนื้อหาสาระ กำหนดกรอบ การจัดกิจกรรมชั้นเรียน บทบาทผู้เรียนผู้สอน วัสดุและสื่อการเรียน การพัฒนาหลักสูตร ภาษาอังกฤษคล้ายคลึงกับการพัฒนาหลักสูตรทั่วไป จะจำเพาะเจาะจงลงไปในการวิเคราะห์บริบท ของผู้เรียน ความจำเป็นความต้องการทางภาษา สาระทางภาษาและทักษะการสื่อสารที่ต้องการ พัฒนา การประเมินผลที่เน้นการปรับแก้เพื่อความสมบูรณ์แบบยิ่ง ๆ ขึ้น

2.4. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้บุคคลเรียนรู้จนกระทั่งมี ความรู้ เกิดทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนรู้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนในองค์กร ได้มี ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากขึ้นไปกว่าเดิม (Mondy, Noe; & Premeaux. 2002: 215-217) การฝึกอบรมถูกใช้ในกระบวนการจัดการศึกษาที่มีขอบเขตแคบกว่าการจัดการศึกษาในโรงเรียน การพัฒนาหลักสูตรในงานวิจัยนี้ เป็นการวางแผนการจัดเนื้อหาสาระที่มุ่งเน้นกิจกรรมและ ประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อเสริมประสบการณ์นอกห้องเรียนในระยะสั้น

2.4.1 ความหมายของหลักสูตรการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความหมายและลักษณะของหลักสูตรการฝึกอบรม มี

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2541: 229) กล่าวว่า การฝึกอบรมคือกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูน สมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ มี ความรู้ เกิดความชำนาญ และทัศนคติต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการ ทำงาน และการผลิตในปัจจุบันและอนาคต

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร (2544, น. 107 อ้างในบุญเกิด, 2555, น. 40) และ วียะดา รัตนสุวรรณ (2547, น. 40 อ้างในบุญเกิด, 2555, น. 40) เห็นร่วมกันว่า หลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง ประมวลความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจทักษะ ทักษะ และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

อรุณ รักธรรม (2540: 160-161) ให้ความหมายหลักสูตรฝึกอบรมว่า หมายถึง วิชา เนื้อหาสาระและวิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดเจตคติ และความสามารถ ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม องค์ประกอบหลักสูตรฝึกอบรมรวมหมวดหัวข้อวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ของแต่ละวิชา เนื้อหาสาระของแต่ละหัวข้อวิชา เทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรม ระยะเวลาของแต่ละวิชา วิทยากรในแต่ละวิชา และตารางการฝึกอบรม

วิเชียร อินทรสมพันธ์ (2546) ขยายความต่อไปว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีความแตกต่างจากหลักสูตรทั่วไป ในเรื่องของการมีขอบเขตและ จุดมุ่งหมายที่เฉพาะเจาะจง เพราะหลักสูตรถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในระบบการจัดการศึกษาที่มีขอบเขตแคบกว่าการจัดการศึกษาในโรงเรียน ทั้งระยะเวลาในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรฝึกอบรมไม่ยาวนานนัก การประเมินผลมุ่งเน้นที่ผลการพัฒนาบุคคล เพราะหลักการฝึกอบรมมีจุดหมายเพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ เป็นการฝึกฝน และสร้างเสริมสมรรถภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า หลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง มวลประสบการณ์ที่จัดให้กับผู้เรียน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านความรู้ พฤติกรรม และเจตคติตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร โดยที่หลักสูตรการอบรมจะประกอบไปด้วยรายละเอียดของหมวดหัวข้อ หัวข้อ วัตถุประสงค์ สาระเนื้อหา วิธีการ ระยะเวลา ตารางกำหนดการฝึกอบรม เป็นต้น

2.4.2 การออกแบบพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

นักการศึกษาหลายท่านได้ทำการวิจัยและพัฒนาการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หรือ กระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้

เดสเลอร์ (Dessler, 2000, pp. 134-155) กล่าวถึงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในภาพรวม ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอน มี

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการ ความจำเป็นในการพัฒนา ประกอบด้วย

1. กำหนดทักษะการปฏิบัติงานที่สามารถส่งเสริมผลผลิตของหน่วยงานให้สูงขึ้น

2. วิเคราะห์บุคคลผู้เข้ารับการอบรมถึง ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ทัศนคติ และแรงจูงใจส่วนบุคคลที่จำเป็นต้องมี

3. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2. ออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา โดยพิจารณาตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของหลักสูตร พัฒนาเนื้อหาสาระของหลักสูตรฯ ให้ระลึกเสมอว่าการออกแบบหลักสูตรต้องนำไปสู่วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้โดยตรง

ขั้นตอนที่ 3. ประเมินผลก่อนการดำเนินการ เป็นการตรวจสอบหลักสูตรให้เกิดความถูกต้องก่อนการดำเนินการในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 4. ดำเนินการพัฒนา เป็นขั้นดำเนินการฝึกอบรม โดยเน้นการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ทัศนคติให้เกิดขึ้นตามจุดประสงค์ของหลักสูตรฯ

ขั้นตอนที่ 5. ประเมินการฝึกอบรมและพัฒนา เป็นขั้นตอนการติดตามผลการใช้หลักสูตรเพื่อพิจารณาผลลัพธ์จากดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนา

กุหลาบ ต้นติผลาชีวะ (น. 59-77, 2537) และวิจิตร อาวะกุล (น. 66-69, 2537) กำหนดขั้นตอนการออกแบบพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมไว้คล้ายคลึงกันไว้ว่า

1. วิเคราะห์ภาระงานที่ต้องเรียนรู้ (Learning Task Analysis) เพื่อทราบถึงกรอบแนวคิดของเนื้อหาที่จำเป็นเหมาะสมกับความต้องการของการฝึกอบรม เนื้อหาของหลักสูตรจะประกอบด้วยสิ่งใดบ้าง การสร้างหลักสูตรผู้สร้างต้องเริ่มจากการประเมินความต้องการ ศึกษาสภาพการทำงานของกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม อาจโดยการสอบถาม สัมมนา การประชุมอย่างใดอย่างหนึ่ง ประเด็นที่ต้องวิเคราะห์ให้ได้ คือ ปัญหาของผู้เข้ารับการอบรมคืออะไร สาเหตุของปัญหาที่ต้องการแก้ไข และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่องานและองค์กร แล้วนำข้อมูลที่ได้นี้มาพิจารณาและประมวลสรุปให้ตรงกับสาระของความจำเป็นในการฝึกอบรม นำมาแจ้งเป็นรายละเอียดเพื่อกำหนดขอบเขตหลักสูตรได้ชัดเจน ขั้นตอนการวิเคราะห์ดังกล่าว ประกอบด้วย

1.1 ระบุปัญหา หรือ ประเด็นที่ต้องการให้ฝึกอบรมคืออะไร

1.2 แจกแจงสาระเนื้อหาที่ต้องจัดฝึกอบรมทั้งหมด โดยระบุเป็นหัวข้อรายละเอียดตามหลักการและทฤษฎี

1.3 วิเคราะห์ความสามารถของผู้เข้าอบรมตามภาระงาน และสาระเนื้อหาที่ต้องระบุไว้ในหลักสูตร ว่าต้องทราบอะไรบ้าง และผู้เข้าอบรมยังไม่ทราบอะไรบ้าง

1.4 ตัดเนื้อหาที่ไม่จำเป็นออก กำหนดความต้องการจริง

2. กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรการฝึกอบรม จุดมุ่งหมายนี้ต้องจำเพาะเจาะจงมากกว่าหลักสูตรทั่วไป แสดงออกได้ในรูปของพฤติกรรมเป็นรูปธรรมประกอบด้วยจุดมุ่งหมายเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และเจตคติ การกำหนดจุดมุ่งหมายพิจารณาจากปัญหา และความจำเป็นที่

เป็นแนวโน้มของภาระงานที่ผู้เข้าฝึกอบรมต้องปฏิบัติหน้าที่ เป็นความจำเป็นของผู้เข้าอบรมที่จะต้องพัฒนา เป็นความจำเป็นขององค์กร ต้องการผลลัพธ์อะไรบ้าง แล้วนำมาเป็นข้อมูลใช้เป็นแนวทางกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม จุดประสงค์การเรียนรู้ของแต่ละหน่วยในรายวิชาตามลำดับ

3. เลือกเนื้อหาสาระ ที่มีลักษณะดังนี้

3.1 สอนจุดมุ่งหมายและความต้องการการฝึกอบรมที่กำหนดไว้

3.2 มีแนวคิด หลักการที่สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรการฝึกอบรม

3.3 สอดคล้องประสานกับเนื้อหาสาระอื่น ๆ ในหลักสูตรและเสริมกัน เพื่อให้หลักสูตรมีความลึก และกว้าง

3.4 มีทิศทางที่นำไปสู่การศึกษาเพิ่มเติม และกระตุ้นให้ผู้เข้าการอบรมเกิดความรู้มากขึ้นตามหลักการเรียนรู้ผู้ใหญ่

3.5 สะท้อนความลุ่มลึกในประสบการณ์ที่ผู้เข้าอบรมมีมาก่อน

4. การเลือกรูปแบบการฝึกอบรม ใช้หลักการต่อไปนี้เป็นแนวทาง มี

4.1 พิจารณานโยบายและจุดประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานที่ต้องการให้ฝึกอบรม

4.2 พิจารณาประโยชน์ของการฝึกอบรมที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

4.3 ศึกษาคุณสมบัติของผู้เข้าอบรม ปัญหา และพฤติกรรม

4.4 วิเคราะห์ผู้เข้ารับการอบรม และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่องค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ มีอยู่

4.5 จัดประสบการณ์การเรียนรู้แบบให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีส่วนร่วม เป็นแบบประชาธิปไตย

4.6 การจัดการอบรมควรยืดหยุ่นได้

4.7 เลือกเทคนิควิธีการสอนต่าง ๆ มาใช้ และปรับประยุกต์ใช้เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

4.8 จัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมทุกระยะ

5. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึงถึงวิธีการฝึกอบรม การใช้สื่ออุปกรณ์ และการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมรายวัน มีแนวทาง ดังนี้

5.1 การเลือกวิธีการจัดการเรียนรู้ ให้พิจารณาจากจุดมุ่งหมายการอบรม วิทยาการ เนื้อสาระวิชา และลักษณะของผู้เข้าอบรม

5.2 การเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ควรต้องจูงใจ เสริมสร้างการเรียนรู้ ความคิด การได้แสดงออก และช่วยให้ผู้เข้าอบรมเชื่อมโยงการเรียนรู้เข้าประสบการณ์เดิมสร้างเสริมความกระจ่างชัดในสาระ

5.3 สื่อการเรียนการสอน เลือกให้เหมาะสมกับผู้เข้าอบรมและสถานที่

6. การประเมินผลการเรียนรู้ มี 3 ระยะ คือ

6.1 การประเมินผลความรู้ความสามารถทั่วไปก่อนการฝึกอบรม

6.2 การประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม

6.3 การประเมินผลเพื่อการติดตามหลังการอบรมสิ้นสุดแล้ว เพื่อตรวจสอบความสามารถของผู้อบรมว่าเป็นไปตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ และการดำเนินการควบคุมปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

พอเพ็ญ ไกรนรา (2545, น. 69-70) เสนอข้อเสนอแนะการตรวจหลักสูตรการฝึกอบรมว่ามีคุณภาพเพียงพอหรือไม่ โดยตรวจสอบจาก

1. เอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรม โดยพิจารณาความสมบูรณ์ ความถูกต้องและความสอดคล้องกับองค์ประกอบของหลักสูตร จุดมุ่งหมาย เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนรู้ การตรวจสอบอาจดำเนินการโดยคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์การจัดทำหลักสูตร

2. ศึกษาเรื่องราว (Pilot Study) เป็นการตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมศึกษาความเป็นไปได้ที่จะนำหลักสูตรไปใช้จริง โดยการทดลองใช้กับผู้เข้าฝึกอบรมจำนวนหนึ่งเพื่อหาประสิทธิผล แก้ไขปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. ทดสอบภาคสนาม (Field Experiment) เป็นการทดลองใช้หลักสูตรที่สร้างขึ้นอย่างครบวงจร มีการประเมินผลทั้งด้านผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ และการประเมินการใช้หลักสูตรฝึกอบรมทั้งระบบ

2.4.3 เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการดำเนินการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพัฒนาทักษะ ความสามารถได้อย่างรวดเร็ว หากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม วิทยากร และผู้บริหารโครงการฝึกอบรมทราบถึงเทคนิคและวิธีการฝึกอบรมรูปแบบต่าง ๆ ก็จะช่วยให้การดำเนินการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ประหยัดค่าใช้จ่ายและเกิดประโยชน์คุ้มค่ากับงบประมาณในการพัฒนา เทคนิคการฝึกอบรมครอบคลุมถึง วิธีการ เครื่องมือ หรือกิจกรรม ที่ใช้ในการสื่อความหมายระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการอบรม ระหว่างผู้เข้ารับการอบรม หรือระหว่าง

บุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความรู้ ทักษะ เจตคติตามจุดประสงค์ การฝึกอบรมที่กำหนด (รสสุคนธ์, 2549)

ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรม

เทคนิคที่นิยมใช้มากกันมี ดังนี้

- การบรรยาย (Lecture) เป็นเทคนิคที่พื้นฐานที่ใช้ประกอบกับเทคนิคอื่น ๆ ได้ใช้ถ่ายทอดความเห็น ข้อมูล ข้อเท็จจริงด้วยการพูด อธิบาย หรือเล่าให้ฟัง ผู้เข้าอบรมได้รับเนื้อหาสาระในปริมาณมากกว่าเมื่อเทียบกับเทคนิคการฝึกอบรมอื่น สามารถให้การอบรมแก่คนครั้งละจำนวนมาก ๆ ได้ แต่เป็นการสื่อสารทางเดียว หากผู้บรรยายไม่เปิดโอกาสให้ซักถามก็จะไม่สามารถประเมินได้ว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเพียงใด อีกทั้งช่วงความสนใจของบุคคลแต่ละวัยแต่ละระดับมีขีดจำกัด หากใช้เวลานานเกินไปจะไม่เกิดผลตามจุดมุ่งหมาย (รสสุคนธ์, 2549)

- การแสดงบทบาทสมมติ (Role playing) เป็นการนำเอาสถานการณ์ตัวอย่างมานำเสนอในการแสดงบทบาท ผู้เข้ารับการอบรมได้ประสบการณ์และความรู้สึกที่แท้จริงเกี่ยวกับสถานการณ์ตัวอย่างที่ตนได้ร่วมแสดงบทบาท หลังจากนั้นร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาพร้อมกันจะเป็นกลุ่มใหญ่หรือกลุ่มย่อยก็ได้เพื่อให้ได้ข้อสรุปในการแก้ปัญหา ในการใช้เทคนิคนี้วิทยากรจะต้องเตรียมเนื้อหา บทบาทของตัวละครไว้ล่วงหน้า ผู้ร่วมแสดงอาจใช้วิธีอาสาสมัครจากสมาชิกกลุ่ม วิทยากรเป็นผู้ให้ข้อมูล ชี้แจงผู้แสดงให้เข้าใจเนื้อเรื่องและบทบาทของแต่ละคน ผู้แสดงแสดงบทบาทออกมาตามความคิดเห็นของตนตามบทบาทที่ได้รับ สมาชิกอื่นที่ร่วมชมการแสดงจะได้รับการบอกเล่าเรื่องแบบสรุป ส่วนรายละเอียดให้สังเกตจากการชมการแสดงและใช้ประสบการณ์ตนเองพิจารณาปัญหาจากพฤติกรรมที่ตัวละครแสดง มาทำการวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการแก้ไข (รสสุคนธ์, 2549)

- กรณีศึกษา (case study) หรือการศึกษากรณี เป็นการนำเอาเรื่องราวหรือกรณีที่เป็นปัญหามาเสนอในกลุ่ม สมาชิกกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์โดยใช้หลักวิชาและประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน โดยมีวิทยากร(กลุ่ม)ให้คำแนะนำและแนวทางเพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เทคนิคการฝึกอบรมนี้ เริ่มจากวิทยากรให้หลักการและข้อมูลต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้ในการพิจารณากรณีที่ศึกษา จากนั้นผู้เข้ารับการอบรมจะศึกษา อภิปราย และค้นคว้าตามหลักวิชา แล้วตัดสินใจกำหนดแนวทางการแก้ปัญหา วิทยากรที่ใช้เทคนิคกรณีศึกษานี้ควรเตรียมรายละเอียดให้มากพอเพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์เห็นจุดสำคัญของปัญหา และได้ข้อคิดที่นำไปสู่แนวทางการแก้ไข ปัญหา (รสสุคนธ์, 2549)

- การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการประชุมกลุ่มเล็กไม่เกิน 15 คน เมื่อเริ่มการประชุมควรมีการเลือกประธานและเลขานุการกลุ่ม ประธานทำหน้าที่กำกับดูแลให้สมาชิกกลุ่มทุกคนได้ช่วยกันคิด ช่วยกันนำเสนอความเห็น ส่วนเลขานุการทำหน้าที่จดบันทึก สมาชิกทุกคนทำหน้าที่

สรุป ปัญหาที่นำมาระดมสมองมักกำหนดได้ครั้งละปัญหาเดียว เพื่อให้มีประเด็นหลักในการคิดหาข้อสรุปโดยความเห็นไม่กระจายจนเกินไปนัก

การเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรม

เทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมช่วยให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งความรู้ ทักษะ เจตคติ การเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมให้เหมาะกับการฝึกอบรมแต่ละครั้งควรต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ มี

1. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การฝึกอบรมมักจะมุ่งพัฒนาในด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านรวมกันมี ความรู้ ทักษะ เจตคติ หากการอบรมนั้นต้องการเน้นให้เกิดการเรียนรู้ในด้านความรู้ระดับความจำ ความเข้าใจ และจำนวนผู้เข้ารับการอบรมมีจำนวนมากอาจใช้เทคนิคการบรรยาย (รสสุคนธ์, 2549) แต่หากต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจ และสามารถอธิบายสิ่งที่ได้เรียนรู้ได้อาจใช้เทคนิคการถามที่ฝึกความเข้าใจ (เช่น ทำไมจึงเลือกใช้คำศัพท์กลุ่มนั้น ๆ โดยอาจอิงคำตอบจากเอกสารประกอบการฝึกอบรม หรือเนื้อหาในสไลด์ทัศนูปกรณ์ที่วิทยากรนำเสนอไป)

2. สารในหลักสูตรการอบรม เนื้อหาสาระมักจะแบ่งได้เป็นข้อเท็จจริง แนวคิด หลักการความรู้ทั่วไป ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะความสามารถในการนำไปใช้ และเจตคติ เนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริง แนวคิดหลักการความรู้ทั่วไปมักจะนำเสนอได้ดีโดยการใช้เทคนิคการบรรยาย (รสสุคนธ์, 2549) ส่วนเนื้อหาที่เกี่ยวกับทักษะการนำไปใช้ ควรใช้การฝึกปฏิบัติได้ลงมือปฏิบัติฝายการแสดงบทบาทสมมติ

3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การพิจารณาเลือกใช้เทคนิคฝึกอบรมให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม ควรต้องทราบระดับความสามารถ การศึกษา เพศ อายุ และจำนวนผู้เข้ารับการอบรม (รสสุคนธ์, 2549) เช่น ผู้เข้ารับการอบรมที่มีความรู้ความสามารถในเชิงทฤษฎีหลักวิชาการน้อย แต่มีประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่จริง มักไม่นิยมการเรียนในสภาพที่สภาพที่มีแต่การบรรยายเป็นเวลานาน มักนิยมเรียนรู้โดยให้วิทยากรเป็นศูนย์กลางสลับกับการได้มีโอกาสถามตอบ อภิปรายแสดงความคิด หรือได้ลงมือปฏิบัติแสดงบทบาทสมมติ เทคนิคที่เลือกใช้ควรเข้าใจง่ายและสะท้อนสภาพการปฏิบัติงานจริง

4. จำนวนผู้เข้ารับการอบรม หากมีจำนวนคนมากควรเลือกใช้เทคนิคการบรรยาย การอภิปรายกลุ่มใหญ่ แต่หากขนาดกลุ่มเล็กอาจเลือกใช้เทคนิคการอบรมประเภทให้ได้ฝึกปฏิบัติเป็นกลุ่มหรือคู่ได้ (รสสุคนธ์, 2549)

5. ความรู้ความสามารถของวิทยากร เป็นความชำนาญและพอใจในเทคนิคการอบรมของแต่ละวิทยากรที่ต่างกัน (รสสุคนธ์, 2549) ตัวอย่างเช่น วิทยากรที่มีความรู้ในด้านกลุ่มพลวัตอาจพอใจเลือกใช้เทคนิคการอบรมการทำงานกลุ่มและคู่มากกว่าหรือประกอบการบรรยายมากกว่าวิธีอื่น

จากการทบทวนวรรณกรรม พอสรุปได้ว่าเทคนิคและวิธีการฝึกอบรม เป็นกระบวนการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ในสาระที่หลักสูตรกำหนด โดยกระบวนการดังกล่าวจะกำหนดกิจกรรม วิธีการ เครื่องมือที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพัฒนาทักษะ ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับประเภทของเทคนิคการฝึกอบรมที่มีใช้ในการฝึกอบรมมาเป็นแนวทางในการคัดสรรกิจกรรมการเรียนการสอนในการพัฒนาหลักสูตรฯ โดยนำแนวคิดดังกล่าวมาประมวลเข้ากับแนวการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ในงานวิจัยโครงการย่อยที่ 1 เลือกใช้การบรรยายประกอบการระดมสมองในการกิจกรรมกลุ่มและคู่ นอกเหนือจากใช้แบบฝึกและการแสดงบทบาทสมมติ เพื่อการย้ำทวนความเข้าใจและฝึกปฏิบัติการนำไป

2.5 แนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน (Task-Based Learning)

แนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน (Task-Based Learning) เน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ภาษาจากการลงมือปฏิบัติร่วมทำกิจกรรมอันเป็นภาระงาน หรือชิ้นงานที่กำหนด ผู้ฝึกปฏิบัติภาษาใดภาษาตามความถนัด ความสามารถที่ตนมี และประสบการณ์ในการทำงานหรือชีวิตประจำวันของตนเอง สอดคล้องกับแนวการจัดการเรียนการสอนเพื่อการสื่อสาร (Communicative Language Teaching) ที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ภาษาตามธรรมชาติจากการได้ใช้ภาษาสื่อสารในสถานการณ์การสื่อสารจริง การเรียนรู้ภาษาแบบเน้นภาระงาน ให้ผู้เรียนเริ่มจากการเรียนรู้การใช้ภาษาอย่างมีความหมายก่อน จากนั้นผู้เรียนจะได้วิเคราะห์ภาษาและเรียนรู้ รูปแบบภาษาที่ถูกต้องเพื่อสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น (Willis, 1996 b : 52)

2.5.1 ความหมายของ “ภาระงาน”

Willis (1996 : 23) เห็นว่า ภาระงานเป็นการกำหนดให้ผู้เรียนได้ลงปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับการใช้ภาษา การเรียนการสอนจะเน้นการปฏิบัติ มีกระบวนการในการปฏิบัติที่มุ่งให้เกิดการทำงานมากกว่าภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

Prabu (1987:24) นิยามความหมายของ ภาระงาน ไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนต้องใช้กระบวนการทางความคิดเพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงาน ผู้สอนมีบทบาทที่ในการควบคุม กำหนดให้กระบวนการดังกล่าวเป็นไปตามลำดับขั้น

Nunan (1989: 59, 1995:10) กล่าวขยายความ ภาระงาน เป็นกิจกรรมย่อยในชั้นเรียนที่มุ่งให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในภาษา สามารถนำความเข้าใจนั้นไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับจุดประสงค์ของการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารความ ผู้เรียนคิดวิเคราะห์และพิจารณา มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อการใช้

ภาษาตามจุดประสงค์การสื่อสาร ทั้งนี้จะให้ความสำคัญกับความหมายมากกว่ารูปแบบ สอดคล้องกับ เอลลิส (Ellis. 2003:3) ที่เห็นว่า ภาระงาน ว่าเป็นกิจกรรมที่ต้องการใช้ภาษาที่เน้นการสื่อความหมาย เป็นอันดับแรก

Lee (2000:4) เสริมว่า ภาระงานเป็นกิจกรรมหรือแบบฝึกหัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่มุ่งการมี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่เข้าร่วม กิจกรรมมีกลไกสำหรับการสร้างและการมีปฏิสัมพันธ์อย่างเป็น ลำดับขั้นตอน และเน้นที่การแลกเปลี่ยนอย่างมีความหมาย และอีกประการหนึ่งคือ เป็นความ พยายามในการเรียนรู้ภาษา ซึ่งต้องการให้ผู้เรียนเข้าใจและใช้ภาษาอย่างชำนาญหรือสร้าง ภาษาเป้าหมายเช่นเดียวกับที่พวกเขาแสดงออกถึงชุดของแผนการทำงาน

กชกร ธิปัตติ. (2557) กล่าวโดยรวมว่า ภาระงานคือ งานปฏิบัติงานทางภาษาที่ผู้สอนสร้างขึ้น ให้ผู้เรียน ได้ลงมือปฏิบัติโดยมีภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ในการนี้เน้นความหมายในการ สื่อสาร มากกว่ารูปแบบทางภาษา เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ภาษาที่ต้องการเน้น การสื่อสาร ระหว่างการทำงานปฏิบัติผู้สอนควรพิจารณา องค์ประกอบ ของงานที่จะนำไปใช้ในการจัดการเรียน การสอนภาษา

จากการทบทวนวรรณกรรม สรุปความหมายของภาระงาน ที่นักการศึกษาต่าง ๆ ให้ไว้ได้ว่า เป็นงานปฏิบัติภาษาที่ผู้สอนได้กำหนดขึ้นให้เป็นเงื่อนไขการสร้างสภาพของการใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ ให้ผู้เรียนได้ลงมือกระทำภาระงาน ซึ่งอาจเป็นกิจกรรม หรือแบบฝึกหัดที่มีกลไกสำหรับการสร้างการ มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกลุ่ม/คู่ เพื่อให้การกระทำภาระงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จตามจุดประสงค์ การใช้ภาษาเพื่อการสื่อความ ผู้เรียนต้องใช้กระบวนการทางความคิดเพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงาน ผู้สอนมีบทบาทที่ในการควบคุม กำหนดให้กระบวนการดังกล่าวเป็นไปตามลำดับขั้น มากกว่าการ เรียนรู้หลักภาษาเพียงเพื่อทราบรูปแบบภาษาสำหรับการวิเคราะห์กฎเกณฑ์ แนวคิดดังกล่าวเป็น กรอบหลักการออกแบบภาระงานเพื่อการพัฒนาหลักสูตรฯ ในโครงการวิจัยย่อยที่ 1 (ดู รายงานแผนงานวิจัย ภาคผนวก ก)

2.5.2 แนวการจัดกิจกรรมตามแนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน

การจัดกิจกรรมตามแนวคิดจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน กำหนดให้ผู้เรียนเป็น ผู้ได้ลงมือปฏิบัติกระทำมากที่สุด โดยผู้เรียนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหลังจากได้รับตัวป้อนทาง ภาษา และคำแนะนำในการทำ กิจกรรมตามขั้นตอน ผู้เรียนใช้กระบวนการทางสติปัญญาในการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการใช้ภาษาระหว่างปฏิบัติงาน รวมไปถึง การประเมินงานที่ได้ปฏิบัติไปด้วย กำหนดเป็นวิธีการตามมุมมองของนักการศึกษาตามที่ผู้วิจัยได้ รวบรวมมา

Nunan (1995:11; 2004:41) แสดงองค์ประกอบต่าง ๆ ของภาระงาน เพื่อเป็นแนวในการกำหนดวิธีการจัดกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงานไว้ ดังนี้

1 จุดมุ่งหมาย (Goals) ของภาระงาน มี 3 ประการ

1.1 เพื่อให้เรียนรู้การสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมทำภาระงาน ซึ่งได้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน เช่น แนวคิด ความเชื่อ ความรู้สึก เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

1.2 เพื่อให้รอบรู้และเข้าใจข้อมูลที่มาจากแหล่งต่างๆ รอบข้าง โดยข้อมูลนำเสนอโดยใช้ภาษาเป้าหมายที่ต้องการเรียนรู้ เช่น ข่าวสารจากสื่อต่างๆ เอกสารแนะนำ ประกาศ เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นไปประยุกต์ใช้ได้

1.3 เพื่อพัฒนาทักษะฟัง พูด อ่านและเขียนของผู้เรียน ตามจุดมุ่งหมายของการใช้ภาษาอย่างสร้างสรรค์ และมีจินตนาการ เช่น บทกวี เพลง เป็นต้น

2 ตัวป้อนภาษา (Input) ในภาระงาน ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ภาษาและเพื่อให้กระบวนการคิด (Cognitive process) ของผู้เรียนเป็นไปอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และชัดเจน ตัวป้อนภาษามีความสำคัญอย่างยิ่งและควรใช้ของจริง เช่น จดหมาย รายการอาหาร บทความในหนังสือพิมพ์ พยากรณ์อากาศ เป็นต้น ประโยชน์ของการใช้ข้อมูลจริงในการจัดการเรียนแบบเน้นภาระงาน (Hover, 1986:48) มี ดังนี้

2.1 ได้เรียนรู้การใช้ภาษาที่ใช้กันอยู่จริง เช่น หากต้องการสอนทักษะอ่านก็ไม่ต้องสอนโครงสร้างประโยค เนื่องจากจะเป็นการเน้นรูปแบบภาษามากกว่าการฝึกคิดจากตัวชี้แนะหรือบริบท การนำภาษามาทำให้ง่ายขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงใดๆ เพื่อจุดประสงค์ด้านการสอนนั้นอาจไม่สอดคล้องกับธรรมชาติการเรียนรู้ภาษาได้

2.2 ให้โอกาสในการเรียนรู้ภาษาจากข้อมูลที่สื่อความหมายที่สมบูรณ์และชัดเจน

2.3 ให้โอกาสในการเรียนภาษาที่เป็นรูปภาพ สัญลักษณ์ที่ช่วยให้เข้าใจความหมายที่ต้องการสื่อได้ง่าย นอกจากนั้นยังช่วยฝึกผู้เรียนในด้านความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ

2.4 ช่วยให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมในชั้นเรียนกับการใช้ภาษาในชีวิตจริง และนำไปประยุกต์ใช้นอกห้องเรียนได้

3 บทบาทของผู้สอนและผู้เรียน (Teacher and learner roles) ในการปฏิบัติภาระงาน

3.1 บทบาทของผู้สอน เกี่ยวข้องกับประเด็นต่อไปนี้ (Candlin, 1987:24)

ก. ประเภทของหน้าที่ทางภาษาที่ผู้สอนถูกคาดหวัง ที่ปฏิบัติต่อผู้เรียน ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งการเป็นผู้ฝึกฝนให้ผู้เรียนโดยตรง เป็นที่ปรึกษา หรือเป็นแบบอย่างในการใช้แบบภาษาให้ก็ตาม

ข. ระดับของการควบคุมของผู้สอนที่มีต่อกระบวนการจัดการเรียนรู้

ค. ระดับของความรับผิดชอบที่ผู้สอนมีต่อสาระการเรียนรู้

ง. รูปแบบของปฏิสัมพันธ์ซึ่งพัฒนาขึ้นระหว่างผู้สอนและผู้เรียน

3.2 บทบาทของผู้เรียน (Nunan, 1995:78)

- ก. ค้นหาวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตนเอง
- ข. จัดการเรียบเรียงข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับตัวภาษา
- ค. ใช้ความคิดสร้างสรรค์
- ง. สร้างโอกาสให้แก่ตนเอง
- จ. เรียนรู้ที่จะดำรงตนอยู่ได้ในความไม่ชัดเจน
- ฉ. ใช้บทกลอนหรือคำคล้องจองเพื่อช่วยในการจดจำ
- ช. ใช้ประโยชน์จากความผิดพลาด
- ซ. ใช้ความรู้ด้านภาษาศาสตร์ของตนเอง
- ฌ. ใช้บริบทช่วยในการทำความเข้าใจความหมาย
- ญ. เรียนรู้ที่จะเดาอย่างชาญฉลาด
- ฎ. เรียนรู้แบบอย่างของภาษาที่ใช้อย่างถูกต้องเป็นทางการ
- ฏ. เรียนรู้กลวิธีในการใช้ภาษา
- ฐ. ใช้รูปแบบของการพูดและการเขียนที่หลากหลาย

4 การจัดสภาพการณ์ในชั้นเรียน (Settings) ผู้สอนควรปรับให้สอดคล้องเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและลักษณะการปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน เช่น งานรายบุคคล กลุ่มย่อย หรือ การดำเนินกิจกรรมที่ผู้สอนเป็นผู้นำการเรียนรู้โดยเรียนรวมกันทั้งชั้น ทั้งนี้การจัดสภาพชั้นเรียนจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อจำลองสถานการณ์การใช้ภาษาเพื่อสื่อสารในชีวิตจริง ให้สอดคล้องกับกิจกรรม (ลักษณะภาระงาน) ในชั้นเรียน (Nunan, 1995:91)

5 ประเภทและรูปแบบของงานปฏิบัติ แบ่งออกได้ ดังนี้ (Willis. 1996: 26-28)

5.1 ประเภทของภาระงานปฏิบัติ

ก. งานปฏิบัติที่กำหนดคำตอบแน่นอน (Closed task) หมายถึง งานปฏิบัติที่มีเป้าหมายเฉพาะ คำสั่งชัดเจน และข้อมูลจำกัด ผลจากการปฏิบัติถูกกำหนดแน่นอนเพียงคำตอบเดียวสามารถจูงใจให้ผู้เรียนปฏิบัติงานโดยใช้ภาษาเป้าหมายได้อย่างดี

ข. งานปฏิบัติที่ไม่กำหนดคำตอบแน่นอน (Open task) หมายถึง งานปฏิบัติที่มีเป้าหมายไม่เฉพาะเจาะจงขึ้นอยู่กับกลวิธีของการทำงานและประสบการณ์ของผู้เรียนแต่ละคนเป็นงานปฏิบัติซึ่งผลที่ได้มีความแตกต่าง และมีความหลากหลายในวิธีการได้มาซึ่งคำตอบ

5.2 รูปแบบของภาระงานปฏิบัติออกเป็น 6 รูปแบบ

ก. การจัดทำรายการ (Listing) มีเป้าหมายให้ผู้เรียนใช้ความคิด แล้วพูดหรืออธิบายความคิดนั้น โดยวิธีการรวบรวมความคิด การค้นหาความจริง

ข. การเรียงลำดับและการจัดประเภท (Ordering and sorting) มี 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ การเรียงลำดับหัวข้อ การจัดลำดับตามหลักเกณฑ์ การจัดประเภท การแบ่งประเภท

ค. การแก้ปัญหา (Problem solving) เป็นภาระงานปฏิบัติที่ให้ผู้เรียนได้แสดงเหตุผล ประสบการณ์และสติปัญญาของตน ช่วยกันแก้ปัญหาที่กำหนด หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง หลังจากนั้นผู้เรียนจะออกเสียงลงคะแนนโดยเปรียบเทียบงาน การนำเสนอ การให้เหตุผลและอภิปรายกันว่าการแก้ปัญหากลุ่มใดดีที่สุด

ง. การเปรียบเทียบ (Comparing) เป็นภาระงานที่ผู้เรียนจะทำการเปรียบเทียบข้อมูลประเภทคล้ายคลึงกันแต่แตกต่าง เช่น แหล่งที่เกิดหรือรายละเอียดที่เหมือน/ต่างกัน โดยใช้วิธีการจับคู่ การค้นหาความเหมือน การค้นหาความแตกต่าง

จ. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Sharing personal experiences) ภาระงานปฏิบัติกลุ่มนี้จะให้ผู้เรียนได้พูดถึงตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน หรือในการปฏิบัติหน้าที่ในอาชีพกับผู้เรียนอื่นอย่างอิสระทำให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด

ฉ. งานสร้างสรรค์ (Creative tasks) คือ การทำโครงการ (Projects) ผู้เรียนอาจทำงานเป็นคู่หรืองานกลุ่มในการทำงานสร้างสรรค์อย่างอิสระ

ข้อควรพิจารณาในการออกแบบกิจกรรมที่เน้นภาระงานในการสอนภาษานั้น ผู้สอนควรคำนึงถึง “ระดับ” ของผู้เรียนด้วย ภาระงานที่ยากเกินไปจะทำให้ผู้เรียนรู้สึกท้อต่อการปฏิบัติงาน ในทางกลับกันหากงานนั้นง่ายเกินไปก็จะทำให้ผู้เรียนเบื่อหน่าย ผู้สอนจึงควรกระตุ้นความต้องการอยากได้อะไรบางอย่าง ฉะนั้นการที่ผู้สอนสามารถออกแบบกิจกรรม/งานที่ตรงตามความสนใจหรือต้องการของผู้เรียน จะสามารถดึงความสนใจของผู้เรียนมาสู่กิจกรรมการเรียนการสอนได้ง่าย (Bruton, 2002:280-288; Stone, 1991) จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของภาระงานที่ได้กล่าวมาสามารถแสดงแนวทางการจัดกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงาน ได้มี

Willis (1996 : 38-64, 109-115) กล่าวถึงขั้นตอนและกระบวนการของกิจกรรมแบบเน้นภาระงาน 3 ขั้นตอน มี

1. ขั้นก่อนปฏิบัติภาระงาน หรือ Pre-Task ผู้สอนแนะนำผู้เรียนเกี่ยวกับหัวข้อของการเรียน ลำดับการปฏิบัติงาน ขั้นตอนนี้ใช้เวลาสั้น ๆ ไม่เกิน 20 นาที ขึ้นอยู่กับระดับของผู้เรียน หัวข้อเรื่อง และประเภทของกิจกรรมควรมีความยากสลับซับซ้อนมากน้อยเพียงใด กระบวนการก่อนปฏิบัติงาน ผู้สอนควรเตรียมตัวอย่างของชิ้นงานงานที่จะให้ผู้เรียนปฏิบัติมาเป็นตัวอย่าง เพื่อที่ผู้เรียนจะได้ศึกษารูปแบบทางภาษาอธิบายคำศัพท์ วลี หรือโครงสร้างทางภาษา ขั้นก่อนปฏิบัติภาระงานสามารถทำได้ดังนี้

1.1 ผู้สอนชี้แจงผู้เรียนให้เข้าใจถึงประเด็นสำคัญ จุดประสงค์ เป้าหมาย และขั้นตอนในการปฏิบัติภาระงาน เพื่อจะทำให้ผู้เรียนเข้าใจตรงกันถึงสิ่งที่จะต้องปฏิบัติและผลงานที่ผู้สอนต้องการ

1.2 ผู้สอนเน้นคำศัพท์ วลี หรือไวยากรณ์ โครงสร้างที่เป้าหมายที่จำเป็นในการปฏิบัติภาระงานที่ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้

1.3 ผู้สอนอาจให้ผู้เรียนได้ศึกษารูปแบบการปฏิบัติภาระงาน และไต่ถามมือปฏิบัติงานที่มีลักษณะคล้ายกับการภาระงานที่ต้องปฏิบัติจริงก่อนได้

1.4 ผู้สอนกำหนดบรรยากาศ สภาพในชั้นเรียนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติภาระงาน กำหนดการได้มาของสมาชิกว่าปฏิบัติภาระงานเป็นงานเดี่ยว งานคู่ งานกลุ่ม หรืองานทั้งชั้นเรียน

2. ขั้นปฏิบัติภาระงาน หรือ Task Cycle เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนไต่ถามมือปฏิบัติงานโดยใช้ภาษาเป็น เครื่องมือดกเนินการการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ โดยมุ่งเน้นความหมายในการสื่อสารแบบออกпен 3 ขั้นตอน มี

2.1 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (Task) ผู้เรียนลงมือปฏิบัติภาระงานอย่างอิสระ ผู้สอนมีหน้าที่สังเกตการณ์ และคอยให้ความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น เพื่อให้ผู้เรียนฝึกแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนพยายามทำงานให้สำเร็จด้วยตนเองโดยไม่ต้องคอยขอความช่วยเหลือจากผู้สอน

2.2 ขั้นวางแผนรายงาน (Plane) ผู้เรียนวางแผนการปฏิบัติงาน การรายงานผล ผู้เรียนสามารถเขียนฉบับร่างหรือฝึกซ้อมก่อนรายงานจริงเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจ ในการรายงานประกอบด้วย

ก. ชี้แจงผู้เรียนเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานโดยให้ผู้เรียนร่วมกันวางแผนการรายงานว่าจะให้เป็นไปในลักษณะใด เช่น รายงานเป็นคู่หรือเป็นกลุ่ม ในขั้นตอนนี้ผู้สอนอาจจะชี้แจงแก่ผู้เรียนตั้งแต่ในขั้นก่อนปฏิบัติงานก็ได้

ข. แจ้งให้ผู้เรียนเข้าใจถึงจุดประสงค์และรูปแบบของการรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานนั้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการนำเสนอ

ค. กำหนดเวลาหรือความยาวของเนื้อหาในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

ง. กำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานของผู้เรียน เช่น หากทำงานเป็นคู่หรือเป็นกลุ่มก็จะสามารถแบ่งงานกันรับผิดชอบได้อย่างทั่วถึง

2.3 ขั้นรายงาน (Report) ผู้เรียนสามารถรายงานได้โดยการพูด การเขียน หรือใช้แถบบันทึกเสียง จากนั้นให้ผู้เรียนคนอื่นแสดงความคิดเห็นและเพิ่มเติมในส่วนต่าง ๆ ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายงาน จัดบันทึก สรุปใจความสำคัญและสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับตัวภาษาที่ผู้เรียนนำเสนอเพื่อใช้ในการสอนเพิ่มเติมหรือการแก้ไข อาจให้ผู้เรียนคนอื่นๆ จัดบันทึกสิ่งที่เพื่อนร่วมชั้นนำเสนอด้วยเช่นกัน เพื่อนำมาสรุปและให้คำแนะนำต่างๆ

3. ชั้นเน้นรูปแบบทางภาษา หรือ Language Focus เป็นชั้นที่ผู้สอนเน้นรูปแบบทางภาษา อธิบาย ขยายความ มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ความถูกต้องตามรูปแบบ และ โครงสร้างทางไวยากรณ์ ของภาษาเพื่อให้สามารถใช้ภาษาได้ถูกต้อง ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ชั้นวิเคราะห์ภาษา (Language Analysis) ผู้เรียนรวมกันกับผู้สอนวิเคราะห์รูปแบบทาง ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติภาระงาน ผู้สอนอาจนำเสนอข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาของผู้เรียนมารวมกัน วิเคราะห์ และแก้ไขให้ถูกต้อง โดยมีครูผู้สอนเป็นผู้เพิ่มเติมในส่วนที่ยังบกพร่องให้มีความสมบูรณ์และ ถูกต้อง โดยผู้เรียนสามารถทำการจดบันทึกส่วนที่ตนเองสนใจและเป็นประโยชน์ไว้ได้ ผู้สอนทำ หน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำและเสนอแนะรูปแบบและโครงสร้างทาง ไวยากรณ์ที่ถูกต้อง สามารถทำได้ ดังนี้

ก. ความหมายของโครงเรื่อง (Semantic) ความคิดรวบยอด (Concepts) โครงสร้าง ภาษา (Themes) หน้าที่ (Function)

ข. คำหรือส่วนประกอบของคำ (Words or parts of words)

ค. การแบ่งประเภทตามความหมายและการนำไปใช้ (Categories of meaning and use)

ง. เสียง การเน้นคำ สำเนียง (Phonology: intonation, stress and sound)

3.2 ชั้นฝึกใช้ภาษา (Practice) เป็นการฝึกปฏิบัติ ผู้สอนให้ผู้เรียนได้ใช้รูปแบบทางภาษาที่ใช้ในการ ปฏิบัติภาระงานมาฝึกฝน กิจกรรมที่ใช้ในการฝึกฝนนั้นอาจเป็น การเติมคำ อ่านออกเสียง หรือ สนทนากันเพื่อช่วยให้ผู้เรียนจดจำและใช้รูปแบบภาษาได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง นอกจากนี้ยัง สามารถฝึกปฏิบัติกระบวนการคิดวิเคราะห์ภาษา เช่น ให้ผู้เรียนได้ปรับปรุงชิ้นงานของตนเอง ปฏิบัติงานเดิม แต่กำหนดเงื่อนไขการทำงาน หรือให้ฝึกปฏิบัติงานใหม่แต่ใช้รูปแบบโครงสร้างที่ใดวิ เคราะห์แล้ว เป็นต้น ผู้เรียนจะได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาให้เกิดความคล่องแคล่วและถูกต้องมากขึ้น

จากขั้นตอนและกระบวนการของกิจกรรมแบบเน้นภาระงานตามมุมมองของ Willis (1996) จะ เห็นว่า กิจกรรมที่เน้นภาระงานปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน และมีเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ใช้ภาษา แต่ไม่ได้มุ่งเน้นหลักความรู้ในตัวภาษาแต่เน้นการนำไป ปฏิบัติให้ใช้สื่อสารได้ ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ทางภาษาโดยตรงจากการลงมือปฏิบัติงานด้วย ตนเอง และสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแล้วกับการงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ สอดคล้องกับแนวคิดของคราเชน (Krashen, 1981:23) ที่กล่าวว่า การเรียนภาษาตามธรรมชาติเป็น การเรียนภาษาจากการใช้ภาษาในการสื่อสารจริงๆ ทำให้ผู้เรียนค่อยๆซึมซับความรู้ในตัวภาษาอย่าง เป็นธรรมชาติ การจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานจึงทำให้ผู้เรียนตระหนักถึงประโยชน์ของ สิ่งที่เรียนในชั้นเรียน เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายต่อการดำเนินชีวิตนอกห้องเรียน แนวคิด

ดังกล่าวเป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดวิธีการจัดกิจกรรมการสอน ในการพัฒนาหลักสูตรฯ ในโครงการวิจัยย่อยที่ 1 (ดู รายงานแผนงานวิจัย ภาคผนวก ก)

2.6 แนวคิดและหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

การฝึกอบรมมีเป้าหมายให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลง ศักยภาพของการกระทำที่ถาวร ผู้สอนจะอนุมานการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นได้จากการสังเกตการกระทำที่เปลี่ยนไปของผู้เรียน (Wortman and others, 1988: 147 อ้างในชูศรี, 2552, น. 74) การฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้สำหรับผู้บรรลุนิติภาวะ (แท้กชี้) ซึ่งเป็นผู้เรียนผู้ใหญ่มีอายุในช่วงวัยทำงาน อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25 – 60 ปี การจัดการเรียนรู้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ผู้จัดการ ฝึกอบรมควรตระหนักว่าหลักการเรียนสำหรับเด็กและผู้ใหญ่นั้นแตกต่างกัน ผู้จัดการเรียนการสอน ให้กับผู้ใหญ่จำเป็นต้องใช้หลักการที่เหมาะสมกับผู้ใหญ่จึงจะเกิดผลดี ผู้ใหญ่มีวุฒิภาวะทางสังคม อารมณ์ สติปัญญา ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมตามวัย ตระหนักในบทบาทและมีพฤติกรรมที่ ได้รับการยอมรับทางสังคมว่าเหมาะสมกับวุฒิภาวะตามวัยของตน (อาชัญญา, 2545 อ้างในปิยะดา, 2553) แตกต่างจากเด็กที่ยังเป็นฝ่ายพึ่งพาเพราะยังเยาว์ มีประสบการณ์น้อย การเรียนรู้อาศัยคำชี้แนะจากผู้ชำนาญการ ตำราโสตทัศนวัสดุ

ลักษณะของผู้ใหญ่แตกต่างจากเด็กในประเด็นต่าง ๆ ตามแนวคิดของ โนลส์ (Knowles, 1978) มี

1. ประสบการณ์ (Experience) ผู้ใหญ่มีประสบการณ์มากกว่าเด็ก ด้วยอายุที่มากกว่าผู้ใหญ่ ผ่านการสร้างสมประสบการณ์ มีโอกาสสะสมเหตุการณ์ที่เข้ามาในชีวิต ในขณะที่เด็กมีการสร้างและสะสมประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตน้อยกว่า

2. ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness to Learn) ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนเมื่อมีความต้องการที่จะเรียนเมื่อพิจารณาแล้วว่า สิ่งที่จะเรียนนั้นเป็นประโยชน์สำหรับการดำรงชีวิตหรือสามารถแก้ปัญหาของตนในขณะนั้นได้ ความพร้อมที่จะเรียนในเด็กน้อยกว่าของผู้ใหญ่เพราะการเรียนรู้ส่วนใหญ่เกิดจากการบังคับ หรือ เรียนเพราะเป็นภาระหน้าที่ที่ถูกกำหนด

3. ทักษะเกี่ยวกับเวลาและเป้าหมายการเรียนรู้ (Time Perspectives) ผู้ใหญ่ตระหนักดีว่า เวลาการเรียนรู้ของตนนั้นจำกัดด้วยหน้าที่ ภาระการดำรงชีวิตประจำวัน หรือสถานภาพทางสังคมที่ไม่เอื้อต่อการใช้เวลาในการเรียนรู้ เป้าหมายการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จึงมักเป็นไปในลักษณะที่ตนเองสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในปัจจุบัน ปรับปรุงแก้ปัญหาของตนได้ในทันที

4. ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) เป็นมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง ผู้ใหญ่มีมโนทัศน์ที่เป็นตัวของตัวเอง เชื่อมั่นว่าตนสามารถชี้นำตนเองและสามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ ผู้ใหญ่ไม่ชอบให้ใครบอกหรือบังคับให้ทำอะไรสิ่งหนึ่ง ในขณะที่เด็กยังเป็นฝ่ายพึ่งพาผู้ใหญ่ ทำตามในสิ่งที่ผู้ใหญ่ต้องการเพื่อให้ได้สิ่งที่เด็กต้องการ

ลักษณะของผู้ใหญ่ที่แตกต่างจากเด็กในประเด็นต่าง ๆ ตามแนวคิดของบรูคฟิลด์ (Brookfield, 1986) มี

1. การนำประสบการณ์ของคุณค่าในตนเองมากำหนดการเรียนรู้ ประสบการณ์เป็นปัจจัยที่ผู้ใหญ่นำมาใช้กำหนดรูปแบบการเรียนรู้และวิธีการเรียนรู้รวมทั้งการตัดสินใจว่าเรียนรู้หรือไม่ ประสบการณ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนของผู้ใหญ่
2. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ต่อเนื่องตลอดระยะเวลาในช่วงชีวิต ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองตลอดเอง ไม่ใช่ผู้ที่เพิ่งเริ่มเรียนรู้เหมือนเด็ก
3. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นไปตามความสนใจ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีในเรื่องที่ตนสนใจ และไม่เรียนรู้ในเรื่องที่ไม่สนใจหรือไม่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต ดังนั้นความสนใจของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้จัดการเรียนการสอนต้องคำนึงเสมอ
4. การเรียนรู้เป็นไปเพื่อการปรับปรุง พัฒนาตนเอง ซึ่งมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประกอบอาชีพเพื่อการดำรงชีวิตของตนเองและครอบครัว หากเป็นเรื่องไกลตัวหรือไม่มีผลกระทบต่อตนเองและครอบครัวผู้ใหญ่มักไม่สนใจจะเรียนรู้

โรเจอร์ส (Rogers, 1969) เสริมว่าลักษณะที่ผู้ใหญ่แตกต่างจากเด็ก มีดังนี้

1. ด้านมโนทัศน์แห่งตน ผู้ใหญ่ตระหนักในความคิดและมุมมองที่แตกต่างจากเด็ก อันนำไปสู่การดำรงตนในสังคมและการพัฒนาความสัมพันธ์ของตนกับผู้อื่นด้วย
2. ด้านวุฒิภาวะที่ผู้ใหญ่มีมากกว่าเด็ก เพราะผู้ใหญ่เป็นวัยแห่งการเจริญเติบโตและการพัฒนา สามารถเชื่อมโยงกับกระบวนการเรียนรู้เพื่อยกระดับตนเอง
3. ด้านการนำตนเอง ผู้ใหญ่จะตระหนักว่าตนมีหน้าที่รับผิดชอบทั้งต่อตนเองและคนอื่น ซึ่งมีความสำคัญในช่วงชีวิตของตน จึงทำให้เกิดการนำตนเองในการตัดสินใจ

สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล (2533, น. 19) ระบุความแตกต่างระหว่างผู้ใหญ่และเด็ก มี

1. มโนทัศน์ ผู้ใหญ่เติบโตไปตามวัยจากลักษณะที่พึ่งพามาเป็นการแนะนำตนเอง กระบวนการนี้ย่อมเร็วช้าแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล
2. ประสบการณ์ ผู้ใหญ่มีประสบการณ์เป็นทุนสำรอง ประสบการณ์นี้เป็นแหล่งวิชาสำหรับตัวผู้ใหญ่เองและต่อผู้อื่น ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เข้าใจความหมายของสิ่งที่เรียนรู้จากประสบการณ์ของตน ไม่ได้เกิดจากการนั่งฟังฝ่ายเดียว ผู้สอนควรใช้วิธีการที่เรียนจากประสบการณ์ได้แก่ การอภิปราย การแก้ปัญหา การจำลองสถานการณ์ การออกไปนอกสถานที่
3. ความพร้อมที่จะเรียน ผู้ใหญ่พร้อมที่จะเรียนเมื่อเขามีความต้องการ และเป็นไปเพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาในชีวิต กิจกรรมการเรียนการสอนควรสร้างเงื่อนไข จัดหาเครื่องมือ และวิธีการที่

จะช่วยให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ได้ค้นพบ “ความต้องการที่จะเรียนรู้” ของตนและการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

4. แนวทางการเรียนรู้ ผู้ใหญ่มองการศึกษาเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความสามารถที่จะบรรลุความมีศักยภาพสมบูรณ์ในชีวิต เมื่อเรียนแล้วต้องการใช้สิ่งที่เรียนรู้และทักษะที่ได้เรียนในวันนี้ให้เป็นประโยชน์พຽ່นี้ ด้วยเหตุนี้ประสบการณ์ในการเรียนจึงควรจะทำให้สอดคล้องกับหลักการเพิ่มความสามารถ การเรียนควรมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ (performance-centered)

2.6.1 การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

โนลส์ (Knoles, 1980, น. 32 อ้างในสุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533) เห็นว่าหลักการเรียนการสอนผู้ใหญ่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ หลักการเรียนการสอนผู้ใหญ่เรียกว่า Andragogy มีรากศัพท์จากภาษากรีก คือ aner (จากต้นศัพท์ andr-) แปลว่า ผู้ใหญ่ และ agogos แปลว่า นำ การศึกษาสำหรับผู้เรียนที่เป็นเด็กมีจุดมุ่งหมายจะถ่ายทอดความรู้ที่รวบรวมไว้เป็นระบบเป็นสำคัญ ในขณะที่การศึกษาสำหรับผู้ใหญ่มุ่งเน้นความรู้ที่เจาะจงตามความต้องการและความสนใจของตนมากกว่า วิธีการถ่ายทอดและความรู้ที่ใช้สำหรับเด็กมักมุ่งให้ความรู้ความจำ และมีการทดสอบเป็นเครื่องมือ นักศึกษาผู้ใหญ่มักไม่ชอบวิธีการสอนที่ใช้สำหรับเด็ก คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน พบว่าการยอมรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ให้ดำเนินการเรียนรู้ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และผู้สอนสนับสนุนให้ผู้เรียนใช้ความสามารถศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่เกิดผลดีในการเรียนรู้ โดยมีแนวดังนี้

- ผู้เรียนหรือกลุ่มได้เผชิญปัญหา
- ผู้สอนจัดบรรยากาศที่ให้เสรีภาพแก่ผู้เรียน
- ผู้สอนส่งเสริมผู้เรียนรายบุคคลและกลุ่มให้เกิดความรับผิดชอบ

โรเจอร์สพบว่า จากการนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ ผู้เรียนเกิดการวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบ เกิดการนำตนเอง (self-directed) การจะพัฒนาผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ให้เต็มศักยภาพ ทำได้ดังนี้ (สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 11)

- ผู้เรียนมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง (personal involvement) ทั้งด้านความรู้สึกและอารมณ์ในกระบวนการเรียนรู้
- ผู้เรียนริเริ่มด้วยตนเอง (self-initiated) ความรู้สึกถึงความต้องการการจะต้องริเริ่มด้วยตนเองนั้นมาจากภายในตัวบุคคลนั่นเอง
- การมีผลกว้างขวาง (pervasive) กระบวนการเรียนรู้มีผลอย่างกว้างขวางต่อพฤติกรรมความรู้สึก และบุคลิกลักษณะของผู้เรียน
- การประเมินผลโดยผู้เรียน (evaluated by the learners)

- สำคัญคือความหมาย (essence is meaningful) การเรียนรู้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของผู้เรียน

- ใช้กลุ่มในการจัดกระบวนการเรียนการสอน เพราะเป็นวิธีให้คนทุกคนได้เปิดเผยตนเอง ช่วยให้ผู้เรียนได้เกิดความสามารถในการเลือกสร้างสรรค์ รู้จักการประเมินค่า และพัฒนาให้เต็มศักยภาพ

2.6.2 ความต้องการในการเรียนรู้ของผู้เรียนผู้ใหญ่

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ควรเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการ เป็นการเรียนรู้ด้วยความหวัง ผู้เรียนมาเรียนโดยสมัครใจ ย่อมจะมีผลทำให้เกิดความสนใจแก่ผู้เรียนมาใช้บริการ (สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 23) แอปส์ (Jerold W. Apps, 1979: 188 อ้างใน สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 23) ให้ความหมายคำ ความต้องการ (Needs) หมายถึงช่องว่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ (What is) และสิ่งที่ควรเป็น (What should be) เป็นความต้องการที่จำเป็น คำ needs จึงอาจแปลได้เป็น “ความต้องการจำเป็น” ไม่ใช่ความต้องการธรรมดาแต่เป็นความต้องการที่แท้จริง หากปราศจากการตอบสนองอาจเกิดผลตามมาได้ (กรมวิชาการ, 2527, น. 106-107) แต่ความต้องการอาจไม่มีผลในการจูงใจใฝ่เรียนรู้ได้ หากผู้เรียนไม่ตระหนักว่าตนมีความต้องการ ครูผู้สอนจำเป็นต้องเป็นผู้ชี้ความต้องการนี้ให้ผู้เรียนตระหนักเพื่อทำให้เกิดความสนใจ (Derek Rowntree, 1981, p. 188 อ้างใน สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 23)

ความต้องการแบ่งได้ (Sheridan and Shannon อ้างใน Long 1983, น. 190-191 ใน สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 23) เป็น

1. ความต้องการที่รู้สึกได้ (Felt needs) มีความหมายเท่ากับความต้องการธรรมดา (wants) เป็นความเห็นความคิดของบุคคลรู้สึกได้ในระดับว่าเกิดความต้องการ ซึ่งอาจไม่เป็นความต้องการโดยแท้จริง (real needs)

2. ความต้องการที่แสดงออก (Expressed needs) เป็นความต้องการที่รู้สึกได้ (Felt needs) ที่เปลี่ยนเป็นการปฏิบัติการกระทำ เมื่อตนเองรู้สึกเกิดความต้องการ

3. ความต้องการเชิงบรรทัดฐาน (Normative needs) หมายถึงความต้องการที่ผู้ชำนาญการในศาสตร์หรืออาชีพนั้น ๆ เห็นว่าเป็นมาตรฐานที่เหมาะสมหรือพึงปรารถนา

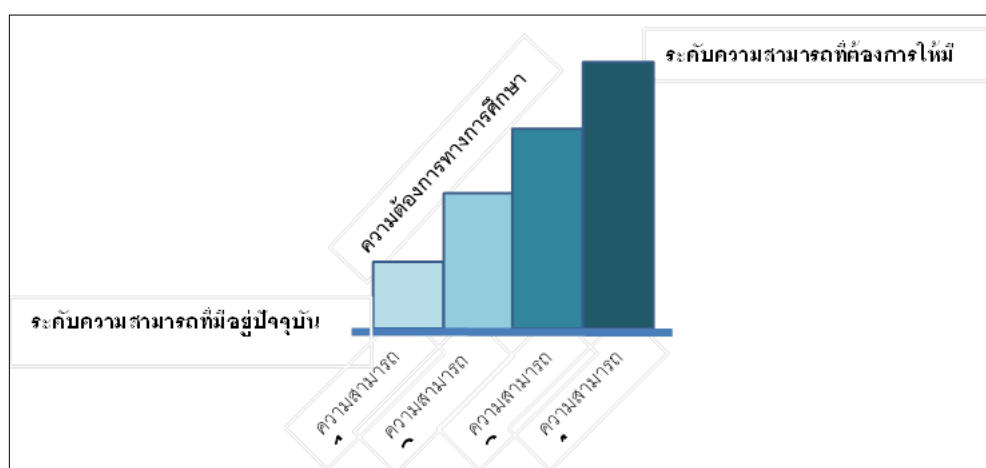
4. ความต้องการเชิงเปรียบเทียบ (Comparative needs) เป็นความต้องการของกลุ่มบุคคล (เช่น ผู้มารับการบริการ) มีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่ไม่ได้รับการบริการนั้น ๆ ถือได้ว่ากลุ่มบุคคลนั้นมีความต้องการ

5. ความต้องการของผู้รับบริการ (Client needs) เป็นความต้องการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการแสดงออกมาว่าต้องการจากผู้ให้บริการซึ่งประกอบอาชีพนั้น ๆ ความต้องการนี้แตกต่างไปขึ้นกับสถานการณ์การให้บริการ ไม่มีลักษณะเป็นมาตรฐาน

สุวัฒน์ (2547) เสริมว่า การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ในองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานทั้งหลายอาจจะจัดการฝึกอบรมอยู่เสมอ แต่ก็มิได้หมายความว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเกิดการเรียนรู้ได้เต็มที่ ดังนั้นในการฝึกอบรมวิทยากรจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจในการเรียน (Motivation to Learn) ผู้เรียนจะเรียนรู้ได้ดี ถ้าหากมีความต้องการในการเรียนสิ่งนั้นๆ
2. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ (Learning Environment) ต้องมีความสะดวกสบายเหมาะสม ได้รับความไว้วางใจและการให้เกียรติผู้เข้าอบรม
3. ความต้องการเรียนของแต่ละบุคคล และรูปแบบของการเรียนรู้ (Learning Styles) มีความหลากหลาย
4. ความรู้เดิมและประสบการณ์ (Experience) อันมีคุณค่า
5. เนื้อหาและกิจกรรมในการเรียนรู้ (Learning Content and Activities)
6. ปัญหาที่สอดคล้องกับความจริง (Realistic Problem) และนำการเรียนรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหา
7. การมีส่วนร่วม (Attention and Participation) ทั้งทางด้านสติปัญญา และทางด้านร่างกายในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้
8. เวลาพอเพียงในการเรียนรู้ (Time to Learn) โดยเฉพาะ การเรียนรู้ข้อมูลใหม่ การฝึกทักษะใหม่ๆ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude Change)

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นถึงความต้องการทางการศึกษา (Educational needs) ที่แตกต่างระหว่างความสามารถที่ผู้ชำนาญการระบุหรือที่แรงงานพึงมีในการประกอบอาชีพนั้น ๆ กับความสามารถที่ผู้เรียนกำลังมีอยู่ ดังแสดงในแผนภูมิภาพที่ 2./



ภาพที่ 2.2 ความต้องการทางการศึกษา (Educational needs)

จากแผนภูมิที่ 2.2 สามารถอธิบายผ่านทางตัวอย่าง เช่น ในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการพูด ผู้สอนต้องทราบความรู้ความสามารถที่ผู้เรียนมีอยู่ในปัจจุบันว่ามีความรู้ความสามารถด้านคำศัพท์ (ความสามารถที่ 1) มีความรู้ความสามารถด้านโครงสร้าง (ความสามารถที่ 2) และความสามารถอื่น ๆ อีกมากน้อยเพียงใด เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับระดับความสามารถที่ต้องการให้เกิดขึ้นในที่นี้คือ ทักษะการพูดทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งรายละเอียดความสามารถที่ต้องการให้มีโอกาสสอบถามจากผู้ชำนาญการด้านนั้น ๆ

ความต้องการทางการศึกษา (Educational needs) นี้สามารถนำมาใช้สร้างพฤติกรรมผลักดันให้บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองความต้องการ สร้างได้จากแรงจูงใจ (motivation) หรือ การเร้าเพื่อดำรงกิจกรรมให้คงอยู่จนนำไปสู่เป้าหมาย เป้าหมายอาจเป็นความพึงพอใจเมื่อได้แสดงพฤติกรรมนั้น หรือ ได้รับรางวัลหรือหลีกเลี่ยงการลงโทษ การสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่มาเรียนและคงอยู่ในกิจกรรมการเรียนการสอนจนครบสมบูรณ์ ผู้สอนจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจภายใน (ความพึงพอใจเมื่อได้แสดงพฤติกรรมนั้น) และแรงจูงใจภายนอก (ได้รับรางวัลหรือหลีกเลี่ยงการลงโทษ) โดยอาจแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน พอสรุปเป็นแนวทางได้ ดังนี้ (เรียบเรียงจาก สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 26-29)

1. ตั้งจุดประสงค์การเรียนรู้ให้ชัดเจน

-ผู้เรียนเป็นผู้ให้จุดประสงค์ เพราะผู้เรียนจะต้องทราบว่าตนจะเรียนอะไร มุ่งให้เกิดผลอะไร

-ผู้สอนระบุพฤติกรรมที่ผู้เรียนต้องแสดงออกมา ใช้คำที่สังเกตและวัดได้ เช่น อ่าน เขียน บอก อธิบาย ฯลฯ แล้วประเมินผลตามจุดประสงค์นี้ เรียกจุดประสงค์ลักษณะนี้ว่าจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (behavioral objectives)

-ผู้สอนวิเคราะห์งานหรือทักษะที่จะต้องเรียนรู้ให้ชัดเจนด้วย เพื่อจะได้จัดสอนไปทีละส่วนเป็นลำดับขั้น เช่น ถ้าเป็นทักษะการประกอบอาชีพผู้สอนควรมีการวิเคราะห์งานตั้งแต่ต้นไปจนท้ายสุด ว่ามีการทำงานใดบ้าง จะเริ่มต้นอย่างไร ดำเนินต่อไปอย่างไร และลงท้ายอย่างไร แล้วจัดการสอนให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ตามลำดับจากต้นจนปลาย

2. ผู้สอนตระหนักความแตกต่างระหว่างบุคคลและวิธีการเรียนรู้ เช่น คนที่อายุมากย่อมมีความเลื่อมในเรื่องการเห็น การได้ยิน ความจำ สื่ออุปกรณ์ ภาพและเครื่องเสียงควรการจัดขนาดของอักษรและภาพให้เหมาะสมกับสายตา เนื่องจากความจดจำจะเสื่อมลงและความว่องไวลดน้อยลง กิจกรรมควรหลากหลาย เช่น ให้อ่านจากตำราสลับกับการฝึกปฏิบัติไปด้วยจึงจะเข้าใจ

3. การปรับพฤติกรรมระหว่างการเรียนการสอน ผู้สอนให้การเสริมแรงทันทีต่อการสนองที่ถูกต้องหรือเกือบจะถูกต้อง เพื่อให้ผู้เรียนก่อรูปพฤติกรรมในแนวที่ต้องการ ผู้สอนเร่งเร้าให้

ตอบสนองอย่างกระตือรือร้น จะทำให้ผู้เรียนให้จดจำดีขึ้นและเข้าใจมากขึ้น เช่น ให้ผู้เรียนตอบคำถามในบทเรียนแล้วนำมาพูดสู่กันฟัง ให้ผู้เรียนอ่านหนังสือในใจแล้วบันทึกใจความลงในสมุดทำงาน

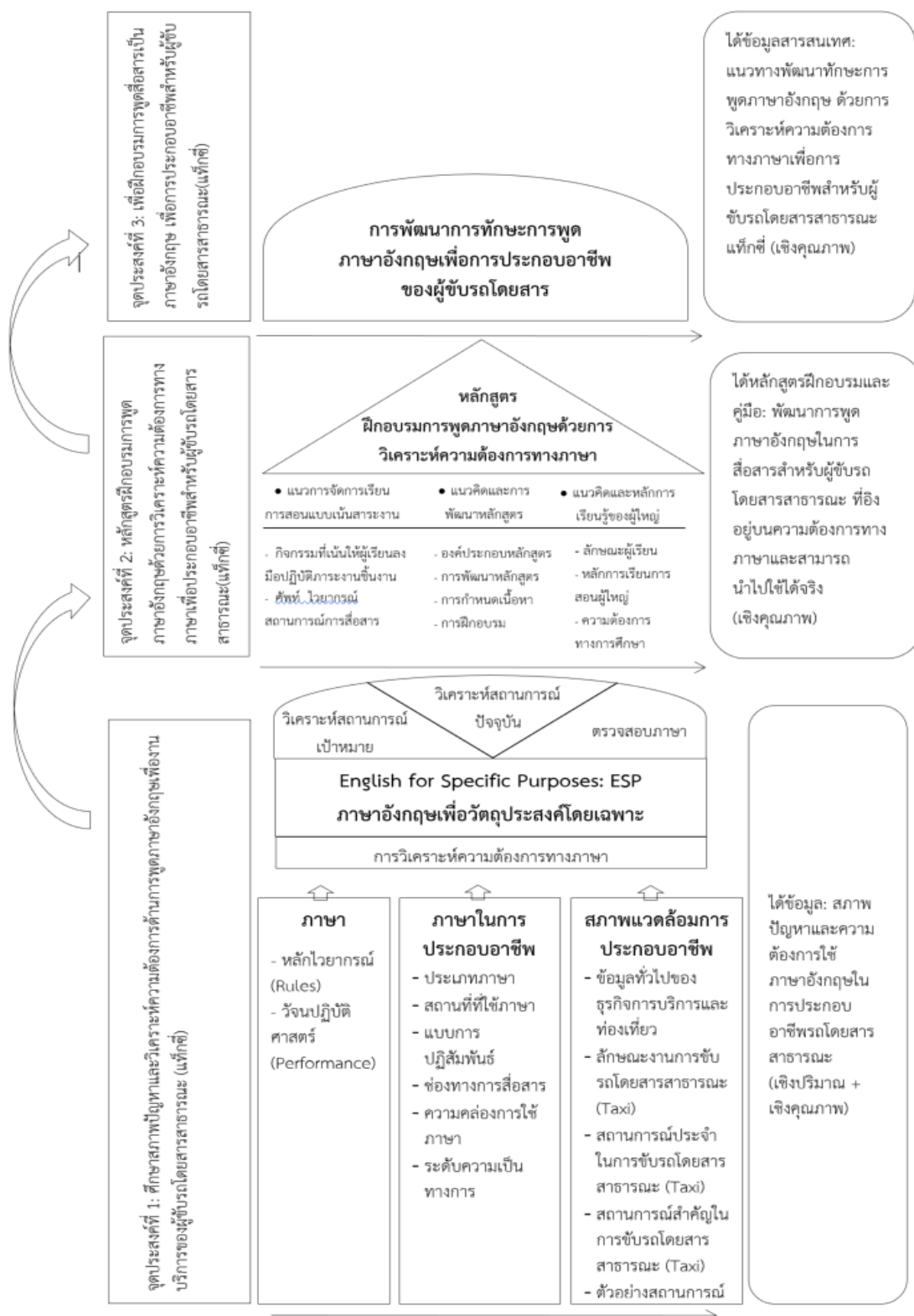
4. กิจกรรมให้มีการปฏิบัติ ถ้าการเรียนการสอนเป็นเรื่องเกี่ยวกับทักษะต่างๆ เช่น การพูดภาษาอังกฤษ วิธีทำให้เกิดความชำนาญคงไม่มีวิธีอื่นนอกจากการปฏิบัติ ได้มีการนำหลักไวยากรณ์ไปปฏิบัติฝึกพูดรูปประโยคต่าง ๆ ผู้เรียนก็จะเกิดความเข้าใจหลักการวิชานั้น ๆ และมีผลในการถ่ายโอนไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีกว่าการเรียนด้วยความจำแต่ปราศจากความเข้าใจ

5. กิจกรรมการเรียนการสอนมี “ความสอดคล้อง” ระหว่างวิชาที่เรียนกับชีวิตที่เป็นจริงประจำวัน เช่น ถ้าเรียนวิชาชีพ ก็แสดงให้เห็นให้ผู้เรียนเห็นความสอดคล้องระหว่างวิชากับการประกอบอาชีพ

6. การนำเสนอเด่นชัดเข้าใจง่าย เช่น ใช้วัสดุจริงหรือมีแบบจำลองประกอบการเรียนการสอนที่แสดงให้เห็นลักษณะเด่นที่สำคัญของสิ่งที่เรียนหรือปัญหา ใช้แผนภาพต้นไม้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ ใช้การเปรียบเทียบเปรียบเทียบต่าง (เช่น สอนออกกเสียง /t/ ให้เปรียบเทียบกับตัวอักษรไทย /ท/ ให้ดู)

7. การประเมินผลการเรียน ใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์หาความต้องการใหม่ ข้อมูลที่ได้ผู้สอนพิจารณาหากผู้เรียนยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งประการใดบ้าง สามารถตั้งจุดประสงค์ในการเรียนใหม่ต่อไปว่าควรจะต้องจัดสิ่งใดเพิ่มเติมให้แก่ผู้เรียน อาจใช้วิธีการ เช่น ทดสอบตอบแบบสอบถาม สัมภาษณ์ การสังเกต

จากทฤษฎีที่กล่าวมานี้นำไปสู่รายละเอียดที่สามารถแสดงเป็นแผนผังของกรอบแนวคิดการวิจัยในเบื้องต้นบูรณาการสู่แนวทางเพื่อค้นหาเทคนิค แนวทาง พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ดารณี มีสมมนต์ (2551) ได้ทำการพัฒนาการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารเบื้องต้นของผู้ตัดสินกีฬาฟุตบอลระดับนานาชาติ ผลการวิจัยพบว่า พัฒนาการฝึกอบรมภาษาอังกฤษประกอบด้วย 5 กิจกรรมหลัก ได้แก่ (1) การเดินทางไปต่างประเทศ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนได้ทราบขั้นตอนบทสนทนา คำถาม และการตอบคำถาม ที่จะต้องพบระหว่างการเดินทาง - Check in ที่สนามบิน - ภาษาที่ใช้บน เครื่องบิน - Immigration and customs - การสอบถามข้อมูล การเดินทางจากสนามบินถึงไปโรงแรม มีการใช้กิจกรรม การฟัง - พูด กิจกรรมที่ใช้ Mapped Dialog. ฟังโดยใช้บทบาทสมมติ (2) การเดินทางไปสถานที่ต่างๆในต่างประเทศ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถที่จะพูดเกี่ยวกับการเดินทางไปต่างๆ การใช้ประโยคถามตอบเกี่ยวกับ สถานที่เวลา มีการใช้กิจกรรม ฟัง - พูด คำถามคำตอบสั้นๆ กิจกรรมที่ใช้สถานการณ์จำลองในระหว่างการเดินทางในต่างประเทศ (3) สนามแข่งขันและอุปกรณ์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้คำศัพท์และบรรยายสภาพ สนามแข่งขัน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการแข่งขันและ เสื้อผ้า มีการใช้กิจกรรม ฟัง - พูด การพูดบรรยายสภาพสถานที่อุปกรณ์ และเสื้อผ้ากิจกรรมที่ใช้ฝึก - Spot the Differences - รายงานจากสถานที่จริง (4) การใช้คำศัพท์เทคนิคเกี่ยวกับกีฬาฟุตบอล มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายลักษณะ กริยาอาการ ของนักฟุตบอลในขณะที่ทำการแข่งขัน ชนิดของการทำผิดกติกา และฝึกบทสนทนา มีการใช้กิจกรรม ทักทายการฟัง พูดและเขียน นำเสนอศัพท์และบทสนทนาโดยใช้กิจกรรมฝึกพูด Information gaps และเขียนเล่าการแข่งขัน (5) รายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสนามแข่งขัน และเขียนรายงานการแข่งขัน (Match report) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และชนิดของการทำผิดกติกา และการลงโทษ และเขียนรายงานในรูปแบบฟอร์ม รายงานการแข่งขัน Match report มีการใช้กิจกรรม ทักทายการพูดและเขียนอธิบาย และวิเคราะห์เหตุการณ์จาก VCD การแข่งขันฟุตบอลเขียนบันทึกลงใน Match report

ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (2548) ประมวลจากรายงานการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ และกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบ รวม 6 กลุ่ม พบว่าทุกกลุ่มอุตสาหกรรมเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานควรจัดให้มีการพัฒนาฝึกอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยพัฒนาทักษะตามลักษณะความจำเป็นของงาน โดยเน้นเนื้อหา แบ่งเป็นการสอนรูปแบบภาษา (Functional English) การสนทนา (Conversation English) ศัพท์และวลีหรือประโยคที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Useful term and Expression) กริยา มารยาท (Culture awareness) เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดระหว่างคู่สนทนาต่างวัฒนธรรม

วลัย ชมภูรัตน์ (2547) ได้ศึกษาการส่งเสริมแรงจูงในการเรียนภาษาอังกฤษและความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษของนักกีฬาโรงเรียนก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นเนื้อหาด้านกีฬาและศึกษาความสามารถในการอ่าน เขียนภาษาอังกฤษหลังการเรียนบทเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นเนื้อหาด้านกีฬา ของนักเรียนที่เป็นนักกีฬาโรงเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่พบว่า (1) นักกีฬาโรงเรียน มีแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษสูงขึ้น (2) นักกีฬาโรงเรียนมีความสามารถในการ ฟัง พูดภาษาอังกฤษสูงขึ้น (3) นักกีฬาโรงเรียนมีความสามารถในการอ่านเขียนภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์ร้อยละ 50

2.7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Marami (2010) รายงานในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและทัศนคติของนักศึกษาชาวซาอุดีอาระเบียที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษในฐานะที่เป็นภาษาต่างประเทศ (English as a Foreign Language: EFL) ทั้งที่เป็นการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไป (English for General Purposes) และการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) ในประเด็น แรงจูงใจ ความวิตกกังวล ทัศนคติ ต่อหลักสูตร ครูผู้สอนที่อาจมีผลต่อการนำภาษาอังกฤษไปใช้ แมคมรามี่ (Marami) เปรียบเทียบผู้เรียนในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่เมื่อผู้เรียนเริ่มเรียนจนจบการเรียนเป็นเวลาหนึ่งภาคการศึกษาการศึกษาพบว่า ทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะมีระดับต่ำกว่าทัศนคติที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษทั่วไป ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เรียนมีความสัมพันธ์กับทัศนคติความนึกคิด แรงจูงใจ และความวิตกกังวลที่มีต่อวิชาเรียนนั้น ๆ

Vasan (1994) ได้ทำการวิจัยการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ(English for Specific Purposes) เป็นกรณีศึกษากับองค์กรธุรกิจในประเทศมาเลเซีย โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในบริษัท ซาปุตรา (Sapura) พบว่าในภาคธุรกิจนั้นใช้ภาษาซึ่งแตกต่างจากภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยใช้ภาษาในกลุ่มธุรกิจโดยเฉพาะ ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการสื่อสารเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานเป็นอย่างมาก ผู้ปฏิบัติงานใหม่จึงต้องเรียนรู้ภาษาที่ใช้ ดังนั้นผู้สอนจึงต้องศึกษาภาษาที่ใช้รวมถึงวัฒนธรรมในองค์กรและพัฒนาการสอนภาษาอังกฤษที่ใช้ในธุรกิจ โดยใช้บริบทที่ใช้ในงานจริงเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและจุดประสงค์ขององค์กร ทั้งในภาษาพูดและภาษาเขียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเขียนจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น

Grabe and Stoller (1997) ได้ทำการวิจัยหลายโปรแกรมทั้งกับผู้เรียนภาษาเดียวและระบบสองภาษา พบว่า การสอนภาษาโดยวิธีการเน้นเนื้อหาได้เพิ่มแรงจูงใจและระดับความสนใจ

และยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการทำงาน การสอนโดยเน้นเนื้อหา ยังได้สามารถดัดแปลงเพื่อใช้สร้าง
หลักสูตรและกิจกรรม ทั้งยังสามารถนำมาปรับให้เข้ากับความต้องการและความสนใจของผู้เรียนได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่องานบริการของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้มีประสิทธิภาพในระดับดี 3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

งานวิจัยนี้เป็นโครงการย่อยที่ 1 ซึ่งอยู่ภายใต้แผนงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ซึ่งแผนงานวิจัยนี้ประกอบด้วยอีก 3 โครงการย่อย ดังต่อไปนี้

โครงการวิจัยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

โครงการวิจัยที่ 1 นี้เป็นการบูรณาการมุมมองจากผลการดำเนินวิธีวิจัยของโครงการวิจัยที่ 1 โครงการวิจัยที่ 2 และโครงการวิจัยที่ 3 ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จากการการบูรณาการมุมมองร่วมกันระหว่างผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการย่อยและกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาฯ ในขั้นตอนนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ เรียงตามลำดับต่อไปนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.2 การกำหนดแบบแผนการทดลอง

2.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.4 วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล

2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จากการการบูรณาการมุมมองร่วมกันระหว่างผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการย่อยและกลุ่มเป้าหมาย

ในขั้นตอนที่ 1 นี้ผู้วิจัย 3 โครงการย่อยได้ร่วมกันสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ อาทิเช่น กรรมการสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ สมาชิกสหกรณ์ฯ (ผู้ขับรถแท็กซี่) ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐบาลที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมสหกรณ์) ตัวแทนหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง (อาทิเช่น บริษัท ห้างร้าน) โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) มีจำนวนในแต่ละกลุ่ม ๆ ละ 3 คน รวมทั้งหมด 9 คน ผู้วิจัยใช้กระบวนการกลุ่มในการค้นหาคำตอบ คือ กลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus group) ร่วมกันระหว่างกลุ่มเป้าหมายและผู้วิจัยทั้ง 3 โครงการ ค้นหาคำตอบเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในแต่ละโครงการวิจัยย่อย

จากกระบวนการกลุ่มดังกล่าวจะทำให้ได้ข้อมูลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างโครงการย่อยที่ 1 โครงการย่อยที่ 2 และโครงการย่อยที่ 3 เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 1 จะคัดสรรเฉพาะประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการดำเนินวิจัยโครงการวิจัยที่ 1 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมจำนวน 111,860 คน (กรมการขนส่งทางบก, สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2557, สืบค้นจาก<http://apps.dlt.go.th>)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวม

จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) มีวิธีการสุ่มดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำในการวิจัย โดยใช้ตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน อีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 111,860 คน กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามข้อเสนอแนะของเครซีและมอร์แกน ควรมีอย่างน้อย 400 คน

ขั้นที่ 2 ทำการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random) ของกรุงเทพมหานคร โดยใช้เขตพื้นที่ตามกรุงเทพมหานครเป็นตัวแบ่งชั้นภูมิ แบ่งได้ 50 ชั้นภูมิ

ขั้นที่ 3 กำหนดโควตา (Quota Random) ของกลุ่มตัวอย่างให้กับ 50 ชั้นภูมิ แบ่งทำการกำหนดโควตาให้แต่ละชั้นภูมิในสัดส่วนที่เท่ากัน ได้แก่ ชั้นภูมิละ 8 คน

ขั้นที่ 4 ดำเนินการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในแต่ละชั้นภูมิ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองใช้หลักสูตรการฝึกอบรม ได้แก่ ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีวิธีการสุ่มดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำในการวิจัย โดยอาศัยแนวคิดของ สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณ์ วิรัชชัย (2546) ที่เสนอว่า กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำในการวิจัยเชิงทดลอง หรือกึ่งทดลอง ควรใช้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 20 คน ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 30 ถึง 90 คน

ขั้นที่ 2 ทำการสำรวจคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่เป็นอาสาสมัคร จำนวน 200 คน แล้วทำการกำหนดให้คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ามาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง จะต้องมีความรู้คะแนนทักษะการพูดน้อยกว่าเปอร์เซ็นต์ที่ 30 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้คะแนนทักษะการพูดน้อยกว่าเปอร์เซ็นต์ที่กำหนดไว้ มี 76 คน

กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ได้แก่ (1) ผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 2 คน โดยเป็นผู้ประกอบการที่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ อย่างเป็นที่ยอมรับ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (2) กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน โดยเป็นผู้ที่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรการพัฒนาภาษาอังกฤษจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง และมีประสบการณ์รับผู้โดยสารชาวต่างชาติไม่น้อยกว่า 10 ครั้ง เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (3) กลุ่มผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่ใช้บริการรถสาธารณะแท็กซี่ ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่ได้มีประสบการณ์ การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ไม่น้อยกว่า 5 ครั้ง จำนวน 10 คนเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

2.2 การกำหนดแบบแผนการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงทดลอง ซึ่งดำเนินการทดลองโดยใช้แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest-Posttest Design (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550) มีรูปแบบวิจัย ดังนี้

ทดสอบก่อนเรียน	ตัวแปรจัดกระทำ	ทดสอบหลังเรียน
T ₁	X	T ₂

สัญลักษณ์ที่ใช้ในแบบแผนการวิจัย

T₁ หมายถึง การทดสอบก่อนฝึกอบรม

T₂ หมายถึง การทดสอบหลังฝึกอบรม

X หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)
2. แบบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
3. หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

1. แบบสอบถามปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ มีกระบวนการดำเนินการสร้างดังนี้

1.1 ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรม เพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและความต้องการได้รับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ในทางทฤษฎี

1.2 กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะของทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรม เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาแบบวัด

1.3 ศึกษาแบบสอบถามปัญหาด้านการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรม จากงานวิจัยที่ผ่านมาของนักวิจัยอื่นๆ เพื่อศึกษาตัวแบบ รวมทั้งถึงศึกษาทั้งจุดดี และจุดเด่น ของแบบสอบถามที่ผ่านมา

1.4 ศึกษาผลการศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จากขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยคัดสรรเฉพาะประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อพิจารณาหาแนวคำถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนการสอน สาระเนื้อหาทางภาษาที่เกี่ยวข้อง สถานการณ์การสื่อสารที่พบเจอในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ

1.5 ดำเนินการพัฒนาแบบสอบถามทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรม แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ลักษณะ ได้แก่ แบบวัดให้เลือกตอบตามความเป็นจริง และแบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยได้กำหนดมาตรวัดตัวแปรเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

มาตรวัด	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
1	1	5
2	2	4
3	3	3
4	4	2
5	5	1

เมื่อทำการรวมค่าคะแนนเฉลี่ยแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงของการแปลความหมายของคะแนนในช่วงต่างๆ ไว้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 – 2.61	น้อย
2.62 – 3.42	ปานกลาง
3.43 – 4.22	มาก
4.23 – 5.00	มากที่สุด

1.6 นำข้อคำถามที่สร้างขึ้นไปทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยเทคนิคการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า .60 ขึ้นไป โดยให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจ จำนวน 3 คน เป็นผู้ประเมิน ได้แก่

- รองศาสตราจารย์ ดร.ภาณุวัฒน์ ภักดิ์วงศ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุบล สรรพพิชญพงษ์ ข้าราชการบำนาญ และผู้อำนวยการหลักสูตร
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาระบบสองภาษา มหาวิทยาลัยรังสิต

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กรรณิการ์ สุธสม ข้าราชการบำนาญ คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนจะให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อ 3 ตัวเลือก ได้แก่ คะแนน

1 หมายความว่า ความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี

0 หมายความว่า ไม่แน่ใจสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่

-1 หมายความว่า ไม่มีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี

พร้อมทั้งกับการแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คน อีกครั้ง

1.7 นำแบบสอบถามที่มีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ดำเนินการแก้ไข และมีค่า IOC ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อทำการตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discriminate Power) และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability)

1.7.1 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discriminate Power) ด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์กับคะแนนรายข้อมากกว่า .20 ขึ้นไป สำหรับข้อใดที่มีค่าน้อยกว่า .20 จะทำการคัดออกแล้วทำการตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกรายข้อของข้อคำถามที่เหลืออีกครั้งจนกระทั่งพบว่า ข้อคำถามในแต่ละตัวแปรเชิงประจักษ์จะมีค่ามากกว่า .20 ขึ้นไป

1.7.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยเทคนิคการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) จากการหาค่าอัลฟาตามแนวทางของคอนบาร์ค (Cronbach Alpha) โดยถือว่าแบบสอบถามแต่ละตัวแปรเชิงประจักษ์ที่มีค่า Cronbach Alpha เกินกว่า .70 ขึ้นไปมีความเชื่อมั่นยอมรับได้ หากแบบสอบถามตัวแปรเชิงประจักษ์ใดมีค่า Cronbach Alpha น้อยกว่า .70 จะทำการพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกน้อยที่สุดออก แล้วดำเนินการหาค่า Cronbach Alpha จนกระทั่งในตัวแปรเชิงประจักษ์ดังกล่าวมีค่า Cronbach Alpha เกินกว่า .70 จึงจะถือว่ายอมรับได้

1.8 ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ อีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้สะดวกต่อการอ่านของผู้ตอบแบบสอบถาม และมีความกระชับด้านรูปแบบมากที่สุด แล้วจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

2. แบบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีกระบวนการดำเนินการสร้างดังนี้

2.1 ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมเกี่ยวกับการประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยเน้นความสำคัญในบริบทของอาชีพผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อทำความเข้าใจถึงสถานการณ์การให้บริการผู้โดยสารต่างชาติ ทักษะการพูดที่พึงประสงค์ ในอาชีพดังกล่าว

2.2 กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะของ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ แล้วทำการกำหนดเกณฑ์การประเมินเพื่อให้คะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในแบบ รูบริก (Rubric Score)

2.3 นำนิยามศัพท์และเกณฑ์การประเมินแบบรูบริก (Rubric Score) ไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษ เพื่อขอข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และแก้ไข เกณฑ์การประเมินให้สอดคล้องกับบริบทการให้บริการชาวต่างชาติของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

2.4 ทำการปรับปรุงเกณฑ์การประเมินแบบรูบริก (Rubric Score) ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยเทคนิคการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์ ที่ค่า IOC มากกว่า .60 ขึ้นไป กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์รูบรีค (Rubric Scoring) สำหรับประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

เกณฑ์การวัด	คะแนนเต็ม	เกณฑ์คะแนน	การแปลผล
1.คำศัพท์และสำนวน	10	0 – 3	• สามารถเลือกใช้คำศัพท์และสำนวนที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมได้อย่างจำกัด และ สื่อความได้บ้างเล็กน้อย
		4 – 7	• สามารถเลือกใช้คำศัพท์และสำนวนที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม ปฏิบัติได้บ้าง และถูกต้องกับสถานการณ์ สื่อความได้พอสมควร
		8 – 10	• สามารถเลือกใช้คำศัพท์และสำนวนที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม ปฏิบัติได้อย่างหลากหลาย เหมาะสม และถูกต้องกับสถานการณ์ สื่อความและเข้าใจง่าย
2.การออกเสียง	10	0 – 3	• มีการลงเสียงสูง เสียงต่ำ มีการหยุดในช่วงจบประโยค
		4 – 7	• มีการลงเสียงสูง เสียงต่ำ การเน้นคำสำคัญ บางคำในประโยค การหยุดในช่วงจบประโยค
		8 – 10	• มีการออกเสียงเน้นคำ การลงเสียงสูง เสียงต่ำ การเน้นคำสำคัญในประโยคและจังหวะ การหยุดในช่วงจบประโยค
3.ความเข้าใจ	10	0 – 3	• สามารถที่จะเข้าใจ และตอบสนองกับบางคำถามอย่างจำกัด
		4 – 7	• สามารถที่จะเข้าใจ และตอบสนองกับบางคำถาม และบางหัวข้อที่ถูกถาม
		8 – 10	• สามารถที่จะเข้าใจ และตอบสนองกับทุกคำถาม และหัวข้อที่ถูกถามได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์รูบริก (Rubric Scoring) สำหรับประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ (ต่อ)

เกณฑ์การวัด	คะแนนเต็ม	เกณฑ์คะแนน	การแปลผล
4.ความถูกต้องในการใช้ภาษาตามหลักไวยากรณ์	5	0 – 2	• เลือกใช้ศัพท์และสำนวนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษาอย่างจำกัด เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสารในวงจำกัด มีข้อผิดพลาดเล็กน้อยและมีผลต่อความหมายและการสื่อความ
		3 – 4	• เลือกใช้ศัพท์และสำนวนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษาบ้าง เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสารในวงจำกัด มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่ไม่มีผลต่อความหมายและการสื่อความ
		5	• เลือกใช้ศัพท์และสำนวนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร สามารถใช้ประโยคที่มีโครงสร้างซับซ้อน มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่ไม่มีผลต่อความหมายและการสื่อความ

3. หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีกระบวนการดำเนินการสร้างดังนี้

3.1 ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ การวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา แนวคิดและการพัฒนาหลักสูตร แนวคิดและการพัฒนาหลักสูตร แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม แนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน และ แนวคิดและหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

3.2 ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ (1) ผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำนวน 2 คน (2) กลุ่มผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่ใช้บริการรถสาธารณะแท็กซี่ จำนวน 10 คน (3) กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ ที่ควรจะมีในสถานการณ์การให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ถึงตัวภาษา และสำนวน ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) โดยมีโครงร่าง

ของข้อความปรับประยุกต์จากแนวคำถามในการออกแบบกระบวนการจัดการเรียนการสอนของ Hutchinson and Waters (1987 อ้างใน Rafik Khan p. 29) (ดู บทที่ 2 ข้อ 2.2) ดังนี้

- ภาษาอังกฤษถูกนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร?
- ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้ภาษาอังกฤษกับใคร?
- ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้ภาษาอังกฤษที่ไหน?
- ผู้ขับรถแท็กซี่ใช้ภาษาอังกฤษเมื่อใด?

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก กับกลุ่มผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ พบว่า หลักสูตรการฝึกอบรมจะต้องเน้นความสำคัญกับเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การให้บริการที่แท้จริงของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ได้แก่ การสอบถามสถานที่เป้าหมายของลูกค้า การพูดด้วยความสุภาพ สามารถสร้างให้ลูกค้าชาวต่างชาติเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) การจัดฝึกอบรมควรจะเน้นการปฏิบัติจริง เพื่อให้ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ได้ลงมือปฏิบัติ แล้ววิทยากรให้คำชี้แนะระหว่างการฝึก การเรียนรู้ด้วยตนเองแต่เพียงลำพังอาจทำได้สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีประสบการณ์การให้บริการชาวต่างชาติบ่อยครั้ง หรือมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี เพราะโดยทั่วไปผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จะไม่ไปทำการศึกษาด้วยตนเอง หากไม่มีวิทยากรกระตุ้น วิทยากรจะต้องสร้างความมั่นใจในตนเองของผู้เรียน ให้เกิดขึ้นด้วยกระบวนการกลุ่มและการดำเนินกิจกรรมที่ค่อยเป็นค่อยไป เนื้อหาในการฝึกอบรมต้องไม่ยากจนเกินไป ไม่ควรสร้างความวิตกกังวลเกี่ยวกับการใช้คำให้ถูกต้องไวยากรณ์ แต่ควรเน้นให้สามารถพูดสื่อสารได้รู้เรื่องกับลูกค้า

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่ใช้บริการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ พบว่า ผู้โดยสารฯ เห็นพ้องกันว่าผู้ขับรถฯ มีระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ค่อนข้างต่ำจนถึงไม่สามารถสื่อสารได้เลย ผู้โดยสารฯ แก้ปัญหาการสื่อสารโดยการให้บุคคลที่รู้จักสื่อสารกับผู้ขับรถฯ แทนตน (หากมี) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็น หลักสูตรการฝึกอบรมควรออกแบบมาให้เฉพาะเจาะจงกับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ ในสถานการณ์การให้บริการต่าง ๆ และสามารถนำสาระภาษาที่อบรมไปใช้ได้ทันที สถานการณ์การสื่อสารเป็นสถานการณ์การพูดตัวต่อตัว ริมถนน แหล่งที่พัก ผู้โดยสารต้องการให้ผู้ขับรถทราบ ชื่อถนน สถานที่ต่าง ๆ สามารถอธิบายให้เหตุผลในการปฏิเสธผู้โดยสาร บอกราคาค่าโดยสาร (ราคาตามปรากฏในมิเตอร์) รวมทั้งมี ความรู้ในเส้นทางการเดินทาง ทราบมารยาทและวัฒนธรรมในการให้บริการผู้โดยสารต่างชาติ มีทักษะการฟังเพื่อจับประเด็นรายละเอียด (ทิศทางและเส้นทางการเดินทาง) การสอบถามจุดหมายปลายทาง (ก่อนขึ้นรถ) การทวนสอบ (ถามย้ำ) ข้อมูลเพื่อความถูกต้อง ทักษะการอ่านแผนที่ การให้เหตุผลและการอธิบายการเปลี่ยนเส้นทางการเดินทาง การกล่าวคำขอบคุณ คำอำลา การ

เสนอความช่วยเหลือ ผู้โดยสารให้ความเห็นว่า การสนทนาเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์มีความจำเป็นน้อยที่สุด

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ขับรถฯ มีความเห็นว่า ตนเองต้องการพัฒนาความสามารถในการพูดเกี่ยวกับทิศทาง เส้นทาง การเดินทาง การใช้สื่อเพื่อช่วยในการค้นหาเส้นทาง การเดินทาง ซึ่งผู้โดยสารชาวต่างชาติมักใช้แสดงให้ดูประกอบการเรียกใช้บริการของตน นอกจากนี้ยังเห็นว่าตนเองต้องการพัฒนาในด้านการพูดเพื่อจูงใจ โน้มน้าวให้ผู้โดยสารเรียกใช้บริการตนเอง/เพิ่มเติมในบริการอื่น ๆ ยังเห็นเพิ่มเติมด้วยต้องการพัฒนาด้านการพูดเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ และความรู้เกี่ยวกับมารยาทตามแต่ละวัฒนธรรม ในลำดับท้าย ๆ

3.3 พิจารณาผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จาก (ดู การเชื่อมโยงผลการดำเนินการจากโครงการวิจัยย่อยเพื่อการพัฒนาหลักสูตรฯ จากรายงานแผนการวิจัย บทที่ 3 ข้อ 3.3)

3.3.1 ผลดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในข้อ 3.2

3.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโครงการวิจัยย่อยที่ 2 มี 1) ด้านการสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร คือ การมีทัศนคติต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ประกอบด้วย ก. ด้านความสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ข. ด้านทัศนคติต่อการพัฒนาภาษาอังกฤษ 2) ด้านพฤติกรรมการพัฒนาภาษาอังกฤษ คือ ก. ด้านความรับผิดชอบในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ข. ด้านความใส่ใจในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ค. ด้านการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3) ด้านแรงจูงใจการพัฒนาภาษาอังกฤษ คือ ก. ด้านแรงจูงใจด้านศักยภาพแห่งตน ข. ด้านแรงจูงใจด้านเนื้อหา ค. ด้านแรงจูงใจด้านกิจกรรม และ ง. แรงจูงใจด้านผู้สอนหรือวิทยากร

3.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโครงการวิจัยย่อยที่ 3 นำมาประมวลเป็นข้อมูลสนับสนุนการนำหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพฯ ของโครงการย่อยที่ 1 ไปใช้ดำเนินการอบรมจริง

3.4 ดำเนินสังเคราะห์ข้อมูลจาก 3.1 – 3.3 เพื่อทำการการยกร่างหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) หลักสูตรฝึกอบรมฯ ประกอบด้วยหัวข้อ

3.4.1. องค์ประกอบของหลักสูตรและสื่อ ประกอบด้วย

- จุดมุ่งหมาย
- เนื้อหาวิชา

- กิจกรรมการเรียนรู้การสอน
- สื่อประกอบการเรียนรู้
- การวัดและประเมินผล

3.4.2. องค์ประกอบของแต่ละหลักสูตรย่อยและสื่อ ประกอบไปด้วย

- กิจกรรม การกำหนดชื่อกิจกรรมควรสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะจัดกิจกรรมในแต่ละครั้ง
- คำชี้แจง ควรอธิบายถึงวิธีการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรและการใช้สื่อได้อย่างชัดเจน
- จุดประสงค์ ควรกำหนดให้ชัดเจนถึงจุดมุ่งหมายของการดำเนินกิจกรรมแต่ละครั้ง
- เวลา ควรกำหนดให้สอดคล้องกับลักษณะของกิจกรรม และระดับความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- วัสดุ อุปกรณ์ ควรมีลักษณะสอดคล้องกับกิจกรรม ได้รับความสนใจ สอดคล้องกับบริบททางอาชีพของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- เนื้อหา ควรเป็นเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม อยู่ในความสนใจ และไม่ยากจนเกินไป
- สถานการณ์ ควรกำหนดสถานการณ์ในการฝึกอบรมและในสื่อ ให้มีความน่าสนใจ เป็นสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในอาชีพอย่างแท้จริง
- กิจกรรม ควรเป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและใช้สื่อได้ลงมือปฏิบัติ ไม่นั่ง การฟังบรรยาย หรือการอ่านเพื่อทำความเข้าใจเนื้อหา เป็นกิจกรรมที่สามารถเชื่อมโยงกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการประกอบอาชีพ
- แบบทดสอบท้ายกิจกรรม ควรสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ มีความยาก-ง่าย อยู่ ในระดับที่เหมาะสม มีจำนวนข้อคำถามไม่มากจนเกินไป

3.5 นำร่างหลักสูตรการพูดภาษาอังกฤษฯ ดังกล่าว ให้ผู้รับผิดชอบอีกสองโครงการงานวิจัยย่อย วิพากษ์และให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการบูรณาการแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

3.6 ดำเนินการหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่ได้พัฒนาขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

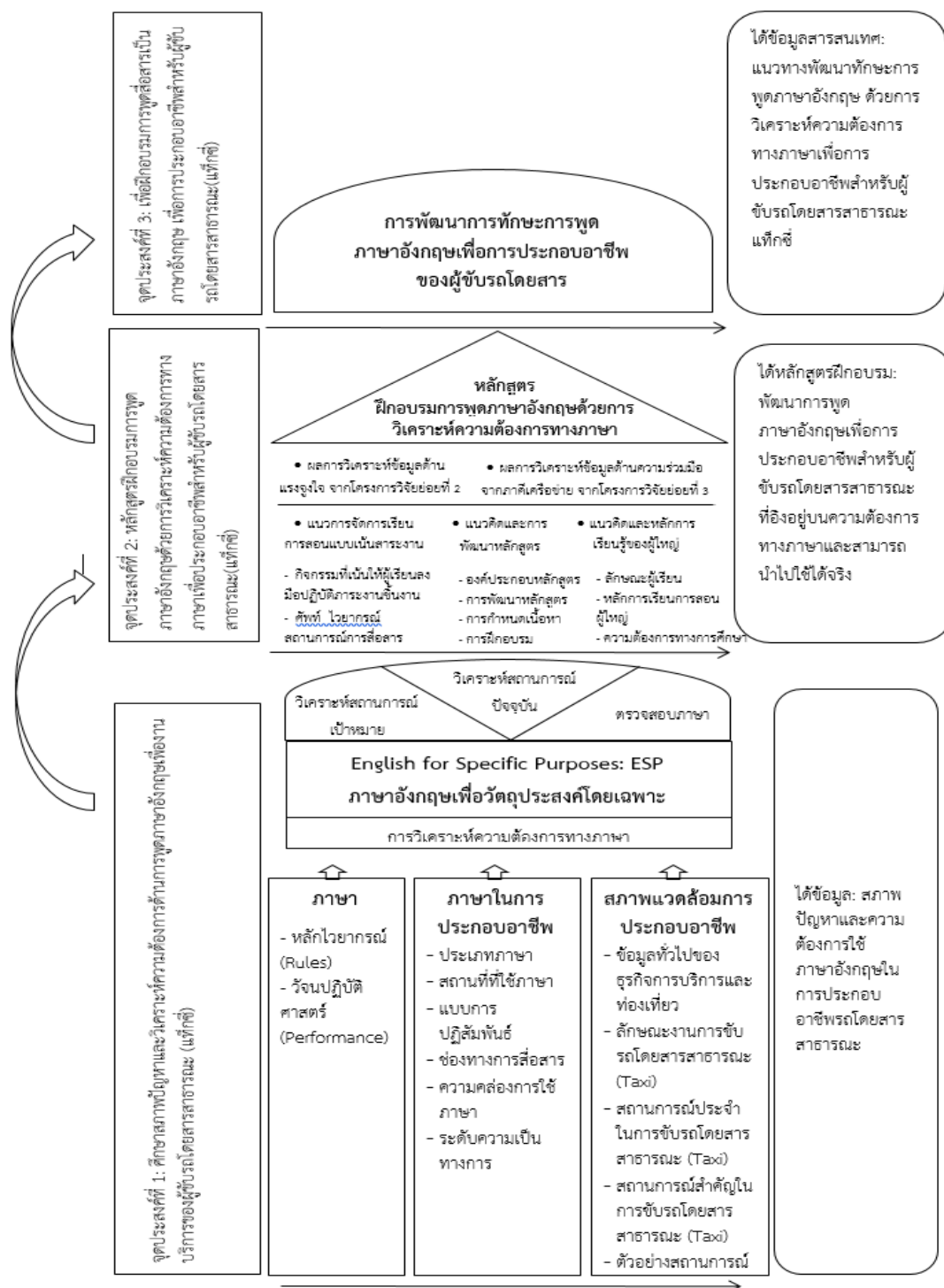
3.6.1 การทดลองสอนรายบุคคล ผู้วิจัยนำหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จำนวน 1 กิจกรรม ไปทดลอง

รายบุคคลกับผู้ خبرโดยสาธารณะ (แท็กซี) ที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของกิจกรรมการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมแต่ละรอบ ตลอดจนซักถามปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น แล้วนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 1

3.6.2 การหาประสิทธิภาพกับกลุ่มขนาดกลาง ผู้วิจัยนำหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ خبرโดยสาธารณะ (แท็กซี) จำนวน 1 กิจกรรมซึ่งเป็นกิจกรรมตาม 3.6.1 ไปทดลองใช้กับผู้ خبرโดยสาธารณะ (แท็กซี) ที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง จำนวน 9 คน เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของกิจกรรมการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมแต่ละรอบ ตลอดจนซักถามปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น แล้วนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2 ในทุกกิจกรรม ให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน

3.6.3 การหาประสิทธิภาพกับกลุ่มขนาดใหญ่ ผู้วิจัยนำหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ خبرโดยสาธารณะ (แท็กซี) ทั้งหมด ทุกกิจกรรม ไปทดลองใช้กับผู้ خبرโดยสาธารณะ (แท็กซี) ที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน เพื่อหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 (เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต. 2528) ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดลอง โดย 80 ตัวแรก คือค่าร้อยละ ของคะแนนที่ทำกิจกรรมที่ประเมินเมื่อจบแต่ละหน่วยย่อย ทั้ง 6 หน่วย และ 80 ตัวหลัง คือ ค่าร้อยละจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน แต่ละหน่วยย่อย

ผู้วิจัยขอสรุป ขั้นตอนกระบวนการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ خبرโดยสาธารณะ (แท็กซี) โดยการบูรณาการประเด็นข้อมูลจากการดำเนินการวิจัยโครงการย่อยที่ 2 และที่ 3 ตามที่กล่าวมานั้น ด้วยแผนภูมิภาพที่ 3.1 ดังนี้



แผนภูมิภาพที่ 3.1 แสดงกระบวนการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้รับบริการโดยสาธารณะ (นักศึกษา) ของโครงการย่อยที่ 1 โดยการบูรณาการประเด็นข้อมูลจากการดำเนินการวิจัยโครงการย่อยที่ 2 และที่ 3

จากแผนภูมิภาพที่ 3.1 แสดงความเชื่อมโยงจากการบูรณาผลการวิจัยจากแต่ละโครงการวิจัยย่อย เพื่อการนำไปใช้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษา ของโครงการวิจัยย่อยที่ 1 ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 1 ได้นำข้อค้นพบเกี่ยวกับ ทักษะการพูด และการแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของโครงการย่อยที่ 2 ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการอบรมฯ (ดูรายละเอียด รายงานโครงการวิจัยย่อยที่ 2 บทที่ 3 ข้อ 3.2 และข้อ 3.3; และ บทที่ 4 ข้อ 2) และข้อค้นพบเกี่ยวกับการสร้างความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายของโครงการย่อยที่ 3 (ดู รายงานโครงการวิจัยย่อยที่ 3 บทที่ 4 หัวข้อประเด็นสำคัญที่ 4 และตารางที่ 4.1) มาประมวลเป็นข้อมูลสนับสนุนโครงการย่อยที่ 1 ในการนำหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษฯ ไปใช้ดำเนินการอบรมจริงต่อไป

2.4 วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 1 นำแบบสอบถามปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพฯ ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.4.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ฉบับก่อนการทดลองใช้หลักสูตร กับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน

3.4.3 ดำเนินการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพฯ กับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน

3.4.4 ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ฉบับหลังการทดลองใช้หลักสูตร กับกลุ่มทดลอง จำนวน 76 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 38 คน ตามเกณฑ์รูบริก (Rubric Scoring) ที่มีคะแนนเต็ม 35 คะแนน โดยมีอาจารย์ชาวต่างประเทศเป็นผู้ประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษก่อนเริ่มกิจกรรมการฝึกอบรมตามหลักสูตรฯ มี

- กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษระหว่าง 1 – 17 คะแนน

- กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษตั้งแต่ 18 – 35 คะแนน

2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติพื้นฐานในการพรรณนาข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

- การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และแบบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์ (IOC) มีสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้
 $\sum R$ แทน ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

- การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) โดยเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์พันท์กับคะแนนรายข้อ มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ

r_{xy} = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
 N = จำนวนผู้เรียนที่ทำแบบทดสอบ
 $\sum X$ = ผลรวมคะแนนแบบทดสอบที่หาความเที่ยงตรงเชิงสภาพ
 $\sum Y$ = ผลรวมคะแนนความรู้ของผู้เรียนที่เป็นเกณฑ์

- การหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยเทคนิคการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) จากการหาค่าอัลฟาตามแนวทางของคอนบาร์ค (Cronbach Alpha) มีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ

α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
 n คือ จำนวนข้อของแบบทดสอบ
 s_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ

S_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

- ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ

ที่ 1

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) มีการใช้สูตร ดังนี้

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

เมื่อ

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้
$\sum fx$	แทน	ผลรวมของคะแนนที่ได้
N	แทน	จำนวนข้อมูล

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีการใช้สูตร ดังนี้

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

เมื่อ

S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum$	แทน	จำนวนนักเรียน
X	แทน	คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

- ใช้เทคนิคการหาค่าประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่

2 มีสูตรดังนี้

$$E_1 = \frac{\sum X}{\frac{N}{A} \times 100}$$

เมื่อ

E_1	แทน	ประสิทธิภาพของกระบวนการ
$\sum X$	แทน	คะแนนรวมจากการทำกิจกรรมระหว่างเรียน
N	แทน	จำนวนนักเรียนทั้งหมด
A	แทน	คะแนนเต็มของกิจกรรมระหว่างเรียน

$$E_2 = \frac{\sum X}{\frac{N}{B} \times 100}$$

เมื่อ

E_2	แทน	ประสิทธิภาพของผลลัพธ์หลังเรียน
$\sum X$	แทน	คะแนนรวมจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน
N	แทน	จำนวนนักเรียนทั้งหมด
B	แทน	คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน

- ใช้สถิติทดสอบ dependent t – test สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{N - 1}}} ; df = n - 1$$

เมื่อ

t	แทน	ค่าวิกฤต ค่าที่พิจารณาใน t – Distribution
$\sum D$	แทน	ผลรวมของความแตกต่างระหว่างคะแนนการทดสอบ ก่อนเรียนและหลังเรียน
N	แทน	จำนวนคู่ของนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยและพัฒนาครั้งนี้ (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 2. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้มีประสิทธิภาพในระดับดี ให้มีประสิทธิภาพในระดับดี และ 3 ประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) การนำเสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาศภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ส่วนที่ 2 ผลการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้มีประสิทธิภาพในระดับดี

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้แทนความหมาย ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	องศาอิสระการประมาณค่า P
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ dependent t – test
p	แทน	ค่าการสัค่าอัลฟ่า
*	แทน	ค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้ขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมจำนวน 400 คน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปรผลค่าเฉลี่ย มีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

1.00	ถึง	1.49	คือ	น้อยที่สุด
1.50	ถึง	2.49	คือ	น้อย
2.50	ถึง	3.49	คือ	ปานกลาง
3.50	ถึง	4.49	คือ	มาก
4.50	ถึง	5.00	คือ	มากที่สุด

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	400	100
รวม	400	100.00
อายุผู้ขับรถแท็กซี่		
30 - 39 ปี	119	29.75
40 - 49 ปี	166	41.50
50 - 59 ปี	68	17.00
60 - 69 ปี	44	11.00
70 - 79 ปี	3	0.75
รวม	400	100.00
ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่		
1 - 9 ปี	213	53.25
10 - 19 ปี	92	23.00
20 - 29 ปี	86	21.50
30 - 39 ปี	9	2.25
รวม	400	100.00
การรับผู้โดยสารต่างชาติใน 1 เดือน		

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1 - 19 ครั้ง	111	27.75
20 - 39 ครั้ง	149	37.25
40 - 59 ครั้ง	92	23.00
60 - 79 ครั้ง	23	5.75
80 - 99 ครั้ง	23	5.75
100 - 119 ครั้ง	13	3.25
รวม	400	100.00
สถานที่รับผู้โดยสารต่างชาติเป็นประจำวัน		
โรงแรม/ที่พัก	279	40.00
ถนน	134	19.20
สถานที่ท่องเที่ยว	177	25.40
ห้างสรรพสินค้า/ตลาด	107	15.40
	400	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศชาย 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ ระหว่าง 1 – 9 ปี จำนวน 213 คิดเป็นร้อยละ 53.25 มีจำนวนผู้โดยสารต่างชาติที่ให้บริการต่อเดือน ระหว่าง 20 – 39 ครั้ง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 สถานที่รับผู้โดยสารต่างชาติเป็นประจำ เป็นโรงแรม/ที่พัก จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและระดับความต้องการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (n = 400)

ปัญหาในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	ระดับของปัญหา		ความหมาย	ระดับความต้องการในการพัฒนา		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
1. ความกังวล ไม่มั่นใจ เงิน อายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ	4.56	0.613	ระดับ มากที่สุด	4.72	1.053	ระดับ มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและระดับความต้องการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (n = 400) (ต่อ)

ปัญหาในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	ระดับของปัญหา		ความหมาย	ระดับความต้องการในการพัฒนา		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
2. ในการเข้ารับการอบรมมีผู้เข้าร่วมจำนวนมากเกินไป	2.88	1.224	ระดับปานกลาง	3.64	1.163	ระดับมาก
3. ขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษ	3.67	1.410	ระดับมาก	3.92	1.520	ระดับมาก
4. ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด	4.62	0.631	ระดับมากที่สุด	4.51	1.868	ระดับมากที่สุด
5. ขาดแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมชั้นเรียนภาษาอังกฤษต่างๆ เช่น การฝึกอบรม	2.75	0.865	ระดับปานกลาง	3.71	1.179	ระดับมาก
6. ไม่ได้ใช้หรือใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการน้อยมาก	3.43	1.234	ระดับปานกลาง	3.93	1.075	ระดับมาก
7. มีการใช้ภาษาไทยในการจัดการเรียนการสอนตลอดเวลา	2.89	1.113	ระดับปานกลาง	3.72	1.950	ระดับมาก
8. ช่วงระยะเวลาเรียนจำกัดไม่ต่อเนื่อง	3.12	1.452	ระดับปานกลาง	3.92	1.046	ระดับมาก
รวม	3.49	1.068	ระดับปานกลาง	4.01	1.357	ระดับมาก

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการศึกษาสภาพปัญหาและระดับความต้องการฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) พบว่ากลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มองเห็นว่าสิ่งที่เป็นปัญหาสำหรับการพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด คือ การไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ ความกังวล ไม่มั่นใจ เงินอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.56 และ ขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

เมื่อพิจารณาความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มองว่าปัญหาที่ควรแก้ไขมากที่สุด คือ ความกังวล ไม่มั่นใจ เงินอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 รองลงมา คือ ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และ ไม่ได้ใช้หรือใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการน้อยมาก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ (n = 400)

ทักษะสำคัญในการให้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
การพูด		
อันดับที่ 1	227	56.80
อันดับที่ 2	18	4.50
อันดับที่ 3	24	6.00
อันดับที่ 4	131	32.80
การอ่าน		
อันดับที่ 1	103	25.80
อันดับที่ 2	28	7.00
อันดับที่ 3	227	56.80
อันดับที่ 4	42	10.50
การเขียน		
อันดับที่ 1	42	10.50
อันดับที่ 2	108	27.00
อันดับที่ 3	28	7.00
อันดับที่ 4	222	55.50
การฟัง		
อันดับที่ 1	28	7.00
อันดับที่ 2	246	61.50
อันดับที่ 3	121	30.30
อันดับที่ 4	5	1.30

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการสื่อสารที่สำคัญในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ กลุ่มตัวอย่างจัดอันดับทักษะการสื่อสารทั้ง 4 มี การพูด การอ่าน การเขียน และการฟัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 227 คนระบุว่าทักษะการพูดสำคัญ (อันดับที่ 1) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คนระบุว่าทักษะการฟังสำคัญ (อันดับที่ 2) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 227 คนระบุว่าทักษะการอ่านสำคัญ (อันดับที่ 3) และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คนระบุว่าทักษะการเขียนสำคัญ (อันดับที่ 4)

ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ท่านต้องการได้รับการพัฒนาในการฝึกอบรม (n = 400)

กิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ที่ท่านต้องการได้รับการพัฒนาในการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ ในการพัฒนา		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. การบรรยายให้แนวทาง หลักภาษา ตัวอย่างประโยคและคำศัพท์	4.12	1.326	ระดับมาก
2. การอธิบาย ถกเถียงปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริงในการให้บริการผู้โดยสารต่างชาติ	3.86	1.665	ระดับมาก
3. การระดมสมองหาทางแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการให้บริการผู้โดยสารต่างชาติ	3.98	1.120	ระดับมาก
4. การได้ลงมือใช้ภาษาพูดสื่อสารในสถานการณ์จริงระหว่างการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ	4.26	1.465	ระดับมาก
5. การเล่นเกมส์เพื่อเพิ่มทักษะทางการเรียนรู้คำศัพท์	3.77	1.870	ระดับมาก
6. การดูวิดีโอภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการฟัง	3.78	1.113	ระดับมาก
7. การฟังบทสนทนาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการรถสาธารณะแท็กซี่	4.33	1.412	ระดับมาก
8. การทำแบบฝึกหัดหลังเลิกเรียนเพื่อทบทวนความเข้าใจในเรื่องที่อบรม	3.62	1.025	ระดับมาก
9. การอ่านเรื่องราวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการที่มีรูปแบบประโยคและศัพท์จำเป็น	4.43	1.552	ระดับมาก
10. การทำกิจกรรมกลุ่มหลังการบรรยายเพื่อทบทวนความเข้าใจ	3.51	1.421	ระดับมาก
11. การฟังบทสนทนาที่มีเนื้อหาทั่วไป	4.45	1.231	ระดับมาก

ตารางที่ 4.4 ผลการศึกษากิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ท่านต้องการได้รับการพัฒนาในการฝึกอบรม (n = 400) (ต่อ)

กิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ที่ท่านต้องการได้รับการพัฒนาในการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ ในการพัฒนา		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
12. การอ่านข้อความยากๆ โดยใช้รูปภาพเป็น เครื่องมือประกอบการทำความเข้าใจประโยคและ ศัพท์จำเป็น	4.36	1.820	ระดับมาก
13. การสร้างสถานการณ์การให้บริการจริง เช่น แสดง ละคร บทบาทสมมติ	4.16	1.557	ระดับมาก
14. การสนทนากับอาจารย์เพื่อได้ฟัง และเลียนแบบ การออกเสียงของอาจารย์เจ้าของภาษา	4.81	1.432	ระดับ มากที่สุด
15. การทำแบบฝึกหัดในชั้นเรียนเพื่อทบทวนความ เข้าใจในเรื่องที่อบรม	3.98	1.954	ระดับมาก
16. การให้อาจารย์ผู้สอนใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้นตลอด กิจกรรมการอบรม	4.12	1.633	ระดับมาก
17. การให้กิจกรรมในชั้นเรียนควรเป็นภาษาอังกฤษ สลับกับภาษาไทย	4.25	1.565	ระดับมาก
18. การแบ่งชั้นเรียนตามความสามารถของผู้อบรม (ระดับต้น ปานกลาง สูง)	4.32	1.714	ระดับมาก
รวม	4.12	1.493	ระดับมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการศึกษากิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ท่านต้องการได้รับการพัฒนาในการฝึกอบรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการได้รับกิจกรรมการฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความต้องการกิจกรรมด้าน การสนทนากับอาจารย์เพื่อได้ฟัง และเลียนแบบการออกเสียงของอาจารย์เจ้าของภาษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา ได้แก่ การฟังบทสนทนาที่มีเนื้อหาทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด 4.45 รองลงมา ได้แก่ การอ่านเรื่องราวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการที่มีรูปประโยคและศัพท์จำเป็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาหัวข้อการอบรม/เนื้อหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ
ที่ท่านต้องการได้รับการฝึกอบรม (n = 400)

หัวข้อการอบรม / เนื้อหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ที่ท่านต้องการได้จากหน่วยงานต่างๆ ที่จะฝึกให้ ท่าน	ระดับความต้องการ		ความหมาย
	$\bar{X}$	S.D.	
1. การทักทาย การกล่าวอำลา	3.82	1.211	ระดับมาก
2. การขอร้องและ/หรือปฏิเสธอย่างสุภาพ	4.13	0.923	ระดับมาก
3. การบอกเวลานัดหมาย	4.55	0.450	ระดับมากที่สุด
4. การบอกทิศทาง ตำแหน่งที่ตั้ง จุดสังเกต	4.14	1.734	ระดับมาก
5. การพูดคุยเรื่องทั่วไปเพื่อมนุษยสัมพันธ์	4.22	0.269	ระดับมาก
6. ค่าโดยสาร เงินทอน	4.64	0.586	ระดับมากที่สุด
7. การต่อรถพร้อมเหตุผล	4.55	1.544	ระดับมากที่สุด
8. ชื่อสถานที่ที่น่าสนใจ	4.17	0.865	ระดับมาก
9. การให้คำแนะนำสิ่งที่ควรและไม่ควรปฏิบัติ	4.10	0.856	ระดับมาก
10. การเชิญชวนผู้โดยสารไปท่องเที่ยว	4.25	0.760	ระดับมาก
11. ชื่อถนน สถานที่ราชการภาษาอังกฤษ	4.15	1.251	ระดับมาก
12. การให้เหตุผลในการปฏิเสธคำขอ	4.24	0.552	ระดับมาก
13. ความรู้เกี่ยวกับสถานที่พัก โรงแรม เกสต์เฮาส์	4.20	0.459	ระดับมาก
14. การทวนสอบถามสถานที่ที่จะไป	4.36	0.511	ระดับมาก
15. การให้คำแนะนำเส้นทางการเดินทาง	4.33	1.503	ระดับมาก
16. การช่วยผู้โดยสารหาสถานที่ในแผนที่	4.63	0.566	ระดับมากที่สุด
17. การพูดถึงอาหาร มีอาหาร	4.27	1.034	ระดับมาก
18. การเตือนผู้โดยสารอย่าลืมของ	3.82	0.717	ระดับมาก
19. ตัวเลข จำนวนนับและลำดับที่	4.75	0.454	ระดับมากที่สุด
20. คำศัพท์ต่างๆ ที่ผู้โดยสารเรียกแท็กซี่	4.25	0.825	ระดับมาก
21. ตัวอักษรภาษาอังกฤษและการอ่านคำ	4.24	0.552	ระดับมาก
22. การเปรียบเทียบเสียงคำอ่านในภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ	4.20	0.499	ระดับมาก
23. การขอให้ผู้โดยสารผู้เช่า หรือพูดอีกครั้ง	4.62	1.746	ระดับมากที่สุด
24. ชื่อสถานที่ที่ควรทราบ	4.65	1.525	ระดับมากที่สุด
รวม	4.13	0.891	ระดับมาก

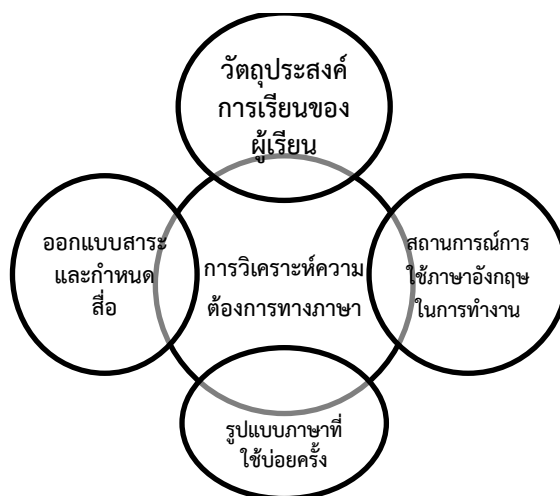
ตาราง 4.5 แสดงผลการศึกษาหัวข้อการอบรม/เนื้อหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพที่ท่านต้องการได้รับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรม มากที่สุด ได้แก่ ตัวเลข จำนวนนับ และลำดับที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 รองลงมาตามลำดับอีกได้แก่ ชื่อสถานที่ที่ควรทราบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ค่าโดยสาร เงินทอน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 การช่วยผู้โดยสารหาสถานที่ในแผนที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 การขอให้ผู้โดยสารพูดซ้ำ หรือพูดอีกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 การบอกเวลานัดหมาย และการต่อรถพร้อมเหตุผล อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสองหัวข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เท่ากัน

ส่วนที่ 2 ผลการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้มีประสิทธิภาพในระดับดี

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยในส่วนที่ 2 ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 2.1 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ และส่วนที่ 2.2 ประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาฯ รายละเอียดดังนี้

2.1 พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษ ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ให้มีประสิทธิภาพในระดับดี ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาฯ ดังกล่าว เป็นการออกแบบการเรียนรู้ที่ใช้วัตถุประสงค์การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นจุดตั้งต้นสำหรับการเรียนรู้ภาษา และคัตสรรตัวภาษา (Linguistic features) เป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบกระบวนการฝึกอบรม การเลือกสรร และการจัดเรียงสาระ การออกแบบ และการใช้สื่อถูกออกแบบตามสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน พัฒนาคำความรู้คือ รูปแบบภาษา (วงคำศัพท์ และโครงสร้างภาษาที่ใช้บ่อยครั้ง) มาสื่อสารเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ทำงานแนวทางการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตามภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แนวทางการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อประกอบอาชีพสำหรับผู้จบระดับมัธยมศึกษา

หลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าว ได้แบ่งกระบวนการพัฒนาออกเป็น 3 ระยะ โดยในระยะแรกได้มีการทดลองสอนรายบุคคล ผู้วิจัยนำหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้จบระดับมัธยมศึกษา (แท็กซี่) จำนวน 1 กิจกรรม ไปทดลองรายบุคคลกับผู้จบระดับมัธยมศึกษา (แท็กซี่) ที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง ผลพบว่า หัวข้อการฝึกอบรมยังไม่สอดคล้องกับสภาพการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ ทั้งในเชิงภาษา ศัพท์สำนวน และสถานการณ์ การให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ ที่พบว่า รูปประโยคยาว และซับซ้อนจนเกินกว่าระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ศัพท์สำนวนควรมีการจัดเตรียมรายการคำศัพท์ที่หลากหลาย แต่เลือกเน้นเฉพาะกลุ่มคำศัพท์ กิจกรรมการเรียนการสอน ควรเน้นการสาธิต และการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เลียนแบบวิทยากร

ในระยะที่ 2 ได้มีการนำหลักสูตรที่ปรับแก้ ไปทดลองใช้กับกลุ่มขนาดกลาง จำนวน 9 คน เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสมของกิจกรรมการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมแต่ละรอบ ตลอดจนซักถามปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น แล้วนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขครั้งที่ 2 ในทุกกิจกรรม ให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน ผลพบว่า หัวข้อการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับสภาพการให้บริการ แต่ต้องเพิ่มบางเนื้อหาโดยเฉพาะ พื้นฐานของการออกเสียง ชื่อเรียกสถานที่ และชื่อถนน ที่ภาษาไทยและอังกฤษไม่ตรงกัน รวมทั้งสถานที่สำคัญๆ ที่นักท่องเที่ยวมักจะเดินทางไป ควรเพิ่มเติม ความรู้ในเรื่องความแตกต่าง ระหว่างมารยาทสากล ในการปฏิบัติกับผู้โดยสารชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะการนำเสนอการซื้อขายบริการ การกล่าวขอโทษ และขอบคุณ รวมทั้งอวัจนภาษาประกอบการพูด เช่น สีหน้า การสบตาระหว่างพูด

ในระยะที่ 3 ได้มีการนำหลักสูตรที่ได้ปรับแก้ไปหาประสิทธิภาพกับกลุ่มขนาดใหญ่ ผู้วิจัยนำหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบ

อาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ทั้งหมด ทุกกิจกรรม ไปทดลองใช้กับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน เพื่อหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดลอง โดย 80 ตัวแรก คือค่าร้อยละ ของคะแนนที่ทำกิจกรรมที่ประเมินเมื่อจบแต่ละหน่วยย่อย ทั้ง 6 หน่วย และ 80 ตัวหลัง คือ ค่าร้อยละจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน แต่ละหน่วยย่อย ผลพบดังนี้

ตารางที่ 4.6 รายละเอียดของหน่วยการเรียนรู้ในหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)

หน่วยที่	เรื่อง
-	ทดสอบทักษะการพูดก่อนเรียน
1	การทักทายและการกล่าวคำอำลา
2	การเตือนผู้โดยสาร
3	การอ่านแผนที่
4	การขอร้องผู้โดยสารอย่างสุภาพ
5	ราคา ตัวเลข และเหตุผล
6	การบอกเวลาและการนัดหมายผู้โดยสาร
-	ทดสอบทักษะการพูดหลังเรียน

ตารางที่ 4.6 รายละเอียดของหน่วยการเรียนรู้ในหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) แสดงหัวข้อการฝึกอบรม มี 6 หน่วยการเรียนรู้ โดยแต่ละหน่วยการเรียนรู้จะฝึกอบรมด้วยกิจกรรมแบบบรรยายให้ความรู้ ประกอบการฝึกปฏิบัติด้วยการใช้กิจกรรมกลุ่ม บทบาทสมมติ รูปแบบภาษา (ศัพท์และสำนวน) ถูกเลือกสรรตามลักษณะการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน (เช่น ขอร้อง ปฏิเสธ แนะนำ ต่อรอง) ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษกับใคร (รายละเอียดของผู้โดยสาร เพศ สถานภาพทางสังคม แบบการปฏิสัมพันธ์ ช่องทางการสื่อสาร) ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษที่ไหน (สถานที่ที่การสื่อสารเกิดขึ้น (setting) เช่น ริมถนน หน้าโรงแรม สถานที่พัก แบ่งเป็น ก่อนรับบริการ ระหว่างการบริการ และหลังการบริการสิ้นสุด) และผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษเมื่อใด (หรือ วิธีการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร เช่น ทักทายเมื่อแรกพบ เชิญชวนใช้บริการเพิ่มเติมหลังจากทราบความต้องการอื่น ๆ ขอหรือให้ข้อมูลเส้นทางการเดินทางเพิ่มเติมเพื่อการบริการ)

สาระในหน่วยการเรียนรู้ทั้ง 6 ยังได้เน้นการให้ความรู้ในการใช้ภาษาอย่างสุภาพและแสดงความยกย่องต่อผู้อื่น ตามแนวคิดของวินัยปฏิบัติศาสตร์เกี่ยวกับความสุภาพตามการรับรู้ของเจ้าของ

ภาษาและผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา สอดแทรกแนวคิดการให้บริการด้วยใจ (Service mind) อย่างมืออาชีพ ว่าความสุภาพต่อผู้โดยสารนอกจากแสดงผ่านทางพฤติกรรมการให้บริการ ยังสามารถแสดงผ่านการเลือกใช้หน่วยไวยากรณ์ภาษาอังกฤษระดับคำ คำนาม คำคุณศัพท์ คำกริยา และคำบุรุษสรรพนาม ได้ด้วย (สุจริตลักษณ์, 2552)

หลังจากที่ได้พัฒนาหลักสูตรเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ด้วยเทคนิค 80/80 กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง ได้ผลการหาประสิทธิภาพ ดังที่ผู้วิจัยจะแสดงในส่วนที่ 2.2 ต่อไป

2.2 ประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)

ผู้วิจัยดำเนินการหาประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรการฝึกอบรม ด้วยเทคนิคการนำไปทดลองใช้เพื่อหาค่าประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 และการทดลองใช้เพื่อเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษ ระหว่างก่อนกับหลังการได้รับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตร รายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาผลของการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงทดลองแบบ One Group Pretest-Posttest Design เพื่อเปรียบเทียบคะแนนของทักษะการพูดภาษาอังกฤษของขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระหว่าง ก่อนกับหลังการเข้ารับการฝึกอบรม หากพบว่า คะแนนทักษะการพูด หลังการเข้ารับการฝึกอบรม สูงกว่าก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม ก็จะสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) สามารถที่จะส่งผลทำให้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นได้

ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 76 คน ออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 38 คน คือ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน และกลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน สำหรับงานวิจัยนี้ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน หมายถึง ผู้เข้ารับการอบรมที่มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษระหว่าง 1 – 17 คะแนน และกลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน หมายถึง ผู้เข้ารับการอบรมที่มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษตั้งแต่ 18 – 35 คะแนน ตามเกณฑ์รูบริก (Rubric Scoring) ที่มีคะแนนเต็ม 35 คะแนน (ดู ภาคผนวก: เกณฑ์รูบริก (Rubric Scoring) สำหรับ ประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ) โดยมีอาจารย์ชาวต่างประเทศเป็นผู้

ประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษก่อนเริ่มกิจกรรมการฝึกอบรมตามหลักสูตรต่อไป ได้ผลดังตารางต่อไป

ตารางที่ 4.7 การหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตามเกณฑ์ 80/80

ประสิทธิภาพของกระบวนการ (E ₁) (แต่ละหน่วยคะแนนเต็ม 20 คะแนน)	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
หน่วยที่ 1	16.40	82.00
หน่วยที่ 2	15.70	78.50
หน่วยที่ 3	16.67	83.35
หน่วยที่ 4	16.00	80.00
หน่วยที่ 5	16.33	81.65

ตารางที่ 4.7 การหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตามเกณฑ์ 80/80 (ต่อ)

ประสิทธิภาพของกระบวนการ (E ₁) (แต่ละหน่วยคะแนนเต็ม 20 คะแนน)	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
หน่วยที่ 6	16.70	83.50
รวม (คะแนนเต็ม 120 คะแนน)	97.80	81.50
ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E ₂) (คะแนนเต็ม 45 คะแนน)	39.73	88.30

ตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาฯ มีคะแนนประสิทธิภาพเท่ากับ 81.50 / 88.30 แสดงให้เห็นว่ามีประสิทธิภาพผ่านเกณฑ์ 80/80 ตามที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระหว่างก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกอบรม (n=38) ของกลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน (n = 38)

กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษ สูงกว่าระดับพื้นฐาน		Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
1	คะแนนรวมก่อนอบรม	29.32	4.737	8.688	37	.000
	คะแนนรวมหลังอบรม	36.95	4.954			
2	คะแนน Paper Test_ก่อน	7.24	1.149	4.529	37	.000
	คะแนน Paper Test_หลัง	8.21	1.255			
3	คะแนน Oral Test_ก่อน	22.08	4.438	7.964	37	.000
	คะแนน Oral Test_หลัง	28.74	4.665			

ตารางที่ 4.8 พบว่าหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน ได้รับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 36.95 > \bar{X} = 29.32$)

เมื่อเปรียบเทียบคะแนน Paper Test พบว่าหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 8.21 > \bar{X} = 7.24$)

เมื่อเปรียบเทียบคะแนน Oral Test พบว่าหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($= 28.74 > = 22.08$)

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ระหว่างก่อนกับหลังการเข้ารับการฝึกอบรม (n=38) กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน

กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน		Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
1	คะแนนรวมก่อนอบรม	17.47	3.826	10.393	37	.000
	คะแนนรวมหลังอบรม	27.24	5.659			
2	คะแนน Paper Test_ก่อน	6.11	1.467	4.190	37	.000
	คะแนน Paper Test_หลัง	7.05	1.374			
3	คะแนน Oral Test_ก่อน	11.37	3.183	9.968	37	.000
	คะแนน Oral Test_หลัง	20.18	5.680			

ตารางที่ 4.9 พบว่าหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน ได้รับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 27.24 > \bar{X} = 17.47$)

เมื่อเปรียบเทียบคะแนน Paper Test พบว่าหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 7.05 > \bar{X} = 6.11$)

เมื่อเปรียบเทียบคะแนน Oral Test พบว่าหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 20.18 > \bar{X} = 11.37$)

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยและพัฒนาครั้งนี้ (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์ความต้องการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่องานบริการของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) 2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ให้มีประสิทธิภาพในระดับดี และ 3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ขอบเขตการวิจัย ได้กำหนด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมจำนวน 111,860 คน (กรมการขนส่งทางบก, ออนไลน์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และความต้องการได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองใช้หลักสูตรการฝึกอบรม ได้แก่ ผู้ขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมจำนวน 30 คน กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมได้แก่ (1) ผู้ประกอบการสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 2 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (2) กลุ่มผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่ใช้บริการรถสาธารณะแท็กซี่ จำนวน 10 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (3) กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน โดยเป็นผู้ที่เคยผ่านการอบรมหลักสูตรการพัฒนาภาษาอังกฤษจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง และมีประสบการณ์รับผู้โดยสารชาวต่างชาติไม่น้อยกว่า 10 ครั้ง เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรต้น ได้แก่ หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สมมุติฐานการวิจัย กำหนดไว้ดังนี้ 1. หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับการประกอบอาชีพผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 2. หลังจากใช้หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ

สำหรับการประกอบอาชีพผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) แล้ว ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีคะแนนทักษะการพูดสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่ ระหว่าง 1 – 9 ปี มีจำนวนผู้โดยสารต่างชาติที่ให้ให้บริการต่อเดือน ระหว่าง 20 – 39 ครั้ง สถานที่ที่รับผู้โดยสารต่างชาติเป็นประจำ เป็นโรงแรม/ที่พัก กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาด้านการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสิ่งที่ปัญหามากที่สุดสำหรับการพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษ คือ การไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด รองลงมาคือ ความกังวล ไม่มั่นใจ เินอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ และ ขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษ เมื่อพิจารณาความต้องการในการแก้ไขปัญหาพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มองว่าปัญหาที่ควรแก้ไขมากที่สุด คือ ความกังวล ไม่มั่นใจ เินอายุที่จะพูดภาษาอังกฤษ รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด และ ไม่ได้ใช้หรือใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการน้อยมาก

กลุ่มตัวอย่างระบุว่าทักษะการสื่อสารที่สำคัญในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ตนต้องการ มี การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าทักษะการพูดสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ทักษะการฟังสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ทักษะการอ่านสำคัญเป็นอันดับที่ 3 ทักษะการเขียนสำคัญเป็นอันดับที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการได้รับกิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความต้องการกิจกรรมด้านการสนทนากับอาจารย์เพื่อได้ฟัง และ เลียนแบบการออกเสียงของอาจารย์เจ้าของภาษา รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การฟังบทสนทนาที่มีเนื้อหาทั่วไป และ การอ่านเรื่องราวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการที่มีรูปแบบและศัพท์จำเป็น

หัวข้อการอบรมและเนื้อหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการได้รับในการฝึกอบรม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรม มากที่สุด ได้แก่ ตัวเลข จำนวนนับและลำดับที่ รองลงมาตามลำดับอีกได้แก่ ชื่อสถานที่ที่ควรทราบ ค่าโดยสาร เงินทอน การช่วยเหลือผู้โดยสารหาสถานที่ในแผนที่ การขอให้ผู้โดยสารพูดซ้ำ หรือพูดอีกครั้ง การบอกเวลานัดหมาย และการต่อรถพร้อมเหตุผล

5.1.2 หลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีคะแนนประสิทธิภาพเท่ากับ 81.50 / 88.30 แสดงให้เห็นว่ามีประสิทธิภาพผ่านเกณฑ์ 80/80 ตามที่กำหนดไว้

5.1.3 กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีจำนวน 76 คน จัดกลุ่มตามระดับความสามารถในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ จำนวน 2 กลุ่ม ๆ ละ 38 คน คือ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน และกลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน มีอาจารย์ชาวต่างประเทศเป็นผู้ประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษก่อนเริ่มกิจกรรมการฝึกอบรม ประเมินตามเกณฑ์รูบริก (Rubric Scoring) มีคะแนนเต็ม 35 คะแนน สำหรับงานวิจัยนี้ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน หมายถึง ผู้เข้ารับการอบรมที่มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษระหว่าง 1 – 17 คะแนน และกลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน หมายถึง ผู้เข้ารับการอบรมที่มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษตั้งแต่ 18 – 35 คะแนน หลังจากทีกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ได้รับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาฯ แล้ว มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งสองกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม $\bar{X} = 27.24 > \bar{X} = 17.47$ และกลุ่มตัวอย่างผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน มีคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม $\bar{X} = 36.95 > \bar{X} = 29.32$ (ดูภาคผนวก ฎ- เกณฑ์รูบริก (Rubric Scoring), ภาคผนวก ฐ-ตารางมอบหมายการปฏิบัติงานสำหรับ คณะอาจารย์ชาวต่างประเทศและคณะผู้ช่วยนักวิจัย, ภาคผนวก ฅ-ภาพบรรยากาศการอบรม)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในข้อ 5.2 นี้ จะอภิปรายผลการวิจัยตามแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่ศึกษาในงานวิจัย และผลการวิจัยของนักการศึกษาท่านอื่น ๆ และจะชี้ให้เห็นถึงข้อสังเกตของผู้วิจัยอันเกิดจากการเรียนรู้ระหว่างการจัดรวบรวมข้อมูล และการนำหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) ไปใช้ในการอบรม อันจะเป็นประโยชน์สำหรับนักวิจัย นักการศึกษา และผู้เกี่ยวข้องที่ต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ โดยแยกออกเป็นรายด้านตามความสัมพันธ์กับการดำเนินการพัฒนาและการนำหลักสูตรไปใช้ มี

5.2.1 การปรับทัศนคติ พฤติกรรมต่อการพัฒนาตนเองเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินการฝึกอบรมให้เกิดผลสำเร็จ

การเรียนการสอนจะเกิดผลสมบูรณ์ต่อเมื่อ ผู้เรียนมีความตั้งใจและสนใจร่วมทำกิจกรรมที่ผู้สอนกำหนดอย่างกระตือรือร้น พฤติกรรมเหล่านี้ควรจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ตลอดเวลาการสอนที่ดำเนินอยู่ การฝึกอบรมควรสร้างแรงจูงใจจากแหล่งจูงใจแบบประสมประสาน ให้เกิดความหลากหลายของสิ่งล่อใจ (Incentives) (เป็นแรงจูงใจภายนอก) เช่น การให้รางวัลซึ่งเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพ (เช่น น้ำมันอเนกประสงค์ หรือที่ผู้ขับรถแท็กซี่เรียกกันติดปากว่า SONAX ไขควง) การให้ประกาศนียบัตร การเข้ารับการอบรม การมีพิธีรับมอบประกาศนียบัตร การแจกภาพถ่ายหมู่ของผู้เข้ารับการอบรม คำชมเชยจากวิทยากร เกมส์และกิจกรรมสนุกสนาน การสร้างแรงขับ (Drives) จากการทำกิจกรรมร่วมกันเป็นคณะ (รายคู่ และกลุ่ม) เป็นความมุ่งหวังในรูปแบบความรับผิดชอบร่วมกันและการแบ่งภาระงานกันทำเพื่อความสำเร็จของตนเองและกลุ่ม (เป็นแรงจูงใจภายใน) การใช้แหล่งจูงใจแบบประสมประสานในการฝึกอบรมทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับแรงกระตุ้นจากหลายทิศทาง ให้แสดงพฤติกรรมการเรียนรู้ที่พึงประสงค์ ผู้ขับรถแท็กซี่ที่มีความแตกต่างกันในพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา ผู้จัดการฝึกอบรมต้องพึงตระหนักเสมอว่าแรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันได้เช่นกัน ความหลากหลายของแหล่งสร้างแรงจูงใจจะช่วยตอบสนองความต้องการที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมากได้



ภาพที่ 5.1 ของรางวัลในโครงการวิจัยฯ ที่ผู้ขับรถแท็กซี่ได้รับเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโครงการวิจัยย่อยที่ 2 ด้านทัศนคติ พฤติกรรม และแรงจูงใจในการพัฒนาภาษาอังกฤษ มาเป็นแนวคิดในการกำหนดลักษณะของของรางวัล และการนำไปใช้ให้เหมาะสม ของรางวัลที่นำมาใช้ในงานวิจัยนี้จึงคัดสรรประเภทของสิ่งของที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ เช่น อุปกรณ์คู่พื้นฐานในการดูแลเครื่องยนต์ (เช่น น้ำมันอเนกประสงค์ หรือที่ผู้ขับรถแท็กซี่เรียกกันติดปากว่า SONAX ไขควง เชือกกลากรถ สายไฟ jump แบตเตอรี่รถยนต์) อุปกรณ์เสริมมือถือ (สายชาร์จมือถือ ที่ชาร์จมือถือในรถยนต์) ผ้าเช็ดรถนาโน น้ำอัดลมที่นิยมดื่ม (เช่น Coca-Cola Pepsi) เครื่องดื่มเพิ่มพลัง (ลิโพ กระทิงแดง) แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจด้านทัศนคติ พฤติกรรม และแรงจูงใจในการพัฒนาภาษาอังกฤษ ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงลักษณะการใช้ของล่อใจ (Incentives) ซึ่ง

เนื้อหาเพื่อการพัฒนาทักษะการพูด ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ خبرดแท็กชี้ระบุว่ามีความสนใจและมีความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ กิจกรรม สารภาษา และเอกสารประกอบการสอนที่ผู้วิจัยพัฒนาสามารถสร้างทัศนคติทางบวกในการพัฒนาตนเอง เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และตอบสนองความต้องการ พิจารณาได้จากความคิดเห็นที่ผู้ خبرดแท็กชี้ที่เข้ารับการอบรมเขียนถึงผู้วิจัย ดังข้อความที่ปรากฏใน กิจกรรม “จดหมายน้อยถึงอาจารย์มล” เช่น (ตัวอย่างจดหมาย คุณาณณก ฌ “จดหมายน้อยถึงอาจารย์มล”)

“การเรียนครั้งนี้เจาะลึกการใช้ภาษาในชีวิตประจำวันมากขึ้นกว่าที่อื่น ๆ สามารถนำไปใช้ในชีวิตได้จริง และเข้าใจมากยิ่งขึ้น” (คุณสุรเดช ลาภพิบูลย์)

“เป็นกิจกรรมที่ดี มีประโยชน์ได้ความรู้ และนำภาษาที่ได้เรียนได้อบรมนำไปใช้จริงกับการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ” (คุณประจวบ อุดชาชน)

“กระผมก็จะนำสิ่งที่ได้จากการเรียนครั้งนี้ ไปใช้ในชีวิตที่พบเจอคนต่างประเทศ” (คุณเจษฎาภรณ์ ความวัน)

“ใช้ได้จริง กับภาษา คำพูด ที่พิมพ์ออกมา และคาดว่าจะสามารถนำมาปรับปรุงในการทำงานจริงได้ดีขึ้น” (คุณวิสุทธิ์ รุ่งโรจน์สกุลพร)

“ทำให้ได้รับความรู้ทางภาษาเพิ่มขึ้น เพื่อใช้ประกอบอาชีพในอนาคต เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถให้ผู้ خبرดชี้ นำความรู้ที่ได้รับไปต่อยอดในการประกอบอาชีพ สร้างรายได้มากกว่าเดิม เพราะความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้ จึงไม่ปฏิเสธ ผดส. [ผู้โดยสาร] เท่ากับว่า “มีรายได้เพิ่มขึ้น” ครับ” (คุณณัฐวุฒิ พอกอสุข)

จากข้อความในกิจกรรม จดหมายน้อยถึงอาจารย์มล” ผู้ خبرดแท็กชี้เห็นว่า หัวข้อการอบรมและเนื้อหาในหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาฯ ในงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ได้จริง ช่วยส่งเสริมคุณภาพงานบริการให้กับรถสาธารณะแท็กชี้ สร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้กับผู้ خبرดแท็กชี้ เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และช่วยแก้ปัญหาการปฏิเสธผู้โดยสารชาวต่างชาติ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศได้อีกด้วย

5.2.3 การนำเสนอสาระภาษา (ศัพท์และรูปประโยค) ควรสอดแทรกทัศนคติและพฤติกรรมทางบวกด้านการให้บริการ (Service mind) ทาง การสื่อสารเพื่อความเป็นมืออาชีพด้วย เน้นการให้ความรู้ในการใช้ภาษาอย่างสุภาพและแสดงความยกย่องต่อผู้อื่น)

ในงานวิจัยนี้ รูปแบบภาษา (ศัพท์และสำนวน) ที่นำเสนอในหลักสูตรฝึกอบรมฯ นำแนวคิดเกี่ยวกับความสุภาพและการแสดงความยกย่องต่อผู้อื่น ตามแนวคิดของภาษาศาสตร์คือ วัจนปฏิบัติศาสตร์ ที่ว่าด้วย การศึกษาความหมายที่สื่อสารโดยผู้พูด(หรือผู้เขียน) และความหมายที่ดีความโดยผู้ฟัง

(หรือผู้อ่าน) ความสุภาพและการยกย่องนับถือต่อผู้อื่นตามแนวคิดนี้ สามารถแสดงผ่านทางพฤติกรรมทางสังคม (เช่น ผู้ขับรถแท็กซี่แสดงความสุภาพโดยการลงจากรถมาเปิดประตูข้างไว้ เพื่อให้ผู้โดยสารเข้าไปนั่งในรถ หรือ ผู้ขับรถแท็กซี่แสดงความยกย่องนับถือโดยการไหว้พร้อมกล่าวคำอำลา เมื่อผู้โดยสารลงจากรถ) การยกย่องนับถือและความสุภาพสามารถแสดงผ่านทางโครงสร้างทางไวยากรณ์ของภาษาได้ด้วย ในหน่วยไวยากรณ์ระดับคำ คำนาม คำคุณศัพท์ คำกริยา และคำบุรุษสรรพนาม ภาษาจะมีรูปคำที่แสดงสถานะทั่วไป (Unmarked) และที่แสดงลักษณะต่างจากทั่วไป (Marked) สำหรับการแสดงความยกย่องนับถือ (สุจริตลักษณ์, 2552) เช่น การไม่ใช้คำ “You” เรียก (Calling attention) ผู้โดยสารชายและหญิง แต่ใช้คำเรียกแบ่งตามเพศ (เช่น Sir, Madam, Ma’am, Lady) การใช้คำแสดงสิ่งที่ “ต้อง” กระทำตามระดับของความจำเป็น (เช่น You must, you have to, you are to, you have got to, you should, you had better) การใช้รูปประโยคขอร้องเมื่อต้องการแสดงนัยของ “คำสั่ง” เช่น “Could you please kindly not smoke in the car?” “You don’t smoke in the car, do you?” “No smoking, please.” เหล่านี้เป็นความสุภาพในระดับผิวที่เน้นการรับรู้ของเจ้าของภาษาและผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา มีเรื่องบริบทการนำภาษาไปใช้เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ต้องมีความรู้ในการเลือกใช้คำและรูปประโยคให้เหมาะสมกับสถานการณ์การให้บริการ ตามธรรมเนียมปฏิบัติสากลที่ผู้โดยสารต่างชาติคาดหวัง

นอกจากนี้ ในงานวิจัยยังได้นำเสนอรูปแบบภาษา (ศัพท์และสำนวน) ให้ผู้ขับรถแท็กซี่ได้ทราบถึงความหลากหลายของรูปประโยคและคำศัพท์ และการตระหนักรู้ถึงความเหมาะสมในการนำไปใช้ในแต่ละสถานการณ์ สอดแทรกแนวคิดว่าการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร ไม่ใช่ผู้ขับรถแต่ละคนเลือกใช้ได้เอง (ตามใจชอบ) แต่เป็นสิ่งที่ผู้ขับรถต้องใช้รูปใดรูปหนึ่งขึ้นอยู่กับว่าผู้ขับรถนั้น อยู่ในสถานที่และบทบาท เช่นไร (ผู้ขอร้อง ผู้เสนอแนะ ผู้ปฏิเสธ) ในแต่ละสถานการณ์ (ขอร้องผู้โดยสารอย่างสุภาพ การนัดหมายผู้โดยสาร เตือนผู้โดยสารไม่ให้ลืมสิ่งของ การสอบถามข้อมูลสถานที่จากแผนที่ในมือถือของผู้โดยสาร) ซึ่งการใช้รูปใดเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดให้ใช้แล้วตามแบบแผนในธรรมเนียมปฏิบัติตามสังคม (Thomas, 1995: 151)

5.2.4 การฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษจำเป็นต้องให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติ มากกว่าการเข้าอบรมเพื่อได้ “รับทราบ” ฟังการบรรยายศัพท์สำนวนที่ควรใช้ในการให้บริการ

การฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษจำเป็นต้องให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติ มากกว่าการเข้าอบรมเพื่อได้ “รับทราบ” ฟังการบรรยายศัพท์สำนวนที่ควรใช้ในการให้บริการ แต่ยังไม่สามารถ “เรียนรู้” การนำไปใช้ในสถานการณ์การสื่อสารจริงได้ ดังนั้นขนาดของกลุ่มเรียน (หรือ Class size) จำเป็นต้องได้สัดส่วนที่พอเหมาะกับจำนวนวิทยากรที่ดำเนินการฝึกปฏิบัติให้กับผู้อบรม และกิจกรรมต้องผสมทั้งการ

สาธิต การบรรยาย และการฝึกปฏิบัติ เนื่องจาก การพัฒนาทักษะทางภาษาเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการทางปัญญา (Cognitive aspects) และกระบวนการสร้างสมมติฐาน (Behavioral aspect) ที่มี ลักษณะของการสั่งสมทักษะที่พัฒนาเป็นลำดับขั้นต่อยอดกันขึ้นไป (The sequence of skills/abilities in which each lying along a continuum from simple to complex serves as the ladder to perform more advanced language tasks) (Littlewood, 1981) ผู้เรียนควรได้ใช้ความคิดเกี่ยวกับ ข้อมูล (ศัพท์และไวยากรณ์ที่ผู้สอนนำเสนอ) ในรูปแบบของข้อมูลป้อนเข้า ที่สามารถเข้าใจได้ (Comprehensible input) เช่น ในรูปแบบของการพูดของชาวต่างชาติ (Foreign talk) ที่ช้า คำพูดของ ครู (Teacher talk) ที่ใช้ศัพท์ง่ายต่อความเข้าใจของผู้เข้าอบรม เป็นต้น (Krashen, xxxx) แล้วผู้เรียน ฝึกฝนจนเกิดความคล่องในการใช้ข้อมูล (ศัพท์ไวยากรณ์ที่ผู้สอนนำเสนอ) จนเป็นอัตโนมัติ ไม่ต้องใช้เวลา เลือกราคำศัพท์และเรียบเรียงให้เป็นรูปประโยค (Automation of the input - language system - into fluent performance) กระบวนการดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จากการฝึกฝน (Practice) ที่ผู้เรียนได้ เป็นผู้ลงมือปฏิบัติ ใช้ภาษาเอง (Learning by doing) จนเกิดความเข้าใจและเชื่อมโยงเพื่อนำภาษา ไปใช้ในสถานการณ์การสื่อสารจริง

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดกระบวนการการดำเนินกิจกรรมตามแนวคิดการจัดการเรียนการสอน ภาษาแบบเน้นภาระงาน (Task-Based Learning) ที่ผู้เรียนได้ใช้กระบวนการทางปัญญาคิดเกี่ยวกับภาษา (การลงมือปฏิบัติภาระงาน/ผลิตชิ้นงาน) และเข้าทวนสร้างสมมติฐานการนำไปใช้ (ศัพท์ ไวยากรณ์) ที่ถูกต้อง จากการทำกิจกรรม/แบบฝึกหัดแบบ ที่เน้นความรู้ในหลักภาษา (Language form) ต่อไป โดยใน 6 หน่วยการเรียนรู้มีแนวทางการดำเนินกิจกรรมแบบเน้นภาระงาน (Willis, 1996) ดังนี้

1) ขั้นตอนปฏิบัติภาระงาน หรือ Pre-Task ผู้สอนชี้แจงผู้เรียนให้เข้าใจถึงประเด็นสำคัญ จุดประสงค์ เป้าหมาย และขั้นตอนในการปฏิบัติภาระงาน ให้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ วลี หรือไวยากรณ์ โครงสร้างเป้าหมายที่จำเป็นในการปฏิบัติภาระงานที่ผู้เรียนต้องใช้ ผู้สอนชาวต่างประเทศและชาวไทย เป็นผู้บรรยาย/สาธิตการพูด/ให้การฟังบทสนทนาตัวอย่าง/อ่านเรื่องราวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์ การให้บริการ (การลงน้ำหนักคำ/ประโยค การเรียงประโยค การเลือกใช้คำศัพท์ เป็นต้น ขั้นนี้ใช้เวลาไม่มากนัก)

2) ขั้นตอนปฏิบัติภาระงาน หรือ Task Cycle แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก มี
ก. ขั้นวางแผนรายงาน (Plan) ผู้เรียนวางแผนการปฏิบัติงาน กำหนดเวลาหรือความยาวของเนื้อหาใน การรายงานผลการปฏิบัติงาน กำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่ม/คู่ เขียนฉบับร่างหรือฝกช อมก่อนรายงานจริงเพื่อไต่ถามและกลุ่มเกิดความมั่นใจ

ข. ขั้นปฏิบัติการงาน (Task) ผู้เรียนลงมือปฏิบัติการงานโดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือดำเนินการทำงาน เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การอ่านแผนที่และระบุสถานที่ในเส้นทางจริง การระบุชื่อสถานที่ควรทราบ สมาชิกปฏิบัติการงานเป็นงานเดี่ยว งานคู่ งานกลุ่ม หรืองานทั้งชั้นเรียน

ค. ขั้นรายงาน (Report) ผู้ฝึกอบรมรายงานผลปฏิบัติการงาน ในที่นี้ คือการแสดงบทบาทสมมติ ผู้รับการฝึกอบรมท่านอื่น ๆ แสดงความคิดเห็นและเพิ่มเติมในส่วนต่าง ๆ แบบกัลยาณมิตร ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายงาน จดบันทึก สรุปใจความสำคัญและสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับตัวภาษาเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงต่อไป โดยในขั้นนี้

- ระยะแรก บทสนทนาในละคร/บทบาทสมมติจะเป็นไปตามที่วิทยากรได้กำหนดไว้แล้ว
- ระยะสุดท้าย หลังจากที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความมั่นใจแล้ว ผู้สอนจะให้บทละครซึ่งเป็นบทบาทสมมติแบบกว้างๆ ไม่ได้กำหนดวิธีการพูดให้กับกลุ่ม/คู่ แต่จะให้สมาชิกกำหนดบทพูดด้วยการประชุมร่วมกัน
- ระยะหลังการเล่นละครบทบาทสมมติ ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมร่วมกันวิพากษ์ วิจารณ์ ถึงจุดเด่น และจุดบกพร่องร่วมกัน โดยผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมจะได้แสดงองค์ความรู้ที่ผ่านมา และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดรวบยอดการใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพการบริการ ที่ถูกต้อง ผู้สอนเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3) ขั้นเนนรูปแบบทางภาษา หรือ Language Focus ผู้สอนเนนรูปแบบทางภาษา อธิบายขยายความวิเคราะห์รูปแบบทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติการงาน อาจนำเสนอขอผลิตผลในการใช้ภาษาของผู้เข้าฝึกอบรมมารวมกันแก้ไขให้ถูกต้อง ผู้สอนเป็นผู้เพิ่มเติมในส่วนที่ยังบกพร่องให้มีความสมบูรณ์

ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมแบบเน้นภาระงานดังกล่าว เป็นไปตามแนวคิดการจัดการสอนภาษาแบบเน้นกระบวนการทางปัญญา (Cognitive process) (สุมิตรา, 2540, น.32) ว่า ผู้เรียนรับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับตัวภาษา (ศัพท์ โครงสร้าง) ที่จำเป็นในการปฏิบัติการงาน (low-level hierarchy of language, e.g., structures and vocabulary) จากฟังการบรรยาย/สาธิตการพูด/การฟังบทสนทนา ตัวอย่าง/อ่านเรื่องราวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการ ข้อมูลพื้นฐานดังกล่าวจะถูกสำรองเก็บไว้พร้อมใช้ในแหล่งข้อมูล (Information Store) ในสมองของผู้เรียน (วิสาข์ จิตวัตร, 2543, น. 5-6) เมื่อผู้เรียนถูกกระตุ้นโดยการปฏิบัติการงานโดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือดำเนินการทำงาน (เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การอ่านแผนที่ ระบุสถานที่ในเส้นทาง) ข้อมูลพื้นฐานจะถูกเรียกออกมาใช้ (Information retrieval) หลังจากนั้นข้อมูลถูกย่ำ ซ้ำ ทวนด้วยกิจกรรมสร้างสมนัยการนำไปใช้ (ศัพท์ ไวยากรณ์) ที่ถูกต้อง จากการทำกิจกรรม/แบบฝึกที่เน้นความรู้ในหลักภาษา การอธิบายขยายความ วิเคราะห์รูปแบบทางภาษา จนผู้เรียนเกิดความคล่องในการใช้ข้อมูล (Automation of the input –

language system -- into fluent performance) ไม่ต้องทุ่มเทความสนใจ (ใช้เวลาน้อยลง) ในการค้นหาคำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ที่จะใช้พูด แต่สามารถให้ความสนใจไปที่สาระที่ต้องการสื่อสารตามจุดประสงค์การสื่อสารได้ทันที (Littlewood, 1989)

5.2.5 การฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ควรเน้นทั้งทักษะการพูด (Active skill) และทักษะการฟัง (Passive skill) สอดคล้องกับความต้องการ“การนำไปใช้” ในอาชีพที่แท้จริง

เพราะการให้บริการรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) กับผู้โดยสารต่างชาตินั้น จะต้องอาศัยทักษะการสื่อสารด้วยการพูดและการฟังมากที่สุด ดังนั้นวิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรมควรประกอบด้วยคณะผู้สอนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มีพื้นความรู้ด้านการสอนภาษาอังกฤษ (อาจจะเป็นด้าน Teaching English as a Second Language/Foreign Language หรือ Teaching English to Speakers of Other Languages) เพราะวิทยากรผู้ดำเนินการอบรมเป็นเสมือนต้นแบบการใช้ภาษาในชั้นเรียนและเป็นแหล่งข้อมูลทางภาษาระหว่างการดำเนินกิจกรรม การสอนแบบร่วมมือ (Co-teaching) ระหว่างอาจารย์ผู้สอนชาวไทยและต่างประเศมาดำเนินกิจกรรมร่วมกันเป็นการผสมผสานจุดเด่นของครูภาษา 2 กลุ่มเข้าด้วยกัน อาจารย์ผู้สอนที่เป็นชาวต่างประเทศมีสำเนียงและการออกเสียงที่ถูกต้องตามหลักภาษา ศาสตร์ นำเสนอกลุ่มคำศัพท์ได้กว้างและหลากหลายในสถานการณ์ แต่ผู้เรียนต้องใช้ความพยายามมากในการทำความเข้าใจ ซึ่งอาจเกินกว่าระดับความสามารถ (และใช้เวลามาก) โดยเฉพาะผู้เข้าอบรมที่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษเบื้องต้น ส่วนอาจารย์ผู้สอนชาวไทย เข้าใจปัญหาและความยากง่ายในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของผู้เข้ารับการอบรม ใช้ภาษา (ไทย) ผู้เข้าอบรมสามารถถามผู้สอนได้เลย และผู้สอนสามารถตอบ อธิบาย ในรูปแบบที่ผู้เรียนเข้าใจได้ง่าย

ในแผนการวิจัยฯ นี้ ผู้วิจัยโครงการย่อยที่ 1 ผสานจุดเด่นของวิทยากรชาวไทยและต่างประเศเข้าด้วยกัน โดยในทุกกลุ่มของผู้เข้ารับการอบรมจะมีวิทยากรหลัก 2 คน (ชาวไทย/ต่างประเศ) และวิทยากรผู้ช่วยอีก 2 คน (นักศึกษาเอกอังกฤษปีที่ 4 และปีที่ 5) คณะผู้สอนร่วมกันคัดสรรศัพท์และไวยากรณ์ รูปแบบที่จำเป็นในการให้บริการ และ



ภาพที่ 5.2 การสอนแบบร่วมมือระหว่างอาจารย์ผู้สอนชาวไทยและต่างประเศมาดำเนินกิจกรรมร่วมกันเป็นการผสมผสานจุดเด่นของครูภาษา 2 กลุ่มเข้าด้วยกัน

ประโยชน์ที่ผู้โดยสารชาวต่างชาติมักใช้เป็นประจำ ออกแบบกิจกรรม/ภาระงานปฏิบัติภาษา (ดู รายงานโครงการวิจัยย่อยที่ 1 ภาคผนวก ตารางกำหนดภาระ

งานของอาจารย์ชาวต่างประเทศและทีมงานผู้ช่วยผู้วิจัย) ในระหว่างการดำเนินกิจกรรม มีการสาธิตการใช้ภาษา การฝึกปฏิบัติ สถานการณ์จำลอง เกมส์ และการบรรยาย โดยอาจารย์ชาวต่างประเทศเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมในฐานะต้นแบบการใช้และออกเสียงภาษาที่ถูกต้อง และอาจารย์ชาวไทยในฐานะผู้ช่วยเหลือทางภาษา และอธิบายขยายความในส่วนของหลักภาษาและการนำไปใช้

5.2.6 ผู้สมัครที่กึ่งเป็นผู้เรียนผู้ใหญ่ที่แตกต่างจากผู้เรียนที่เป็นเด็ก

ผู้สมัครที่กึ่งเป็นผู้เรียนผู้ใหญ่ที่แตกต่างจากผู้เรียนที่เป็นเด็ก มีอายุในช่วงวัยทำงานระหว่าง 25 – 60 ปีมีความเคลื่อนไหวในเรื่องของสภาพร่างกาย การได้ยิน ความสามารถในการจดจำ (สุนทร, เพ็ญศรี, สมประสงค์, และนฤมล, 2533, น. 26-29) ในแผนงานวิจัยฯ นี้ ผู้วิจัยเลือกลักษณะของสื่อ PowerPoint และเอกสาร (สื่อสิ่งพิมพ์) ในการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม เช่น PowerPoint มีสีพื้นหลังที่ไม่รบกวนสายตาในการอ่าน สามารถเห็นเนื้อหาได้อย่างชัดเจน ขนาดและแบบตัวอักษรในเอกสารประกอบการอบรมที่มีขนาดใหญ่อ่านง่าย หากใน PowerPoint ต้องการเน้นจุดสำคัญ หรือเป็นเนื้อหาที่ย่อยออกไปจะสามารถเปลี่ยนบางสิ่ง เช่น สีตัวอักษรในสไลด์ให้ดูแตกต่างไปได้บ้าง ข้อความ และภาพที่บรรจุในสไลด์แผ่นหนึ่งๆ ต้องเป็นเนื้อหาของภาษาในแต่ละสถานการณ์การให้บริการเท่านั้น หากเนื้อหา นั้นมีหลายสถานการณ์ หรือเนื้อหาต้องใช้สไลด์แผ่นใหม่

5.2.7 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาสำหรับผู้สมัครที่กึ่ง ควรมีการสอบแบ่งกลุ่มเพื่อจัดระดับความสามารถ (Placement test)

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาสำหรับผู้สมัครที่กึ่ง ควรมีการสอบแบ่งกลุ่มเพื่อจัดระดับความสามารถ (Placement test) เป็นการสอบเพื่อประเมินความสามารถการนำภาษาไปใช้ในสถานการณ์เสมือนจริงในขณะนั้น เปรียบเทียบกับระดับความสามารถที่ต้องการให้มีตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้เรียนที่มีระดับความสามารถเดียวกันหรือใกล้เคียงกันควรจะถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มเรียนเดียวกัน เนื่องจากผู้สมัครที่กึ่งที่มีความหลากหลายในบริบททางการศึกษาและความสามารถในการเรียนรู้ภาษา อันเป็นผลจากประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษา หรืออาจมาจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรม เป็นต้น ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างผู้เข้ารับการอบรมด้านเชาวน์ปัญญาหรือสติปัญญา (Intelligence) มีความสามารถในการรับรู้ การเรียนรู้ การวิเคราะห์ เปรียบเทียบ แยกแยะ การปรับตัวและการแก้ปัญหาในระดับที่ต่างกัน

ในงานวิจัยนี้ กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษฯ ถูกจัดกลุ่มตามระดับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ คือ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน และกลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน โดยมีอาจารย์ชาวต่างประเทศเป็นผู้ประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษก่อนเริ่มกิจกรรมการฝึกอบรม (ดู รายละเอียดการแบ่งกลุ่มผู้เรียน บทที่ 3 ข้อ 3.4) ผู้วิจัยได้สังเกตพบว่ากลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน พอใจ

เกมส์การแข่งขันและกิจกรรมการสอนในลักษณะที่มีการเคลื่อนไหวร่างกาย การร้องเพลง ความสนุกสนาน และเน้นการได้ลองฝึกใช้ (ภาษาง่าย ๆ เช่น one-word sentence: “Go?” ออกเสียงสูง ใช้แทนประโยคคำถาม “ต้องการแท็กซี่ไหมครับ/คะ?” หรือ “Go” ออกเสียงกลาง ใช้แทนคำตกลง เช่น “ตกลง (ราคา) ตามนี้ ขึ้นรถครับ/คะ?”) ซึ่งวิทยากร (ในที่นี้ คือผู้วิจัยและคณะผู้สอน) ได้ปรับกลวิธีการสอนให้สัมพันธ์กับธรรมชาติและลักษณะของผู้เรียนกลุ่มมีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน



ภาพที่ 5.3 ผู้ช่วยบรรณรักษ์ที่กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน ร่วมกิจกรรมร้องเพลงประกอบท่าทาง เพื่อจดจำคำศัพท์ รูปประโยคภาษาอังกฤษ เพื่อสร้างบรรยากาศสนุกสนาน โดยมีคณะผู้ช่วยนักวิจัยสาธิตท่าทาง และการร้องเพลง



ภาพที่ 5.4 ผู้ช่วยบรรณรักษ์ที่กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน ร่วมปฏิบัติภาระงาน (Task) แสดงละครบทบาทสมมติ โดยวิทยากรกำหนดบทบาทแบบกว้าง ๆ ไม่ลงรายละเอียด ให้ผู้เข้าอบรมออกแบบบทพูดเพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารในแต่ละสถานการณ์เอง

ส่วนในกลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน ผู้วิจัยพบว่ามีธรรมชาติการเรียนรู้ที่ไม่ได้พอใจเข้าร่วมกิจกรรมเพียงเพราะหวังรางวัล (Incentives) หรือได้รับความสนุกสนาน แต่ผู้ خبرดแท้กซี่กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน จะเข้าร่วมกิจกรรมเพื่่อมุ่งหวังความสำเร็จของภาระงานที่ได้รับมอบหมาย พอใจกิจกรรมที่ได้ใช้ความรู้ทางภาษาจากประสบการณ์การเรียนรู้เดิมของตน (เช่น จาก การฝึกอบรมที่ผ่านมา จากการศึกษาในสถาบันการศึกษาเดิมของตน จากการได้ฝึกภาษาจากผู้โดยสาร ชาวต่างชาติ) พอใจที่ได้ร่วมกิจกรรมอภิปรายกับอาจารย์ชาวต่างชาติ การแก้ปัญหา การจำลอง สถานการณ์ ได้ใช้กระบวนการทางสติปัญญาฝึกคิดจากตัวบ่อนภาษา (Input เช่น คำสำคัญที่ควรนำมาใช้ ในการเรียบเรียงประโยคเมื่อพูดกับผู้โดยสาร) ในภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

5.2.8 หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ خبرดสาธารณะแท้กซี่ ควรอยู่บนพื้นฐานข้อมูลจากการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis)

หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ خبرดสาธารณะแท้กซี่ ควรอยู่บนพื้นฐานข้อมูลจากการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมานั้น จึงสอดคล้องกับความต้องการ ลักษณะของงาน ของผู้ خبرดแท้กซี่ที่กำลังทำอยู่ ผู้วิจัยได้มาจากการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Analysis: TSA) เป็นข้อเท็จจริงที่ประจักษ์สามารถตรวจสอบได้ ได้จากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (Present Situation Analysis: PSA) หรือความรู้ความสามารถที่มีอยู่ของผู้เรียน (เช่น ความรู้ ทักษะต่าง ๆ ที่ผู้เรียนมี ประสบการณ์การเรียนรู้เดิม) และจากการวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ (LSA) มาจาก ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน (Robinson, 1991) เช่น กิจกรรมที่ต้องการให้มีในการอบรม หัวข้อ/ เนื้อหา การอบรมที่ต้องการ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ความต้องการนี้ยังรวมถึงความ จำเป็น (Necessities) หรือคุณสมบัติที่จำเป็นต้องมีในวงการวิชาชีพนั้น ๆ ความบกพร่อง (Lacks) หรือ สิ่งที่ผู้เรียนไม่ทราบหรือไม่สามารถทำได้ในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร และความปรารถนา (Wants) หรือ สิ่งที่ผู้เรียนคิดเห็นว่าตนเองอยากได้จากการเรียนรู้ (Hutchinson and Waters, 1987:55) หลักสูตร การเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป (English for General Purposes) อาจช่วยให้ผู้เรียนผู้ใหญ่ เช่น ผู้ خبرดแท้กซี่พัฒนาองค์ความรู้ (เช่นโครงสร้างและคำศัพท์) นำคำศัพท์มาประกอบเป็นประโยคได้ แต่ ไม่ได้แสดงการเชื่อมโยงภาษากับสภาพแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้น (ในที่นี้ คือ การให้บริการของผู้ خبرด ฯ) มีรูปแบบภาษาหนึ่งที่ใช้บ่อยกว่าอีกรูปแบบภาษาในบริบทหนึ่งกว่าในอีก (language forms being used more often in one context than in another)๗

ในงานวิจัยนี้ ฟลักสูตรอบรม๗ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น อิงแนวทางการวิเคราะห์ความต้องการทาง ภาษา (Language Needs Analysis) ของแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) กำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม คัดเลือกสถานการณ์การนำภาษาอังกฤษไปใช้

ระบุประเภทของภาษาที่เกี่ยวข้องกับบริบท (Linguistic features) ที่เฉพาะเจาะจงนั้น กิจกรรมการเรียนการสอน โดยการพิจารณาสาขาอาชีพและสถานการณ์ที่การสื่อสารนั้นเกิดขึ้น (Allen and Widdowson, 1983) เช่น การทักทายและการกล่าวคำอำลา การเตือนผู้โดยสาร การอ่านแผนที่ การขอร้องผู้โดยสารอย่างสุภาพ ราคา ตัวเลข และเหตุผล สอดคล้องกับแนวคิดของ Graves (2000) ที่ได้อธิบายว่า ในการจัดฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นไปอย่างสอดคล้องกับบริบทในการใช้งานจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น หากผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องใช้งานในด้านการพูดสื่อสาร การฝึกอบรมก็ควรเน้นการพูดสื่อสารให้เข้มข้น และใช้ภาษาแม่ (ไทย) เสริมในประเด็นที่ต้องการความชัดเจนของการนำศัพท์สำนวนไปใช้ สอดคล้องกับ รุจิร ภูสาระ(2545) วารุณี อัสวโกติน (2554) Gay (1990) ที่อธิบาย หลักสูตรฝึกอบรมที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป้าหมาย ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นั้น จะต้องเป็นหลักสูตรที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพราะปัญหาที่ผ่านมาของการฝึกอบรมต่างๆ ที่ทำให้ไม่บรรลุผล คือ การพัฒนาหลักสูตร เกิดขึ้นจากผู้เชี่ยวชาญ แต่ไม่สนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จึงทำให้บรรยายภาคในการเรียนรู้ ระหว่างฝึกอบรม ขาดการมีส่วนร่วม มีการทำกิจกรรมอื่นๆ แทรกระหว่างการฝึกอบรม การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ เมื่อหัวข้อการฝึกอบรม และกิจกรรมการฝึกอบรม มีความสอดคล้องกับบริบทที่แท้จริง จึงส่งผลทำให้การเข้าร่วมการฝึกอบรม เป็นไปด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะเรียนรู้ การได้ลงมือปฏิบัติ ทำให้เกิดการฝึกฝนทักษะการพูดจริง สามารถสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ทักษะการพูดของผู้เข้ารับโดยสาธารณะ (แท็กซี่) ที่เข้ารับการฝึกอบรม เกิดการพัฒนาขึ้นมาได้

5.2.9 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ให้เกิดการยอมรับ

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ ให้เกิดการยอมรับในกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม มีผู้เข้ารับการอบรมด้วยความสมัครใจ และนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการให้บริการ ควรมีการบริหารจัดการความร่วมมือจากหน่วยงาน องค์กร และผู้มีส่วนได้เสียในการให้และรับบริการผู้ขับรถแท็กซี่ เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์รถสาธารณะแท็กซี่ ผู้ขับรถแท็กซี่ ผู้โดยสารรถแท็กซี่ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับผู้ขับรถฯ ในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับศักยภาพและความชำนาญของหน่วยงานนั้น ๆ

ในงานวิจัยนี้ การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายจากภาครัฐและเอกชน ในขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมฯ (ดู รายละเอียดการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย บทที่ 3 ขั้นตอนที่ 1 ข้อ 3 ข้อย่อยที่ 3.3) ทำให้ภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับผู้สาธารณะแท็กซี่เกิดความตื่นตัว และยินดีที่จะให้ความร่วมมือตามศักยภาพและความชำนาญของตน เช่น กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ และกลุ่มผู้

ขับรถแท็กซี่ส่วนบุคคลเป็นสมาชิกของภาคีเครือข่ายแท็กซี่บอกต่อข่าวสารพร้อมรายละเอียดผ่าน Line group เฉพาะกลุ่มของตน ผู้ประกอบการธุรกิจสหกรณ์แท็กซี่จัดสรรงบประมาณค่าเดินทางให้กับผู้ขับรถฯ ที่มาเข้ารับบริการโดยเฉพาะสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ โดยความร่วมมืออย่างดียิ่งของคุณเดโช และ คุณหัสติน เอี่ยมชีรางกูร ประธานสหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ การมีวิทยากรรับเชิญจากภาคีเครือข่าย ในที่นี้คือคุณอุทัยวรรณ สว่างอรุณ ประธานภาคีเครือข่ายรวมใจภักดิ์รักษประเทศไทย ซึ่งเป็นที่รู้จักกันทั่วไปว่าคุณจูลี่ มาเป็นวิทยากรกล่าวนำเสนอสร้างแรงจูงใจ กลุ่มสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับวิทยุการจราจรและผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ เช่น สถานีวิทยุพิทักษ์สันติราษฎร์ สวพ. FM91 กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ TRS99.5 สถานีวิทยุจราจรเพื่อสังคม ช่วยสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ กระตุ้นความสนใจของผู้ขับรถฯ และเผยแพร่ข้อมูลได้ในวงกว้าง

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ จะต้องให้ความสำคัญกับการสอบถามความต้องการ และปัญหาที่แท้จริงของผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมก่อน เพื่อให้การฝึกอบรม ตอบสนอง กับปัญหาที่แท้จริง

5.3.2 การนำหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ จะต้องคำนึงถึง ความต้องการที่จะเข้ารับบริการฝึกอบรมของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเป็นหลัก การจูงใจด้วยค่าตอบแทนควรใช้เป็นเพียงแรงเสริม เพราะจะไม่ทำให้เกิดแรงจูงใจที่แท้จริง และการใส่ใจทำกิจกรรมระหว่างการฝึกอบรมก็จะต้องไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้หลักสูตร ไม่สามารถเสริมสร้างทักษะให้แก่ผู้เข้าร่วมหลักสูตรได้

5.3.3 บทบาทของวิทยากรในการจัดอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ จะต้องมีความสามารถในการเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมได้ ด้วยการพูดจูงใจและการเสริมพลัง ตลอดจนการให้ข้อเสนอแนะย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์กับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรพัฒนาหลักสูตรที่เน้นการบูรณาการกับทักษะความรู้ในการประกอบอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่น่าสนใจของมณฑลเทศาภิบาล มายาทและวัฒนธรรมในงาน

บริการของพนักงานขับรถผู้บริหารระดับสูงชาวต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานรัฐและกระบวนการจัดทำเอกสารของผู้ประสานงานชาวต่างชาติ (Liaison officer)

5.4.2 ควรออกแบบสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารด้วยตนเองให้กับผู้ขับรถแท็กซี่ นอกเหนือจากการจัดอบรมในห้องเรียนอย่างเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

5.4.3 วิทยากรผู้อบรมควรเป็นคณะทำงานที่มาจากหน่วยงานทั้งของภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษา ในรูปแบบของการบูรณาการความรู้และความชำนาญเฉพาะด้านที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างๆ

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ, (2527), ประมวลศัพท์บัญญัติวิชาการศึกษา กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภา
ลาดพร้าว 2527
- กชกร อิปัตติ. (2557). การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นภาระงานเพื่อพัฒนาทักษะ การเขียน
คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3. ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
พัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ, (2537). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กรมการขนส่งทางบก, รายงานสถิติประจำปี 2557. (10 กรกฎาคม 2557). [Online].
<http://apps.dlt.go.th>
- คมสัน อุดมสารเสวี. (2542). เทคโนโลยีการศึกษา. สกลนคร: โครงการตำราเฉลิมพระเกียรติ
สถาบันราชภัฏสกลนคร
- คำณ โปรายเงิน. (2550). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องเทคนิคการเพิ่มผลผลิตด้านบุคลากร:
กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิตแผนกบรรจุผลิตภัณฑ์กลุ่มสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายบริษัทดิจิตอล
โฟน จำกัด. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- งานวิเคราะห์ตลาดต่างประเทศกองกลยุทธ์การตลาด. สถานการณ์การท่องเที่ยวไตรมาสที่ 1
ปี 2557. TAT Tourism Journal. Vol.3 No.3 Jul-Sep 2014.
_____. สถานการณ์การท่องเที่ยวไตรมาสที่ 2
ปี 2557. TAT Tourism Journal. Vol. 2 April-June 2014.
- พอเพ็ญ ไกรนรา, (2545). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง
พยาบาลกับผู้ใช้บริการ สำหรับนักศึกษาพยาบาล. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพมหานครฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รสสุคนธ์ มกรมณี, (2549). เทคนิคการฝึกอบรม: สื่อประเภทวิธีการ. [Online].
https://www.academia.edu/4373947/เทคนิคการฝึกอบรม_สื่อประเภทวิธีการ
- วิจิตร อาวะกุล, (2537). การฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร อินทรสมพันธ์, (2546). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพการบูรณาการ
จริยธรรมในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับครูมัธยมศึกษา. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด
(การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนทร สุนันท์ชัย, เพ็ญศรี ทวีสุวรรณ, สมประสงค์ วิทย์เกียรติ, และนฤมล ตันสุเรชษฐ์, (2553).
เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการเรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรม, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิ
ราช สาขาศึกษาศาสตร์ หน่วยที่ 1-8, กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์.
- ดารณี มีสมมนต์ (2551). การฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารเบื้องต้นของผู้ตัดสิน
กีฬาฟุตบอลระดับนานาชาติ. สารนิพนธ์ศศ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษในฐานะ
ภาษาต่างประเทศ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- ถนอมพร เลหาจรัสแสง. (2541). **คอมพิวเตอร์ช่วยสอน**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทิตินา แคมณี. พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ และ ชนาธิปพรกุล. (2545). **กระบวนการเรียนรู้: ความหมาย แนวทางการพัฒนาและปัญหาข้อใจ**. ชุดโครงการวิจัยและพัฒนาเพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ทั้งโรงเรียน. คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ 2545
- บาทหลวงสุเทพ วนพงศ์ทิพากร. (2552). **การพัฒนาชุดฝึกอบรมรายบุคคลระบบมัลติมีเดียแบบปฏิสัมพันธ์ เรื่อง การผลิตภาพยนตร์ระดับ สำหรับครูระดับประถมศึกษา โรงเรียนเอกชนคาทอลิกนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- บุปผชาติ ทัพพิกรณ์. (2546). **เทคโนโลยีสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540). **เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์: ประชากร แรงงาน การศึกษา ฝึกอบรม ศาสนธรรม จริยธรรม สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โอเอสพริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- พลลภ พิริยะสุวรรณค์. (2544). **มัลติมีเดียเพื่อการเรียนการสอน**. [Online].
[http://www.Multimedia for Teaching and learning \(Thai\).htm](http://www.Multimedia for Teaching and learning (Thai).htm).
- ภักติธิษฐ์ ประสิทธิ์, คู่มือการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อพวกเราอย่างไร, กองเผยแพร่ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ททท., ค้นที่ <http://koratcity.no-ip.org/Tourist/Travel%20important.html> เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2557)
- ภัทธยา โฮเม. (2552). **การพัฒนบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียตามกระบวนการเรียนรู้ตามวัฏจักรการเรียนรู้ 4MAT เรื่อง กลยุทธ์การนำเสนองานเพื่อการฝึกอบรมพนักงานราชการสังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- เย็น ภู่วรรณ. (2550). **มัลติมีเดียที่มาของการขยายเทคโนโลยีเครือข่าย**. [Online].
<http://kroobannok.com/143>.
- ยุรนนท์ อิมสมบัติ. (2550). **การออกแบบมัลติมีเดียปฏิสัมพันธ์**. [Online]. http://intreelek2.blogspot.com/2007/09/blog-post_6291.html.
- รุจิร ภู่อาระ และคณะ. (2545). **การบริหารหลักสูตรในสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์พับบลิชซันส์.
- ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง. (2547). **การออกแบบและพัฒนบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วารุณี อัครโมคิน. (2554). **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2541). **กระบวนการทัศน์ใหม่: การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคล**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วลัย ชมภูรัตน์. (2547). การส่งเสริมแรงจูงใจและความสามารถทางการเรียนภาษาอังกฤษของ
นักกีฬาโรงเรียนโดยใช้บทเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นเนื้อหา. เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศูนย์พัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ. (2548). **ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ
ของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์**. กรุงเทพฯ : บริษัทนาโกต้าจำกัด
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2547). จิตวิทยาการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการศึกษา
ผู้ใหญ่ คณะครุศาสตร์ ฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร. (2544). การพัฒนาบุคคลและการฝึก กอบรม. กรุงเทพฯ.
หจก. วี เจ พรินต์ติ้ง.
- สถานการณ์การท่องเที่ยว. (2557). **ตลาดนักท่องเที่ยวต่างประเทศมกราคม – กันยายนปี2556**.
[Online]. <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-web-etatjournal/menu-2014/menu-2014-jan-mar/573-12557-situation>.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). **กรอบทิศทางการพัฒนาการศึกษาในช่วงแผนพัฒนา
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนา
การศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2549-2559)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
- สุกรี รอดโพธิ์ทอง. (2538). การใช้คอมพิวเตอร์ในโรงเรียน. เอกสารประชุมวิชาการเรื่องเทคโนโลยี
กับการเปลี่ยนแปลงระบบการศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2547). **ไดโนเสาร์**. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ
- สุนิตา ไชยชัยวัฒน์. (2555). **หลักสูตรฝึกอบรมค่ายภาษาอังกฤษเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูด
ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านกิจกรรมค่ายภาษาอังกฤษ และทักษะสังคม สำหรับนักศึกษาวิชา
ภาษาอังกฤษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. ปริญญานิพนธ์หลักสูตรดุขฎิบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยศิลปากร**
- สมิตรา อังวัฒนกุล. (2540). **วิธีสอนภาษาอังกฤษ**. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
กรุงเทพมหานคร
- สุนีย์ ภูพันธ์. (2546). แนวคิดพื้นฐานการสร้างและการพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย.
- สุมน อมรวิวัฒน์. (2530). **สาระและกิจกรรมการสอน วิชาหลักสูตรและการสอน**. กรุงเทพฯ
โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุจริตลักษณ์, ดีผดุง, 2552. **วัจนปฏิบัติศาสตร์เบื้องต้น**. สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนา
ชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิสาข์ จิตวิตร. (2543). การสอนอ่านภาษาอังกฤษ(Teaching English Reading Comprehension).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ASTV ผู้จัดการออนไลน์.(2556). “แท็กซี่” ไป-ไม่ไปทำไมเรียกยาก??.[Online].
<http://www.manager.co.th/Travel/ViewNews.aspx?NewsID=9560000094171>.
- นิรมล ศตวุฒิ. (2543). การพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ: ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- เอสทีโอเอ. (ม.ป.ป.).**การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. [online]. http://www.stoa.ac.th/thai/Grad_std/schools/shs/Doc/ro4_2_doc.
- อาชัญญา รัตนอุบล, (2545) การจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนสำหรับผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการศึกษานอกระบบ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณ รัทธธรรม. (2540). การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล: ศึกษาเชิงพฤติกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Allen, J. P. B. & Widdowson, H. G. (1983). Teaching the communicative use of English, in *The Communicative Approach to Language Teaching* edited. by C. J. Brumfit and K. Johnson. **Oxford University Press**. Oxford, 122-142.
- Armstrong, David G. (1989). *Developing and Documenting the Curriculum*. Boston: Allyn and Bacon
- Apps, Jerold W., (1979). *Problems in Continuing Education*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Beauchamp, G. A., (1968). *Curriculum and Theory* (2nd ed). Wilmette. Il: Kagg Press.
- Berwick, R. (1989). Need assessment in language programming: From theory to practice. In Johnson, R.K. (ed.) 48-62.
- Brindley, G.P. (1989). The Role of Needs Analysis in Adult ESL Programme Design. In Johnson, R.K. (ed.) (1989). 63-78.
- Bruton. A. (2002,July). From tasking purposes to purposing tasks, *ELT Journal*. 3(56): 280-297
- Candlin, C.N. (1987). "Toward task-based language learning," *Language learning Task*. NJ: Prentice Hall.
- Clark, Barbara. (1997). *Growing Up Gifted*. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cockerell, Nancy. (2013). **Issues & Trends, Volume 18, 1st Quarter**. Pacific Asia Travel Association (PATA).
- Crow, A.W., (1980). *Introduction to Education*. New Delhi: Euraga Publishing House.
- Dessler, G. (2000). *Human Resource Management* (8th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-hall.
- Dudley-Evans, T. and John, M.J. (1998). **Developments in English for Specific Purposes: A multi-disciplinary approach**. Cambridge University Press, Melbourne, Australia.
- Graves, Kathleen. (2000). *Designing Language Courses: A Guide for Teachers*, December 2000, Vol.4, No 4. Boston, MA: Heinle & Heinle.
- Gary S., Becker. (1994). **Human Capital: A Theoretical and Empirical Arles' with special Reference to Education**. Chicago, The university of Chicago Press.

- Grabe, W., & Stoller, F. L. (1997). **Content-based instruction: Research foundations.** In M. A
- Hover, D. (1986). *Think Twice: communication activities for beginner to intermediate student.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Krejcie, R.; and Morgan D. W., (1970). Determining Sample Size for Research Activities, *Education and Psychological Measurement*, 30(3), 608.
- Krashen, S.D. (1981). *Second Language Acquisition and Second Language Learning.* Oxford: Pergamon.
- Knowles, M. S., (1978). *The Adult Learner: A Neglected Species.* Houston: Gulf Publishing Co.
- Rowntree, Derek. (1981). *A Dictionary of Education.* London: Harper & Row, Publishers.
- Haekawee.(2010). **Barriers and Problems in English Language Usage among Taxi and Tuk-Tuk Drivers in Bangkok.** unpublished thesis, Thammasat University.
- Hutchinson, T. and Waters, A. (1987). **English for Specific Purposes: A learning-centered approach.** Cambridge University Press, Melbourne, Australia.
- Jona-Lee N. Luna, 2004. **An English for Occupational Purpose Curriculum.** unpublished thesis, California State University, Dominguez Hills, U.S.A.
- Luo-Yu-jiao. (2007). Application of CL in teaching college English writing. **US-China Foreign Language**, May 2007, Volume 5, No. 5 (Serial No.44).
- Lawson, K.H. (1979). *Philosophical Concepts and Values in Adult Education*, Milton Keynes: Open University Press.
- Littlewood, W. (1981). *Communicative Language Teaching: an introduction.* Cambridge: Oxford University Press, 9.
- Mackay, R. and Mountford, A.J. (1979). **The Teaching of English for Specific Purposes: Theory and Practice**, in *English for Specific Purposes*: edited by Ronald Mackay and Mountford, A.J.
- Nunan, D. (1991). **Language Teaching Methodology: A textbook for teachers.** UK: Prentice Hall.
- Nunan, D. (1995). *Designing Tasks for the Communicative Classroom.* Cambridge: Cambridge University Press.
- Nunan, D., (1996). *The Learner-Centered Curriculum: A study in second language teaching*, series editors by Michale H. Long and Jack C. Ricard, Cambridge University Press, Cambridge.
- Mountford, A. (1977). *English in Agriculture.* Oxford: Oxford Univ. Press.

- Mondy, R. Wayne, Robert M. Noe, Shane R. Premeaux, (2000). Human Resource Management, Pearson Education International Publisher.
- Ornstein, A.C. and Hunkins, F.P., (1993). Curriculum Foundations Principles and Issues. Boston: Allyn and Bacon.
- Prabhu, N.S. (1987). Second Language Pedagogy. Oxford: Oxford University Press.
- Reid, J. M. (1998). Understanding learning styles in the second language classroom. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Regents.
- Richards, J.C. and Rodgers, T.S. (2001). **Approaches and Methods in Language Teaching (Second edition)**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Robinson, P. (1991). ESP Today: A Practitioners' Guide. Hemel Hempstead: Prentice Hall.
- Richterich, R. & Chancerel, J.L. (1980). Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language. Oxford: Pergamon Press.
- Rodriguez, Xinia. (2006). Impact: An English for Occupational Purposes model designed for workplace language training in Costa Rica. **Comunicacion**, Vol. 15 (no.001), Costa Rica, 26-36.
- Ralph W. Tyler, (1950). Basic Principles of Curriculum and Instruction. Chicago: University of Chicago Press.
- Rogers, C. R., (1969). Freedom to Learn, Columbus, OH: Merrill.
- Shameem IMohd Rafik Khan, 1997. The Development of a Materials Training Framework **for** English for Academic Purposes, unpublished thesis, University of Leicester.
- Shehadeh, Sheridan Ali. (2005). Task-based Language Learning and Teaching: Theories and Applications, Teachers Exploring Tasks in English Language Teaching. edited by Corony Edwards and Jane Willis, 1330, Palgrave Macmillan, New York.
- Saylor, J. G. and Alexander, W.M., (1974). Planning Curriculum for School, New York: Holt Rinehart and Winston.
- Shehadeh, Ali. (2005). Task-based Language Learning and Teaching: Theories and Applications, **Teachers Exploring Tasks in English Language Teaching**, edited by Corony Edwards and Jane Willis, 1330, Palgrave Macmillan, New York.
- Stone. L. (1991). Task-based Activities: Making the Language Laboratory Interactive. Retrieved March 19, 2005. from <http://www.ericdigests.org/19924/task.htm>
- Taba, H., (1962). Curriculum Development: Theory and Practice. New York: Harcourt Brace & World.
- Toshiko Sugino. (1998). **An old but hot issue in language education: grammar of communication**. California English, spring.

- Tyler, Ralph W. (1969). *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. Chicago: The University of Chicago.
- United Nations. (2010) *World Population Prospect: The 2008 Revision Population Database*. Retrieved from <http://esa.un.org/unpp/index.asp?panel=1>.
- Vasan, M. (1994). *Teaching English for special purposes: A case study of a Malaysian business organisation* Language Centre University of Malaya. Malaysia, *Issues in Educational Research*, 4(1) 35 – 47
- Wang, Fengjuan. (2010). *The necessity of grammar teaching*, *English Language Teaching*. Vol. 3., No. 2, June.
- Widdowson, H. G. (1983). *Learning Purpose and Language Use*. Oxford: Oxford University Press.
- Widodo Handoyo Puji. (2006). *Approaches and procedures for teaching grammar. English Teaching : Practice and Critique*. May 2006, Volume 5, Number 1, p. 122-141.
- Willis, J. (1996). *A Framework for Task-Based Learning*. Edinburg: Longman.
- Wortman, Camille B. and others, (1988). *Psychology*. New York: Alfred A. Knopf.

ไม่มี-ห้ามลบ

- กิดานันท์ มลิทอง. (2543). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2548). *เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์
- กฤษดา วรณหงส์ ลดาอมร และธีรณัฐ โชคสุวนิช. (2551). *วิจัยปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อัจฉรีย์ ทิพนธธรณินทร์ และรองศาสตราจารย์สมบูรณ์ ศิริสรธรธีรณัฐ. (2556). *ความเท่าเทียมทางการศึกษารากฐานการพัฒนาการศึกษาไทยสู่สากล.วารสารการเมืองการปกครองการจัดการชุมชนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (II)*,ปีที่ 3 (ฉบับที่ 2 มีนาคม- สิงหาคม 2556), 197-207.
- Chansarn, Supachet. (2013). *Educational Attainment and Its Contribution to Labor Productivity Growth in Thailand*. *Journal of Population and Social Studies*. Vol. 21, (No. 2, January, 2013). 189-207.
- Chomsky, N. (1965). *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge, MIT Press.
- Friedenberg J., Kennedy, D., Lomperis, A. Martin, W., & Westerfield, K. (with van Naerssen, M.). (2003). *Effective practices in workplace language training*:

Guidelines for providers of workplace English language training services.

Alexandria, VA: TESOL.

- Hymes, Dell. (1972). On Communicative Competence, In J.B. Pride and J. Holmes (eds), **Sociolinguistics**. Harmondsworth: Penguin, 269-293.
- Hall, Tom. (1996). **Utilizing multimedia toolbox 3.0**.U.S.A., Boyd and Fraser.
- JilaNaeini. (2008). Error corrention: An identification of consciousness-raising. **Novitas-Royal**. Vol.: 2(2), 120-137
- Johnson, David W., Johnson , Roger T., and Holubec, Edythe Johnson, 1994. **The New Cirles of Learning: Cooperation in the Classroom and School**. Association for Supervision and Curriculum Development, Alexandria, Virginia
- Makrami, BarakatHumoud, (2010). **Motivation and Attitude of Saudi University's student learners of English for Specific Purposes**. Unpublished thesis: the University of Kansas.
- Makrami, Barakat Humoud, 2010. Motivation and Attitude of Saudi University's student learners of English for Specific Purposes, Unpublished thesis, the University of Kansas.
- Littlewood, W. (1981). **Communicative Language Teaching: an introduction**. Cambridge: Oxford University Press, 9.
- _____. (1983). **Communicative Language Teaching: An Introduction**. Cambridge University Press, Cambridge.
- _____. (1989). Foreign and Second Language Learning: Language acquisition research and its implication for the classroom, Cambridge University Press.
- _____. (1995). **Communicative Language Teaching**. Cambridge: Cambridge University Press

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมสำหรับผู้ขับแท็กซี่



แบบสอบถาม
(ผู้ขับรถแท็กซี่)

ชื่อโครงการ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถสาธารณะ(แท็กซี่)
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยนักวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษในงานบริการในกลุ่มผู้ขับรถสาธารณะ(แท็กซี่) แบบสำรวจความต้องการนี้ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาและความต้องการด้านการพูดภาษาอังกฤษ ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่องานบริการของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) เพื่อนำไปวิเคราะห์ความต้องการฯ พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพต่อไป
2. ข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดจากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอเพียงผลสรุปในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยประเมินตามความคิดเห็นและสภาพความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของท่านในการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งในการพัฒนาการศึกษาและสนับสนุนงานวิจัยทางวิชาการ หากมีข้อสงสัยประการใด หรือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ท่านสามารถติดต่อผู้วิจัยได้ที่ หมายเลข 083-901 8000 หรือ duangkamol93@hotmail.com ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผศ.ดร.ดวงกมล รุติเวส
อาจารย์สาขาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 5 ตอน โปรดตอบทุกข้อ

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ลักษณะการให้บริการผู้โดยสารต่างชาติ
- ตอนที่ 3 ปัญหาในการพัฒนาทักษะพูดภาษาอังกฤษ
- ตอนที่ 4 ความต้องการในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ
- ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง อายุปี
- 2.ประกอบอาชีพผู้ขับรถแท็กซี่มานานปี/เดือน

ตอนที่ 2 ลักษณะการให้บริการผู้โดยสารต่างชาติ

3. ใน 1 เดือน ท่านรับผู้โดยสารต่างชาติประมาณ ครั้ง

4. สถานที่รับผู้โดยสารต่างชาติเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1.ถนน ☐ 2.โรงแรม/ที่พัก ☐ 3.สถานที่ท่องเที่ยว ☐ 4.ห้างสรรพสินค้า/ตลาด

ตอนที่ 3 ปัญหาในการพัฒนาทักษะพูดภาษาอังกฤษ

5. ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง ตามเกณฑ์ ดังนี้

5 = มีปัญหามากที่สุด 4 = มีปัญหามาก 3 = มีปัญหาปานกลาง

2 = มีปัญหาน้อย 1 = มีปัญหาน้อยที่สุด

ปัญหาที่ทำให้การพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษของท่านไม่พัฒนา	ระดับของปัญหา					ระดับความ ต้องการในการ พัฒนา				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ความกังวล ไม่มั่นใจ เินอายที่จะพูด ภาษาอังกฤษ										
2. ในการเข้าอบรมมีผู้เข้าร่วมจำนวนมาก เกินไป										
3.ขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษ										
4.ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะการพูด										
5.ขาดแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมชั้นเรียน ภาษาอังกฤษต่างๆ เช่น การฝึกอบรม										
6.ไม่ได้ใช้หรือใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการ น้อยมาก										
7.มีการใช้ภาษาไทยในการจัดการเรียนการสอน ตลอดเวลา										
8.ช่วงระยะเวลาเรียนจำกัด ไม่ต่อเนื่อง										

ตอนที่ 4 ความต้องการในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ

6. ทักษะใดต่อไปนี้สำคัญในการให้บริการของท่าน (กรุณาเรียงลำดับความสำคัญจาก 1 – 4)

☐ 1.การพูด ☐ 2.การอ่าน ☐ 3.การเขียน ☐ 4.การฟัง

7. ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของกิจกรรมที่ท่านต้องการให้มีการอบรมทักษะการพูด
ภาษาอังกฤษ ตามเกณฑ์ ดังนี้

5 = ต้องการให้อบรมมากที่สุด

4 = ต้องการให้อบรมมาก

3 = ต้องการให้อบรมปานกลาง

2 = ต้องการให้น้อย

1 = ต้องการให้อบรมน้อยที่สุด

กิจกรรมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ทันต้องการได้รับการพัฒนาในการฝึกอบรม	ระดับความต้องการในการพัฒนา				
	5	4	3	2	1
1.การบรรยายให้แนวทาง หลักภาษา ตัวอย่างประโยคและคำศัพท์					
2.การอภิปราย ถกเถียงปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริงในการให้บริการผู้โดยสารต่างชาติ					
3.การระดมสมองหาทางแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการให้บริการผู้โดยสารต่างชาติ					
4.การได้ลงมือใช้ภาษาพูดสื่อสารในสถานการณ์จริงระหว่างการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ					
5.การเล่นเกมส์เพื่อเพิ่มทักษะทางการเรียนรู้คำศัพท์					
6.การดูวิดีโอภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการฟัง					
7.การฟังบทสนทนาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการรถสาธารณะแท็กซี่					
8.การทำแบบฝึกหัดหลังเลิกเรียนเพื่อทบทวนความเข้าใจในเรื่องที่อบรม					
9.การอ่านเรื่องราวที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการที่มีรูปประโยคและศัพท์จำเป็น					
10.การทำกิจกรรมกลุ่มหลังการบรรยายเพื่อทบทวนความเข้าใจ					
11.การฟังบทสนทนาที่มีเนื้อหาทั่วไป					
12.การอ่านข้อความยาก ๆ โดยใช้รูปภาพเป็นเครื่องมือประกอบการทำความเข้าใจรูปประโยคและศัพท์จำเป็น					
13.การสร้างสถานการณ์การให้บริการจริง เช่น แสดงละคร บทบาทสมมติ					
14.การสนทนากับอาจารย์เพื่อได้ฟัง และเลียนแบบการออกเสียงของอาจารย์เจ้าของภาษา					
15.การทำแบบฝึกหัดในชั้นเรียนเพื่อทบทวนความเข้าใจในเรื่องที่อบรม					
16.การให้อาจารย์ผู้สอนใช้ภาษาอังกฤษเท่านั้นตลอดกิจกรรมการอบรม					
17.การให้กิจกรรมในชั้นเรียนควรเป็นภาษาอังกฤษสลับกับภาษาไทย					
18.การแบ่งชั้นเรียนตามความสามารถของผู้อบรม (ระดับต้น ปานกลาง สูง)					

8. ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของหัวข้อการอบรมที่ท่านต้องการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติ ตามเกณฑ์ ดังนี้ 5 = ต้องการมากที่สุด 4 = ต้องการมาก 3 = ต้องการปานกลาง 2 = ต้องการน้อย 1 = ต้องการน้อยที่สุด

หัวข้อการอบรม / เนื้อหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ที่ท่านต้องการได้จากหน่วยงานต่างๆ ที่จะฝึกให้ท่าน	ระดับความ ต้องการ				
1. การทักทาย การกล่าวอำลา					
2. การขอร้องและ/หรือปฏิเสธอย่างสุภาพ					
3. การบอกเวลานัดหมาย					
4. การบอกทิศทาง ตำแหน่งที่ตั้ง จุดสังเกต					
5. การพูดคุยเรื่องทั่วไปเพื่อมนุษยสัมพันธ์					
6. คำโดยสาร เงินทอง					
7. การต่อรองพร้อมเหตุผล					
8. ชื่อสถานที่ที่น่าสนใจ					
9. การให้คำแนะนำสิ่งที่ควรและไม่ควรปฏิบัติ					
10. การเชิญชวนผู้โดยสารไปท่องเที่ยว					
11. ชื่อถนน สถานที่ราชการภาษาอังกฤษ					
12. การให้เหตุผลในการปฏิเสธคำขอ					
13. ความรู้เกี่ยวกับสถานที่พัก โรงแรม เกสต์เฮาส์					
14. การทวนสอบถามสถานที่ที่จะไป					
15. การให้คำแนะนำเส้นทางการเดินทาง					
16. การช่วยผู้โดยสารหาสถานที่ในแผนที่					
17. การพูดถึงอาหาร มืออาหาร					
18. การเตือนผู้โดยสารอย่าลืมของ					
19. ตัวเลข จำนวนนับและลำดับที่					
20. คำศัพท์ต่างๆ ที่ผู้โดยสารเรียกแท็กซี่					
21. ตัวอักษรภาษาอังกฤษและการอ่านคำ					
22. การเปรียบเทียบเสียงคำอ่านในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ					
23. การขอให้ผู้โดยสารผู้เช่า หรือพูดอีกครั้ง					
24. ชื่อสถานที่ที่ควรทราบ					

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมผู้โดยสารชาวต่างประเทศ



แบบสัมภาษณ์
--- สำหรับนักวิจัย ---
(ผู้โดยสารแท็กซี่ชาวต่างประเทศ)

ชื่อโครงการ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อ
การประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถสาธารณะ(แท็กซี่)

วัตถุประสงค์

แนวทางการสัมภาษณ์นี้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่เคยใช้บริการรถโดยสารสาธารณะแท็กซี่ ไม่พูดภาษาไทยเป็นภาษาแม่ หรือสื่อสารด้วยภาษาไทยได้แต่ในวงจำกัด และใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารกับคนไทย แนวทางการสัมภาษณ์นี้ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่) เพื่อสอบถามถึงข้อบกพร่อง (lacks) ทางภาษาที่ผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)ยังต้องได้รับการพัฒนา เพื่อนำไปพัฒนาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษที่สอดคล้องและตรงกับความต้องการทั้งของผู้ขับรถสาธารณะ(แท็กซี่)และผู้โดยสารชาวต่างชาติ ต่อไป

แนวทางการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก มีรายละเอียด ดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (bibliography)
2. ประสบการณ์การสื่อสารภาษาอังกฤษเมื่อใช้บริการรถสาธารณะแท็กซี่ (experiences with taxi drivers)
3. ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ (taxi drivers' English speaking deficiency)
4. ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Remarks and suggestions)

Direction:

1. Building conversational partnership

(Greeting) I am Duangkamol Thitivesa, a researcher working on a project "The Development of Training Curriculum for Enhancing Taxi Driver's English Speaking Skill via the Language Need Analysis". I want to interview you about your experience with Thai taxi drivers. It would take no longer than 10 minutes, and you are free to quit the talk, or deny what you have said, at anytime. The information is confidential and used only for academic purpose. I would appreciate it if I could have 10 minutes of your time."

2. Reassuring the details of the interview

This interview covers 1) basic facts of your biography like nationality, country you are from, 2) your experience with Thai taxi drivers in the light of communicating with them, and 3) their speaking problems from your point of view.

Shall I start with the first questions?

ประเด็นสำคัญ Topics	กรอบคำถาม Interview Guide
1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (biography)	• Where are you from? • Are you on business or pleasure trip? • Do you speak English with your fellows? possible probes - What language do you speak with you fellows (family, friends, colleges at offices)? • How often do you commute by taxi? • Where do you mostly hail a taxi?
2. ประสบการณ์การสื่อสารภาษาอังกฤษเมื่อใช้บริการรถสาธารณะแท็กซี่ (experiences with taxi drivers)	• Regarding your experience communicate with drivers here, can you tell me both the pleasant and offensive ones in which you were involved, either as a passenger or a listener? Possible probes - Why did you consider it pleasant or offensive? or - What made you feel good/offended about this experience that associates with the drivers' ability to communicate orally in English?
3. ปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ (taxi drivers' English speaking deficiency)	• Have you had an experience that taxi drivers did not understand you when you were asking for service? possible probes - Can you describe it? - What do you think is the problem? - How did the driver do to cope with that situation? • What are the taxi drivers' ability to communicate in English when they provide you service? possible probes - If competent, what enables them to communicate effectively with you? - If not very competent, what makes them unable to communicate effectively with you (e.g., pronunciation, word choice, sentence formation)? • Do drivers assist his talk with gestures/materials (such as pictures) for precise understandings? • Does the driver respond your questions/request in English?

	How? possible probes - Do drivers speak English while giving you service? Does the driver talk with you bilingually? - Does the driver feel shy to speak English with you?
4. ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Remarks/suggestions)	• Do you have any suggestions on what to teach in English conversation course for taxi drivers to be able to communicate competently with English-speaking commuters? Possible probes - What makes it necessary to teach? Can you give me an example to support your suggestion?

Thank you for your participation!

ภาคผนวก ค

บันทึกความร่วมมือ



บันทึกความร่วมมือ

ระหว่าง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กับ สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด

.....วันที่ 13 ตุลาคม 2558

บันทึกความร่วมมือเพื่อสร้างส่วนร่วมในการนำผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ไปใช้ อันเกิดประโยชน์ ในเชิงวิชาการ เชิง
สาธารณะ เชิงพาณิชย์ และเชิงนโยบาย โดยจัดทำขึ้น ณ สหกรณ์แท็กซี่สุวรรณภูมิ จำกัด ศูนย์วิทยุแท็กซี่ไอว้า 679/4 ถนนจรัญสนิทวงศ์
อรุณอมรินทร์ บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 โดย นายเดโช เอี่ยมชีรางกูร กรรมการผู้จัดการบริษัทไอว้า อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล จำกัด กับ
ดร.ดวงกมล ฐิติเวช หัวหน้าโครงการวิจัย โดยทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมมือกันเพื่อ ส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายนักวิจัย นักวิชาการ
สถาบันการศึกษา กับกลุ่มนักธุรกิจ ผู้ประกอบการ กลุ่มสหกรณ์แท็กซี่ และ ผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่ โดยที่บันทึกความร่วมมือนี้ ทั้งสองฝ่ายมี
ความเห็นร่วมกันในการกำหนดบทบาทและภาระหน้าที่ของทั้งสองแห่งดังต่อไปนี้

1. ความร่วมมือด้านเครือข่ายผู้ประกอบการ
2. ร่วมมือกันพัฒนางานวิจัยเพื่อสังคมไทย
3. สนับสนุนการบูรณาการวิจัยสู่คุณภาพการให้บริการ
4. สนับสนุนจรรยาบรรณการประกอบธุรกิจ

ลงชื่อ.....

(ดร.ดวงกมล ฐิติเวช)
หัวหน้าโครงการวิจัย

ลงชื่อ.....

(นายเดโช เอี่ยมชีรางกูร)
กรรมการผู้จัดการบริษัทไอว้า อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล จำกัด



ภาคผนวก ง

ข่าวประชาสัมพันธ์แก้วเจ้าจอม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



แก้วเจ้าจอม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปรัชญา : ทรงปัญญา ศรีทศธรรม นำสังคม

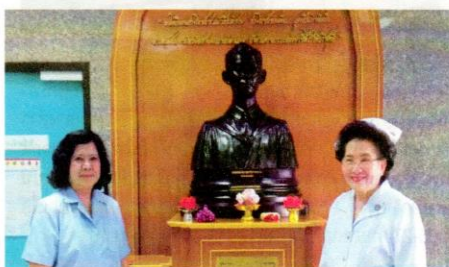
วิสัยทัศน์ : มหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน

ข่าวประชาสัมพันธ์
SSRU NEWS
[http://www.ssrุ.ac.th](http://www.ssrु.ac.th)

ISSN 1513 - 6930

ฉบับที่ 1385 ภาคเรียนที่ 1/2558 วันพฤหัสบดีที่ 22 ตุลาคม 2558

ว.พยาบาลร่วมพิธีวางพานพุ่มถวายราชสักการะสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เนื่องในวันพยาบาลแห่งชาติ



วานนี้ 21 ตุลาคม 2558 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลักขณา ยอดกลกิจ อาจารย์จันทนา แจ่มเจนเวทย์ และตัวแทนนักศึกษาพยาบาลเข้าร่วมพิธีวางพานพุ่มถวายราชสักการะสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เนื่องในวันพยาบาลแห่งชาติ ณ พระราชานุสาวรีย์สมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก และสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี กระทรวงสาธารณสุข และร่วมกิจกรรมวันพยาบาลแห่งชาติ ณ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี

ธัญลดา เลียงอยู่ : รายงาน

สวนสุนันทา MOU ร่วมภาคีเครือข่ายผู้ขับเคลื่อนสาธารณะแท็กซี่

เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดย อาจารย์ ดร.ดวงกมล รุติเวส ในฐานะหัวหน้าโครงการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา และอาจารย์คณะครุศาสตร์ อาจารย์ ดร.ณัฏฐา ศิริภักธธาดา และอาจารย์ปรเมษฐ์ แสงอ่อน รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการร่วมกับชมรมรวมใจภักดี รักษาประเทศไทย ภาคีเครือข่ายผู้ขับเคลื่อนสาธารณะแท็กซี่ อาจารย์ ดร.วรารุณ ศิริชนะ ในฐานประธานชมรมรวมใจภักดี รักษาประเทศไทย เป็นผู้ร่วมลงนามในครั้งนี้ เพื่อสร้างพันธมิตรทางวิชาการในการพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน และทักษะทางวิชาชีพให้กับผู้ขับเคลื่อนสาธารณะแท็กซี่ นับเป็นการผนึกกำลัง สร้างความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน ทักษะทางวิชาชีพให้กับเพื่อน้อง น้องพี่



ย่านค่อหน้า 2

อ่านทุกวัน ทันทุกข่าว เข้าใจสถานการณ์ : อ่านแก้วเจ้าจอม

ภาคผนวก จ

หนังสือรับรองการเป็นที่ปรึกษาแผนงานวิจัย



หนังสือรับรองการเป็นที่ปรึกษาแผนงานวิจัย

ข้าพเจ้า..... นายเกรียงไกร ใจรุ่งเรือง ตำแหน่ง ประจักษ์ศิลปาคม นักวิชาการศึกษา

ขอเรียนว่า ข้าพเจ้าได้รับเป็นที่ปรึกษาแผนงานวิจัยโครงการ “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” The Development of Taxi Drivers' English Speaking Skill ประกอบด้วยโครงการวิจัยย่อยดังต่อไปนี้

ชื่อโครงการวิจัยภายใต้แผนงานวิจัย

โครงการวิจัยที่ 1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) The Development of Training Curriculum for Enhancing Taxi Driver's English Speaking Skill via the Language Need Analysis”

หัวหน้าโครงการ : ดร.ดวงกมล ฐิติเวส คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โครงการวิจัยที่ 2 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการทำงานของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) Strategies for Increasing Motivation to Develop Taxi Drivers' English Speaking Skill for Occupational Purpose

หัวหน้าโครงการ : อาจารย์ประเมษฐ์ แสงอ่อน วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

โครงการวิจัยที่ 3 การจัดการบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) The Role Management between Public and Private Agents for Developing Taxi Drivers' English Speaking Skill”

หัวหน้าโครงการ : ผศ.ดร.ญาณัญญา ศิริภัทรธาดา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ซึ่งมี อาจารย์ ดร.ดวงกมล ฐิติเวส สังกัด คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นผู้อำนวยการแผนงานตลอดระยะเวลาดำเนินการวิจัย



ลงชื่อ..... นายเกรียงไกร ใจรุ่งเรือง

(.....)

ที่ปรึกษาแผนงานวิจัย

วันที่..... 15 เดือน..... ตุลาคม..... พ.ศ. 2558

ชุดโครงการวิจัย สกว. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามมติคณะรัฐมนตรี

ภาคผนวก จ

จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๒/๙๗๕



คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทงนอก เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

๗๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย (ด้านสถิติ)

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ภาณุวัฒน์ ภักดีวงศ์

ด้วยอาจารย์ ดร.ดวงกมล รุติเวส อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้จัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ซึ่งได้รับงบประมาณจาก สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

ในการนี้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการจัดทำวิจัยในหัวข้อเรื่องที่กล่าวมาข้างต้น สำหรับวันที่ในการตรวจเครื่องมือวิจัยจะแจ้งให้ทราบภายหลัง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

L. Aray

(อาจารย์ ดร.อารยา ลี)
คณบดีคณะครุศาสตร์

สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๖๐ ๑๐๖๑-๒ ต่อ ๑๓๓

โทรสาร ๐ ๒๑๖๐ ๑๐๕๗

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๒/๗๗๖



คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทองนอก เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย (ด้านสื่อการสอนและหลักสูตร)

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิการ์ สุ่ม

ด้วยอาจารย์ ดร.ดวงกมล จิตติเวส อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้จัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” ซึ่งได้รับงบประมาณจาก สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

ในการนี้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการจัดทำวิจัยในหัวข้อเรื่องดังกล่าวมาขึ้นต้น สำหรับวันที่ในการตรวจเครื่องมือวิจัยจะแจ้งให้ทราบภายหลัง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

L. Aray

(อาจารย์ ดร.อารยา ลี)

คณบดีคณะครุศาสตร์

สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๖๐ ๑๐๖๑-๒ ต่อ ๑๓๓

โทรสาร ๐ ๒๑๖๐ ๑๐๕๗

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๒/สท.พ



คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทองนอก เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

๒๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย (ด้านเนื้อหา)

เรียน คุณอุทัยวรรณ สว่างอรุณ

ด้วยอาจารย์ ดร.ดวงกมล จูติเวส อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้จัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้สมัครโดยสาธารณะ (แท็กซี่)” ซึ่งได้รับงบประมาณจาก สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

ในการนี้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการจัดทำวิจัยในหัวข้อเรื่องที่กล่าวมาข้างต้น สำหรับวันที่ในการตรวจเครื่องมือวิจัยจะแจ้งให้ทราบภายหลัง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

L. Araya

(อาจารย์ ดร.อารยา ลี)

คณบดีคณะครุศาสตร์

สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๖๐ ๑๐๖๑-๒ ต่อ ๑๓๓

โทรสาร ๐ ๒๑๖๐ ๑๐๕๗

ภาคผนวก ข

วุฒิบัตรสำหรับผู้เข้าร่วมการอบรม และภาพถ่ายที่ระลึกในการอบรม



ขอมอบวุฒิบัตรนี้ไว้เพื่อแสดงว่า

นายเพชร สายศรี

ได้ผ่านการอบรม “โครงการฝึกปฏิบัติการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการให้บริการผู้โดยสารต่างชาติสำหรับผู้บริหารสถานะ (แท็กซี่)”

ภายใต้แผนการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้โดยสารสถานะ (แท็กซี่)”
จัดโดย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุน
สนับสนุนการวิจัย (สกว.) งบประมาณแผ่นดินปี ๒๕๕๘

วันที่ ๑๘-๑๙ มิถุนายน ๒๕๕๙

ณ สำนักงานพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์.เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

ขอให้ความสุข ความเจริญและบำเพ็ญตนอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมสืบไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๕๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆข้า)

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกเทศ เกิดวิชัย)

รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ภาคผนวก ซ

“จดหมายน้อยถึงอาจารย์มด”

๑. อธิษฐ์ นิสิตธรรม

ความดีที่พบในการอบรมธรรม

1. ไม่ชอบในการอบรมธรรมที่มีฉากหลัง

2. ได้รับธรรมะที่ลึกซึ้ง

3. ได้พบเพื่อนที่รักและดี

#

๕. นกสี จรัสจามนต์

ขอขอบคุณ สุนทราภรณ์ และอาจารย์
ทุกคน ที่ช่วย ทุกภาคส่วน
ที่ทําให้ โครงการนี้ บรรลุไป
ตามเป้าหมาย ผมรู้สึกประทับใจ
ในทุกๆ สิ่งทุกอย่างที่มอบให้
แก่เรา และผมจะนำความรู้อะไร
สิ่งดี ๆ ไปต่อ ต่อไปในสังคมกับสิ่ง
ทํานอง ทั้งหลาย มอบให้

ขอบคุณ อัครวิทย์ ศรีบุญ และ
ในอ. นล อ. หั อ. นวล และ
ผู้ช่วย ทุกคน ด้วย ขอให้ทุกคน
มีความสุข และ จัดการเรื่องใน
พวกเราอีก Thank you ๗๗

๕. มนุญ สงเดระน

ผมตั้งใจ ที่จะได้อะไรดีๆ

เช่น สุขภาพ ไม่ป่วย

ฟันกันเอง ของคุณ อาจนา

ทุกๆ คน ครับผม

๖. ประจวน อุดชาชน

เป็น กิจกรรมที่ดี มีประโยชน์
ได้ความรู้ และสุขภาพที่ดี
ได้ธรรมะ นำไปใช้จริง กับ การปฏิบัติ
ผู้ใดได้รู้ ว่า ๗๗๗

ขอให้สิ่งนี้ ส่งต่อให้กับทุกคน
ที่เข้ามาฟัง และ มาปฏิบัติในโครงการ
โครงการ

ขอให้สิ่งนี้ ส่งต่อให้กับทุกคน
ผู้สอน และ เป็นที่พึ่งพาอาศัยกัน
ตนเองได้ทันมือ และ ใจ และ ใจ และ ใจ

ขอขอบคุณ ๗๗๗ และ ๗๗๗
ขอขอบคุณ ๗๗๗ และ ๗๗๗

และขอขอบคุณ ๗๗๗ และ ๗๗๗

ภาคผนวก ญ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ที่ ศธ ๐๕๖๗.๒/๑๑๗๒



คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๑ ถนนอุทองนอก เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลสำหรับงานวิจัย และการประสานงานเครือข่าย

เรียน เลขาธิการชมรมรวมใจภักดิ์ รักประเทศไทย และภาคีเครือข่ายผู้ خبرดสาธารณะแท้กซี่

สิ่งที่ส่งมำด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยอาจารย์ ดร.ดวงกมล ฐิติเวส อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้จัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ خبرดโดยสาธารณะ (แท้กซี่)” ซึ่งได้รับงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

ในการนี้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานของท่านในการให้ข้อมูลสำหรับงานวิจัย ตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และร่วมประสานงานตามรายละเอียดดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อารยา ลี)

คณบดีคณะครุศาสตร์

สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์

โทรศัพท์ ๐ ๒๑๖๐ ๑๐๖๑-๒ ต่อ ๑๓๓

โทรสาร ๐ ๒๑๖๐ ๑๐๕๗

ภาคผนวก ก

เอกสาร PowerPoint ประกอบการอบรม “บทที่ 5 ราคา ตัวเลข และเหตุผล”







12345 มาเริ่มหรรษาศัพท์เกม
678910 ตัวเลขกันนะครั้น

1	→	one	→	/วัน/	→	หนึ่ง
2	→	two	→	/ทู/	→	สอง
3	→	three	→	/ธรี/	→	สาม
4	→	four	→	/โฟร์/	→	สี่
5	→	five	→	/ไฟฟ์/	→	ห้า

มาต่อกัน
เลย

6	→	six	→	/ซิคซ์/	→	หก
7	→	seven	→	/เซฟเว่น/	→	เจ็ด
8	→	eight	→	/เอท/	→	แปด
9	→	nine	→	/ไนน์/	→	เก้า
10	→	ten	→	/เท็น/	→	สิบ

เรารู้จักเลข 1-10 กัน
แล้ว

เพลง Number

เรามารู้จักตัวเลขกันต่อเลย
ตัวเลข 11-20

11	→ eleven	→ /อีเลฟเว่น/	สิบเอ็ด
12	→ twelve	→ /ทเวล์ฟ/	สิบสอง
13	→ thirteen	→ /ธริเทิน/	สิบสาม
14	→ fourteen	→ /โฟร์ทีน/	สิบสี่
15	→ fifteen	→ /ฟิฟทีน/	สิบห้า

16	sixteen	/ซิคซ์ทีน/	สิบหก
17	seventeen	/เซฟเว็นทีน/	สิบเจ็ด
18	eighteen	/เอททีน/	สิบแปด
19	nineteen	/ไนน์ทีน/	สิบเก้า
20	twenty	/ทเวนตี/	ยี่สิบ

ตัวเลข 30 – 90

30	thirty	/ธริตี้/	สามสิบ
40	forty	/ฟอร์ตี้/	สี่สิบ
50	fifty	/ฟิฟตี้/	ห้าสิบ
60	sixty	/ซิคซ์ตี้/	หกสิบ
70	seventy	/เซฟเว็นตี้/	เจ็ดสิบ
80	eighty	/เอทตี้/	แปดสิบ
90	ninety	/ไนน์ตี้/	เก้าสิบ



เราามักอ่านกันดีกว่าครับ

100	one hundred	/วัน อันเดิร์ด/	หนึ่งร้อย
200	two hundred	/ทูฮันเดิร์ด/	สองร้อย
300	three hundred	/ธรีฮันเดิร์ด/	สามร้อย
400	four hundred	/โฟร์ฮันเดิร์ด/	สี่ร้อย
500	five hundred	/ไฟฟ์ฮันเดิร์ด/	ห้าร้อย
600	six hundred	/ซิกซ์ฮันเดิร์ด/	หกร้อย
700	seven hundred	/เซฟเวนฮันเดิร์ด/	เจ็ดร้อย
800	eight hundred	/เอทฮันเดิร์ด/	แปดร้อย
900	nine hundred	/ไนน์ฮันเดิร์ด/	เก้าร้อย
1000	one thousand	/วัน เทาเซน/	หนึ่งพัน

แนวการอ่านตัวเลขจำนวนนับ

การนับหลักสิบ (ตัวเลขนับจาก 10-99) : จำง่าย ๆ ว่าเอาค่า 1-9 มาต่อท้ายอ่านได้ดังนี้

21	twenty-one	/ทเวนตี-วัน/	= 20+1
32	thirty-three	/ทอธตี้-ซี่/	= 30+2
99	ninety-nine	/ไนน์ตี้-ไนน์/	= 90+9
78	seventy-eight	/เซเวนตี้-เอท/	= 70+8

100 เป็นสิบไป ใช้คำว่า "hundred" /ฮันเดิร์ด/

 การอ่านเลขจากหลักร้อยอ่านคล้าย /ฮันดริค/

200 two hundred 300 three hundred 400 four hundred



การอ่านเลขจากหลักร้อย (ตัวเลขที่นับจาก 101-999) ใช้หลักการแบบหลักร้อย บวกหลักที่หนึ่งร้อย (เจ็ด หลักหน่วย หลักสิบ) แล้วใช้ and /แอนด์/ คั่นกลาง เช่น

101 one hundred and one /วัน-ฮันดริค แอนด์ วัน/ = 100+1

111 one hundred and eleven /วัน-ฮันดริค แอนด์ อีเลเวน/ = 100+11

199 one hundred and ninety-nine /วัน-ฮันดริค แอนด์ ไนน์ตี-ไนน์/ = 100+99



 การอ่านเลขหลักพัน อ่านคล้าย /เพาเซิน/

3,000 three thousand 4,000 four thousand 5,000 five thousand



การอ่านเลขจากหลักพัน หลักหนึ่ง ใช้หลักการหลักพัน/หมื่น บวกหลักที่หนึ่งร้อย แล้วใช้ and/แอนด์/คั่นหน้าหลักสุดท้าย เช่น

1,100 one thousand and one hundred /วัน-เพาเซิน แอนด์ วัน-ฮันดริค/ = 1,000+100

1,001 one thousand and one /วัน-เพาเซิน แอนด์ วัน/ = 1,000+1

2,421 two thousand four hundred and twenty-one = 2,000+400+20+1 /วัน-เพาเซิน-โฟร์-ฮันดริค-แอนด์-ทเวนตี-วัน/

 **การบอกราคา**

คำศัพท์สอนราคา



fare	/ไฟเอร/	ค่าธรรมเนียม
discount	/ดิสคัണ്ട്/	ลดราคา
charge	/ชาร์จ/	เก็บ
rate	/เรท/	ราคา
change	/เชนจ์/	เงินทอน
expensive	/อิกซเพนซีฟ/	แพง
bill / banknote / note	/บิล/แบงก์โน้ต/โน้ต/	ธนบัตร

สำนวน (ใช้แนะนำ) เมื่อการต่อรองล้มเหลว	
Sorry. Please try another taxi. /ขอรี/ /พลีส ทาย อนาเรอ แท็กซี่/	ขอโทษครับ กรุณาใช้แท็กซี่ คันอื่น
Sorry. Why not try a TukTuk. It's cheaper. /ขอรี/ /วาย น้อต ทาย อะ ตู้ กตุก/ /อิทส์ ชีฟเพอร์/	ขอโทษครับ ทำไมไม่เรียกใช้ ตุ๊กตุ๊ก ราคาถูกกว่าครับ
Sorry. I can't help you. Have a nice day. /ขอรี/ /ไอ แคน เฮป / / แอฟอะ ไนซ์ เด/	ขอโทษครับ ผมช่วยคุณไปไม่ได้ ครับ ขอให้โชคดี

Sorry. I hope another taxi can help / take you /ขอรี/ /ไอ โฮฟ อนาเรอ แท็กซี่ แคน/แท็กซี่ หาด ยู/	ขอโทษครับ แท็กซี่คันอื่น สามารถรับคุณไปได้
Sorry. I hope another taxi can help take you. /ขอรี/ /ไอ โฮฟ อนาเรอ แท็กซี่ แคน/แท็กซี่ หาด ยู/	ขอโทษครับ แท็กซี่คันอื่นจะรับคุณไปได้

 เรามาลองจับคู่เล่นกันดีกว่านะครับ • จับคู่สนทนา • โดยให้คนหนึ่งเป็นคนขับแท็กซี่และอีก คนเป็นผู้โดยสาร ตัวอย่างสถานการณ์การใช้ศัพท์และสำนวน สถานการณ์: กรณีการต่อรองราคาไม่ลงกัน	
Passenger: Could you take me to Pataya? คุณช่วยพาฉันไปพัทยา	
Taxi driver: It's 2,000 baht for a round trip. /อีตส์ ทุสซันพันบาท ฟอรฺรอนด์ทริป / เข้าวนกลับไม่/กลับ เมืองอย่างเดีย 2,000 บาทครับ	
Passenger: It's too expensive. Can you lower the price? แพงมากไป ช่วยลดราคาลงได้ไหม	
Taxi driver: How about 1,500 baht? /ฮาวอะบาว 1,500 บาท/	
Passenger: It's ok.	





ภาคผนวก ก

เกณฑ์รูบรีค (Rubric Scoring) สำหรับ
ประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์รูบริค (Rubric Scoring) สำหรับประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ			
เกณฑ์การวัด	คะแนนเต็ม	เกณฑ์คะแนน	การแปลผล
1.คำศัพท์และสำนวน	10	0 – 3	• สามารถเลือกใช้คำศัพท์และสำนวนที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมได้อย่างจำกัด และ สื่อความได้บ้างเล็กน้อย
		4 – 7	• สามารถเลือกใช้คำศัพท์และสำนวนที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม ปฏิบัติได้บ้าง และถูกต้องกับสถานการณ์ สื่อความได้พอสมควร
		8 – 10	• สามารถเลือกใช้คำศัพท์และสำนวนที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม ปฏิบัติได้อย่างหลากหลาย เหมาะสม และถูกต้องกับสถานการณ์ สื่อความและเข้าใจง่าย
2.การออกเสียง	10	0 – 3	• มีการลงเสียงสูง เสียงต่ำ มีการหยุดในช่วงจบประโยค
		4 – 7	• มีการลงเสียงสูง เสียงต่ำ การเน้นคำสำคัญ บางคำในประโยค การหยุดในช่วงจบประโยค
		8 – 10	• มีการออกเสียงเน้นคำ การลงเสียงสูง เสียงต่ำ การเน้นคำสำคัญในประโยคและจังหวะการหยุดในช่วงจบประโยค
3.ความเข้าใจ	10	0 – 3	• สามารถที่จะเข้าใจ และตอบสนองกับบางคำถามอย่างจำกัด
		4 – 7	• สามารถที่จะเข้าใจ และตอบสนองกับบางคำถาม และบางหัวข้อที่ถูกถาม
		8 – 10	• สามารถที่จะเข้าใจ และตอบสนองกับทุกคำถาม และหัวข้อที่ถูกถามได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง
4.ความถูกต้องในการใช้ภาษาตามหลักไวยากรณ์	5	0 – 2	• เลือกใช้ศัพท์และสำนวนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษาอย่างจำกัด เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสารในวงจำกัด มีข้อผิดพลาดเล็กน้อยและมีผลต่อความหมายและการสื่อความ
		3 – 4	• เลือกใช้ศัพท์และสำนวนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษาบ้าง เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสารในวงจำกัด มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่ไม่มีผลต่อความหมายและการสื่อความ
		5	• เลือกใช้ศัพท์และสำนวนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร สามารถใช้ประโยคที่มีโครงสร้างซับซ้อน มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่ไม่มีผลต่อความหมายและการสื่อความ

ภาคผนวก ฐ

ตารางมอบหมายการปฏิบัติงานสำหรับ
คณะอาจารย์ชาวต่างประเทศ และคณะผู้ช่วยนักวิจัย

Itinerary “English Speaking Workshop for Taxi Drivers”



Day1

08.00 – 08.30 .	- Registration	- Soy milk and deep-fried dough stick - Lek and team do the catering. - Park does the registration on the ground floor at the Central Training Building. - Fa picks up Margo and Suzie, and come to the workshop by taxi by 8.30am.
08.30 – 09.30 .	Register and Placement Test - 5 minutes: paper and pencil test - 5 mins: oral test	- 4 teachers will be at the registration desk and give the oral exam. Please keep the exam no longer than 5 minutes for a person. - Fa and Park take care the paper/pencil test. List of Beginner and Advanced will be announced according to the test results. - Fa and Park take participants to classrooms after test.
09.30 – 10.30 .	“Greeting and Farewell” “Map Reading”	- Beginner: Tean, Mon and Fa and Bow and Suzie as helper - Advanced: Joon and Gasper, Park , Print and Margo as assistant
10.30 – 11.30 .	“Reminding passengers”	- Beginner: Tean, Mon and Bow and Fa and Suzie as helper - Advanced: Gasper, Joon , Margo and Print and Park as helper - coffee and tea break in class
11.30 – 12.00 .	Chapter review Role playing	- Ko (camera man) records the role playing.
12.00 – 13.00 .	Lunch break	- Bow, Print, Fa, and Park take care Ajarn Farangs.
13.00 – 14.00 .	“Numbers and Negotiation” - Fare and fees - Traffic conditions - No service/Taxi breakdown	- Beginner: Marlo, Tean , Fa and Bow as helper - Advanced: Margo and Suzie, Joon , Print and Park as helper
14.00 – 17.00 .	“Numbers and Negotiation” - Building Rapport - Suggesting Places - Talking about Places	- Beginner: Marlo, Tean , Fa and Bow as helper - Advanced: Margo and Suzie, Joon, Print and Park as helper

Day 2

08.30 – 09.30 .	- Registration	- Soy milk and deep-fried dough stick
09.30 – 10.30 .	- “Polite request”	- Beginner: Marlo, Tean and Fa and Bow and Suzie as helper - Advanced: Gasper, Joon , Print and Park and Margo as helper
10.30 – 12.00 .	Chapter review Role playing - “Greeting and Farewell” - “Reminding passengers” - “Map Reading”	- Beginner: Marlo, Tean and Fa and Bow and Suzie as helper - Advanced: Gasper, Joon and Print , Park and Margo as helper - Coffee and tea break in class - Ko (camera man) records the role playing.
12.00 – 13.00 .	Lunch break	- There is halal food.
13.00 – 14.00 .	“Making Appointment”	- Beginner: Marlo, Tean ,Fa and Bow as helper - Advanced: Margo, Suzie, Joon, Print and Park as helper
14.00 – 15.00 .	Chapter review Role playing - “Polite request” - “Numbers and Negotiation” - “Making Appointment” Award Announcement	- Beginner: Marlo, Tean and Fa, Bow and as helper - Advanced: Margo, Suzie, Joon and Print and Park as helper - Ko (camera man) records the role playing.
15.00 – 17.00 .	Lesson review Role playing Post Test - Paper and pencil test - 5 minutes: oral test Presenting awards by a university representative - 6 prizes for the best achievement results	- Class takes paper/pencil test. Each participant then take turn to do oral test. - Paper and pencil test: Tean, Joon, Fa, Park, Bow and Print as helper - Oral test: Margo, Suzie, Marlo - Tean, Joon, Fa, Park, Bow and Print as helper do the calculation for test results and list of the best test takers.

Notes

- Make sure that the participants remember at least two statements for each chapters.
- Keep class moving and do lots of talk/activities
- Tokens are provided for motivating class participation. Class helpers will assist teachers for the tokens.

ภาคผนวก ๗

ภาพการเก็บข้อมูลภาคสนาม









สัมภาษณ์คนขับรถโดยสารแท็กซี่ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ
♥ นายคำสิงห์ สรรพวุฒิ



สัมภาษณ์คนขับรถโดยสารแท็กซี่ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ
♥ นายพูนทวี ชนะภักย์







ภาคผนวก ต

ภาพบรรยากาศการอบรม

ภาพบรรยากาศการอบรม

บรรยากาศการลงทะเบียนการเข้ารับการอบรม ผู้สมัครที่ลงทะเบียนทยอยมาถึง



อาจารย์ชาวต่างประเทศเตรียมพร้อมจัดสอบเพื่อแบ่งกลุ่มก่อนเริ่มการฝึกอบรม จากนั้นดำเนินการจัดสอบประเมินทักษะการพูด (Oral test) โดยคณะผู้ช่วยนักวิจัยอำนวยความสะดวกให้กับผู้สอบ



ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

อาจารย์ชาวต่างประเทศดำเนินการจัดสอบประเมินทักษะการพูด โดยคณะผู้ช่วยนักวิจัยอำนวยความสะดวกให้กับผู้สอบ



(ภาพซ้าย) ผู้เข้าร่วมการอบรมรับทราบผลการสอบประเมินทักษะการพูดเพื่อแบ่งกลุ่มก่อนเริ่มการฝึกอบรม คณะผู้ช่วยนักวิจัยทำการประมวลผลคะแนน ประกาศรายชื่อโดยแบ่งเป็น กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน และกลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน และแจ้งหมายเลขห้องอบรมแต่ละกลุ่ม

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

(ภาพขวา) ผศ.ดร.ดวงกมล จิตติเวส (ผู้วิจัย) กล่าวต้อนรับผู้เข้ารับการอบรมในห้องประชุมรวม แนะนำอาจารย์ชาวต่างประเทศ คณะผู้ช่วยนักวิจัย ชี้แจงให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกปฏิบัติการ ลำดับกิจกรรม หัวข้อของการฝึกอบรม และเป้าหมายของงานวิจัยซึ่งโครงการฝึกอบรมนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย โดยได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยชาติ งบประมาณปี 2558



ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

คุณอุทัยวรรณ สว่างอรุณ หรือคุณจุลี เลขาธิการชมรมแท็กซี่ร่วมใจภักดิ์รักประเทศไทย ประธานชมรมแท็กซี่ไทยหัวใจอินเดอร์ และประธานแท็กซี่ตาเพชร บรรยายสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม นอกจากจะเป็นการให้ความรู้ และทำความเข้าใจเบื้องต้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้ว ยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพและความน่าเชื่อถือในคณะผู้สอนให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย



ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

หลังจากเสร็จสิ้นการบรรยาย ผู้เข้าอบรมทำข้อสอบแบบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษ (Paper test) เพื่อทราบคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับโดยสํารดสาธารณะ (แท็กซี่) ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม



ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ผู้สอนดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวคิดการจัดการเรียนการสอนภาษาแบบเน้นภาระงาน (Task-Based Learning) ประกอบด้วย 6 หน่วยการเรียนรู้ ผู้เข้ารับรถแท็กซี่ลงมือปฏิบัติภาระงานโดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติภาระงาน ทุก ๆ หน่วยการเรียนรู้ ผู้เข้าอบรมจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหลังจากได้รับตัวป้อนทางภาษา และคำแนะนำในการทำกิจกรรมตามขั้นตอน ผู้เรียนใช้กระบวนการทางสติปัญญาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการใช้ภาษาระหว่างปฏิบัติงาน



(ภาพ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน)

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ผู้สอนบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ วลี หรือไวยากรณ์ โครงสร้างที่เป้าหมายที่จำเป็นในการปฏิบัติภาระงานที่ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้ ในหลักการที่ถูกต้อง โดยวิทยากรจะเป็นผู้บรรยายใช้เวลาไม่มาก โดยวิทยากรจะเป็นผู้ดำเนินการสาธิตทักษะการพูดในสถานการณ์การให้บริการผู้โดยสารชาวต่างชาติการพูดที่ถูกต้อง ผู้สอนใช้เวลาไม่มากนัก



(ภาพ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน)

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ผู้เข้าอบรมวางแผนการปฏิบัติงาน การรายงานผล ผู้รับการฝึกอบรมเขียนฉบับร่างบทสนทนา ฝึกซ้อม
ก่อนออกมาแสดง หรือ รายงานจริงหน้าชั้นเรียน เพื่อให้ตนเองและกลุ่มเกิดความมั่นใจ



(ภาพ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน)

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ผู้เข้าอบรมวางแผนการปฏิบัติงาน การรายงานผล ผู้รับการฝึกอบรมเขียนฉบับร่างบทสนทนา ผูกซอมนก
ออกมาแสดง หรือรายงานจริงหน้าชั้นเรียน เพื่อทดสอบและกลุ่มเกิดความมั่นใจ



(ภาพ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน)

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ในระหว่างการเรียน ผู้เข้าอบรมผ่อนคลายด้วยการร้องเพลงประกอบท่าทาง เพื่อช่วยจำศัพท์ สำนวน ภาษาอังกฤษ โดยมีคณะผู้ช่วยนักวิจัยสาธิตท่าทาง และการร้องเพลง เพื่อผ่อนคลายและสร้างบรรยากาศให้สนุกสนาน



(ภาพ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน)

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ในระหว่างการเรียน ผู้สอนนำเสนอคำศัพท์ รูปประโยคการนำไปใช้ในสถานการณ์การให้บริการ เพื่อการทวนซ้ำให้จดจำ และตรวจสอบความเข้าใจ รวมทั้งการออกเสียงที่ถูกต้อง ในรูปแบบของกิจกรรมที่สนุกสนาน



(จากภาพ กลุ่มผู้เข้าฝึกอบรมที่มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน กำลังทำภาระงานหาคู่ตามที่ผู้โดยสาร (ในที่นี้คือ อาจารย์ชาวต่างประเทศ) นัดหมาย ในระบบเวลาที่ต่างกัน เป็นภาระงานที่เรียกเสียงหัวเราะ ผ่อนคลายความเครียดระหว่างกัน และสร้างบรรยากาศให้สนุกสนาน)

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ในระยะแรกของการปฏิบัติการงาน บทการสนทนาต่างๆ จะเป็นไปตามที่วิทยากรได้กำหนดไว้แล้ว โดยกลุ่มจะคิดคำสนทนาภาษาอังกฤษ ตามสถานการณ์หรือศัพท์ที่ผู้สอนได้เขียนไว้



(ภาพ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน)

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ผู้เข้าอบรมร่างบทสนทนา ชักข้อบกพร่องเพื่อความถูกต้อง และมั่นใจ จากนั้นแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน เพื่อนผู้เข้าอบรมร่วมกันวิพากษ์เสริม เสนอแนะแบบกัลยาณมิตร ในระยะแรกของการปฏิบัติการงาน บทการสนทนาต่างๆ จะเป็นไปตามที่วิทยากรได้กำหนดไว้แล้ว โดยกลุ่มจะคิดคำสนทนาภาษาอังกฤษ ตามสถานการณ์หรือศัพท์ที่ผู้สอนได้เขียนไว้



ผู้วิจัย และคณะผู้ช่วยนักวิจัย เข้าไปสังเกตการณ์การปฏิบัติการงานที่ผู้เข้าอบรมได้รับมอบหมาย และให้ความช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น หรือเมื่อได้รับการร้องขอ



(ภาพ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน)

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

จากนั้น ในระยะสุดท้าย ของการเล่นละครบทบาทสมมติกลุ่ม หลังจากที่ได้รับภารกิจมีความมั่นใจแล้ว ผู้สอนจะให้บทละครซึ่งเป็นบทบาทสมมติแบบกว้างๆ ไม่ได้กำหนดวิธีการพูดให้กับกลุ่ม/คู่ แต่จะให้สมาชิกกำหนดบทพูดด้วยการประชุมร่วมกัน คู่ที่แสดงยอดเยี่ยมตามความมติของเพื่อนผู้เข้าอบรมร่วมกันรับมอบของรางวัลจาก ผู้วิจัย และอาจารย์ชาวต่างประเทศ ผู้สอนสรุปรูปแบบทางภาษา อธิบายขยายความ ภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติภาระงาน



(ภาพ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน)

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ในระยะสุดท้าย ของการเล่นละครบทบาทสมมุติกลุ่ม หลังจากที่ได้รับฟังการฝึกอบรมมีความมั่นใจแล้ว ผู้สอนจะให้บทละครซึ่งเป็นบทบาทสมมุติแบบกว้างๆ ไม่ได้กำหนดวิธีการพูดให้กับกลุ่ม/คู่ แต่จะให้สมาชิกกำหนดบทพูดด้วยการประชุมร่วมกัน จากนั้นผู้สอนจะสรุปรูปแบบทางภาษา อธิบายขยายความ วิเคราะห์รูปแบบทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติการงาน อาจนำเสนอข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาของผู้เข้าฝึกอบรมมารวมกันแก้ไขให้ถูกต้อง ผู้สอนเป็นผู้เพิ่มเติมในส่วนที่ยังบกพร่องให้มีความสมบูรณ์



(ภาพ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน)

ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ผู้เข้าอบรมร่วมแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกที่เข้าร่วมในโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะการพูด โดยได้เขียนเป็น “จดหมายน้อยถึงอาจารย์มล”



ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

ผู้เข้ารับการอบรมทั้งสองกลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษระดับพื้นฐาน และ กลุ่มผู้มีความรู้ภาษาอังกฤษสูงกว่าระดับพื้นฐาน เข้ารับการประเมินทักษะการพูดด้วย ข้อสอบแบบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษ (Paper test) และการพูดภาษาอังกฤษกับอาจารย์ชาวต่างชาติ (Oral test)



ภาพบรรยากาศการอบรม (ต่อ)

หลังจากการอบรมเสร็จสิ้น ผู้วิจัยและอาจารย์ชาวต่างประเทศกล่าวชื่นชม และให้ข้อคิดเห็นแก่ผู้เข้ารับการอบรมเพื่อการนำไปต่อยอดพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้เข้ารับการอบรมทั้งสองกลุ่มต่อไป จากนั้นถ่ายรูปร่วมกันกลุ่ม



ภาคผนวก ณ

หลักสูตรโครงการฝึกปฏิบัติการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้บริหารสาธารณะ (แท็กซี่)

ภายใต้แผนการวิจัย “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ”

ประวัติผู้ทำวิจัย

ประวัติผู้ทำรายงานการวิจัย

ชื่อ – นามสกุล

ดวงกมล ฐิติเวส

วุฒิการศึกษา/สถาบันที่สำเร็จการศึกษา/ปีการศึกษา



D.Ed. (Teaching English for Speakers of Other Languages), The University of Melbourne, Australia., 2009

M.S.in Ed. (Human Development), University of Southern Illinois, Carbondale, U.S.A.,1997

ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2535

วุฒิการศึกษา/สถาบันที่สำเร็จการศึกษา/ปีการศึกษา

Doctor of Education ชื่อย่อ D.Ed. (Teaching English for Speakers of Other Languages), The University of Melbourne, Australia., 2009

Master of Science in Education ชื่อย่อ M.S. in Ed. (Workforce Education and Development), University of Southern Illinois, Carbondale, U.S.A.,1997

ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) ชื่อย่อ ศศ.บ. (ภาษาอังกฤษ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2535

ผลงานวิจัย/การนำเสนอผลงานวิจัย

การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพของผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (The Development of Taxi Drivers' English Speaking Skill) เป็นหัวหน้าโครงการ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ 2558 ตามมติคณะรัฐมนตรี

รูปแบบการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ในมิติของการจัดการภาครัฐร่วมเอกชน” (Collaborative of Public and Private Sectors for The Social Responsible SMEs in Thailand.) เป็นผู้วิจัยร่วม ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ 2556 ตามมติคณะรัฐมนตรี

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพูดภาษาอังกฤษด้วยการวิเคราะห์ความต้องการทางภาษาเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับผู้ขับรถโดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) (The Development of Training Curriculum for Enhancing Taxi Drivers' English Speaking Skill via the Language Need Analysis) ภายใต้งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ

ของผู้ขับรถยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่)” (The Development of Taxi Drivers’ English Speaking Skill) เป็นผู้วิจัยร่วมได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยงบประมาณแผ่นดินปี 2558 (ผ่าน สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ)

การพัฒนาสื่อการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับรถยนต์โดยสารสาธารณะ แท็กซี่แบบมีส่วนร่วม (The Participatory Development of a Multimedia to Enhance Communicative English Use for Publicly Hired Vehicle Operators (Taxi Drivers) ภายใต้แผนโครงการวิจัย “การพัฒนาต้นแบบการดำเนินธุรกิจสหกรณ์รถโดยสารสาธารณะแท็กซี่แบบมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน (The Sustainable Cooperation to Develop the Standardized Practices of Publicly Hired Vehicle Operators (Taxi Drivers) to Enhance the Quality and Public Image)” เป็นผู้วิจัยร่วมได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยงบประมาณแผ่นดินปี 2559 (ผ่าน สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ)

การพัฒนางานวิสาหกิจเพื่อสังคมด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนแบบมีส่วนร่วมตามแนวการสอนภาษาอังกฤษที่ อุดมประสงค์เฉพาะ (Rural Tourism Development via English Teaching for Specific Purposes in Support of the Community-Based Social Enterprises) ได้รับทุนสนับสนุน การวิจัยจาก สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ 2561 ตามมติ คณะรัฐมนตรี

การพัฒนาสื่อการพูดภาษาอังกฤษแบบมีส่วนร่วมสำหรับผู้ขับรถยนต์โดยสารสาธารณะ(แท็กซี่)เพื่อแนะนำ เส้นทางท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (The Participatory Development of Taxi Drivers’ English Speaking Guide Book for Cultural Travel) ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก สำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ 2561 ตามมติคณะรัฐมนตรี

ทุนสนับสนุนจากงบประมาณรายได้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา)

โครงการบริการวิชาการ (ประจำปีงบประมาณ 2561) เรื่อง การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ สื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ ใน ไตรมาส 2 เดือนมีนาคม 2561 พื้นที่ดำเนินโครงการ กรุงเทพมหานคร

โครงการบริการวิชาการ (ประจำปีงบประมาณ 2560) เรื่อง ลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ตามแนวการสอน ภาษาอังกฤษแบบเพื่อนช่วย พื้นที่ดำเนินโครงการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา แขวงลาดปลาเค้า เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

โครงการบริการวิชาการ (ประจำปีงบประมาณ 2560) เรื่อง โครงการคัดแยกขยะแบบวิถีชุมชนสู่การเป็น ชุมชนต้นแบบ หน้าบ้าน..น้อมอง พื้นที่ดำเนินโครงการ อ.บางคนที จ.สมุทรสงคราม

โครงการบริการวิชาการ (ประจำปีงบประมาณ 2559) เรื่อง การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ พื้นที่ดำเนินโครงการ กรุงเทพมหานคร

บทความวิชาการ/การนำเสนอผลงานวิจัย

ผลการใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารในการสอนกฎไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาครูในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (The Effects of Cooperative Groups as Communicative Language Teaching Techniques for Teaching Grammar to English Teacher Candidates in a Rajabhat University) ในการประชุม 2nd International Conference on Education and Management Technology-ICEMT 2012 ประเทศเกาหลีใต้) ประมวลบทความวิจัยการประชุมวิชาการ

ผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการเขียนโดยใช้โครงงาน (The Use of Project to Enhance Writing Skill) ในการประชุม WASET 2013, Zurich, Switzerland, January, 2013 ประมวลบทความวิจัยการประชุมวิชาการ

The Use of Project to Enhance Learning Domains Stated by National Qualifications Framework: TQF ในการนำเสนอผลงานวิจัยการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ International Conference on Educational and Instructional Technology on January, 20-21, 2014 ณ กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ และได้รับการตีพิมพ์ลงในประมวลบทความวิจัยการประชุมวิชาการ

The Academic Achievement of Writing via Project-Based Learning ในการประชุมวิชาการระดับนานาชาติ International Conference on Management, Business and Social Sciences on September, ระหว่างวันที่ 18-19, 2014 ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี และได้รับการตีพิมพ์ลงในประมวลบทความวิจัยการประชุมวิชาการ

The Participatory Planning for Strategic Management of Thai Taxi Cooperative Companies in Bangkok Metropolitan Area ในการประชุมระดับนานาชาติ ACTUAL ECONOMY: LOCAL SOLUTIONS FOR GLOBAL CHALLENGES (AEE-16+) ระหว่างวันที่ 7-13 ธันวาคม 2558 ณ กรุงปราก สาธารณรัฐเช็ก และได้รับการตีพิมพ์ลงในประมวลบทความวิจัยการประชุมวิชาการ

การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการทำงานของแรงงานไทยในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (The Development of Electronics Industry Workforce's English Speaking Using English for Specific Purposes Approach)

การประชุมวิชาการระดับชาติ“การวิจัยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” ระหว่างวันที่ 3 – 4 กันยายน 2558 โรงแรมรอยัล รีเวอร์ กรุงเทพฯ

Enhancing Language Competency of Human Resources as a Business Competitive Advantage via English for Business Purposes ในการประชุมระดับนานาชาติ The 2018 International Academic Multidisciplinary Research Conference ระหว่างวันที่ 1 - 3 มีนาคม 2561 ณ กรุงเวียนนา สาธารณรัฐออสเตรีย

บทความตีพิมพ์

การกำหนดรู้ของนักศึกษาที่มีต่อระดับสมรรถนะทางภาษาอังกฤษของตนเองตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (Graduates’ Perceptions of their English-Language Competency according to Thailand Qualifications Framework for Higher Education) โดย ผศ. ดร. ดวงกมล

ฐิติเวส ศ. ดร.อัจฉรา วงศ์โสธร ผศ. ดร.สุรีย ยอดนิม อยู่ระหว่างการตีพิมพ์ลงในวารสารของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประกาศนียบัตร/วิทยากรรับเชิญหน่วยงาน

ประกาศนียบัตร การนำเสนอผลงานวิจัยเรื่อง “ การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ: การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับรถสาธารณะแท็กซี่” ใน การประชุมสวนสุนันทาวิชาการระดับชาติ ด้านการวิจัยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ครั้งที่ 7 ปี พ.ศ.2560 วันที่ 24 พฤศจิกายน 2560

ประกาศนียบัตร การนำเสนอผลงานวิจัยเรื่อง “การสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสมรรถนะทางภาษาอังกฤษของตนเองในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ใน การประชุมสวนสุนันทาวิชาการระดับชาติ ด้านการวิจัยเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ครั้งที่ 7 ปี พ.ศ.2560 วันที่ 24 พฤศจิกายน 2560

วุฒิบัตรการเข้าร่วมโครงการอบรมการใช้งาน Google Apps for Education ณ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างวันที่ 4 – 5 สิงหาคม 2559

จดหมายเชิญเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนาการจัดการธุรกิจสหกรณ์อย่างมืออาชีพ” รุ่นที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรมได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ รองผู้จัดการสหกรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ วันที่ 18-21 ธันวาคม 2559

จดหมายเชิญเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนากิจการธุกิจสหกรณ์อย่างมืออาชีพ” รุ่นที่ 3 ผู้เข้ารับการอบรมได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ รองผู้จัดการสหกรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ วันที่ 6-9 ธันวาคม 2559

จดหมายเชิญเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนากิจการธุกิจสหกรณ์อย่างมืออาชีพ” รุ่นที่ 2 ผู้เข้ารับการอบรมได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ รองผู้จัดการสหกรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ วันที่ 26-29 ธันวาคม 2559

จดหมายเชิญเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนากิจการธุกิจสหกรณ์อย่างมืออาชีพ” รุ่นที่ 2 ผู้เข้ารับการอบรมได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ รองผู้จัดการสหกรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ เดือนพฤศจิกายน 2559 – มีนาคม 2560

Certificate of Attendance for The Newton Fund Workshop “International of Higher Education: Developing Values-Based Intercultural Research Approaches”. Dusit Thani Bangkok, Thailand, 6-9 January 2016

Certificate of Presentation for outstanding research paper presentation on “Enhancing Language Competency of Human Resources as a Business Competitive Advantage via English for Business Purposes” Organized by ICBTS Conference Center & IJBTS International Journal of Business Tourism & Apply Science on the Roomz hotel Vienna, Austria.

จดหมายเชิญเป็นวิทยากร ในโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนากิจการธุกิจสหกรณ์อย่างมืออาชีพ” รุ่นที่ 2 ผู้เข้ารับการอบรมได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ รองผู้จัดการสหกรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการสหกรณ์ ระหว่างวันที่ 31 มกราคม – 3 กุมภาพันธ์ 2560

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิการสอบวิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต วันที่ 14 พฤศจิกายน 2560 ณ ห้องประชุมบัณฑิตภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม

คณะกรรมการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานศูนย์องค์ความรู้ด้านสหกรณ์ ตามคำสั่งกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ 636/2559 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานศูนย์องค์ความรู้ด้านสหกรณ์ ดำเนินงานวิชาการ กำหนดรายละเอียดของหลักสูตรการสหกรณ์ และภาษาอังกฤษเบื้องต้น