

การพัฒนาบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์สำหรับนักศึกษา
สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
(ศูนย์ภูเก็ต)

The Development of Supplementary English Lessons of Tour Guides
for Fourth Year Students in Majoring of Hotel and Tourism
Management at Rajapruk University (Phuket Center)

วัชรินทร์ เกิดทรัพย์

อาจารย์ประจำ หลักสูตรสาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ภูเก็ต
Tel.089-5877803 อีเมล: watcharinkeadsap@hotmail.com

Watcharin Keadsap

Lecturer, Department of Hotel and Tourism Management, Faculty of Business
Administration,
Rajapruk University, Phuket Center

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์สำหรับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ภูเก็ต และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ภูเก็ต จำนวน 80 คน เครื่องมือในการวิจัยได้แก่ บทเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 2 จำนวน 5 บทเรียน ดำเนินการวิจัยโดยให้ นักศึกษาทำแบบฝึกหัดท้ายบทหลังการเรียนการสอนในแต่ละบท จำนวน 5 ชุด ทดสอบด้วยแบบทดสอบหลังเรียนจบทุกบท และประเมินบทเรียนการสอนด้วยแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่นักศึกษามีต่อบทเรียนการสอนจนครบทั้ง 5 บทเรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาประสิทธิภาพของบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ โดยใช้เกณฑ์ E1/E2 หรือ 80/80 และวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อเอกสารการสอนโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์มีค่าเท่ากับ 80.125/80.541 ถือว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดีมาก และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอยู่ในระดับดีทุกบทเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยด้านเนื้อหา 4.030 ด้านรูปแบบบทเรียน 3.982 ด้านประโยชน์ 3.910 และด้านกิจกรรม 3.905

คำสำคัญ บทเรียนการสอน ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ แบบฝึกหัดท้ายบท

Abstract

The purpose of this research was to test the effectiveness of supplementary English lessons of tour guides for fourth year students in majoring of hotel and tourism management at Rajapruk University (Phuket center) and to study the students' satisfactions toward the materials. The sample consisted of 80 fourth year students of business administration in Hotel and Tourism Management at Rajapruk University (Phuket Center).

The material was the five lessons in English for Tour Guide 2 course. The students were given an exercise after the completions of each lesson. After the conclusion of all 5 lessons, the students were given a posttest. The both data from exercises and posttest were analyzed for effectiveness by using E1/E2 or 80/80. Additionally, a questionnaire was given to the students by following each lesson. The mean and standard deviation of the questionnaire scores were used to assess the students' satisfactions toward the materials.

The findings were revealed that the effectiveness of the supplement English lesson of tour guides was 80.125 and 80.541. This means that the constructed materials were highly effective. Additionally, the students' satisfactions toward the five English lessons of tour guides were highly positive. As the mean of content was 4.030, lesson format was 3.982, advantage was 3.910 and activity was 3.905.

Keywords: Supplementary English lesson, effectiveness, satisfaction, exercise

บทนำ

ในโลกปัจจุบัน ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือที่จำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในฐานะที่เป็นภาษาหลักในการติดต่อสื่อสารระหว่างชนชาติต่างๆอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในประเทศไทยซึ่งมีชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ประกอบธุรกิจหรือพำนักอาศัยเป็นจำนวนมาก ภาษาอังกฤษจึงยังมีบทบาทและความสำคัญสำหรับผู้ที่อยู่ในสาขาอาชีพ ที่ต้องติดต่อกับชาวต่างประเทศ เช่น มัคคุเทศก์ เป็นต้น คำว่า มัคคุเทศก์ มีรากศัพท์มาจากภาษาบาลีว่า มคค + อุเทศก แปลว่าผู้นำทาง ผู้อธิบายทาง ตามความหมายโดยทั่วไป หมายถึงผู้ที่ทำหน้าที่นำผู้อื่นไปยังสถานที่ต่างๆ และให้คำอธิบายแนะนำเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Guide หรือ Tour Guide หรือ Tourist Guide มัคคุเทศก์ในปัจจุบันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้นำเที่ยวเป็นทั้งผู้อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้านการพักรแรม ด้านการรับประทานอาหาร ด้านการเดินทางและด้านอื่นๆจึงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับเส้นทางตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆในท้องถิ่นหรือสถานที่นั้นๆเป็นอย่างดี สามารถอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และให้ความรู้ความเข้าใจ รวมทั้งความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่นี้ต่อมาได้กลายเป็นอาชีพสำคัญอย่างหนึ่งในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว [ฉันทิช วรรณธอม, 2551]

จากการศึกษาความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวพบว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น เช่น วรรณสิริ โมรากุล (2558) สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวปี 2558 ว่ามีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางมาเที่ยวไทยจำนวน 29.88 ล้านคน สร้างรายได้ 1.44 ล้านล้านบาท และนักท่องเที่ยวคนไทยจำนวน 138.8 ล้านคน สร้างรายได้ 7.9 แสนล้านบาท ส่งผล ปี 2558 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยว 223 ล้านล้านบาท และทำให้ภาวะการมีงานทำมากขึ้น รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายสู่ประชากรทั่วประเทศ ในประเทศไทย การท่องเที่ยวสร้างความเจริญไปสู่ท้องถิ่น และเกิดการจ้างงาน สร้างอาชีพใหม่ทั้งทางตรง ได้แก่ธุรกิจที่พัก แรม ธุรกิจนำเที่ยว ภัตตาคารและร้านอาหาร ร้านค้าของที่ระลึก บริษัทการบิน การขนส่ง ธุรกิจบันเทิงและพักผ่อน และจ้างงานทางอ้อม ได้แก่ การจ้างงานในด้านการเกษตร วัตถุดิบ สถาบันการเงิน และสถาบันการศึกษาต่างๆ (นิศา ชัชกุล, 2554)

การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศนั้นประการสำคัญต้องมีการผสมผสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนอย่างเป็นองค์รวม เพื่อสร้างความสมดุลในทุกมิติ ทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยยังคงสามารถสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในระยะยาว ดังนั้นในส่วนของสถาบันการศึกษาจึงควรเตรียมการเพื่อผลิตแรงงานหรือบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้รองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2558 ททท สรุปแผนส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยว ประกาศเป็น “ปีท่องเที่ยววิถีไทย” (2015 Discovery Thainess Year)

เนื่องด้วยอิทธิพลของกระแสเศรษฐกิจการค้าและวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี การเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยยุคปัจจุบันจึงเน้นการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจหรือภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP : English for Specific Purposes) ซึ่งเป็นภาษาอังกฤษที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ (Hutchinson and Waters, 1989) ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ในการเรียนและลักษณะการประกอบอาชีพในสังคมปัจจุบันดังนั้นสถาบันการศึกษาจึงควรออกแบบหลักสูตรและรายวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักศึกษาไทยยังอยู่ในระดับที่ไม่ดีเท่าที่ควรและไม่เพียงพอต่อระดับความต้องการของสถานประกอบการทางด้านธุรกิจ จากการศึกษาวิจัยหลายท่าน อาทิ ชูติมา กองถัน (2556) พบว่าความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนยังอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง เพราะผู้เรียนไม่สามารถสื่อสารได้อย่างทันท่วงที่มีผลต่อการพูดของผู้เรียนคือไม่มีความมั่นใจในการใช้ภาษาและมีการฝึกฝนที่ไม่เพียงพอ เช่นเดียวกับ ณัฏฐนรี ฤทธิ์รัตน์ (2557) มีผลวิจัยว่า นักศึกษา 90% ที่มีคะแนนความสามารถด้านภาษาอังกฤษต่ำ ให้ความคิดเห็นว่า ความกลัวและความกังวลเป็นปัญหาใหญ่เนื่องจากนักศึกษากลัวว่าคู่สนทนา จะไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ตนเองพูด กลัวว่าตนเองจะพูดผิด กลัวจะใช้ไวยากรณ์ผิด ทำให้นักศึกษาไม่กล้าพูดภาษาอังกฤษ และไม่กล้าแสดงออก อีกทั้งนักศึกษายังให้ความเห็นว่าบางครั้งก็ไม่สามารถนึกศัพท์ภาษาอังกฤษได้เลยเนื่องจากความรู้ด้านคำศัพท์ไม่เพียงพอ นอกจากนี้ ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ (2557) กล่าวว่าสำหรับประเทศไทยพบว่าแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยยังขาดทักษะที่สำคัญในเรื่องของภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับดัชนีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษ (English Proficiency Index: EPI) ที่พบว่าประเทศไทยถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีความคล่องแคล่วของการใช้ภาษาอังกฤษในระดับต่ำมาก (อันดับที่ 62 จาก 70 ประเทศ ค่าดัชนี 45.35) (Education First, 2015)

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ตระหนักในความสำคัญของข้อมูลดังกล่าวมหาวิทยาลัยจึงเปิดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 2 เป็นกลุ่มวิชาเอกเลือก ในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว หลักสูตร 4 ปี (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554) เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้โครงสร้างภาษาอังกฤษ คำศัพท์ สำนวน ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการนำชมสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ และโบราณสถานกรุงเทพมหานคร และโบราณสถานสุโขทัย อโยธยา นครปฐม เพชรบุรีและสถานที่สำคัญในท้องถิ่น การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับศิลปหัตถกรรมไทย การศึกษานอกสถานที่รวมถึงการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในงานมัคคุเทศก์การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดการเดินทาง การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว การกรอกแบบฟอร์มที่ใช้ในการเดินทางและที่พัก สถานที่ซื้อของที่ระลึก การแลกเปลี่ยนเงินตรา โดยเน้นการ

พัฒนาทักษะด้านการฟังและการพูด แล้วนำผลการวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างบทเรียนและออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนในการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ โดยยึดแนวคิดในการสร้างเอกสารการสอนและบทเรียนของนักการศึกษา 3 ท่าน ได้แก่ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson and Waters) นูแนน(Nunan) และโรบินสัน (Robinson) ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงานด้านการท่องเที่ยวของท้องถิ่นเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อหาประสิทธิภาพของบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์สำหรับนักศึกษาสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ศูนย์ภูเก็ต) ตามเกณฑ์ 80/80
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์

วิธีการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย ได้แก่ 1. ประสิทธิภาพของบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ที่สร้างขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 80/80 และ 2. นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับดีต่อบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์

ทั้งนี้ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฮัทชินสันและวอเตอร์ (Hutchinson and Waters, 1989) กล่าวว่า การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้เป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งอาจจะเป็นความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นวัตถุประสงค์เฉพาะกลุ่ม แต่ทั้งผู้เรียนและผู้สอนจะต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน และวิธีการสอนนั้นอาจแตกต่างจากการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป

โรบินสัน (Robinson, 1991) กำหนดเกณฑ์ของวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจว่าการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน นั่นคือผู้เรียนเรียนภาษาไม่เพียงเพราะสนใจในภาษาอังกฤษหรือวัฒนธรรมของภาษา แต่ยังรวมถึงเรียนภาษาอังกฤษเพื่อประกอบอาชีพและการศึกษาด้วยเช่นกัน ดังนั้นหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ต้องกำหนดขึ้นจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน (Needs analysis) เพื่อชี้ชัดว่าผู้เรียนมีความต้องการเรียนภาษาอังกฤษและใช้ภาษาอังกฤษในด้านใดบ้าง และในชั้นเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจควรประกอบด้วยผู้เรียนที่มีจุดประสงค์หรือเป้าหมายในการเรียนรู้เดียวกันหรือคล้ายคลึงกันเพื่อให้ผู้เรียนจะสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ด้วยกัน

สตรีเวนส์ (Stevens, 1997) ได้ให้ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ว่าเป็นการสอนภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน หัวข้อและเนื้อหาที่เรียนจะอยู่ในขอบเขตที่ผู้เรียนต้องการ มีความสัมพันธ์กับอาชีพ หรือวัตถุประสงค์เฉพาะ การสอนอาจจะมุ่งเน้นไปที่ทักษะเฉพาะด้าน เช่น การฟัง การอ่าน เป็นต้น

นูแนน (Nunan, 1995) เสนอเกณฑ์ในการประเมินบทเรียนทางภาษาที่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการจัดลำดับภาระงานและกิจกรรมในบทเรียนดังนี้ ข้อมูลทางภาษาต้องมาจากเอกสารจริง สร้างกิจกรรมการแก้ปัญหาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการสื่อความหมาย สร้างภาระงานที่สอดคล้องกับความต้องการในการสื่อสารในชีวิตจริง เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในชั้นเรียน โดยมีภาระงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตจริง และให้ครูผู้สอนและผู้เรียนสร้างบทบาทหลากหลายบทบาทโดยใช้ภาษาตามสถานการณ์ต่างๆ เป็นต้น

หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของกระทรวงศึกษาธิการ (2551) กล่าวในกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ มุ่งหวังให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อภาษาต่างประเทศ สามารถใช้ภาษาต่างประเทศ สื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ แสวงหาความรู้ ประกอบอาชีพ และศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องราวและวัฒนธรรมอันหลากหลายของประชาคมโลก และสามารถถ่ายทอดความคิดและวัฒนธรรมไทยไปยังสังคมโลกได้อย่างสร้างสรรค์

พิณสุตา สิริรังศรี (2555) กล่าวว่าไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยดังกล่าวนี ใครจะเป็นผู้จัดก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียน บ้าน วัดหรือศาสนสถาน ชุมชนองค์กรชุมชน แหล่งเรียนรู้ สถาบันสังคม สถานประกอบการ เอกชน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ต้องเป็นความร่วมมือและผนึกกำลังกัน ขององค์กรที่มีในท้องถิ่นและชุมชนนั้นๆ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้มี 1 กลุ่ม คือนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ศูนย์ภูเก็ต) ที่กำลังเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ 2 ในภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 80 คน และกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบทเรียน แบบฝึกหัดและแบบสอบถามประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามวิธีของ ลิเคอร์ท (Likert, 1986) คือ 1) บทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ จำนวน 5 บท 2) แบบฝึกหัดท้ายบทหลังการเรียนแต่ละบทจำนวน 10 ข้อต่อ 1 ฉบับ มีจำนวน 5 ฉบับ รวมคะแนน 50 คะแนน เพื่อทดสอบความเข้าใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนนั้นๆ 3) แบบทดสอบวัดความสามารถในการเรียนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์จำนวน 1 ฉบับ สำหรับทดสอบหลังเรียน จำนวน 30 ข้อ เพื่อทดสอบทักษะการอ่าน 10 ข้อ ทดสอบความสามารถในการพูดทางอ้อม โดยทำเป็นบทสนทนา 20 ข้อ 4) แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียน

การสอนจำนวน 15 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบบทเรียน จำนวน 4 ข้อ ด้านเนื้อหา
จำนวน 4 ข้อ ด้านกิจกรรม จำนวน 4 ข้อ และด้านประโยชน์ จำนวน 3 ข้อ

วิธีการเก็บข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นการใช้บทเรียนการสอนโดยใช้บทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ที่ผู้วิจัย
สร้างขึ้น โดยสร้างบทเรียนการสอนจากหนังสือประกอบการเรียนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์
2 ชื่อ English For Tourist Guides, second edition by Lertporn Parasakul สัปดาห์ละ 3
ชั่วโมง รวม 6 สัปดาห์ จำนวน 5 บทเรียน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 โดยผู้สอนแจ้ง
จุดประสงค์พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนและเนื้อหาของบทเรียนการสอนแล้วให้นักศึกษาฝึกใช้ภาษาเพื่อ
เสริมทักษะการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ โดยเน้นการใช้ทักษะสัมพันธ์ทั้งการพูด ฟัง อ่าน
เขียน

2. ขั้นทดสอบระหว่างเรียน ให้นักศึกษาสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ชั้นปี
ที่ 4 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ศูนย์ภูเก็ต) จำนวน 80 คน ทำแบบฝึกหัดหลังเรียนแต่ละบทเพื่อ
ประเมินความเข้าใจระหว่างเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบฝึกหัดที่ 1 เรื่อง Talking about Thai Food . เติมคำในช่องว่างจำนวน 10 ข้อ เป็น
บทสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวในหัวข้อเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต้องการถามมัคคุเทศก์
เกี่ยวกับอาหารไทย เช่น แกงเขียวหวานไก่ เป็นต้น

แบบฝึกหัดที่ 2 เรื่อง Thai Handicrafts and Local Attractive อ่านบทความสถานที่
ท่องเที่ยว ในท้องถิ่นจำนวน 2 เรื่อง เกี่ยวกับมัคคุเทศก์พานักท่องเที่ยวไปเที่ยวสวนผีเสื้อในจังหวัด
ภูเก็ตและแวะชมร้านขายของที่ระลึกและสาธิตเรื่องมะม่วงหิมพานต์ ที่โชว์รูมของศรีบูรพาออคิต และ
ตอบคำถามบทความละ 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ

แบบฝึกหัดที่ 3 เรื่อง Talking about Gem Stones เติมบทสนทนาระหว่างมัคคุเทศก์
และนักท่องเที่ยวให้สมบูรณ์ จำนวน 10 ข้อ เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวถามมัคคุเทศก์เกี่ยวกับอัญมณีที่ขาย
ในประเทศไทย เช่น ทับทิม มรกต โกเมน โอปอล ไพลิน และเพชร เป็นต้น

แบบฝึกหัดที่ 4 เรื่อง Buddhism and Thai Way of Life อ่านบทสนทนาของมัคคุเทศก์
เพื่อตอบคำถามนักท่องเที่ยว เมื่อเห็นพระบิณฑบาต จำนวน 5 ข้อ และเลือกประโยคสนทนาของ
มัคคุเทศก์ เกี่ยวกับเรื่องความแตกต่างระหว่างพระพุทธศาสนาระหว่างหินยานและมหายาน จำนวน
5 ข้อให้ถูกต้อง รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ

แบบฝึกหัดที่ 5 เรื่อง Buddhism and Superstition เติมบทสนทนาในส่วนของ
มัคคุเทศก์ให้ถูกต้อง เมื่อนักท่องเที่ยวถามเกี่ยวกับศาลพระภูมิ และพระห้อยคอ จำนวน 10 ข้อ

3. ขั้นทดสอบหลังเรียนเมื่อทำการสอนครบทั้ง 5 บทเรียนแล้ว ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง
ทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์เพื่อนำคะแนนที่ได้ไป

คำนวณหาประสิทธิภาพของบทเรียนการสอน และเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนภาษาอังกฤษของมัธยมศึกษาระหว่างเรียนและหลังการเรียนบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัธยมศึกษาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบบทดสอบหลังเรียนจะมีทั้งหมด 30 ข้อแบบปรนัย 4 ตัวเลือกโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนแรก ทดสอบการอ่านบทความ 2 เรื่อง ได้แก่ วัดพระทอง จังหวัดภูเก็ต และ ประวัติศาสตร์ภูเก็ต จำนวน 10 ข้อ และตอนที่สองเป็นการทดสอบการพูด ทำแบบทดสอบทางอ้อมเป็นบทสนทนาจำนวน 20 ข้อ

4. ค้นหาประสิทธิภาพของบทเรียนการสอน โดยเอาผลคะแนนสัมฤทธิ์จากขั้นตอนที่ 5 และ 6 มาใช้ในสูตร $E1/E2$ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ของชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556)

5. ขึ้นสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัธยมศึกษา เน้น 4 ด้านคือด้านรูปแบบบทเรียน จำนวน 4 ข้อ ด้านเนื้อหา จำนวน 4 ข้อ ด้านกิจกรรม จำนวน 4 ข้อ และด้านประโยชน์ จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ และประเมินความคิดเห็น

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนแรกหลังการเรียนการสอนแต่ละบท ผู้วิจัยให้นักศึกษากรู๋ตัวอย่าง คือนักศึกษาสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ (ศูนย์ภูเก็ต) จำนวน 80 คน ทำแบบฝึกหัดท้ายบทจำนวน 10 ข้อ 10 คะแนนต่อบท จนครบ 5 บท รวมทั้งสิ้น 50 คะแนน และเมื่อเสร็จสิ้นการสอนทั้ง 5 บท ได้ทำการทดสอบหลังเรียน อีกจำนวน 30 ข้อ 30 คะแนน และมีผลคะแนนทั้ง 2 อย่างดังนี้ ผล $E1 / E2 = 80.125 / 80.541$ แสดงให้เห็นว่า ในขั้นทดลองทำแบบฝึกหัดท้ายบทได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.125 และทำแบบทดสอบหลังเรียนได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.541 กับนักศึกษาทั้งหมด 80 คน ซึ่งผลทั้งสองสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 80/80 จึงสรุปได้ว่า บทเรียนการสอนที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่สอง วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่นักศึกษามีต่อคุณสมบัติของเอกสารการสอนด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านรูปแบบบทเรียน ด้านเนื้อหา ด้านกิจกรรม และด้านประโยชน์ จากแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่นักศึกษามีต่อเอกสารการสอนทั้ง 5 บทเรียน หลังจากการเรียนการสอนโดยใช้บทเรียนการสอนแต่ละบท สรุปตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุประดับความพึงพอใจที่นักศึกษามีต่อคุณสมบัติของเอกสารการสอนด้านต่างๆที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้น

ระดับความพึงพอใจที่นักศึกษามีต่อคุณสมบัติของเอกสารการสอนด้านต่างๆ	$\bar{x}$	SD	ระดับความความคิดเห็น
1. ด้านรูปแบบบทเรียน	3.98	0.77	มาก
2. ด้านเนื้อหา	4.03	0.75	ดีมาก
3. ด้านกิจกรรม	3.90	0.76	มาก
4. ด้านประโยชน์	3.91	0.81	มาก
รวม	3.96	0.77	มาก

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจที่นักศึกษามีต่อคุณสมบัติของเอกสารการสอนด้านต่างๆพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$, $SD=0.77$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านรูปแบบบทเรียน ด้านประโยชน์ และด้านกิจกรรม อยู่ในระดับมาก

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บทเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.125/80.541 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 แสดงว่าบทเรียนการสอนที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีสาเหตุมาจากบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ที่สร้างขึ้นตรงกับความต้องการของนักศึกษาและถือว่าการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ โรบินสัน (Robinson, 1991) ที่กล่าวว่า การสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ ต้องประกอบด้วยขอบเขตองค์ความรู้สำคัญ 3 ประการ คือ องค์ความรู้ด้านตัวภาษา องค์ความรู้ด้านการเรียนการสอน และความสนใจเฉพาะสาขาวิชาของกลุ่มผู้เรียน เพราะกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว จึงเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้เรียนได้นำไปใช้ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในอนาคตได้ ดังนั้นบทเรียนการสอนฉบับนี้เน้นเนื้อหาข้อมูลที่ใกล้ชิดเพื่อวัตถุประสงค์ทางอาชีพ ดังคำสรุปของ สตรีเวนส์ (Stevens, 1997) ว่าการสอนภาษาอังกฤษควรจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และต้องมีความสัมพันธ์กับอาชีพ การสอนอาจจะมุ่งเน้นไปที่ทักษะเฉพาะด้าน เช่น การฟัง การอ่าน เป็นต้น นอกจากนี้บทเรียนการสอนฉบับนี้เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติ

กิจกรรม ส่วนครูผู้สอนมีบทบาทเพียงผู้อำนวยความสะดวก ฝึกผู้เรียนให้กล้าแสดงออก ในบทบาทบาทสมมุติ สอดคล้องกับแนวคิดของ นูแนน (Nunan, 1995) ว่าการสอนภาษาอังกฤษที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในชั้นเรียนโดยมีการงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตจริง

2. จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านรูปแบบบทเรียนพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจที่ดี เนื่องจากเอกสารมีรูปแบบที่สอดคล้องกันเป็นระบบ แต่การใช้สื่อการสอนประกอบบทเรียนที่น่าสนใจและสอดคล้องกับเนื้อหาไม่สูงนัก อาจจะเป็นเพราะขาดแรงจูงใจในด้านรูปภาพที่ควรมีสีสันสะดุดตาสื่อประกอบการสอน ดังผลงานวิจัยของพัชรพร รัตนโรภาส (2555) ว่าสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการ ซึ่งถูกนำมาใช้ในการเรียนการสอนเพื่อเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และเจตคติ จากผู้สอนหรือแหล่งความรู้ไปยังผู้เรียนช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนที่ตั้งไว้

ด้านเนื้อหา พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจที่ดีมาก เนื่องจากนักศึกษาเข้าใจความสำคัญและบทบาทหน้าที่ของมัคคุเทศก์ และเป็นเนื้อหาบทเรียนเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน และสอดคล้องกับจุดประสงค์ของสาขาวิชา ดังผลวิจัยของ พิมพรรณ รังสิกรรพุม (2553) กล่าวว่าคุณลักษณะที่ดีของมัคคุเทศก์ ควรจะมีความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศที่สามารถใช้การได้และสามารถสื่อสารภาษากับนักท่องเที่ยวได้อย่างรู้เรื่องและเข้าใจ และควรจะมีทักษะในการพูด อ่าน ฟัง เขียน ในภาษาต่างประเทศนั้นๆ ได้ด้วย

ด้านกิจกรรม พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจที่ดี อาจจะมีสาเหตุมาจากนักศึกษาได้มีโอกาสฝึกทักษะการพูด แสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์ต่างๆ จึงทำให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นและปฏิบัติกิจกรรมอย่างสนุกสนาน ดังทัศนคติของ สตรีเวนส์ (Stevens, 1997) กล่าวว่าการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะเฉพาะที่จำเป็นต่อการนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ ควรคำนึงถึงโครงสร้างไวยากรณ์ ตลอดจนส่งเสริมความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

ด้านประโยชน์ พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจที่ดี เนื่องจากส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง ตลอดจนสามารถถ่ายโอนความรู้ไปใช้ในชีวิตจริงเมื่อประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ในอนาคตได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ นูแนน (Nunan, 1995) ที่เสนอให้ใช้เอกสารการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ภาษาในบริบทของการเรียนรู้ที่สมจริง เพื่อให้สามารถนำความรู้ในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้ในโลกของความเป็นจริงได้

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์

1. ต้องคำนึงถึงความยากง่าย และความหลากหลายของแบบฝึกหัดท้ายบท

2. ควรผลิตสื่อการสอนที่มีภาพประกอบสวยงามและหลากหลาย
3. แบบทดสอบควรเน้นทักษะการพูดโดยตรง อาจจะทำให้ระยะเวลาในการฝึกพูดมากขึ้นกว่าเดิม ตลอดจนใช้ภาษาได้อย่างมีอิสระและสร้างสรรค์ด้วยตนเองเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรสำรวจความต้องการของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว หรือวิเคราะห์จากความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลมาสร้างเพิ่มเติมในบทเรียนภาษาอังกฤษของมัคคุเทศก์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ.(2551).**หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน**.ค้นเมื่อ25 กุมภาพันธ์ 2559, จาก http://www.psc.ac.th/docs/laws/education_core2551.pdf
- ฉันทิช วรรณธอม.(2551).**หลักการมัคคุเทศก์**.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ชุดิมา กองถัน.(2556).**การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้ภาพชุดประกอบการบรรยายแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและสถานการณ์จำลองในจังหวัดเพชรบูรณ์ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2559, จาก http://research.pcru.ac.th/rdb/pro_data/files/5602009.pdf
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์.(2556).**การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน**. **วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย**, ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1), หน้า 7-14
- ณัฐฐันรี ฤทธิรัตน์.(2557).**ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย**.ค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2559,จาก <http://gsbooks.gs.kku.ac.th/57/grc15/files/hmp39.pdf>
- นิศา ชัชกุล.(2554).**อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว** กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พิณสุดา สิริธรรังศรี.(2555).**การจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชนประสบการณ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติ**.กรุงเทพฯ:ภาพพิมพ์
- พิมพ์พรณ รังสิกรรพม.(2553).**การจัดการมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยชุมชนบนพื้นที่สูงตำบลทุ่งสมอ อำเภอเข้าค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์**. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2559, จาก http://research.pcru.ac.th/rdb/pro_data/files/5203001.pdf
- พัชรพร รัตนโรภาส.(2555).**สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนวิชา ENG321 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมวลชน สาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ**. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.spu.ac.th/liberal-arts/files/2013/08/4.1-2-2-2-รายงานวิจัยENG321.pdf>

- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2557). แรงงานไทยในบริบทใหม่เมื่อเปิดประชาคมอาเซียน. ค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://tdri.or.th/tdri-insight/thai-labour-in-aec-context/>
- วรรณสิริ โมรากุล.(2558).สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวปี 2558 ฐานเศรษฐกิจ. ค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.thansettakij.com/2016/01/08/25115>
- Education First. (2014). EF English Proficiency Index 2015.Retrieved February 25,2016, from <http://www.ef.co.th/epi/>
- Hutchinson and Waters.(1989). English for Specific Purposes. Cambridge:Cambridge University Press
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology** 140:1–55.
- Nunan D.(1995).**Designing Tasks for the Communicative Classroom**. Cambridge: Cambridge University press. Robinson
- P.C.(1991). **ESP Today : A Practitioner’s Guide**. New York:Prentice Hall.Savignou,
- S. J. (1983). Communicative Competence:Theory and Classroom
- Stevens P.(1997).**Special-Purpose Language Learning: A Perspective**.Language Teaching and Linguistics 10.