

การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะ
ในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช*

DEVELOPMENT OF AN ENGLISH HANDBOOK FOR PUBLIC
TRANSPORT DRIVERS IN KHANOM DISTRICT
NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

รัชฎาภา ทองใส

Patchayapa Thongsai

คมสิทธิ ลิทธิประการ

Komsit Sittipragan

ลดาวัลย์ จันทวงศ์

Ladawan Jantawong

โสพิศพิไล ทองใส

Sopisilai Thongsai

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่)

Rajamangala University of Technology Srivijaya Nakhon Si Thammarat Saiyai Campus, Thailand

E-mail: patchayapa.t@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะ เพื่อพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ขับขี่รถสาธารณะในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษ จำนวน 53 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ แบบประเมินคู่มือภาษาอังกฤษ คู่มือภาษาอังกฤษ แบบสอบถามความพึงพอใจและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ขับขี่รถสาธารณะมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก เพราะบางคนไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้ หรือบางคนสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้บ้าง แต่ใช้ภาษาอังกฤษได้ไม่ถูกต้อง ผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือภาษาอังกฤษสรุปผลการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษในด้านเนื้อหา โดยมีหัวข้อเรื่องการทักทาย ผู้โดยสาร การกล่าวขอบคุณและกล่าวอำลาผู้โดยสาร การสอบถามจุดหมายปลายทาง การบอกราคาและการบอกทางให้ผู้โดยสารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 5.00, 5.00, 4.67, 4.67 และ 4.33) ตามลำดับ และผู้ขับขี่รถสาธารณะมีความพึงพอใจต่อคู่มือภาษาอังกฤษในภาพรวม

* Received 9 July 2020; Revised 6 September 2020; Accepted 13 September 2020



อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าผู้ขับชีรรถสาธารณะมีความพึงพอใจในด้านการนำไปใช้ ด้านเนื้อหาของคู่มือและด้านรูปแบบของคู่มืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$ 4.40 และ 4.23) ตามลำดับ ส่วนแนวทางในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับชีรรถสาธารณะ คือจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษในรูปแบบออนไลน์เพื่อการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวกและง่ายขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนา, คู่มือภาษาอังกฤษ, ผู้ขับชีรรถสาธารณะ

Abstract

The purposes of this mixed methods research article were to explore public transport drivers' needs for an English handbook, to develop an English handbook for public transport drivers and to investigate the satisfaction of 53 public transport drivers in Khanom district, Nakhon Si Thammarat province towards using the English handbook by purposive sampling. The research instruments consisted of an English needs survey, an English handbook evaluation form, English handbook, a satisfaction survey and In-depth Interview form. Statistical data analysis comprised means and standard deviation. The results indicated high levels of the public transport drivers' needs of using English because some public transport drivers could not communicate in English with foreigners, or some could communicate in English but they used English incorrectly. According to experts' evaluation of the handbook, the finding of development the English handbook regarding contents on greetings, thanking and saying goodbye, asking for destination, telling the fare and giving directions were at the highest levels ($\bar{x} = 5.00, 5.00, 4.67, 4.67$ and 4.33 respectively). The public transport drivers' overall satisfaction with the handbook was at the highest level ($\bar{x} = 4.37$). Considering individual aspects, it was found that the public transport drivers had the highest level of satisfaction toward utilizing the handbook, its contents and format ($\bar{x} = 4.48, 4.40$ and 4.23 respectively). It was suggested that an online English manual for public transport drivers be created for more convenient and easier information access.

Keywords: Development, English Handbook, Public Transport Drivers



บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่สามารถใช้สื่อสารได้อย่างเข้าใจตรงกันทั่วโลก มีผู้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่จำนวน 330 ล้านคน และใช้โดยประชากรทั่วโลกทั้งหมดประมาณ 1.8 พันล้านคน (ชมพู่ อิศริยาวัฒน์, 2561) ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาสำคัญที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน ทั้งด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ และด้านการบริการ เป็นต้น ภาษาอังกฤษมีความสำคัญกับคนไทยในการดำรงชีวิตเพื่อประกอบอาชีพอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านการท่องเที่ยว (กฤษณา สิกขมาน, 2554) ซึ่งในประเทศไทยนั้นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมหลักที่ทำรายได้ให้ประเทศมากที่สุดและมีบทบาทสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในชุมชนท้องถิ่นในแต่ละภูมิภาค (Industrial news, 2561)

ปัจจุบันนี้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศไทยและนิยมเดินทางต่อไปยังแต่ละภูมิภาคในจังหวัดต่าง ๆ เช่น ภูเก็ต ชลบุรี กระบี่ สุราษฎร์ธานี เชียงใหม่ ประจวบคีรีขันธ์ ระยอง นครพนม นครศรีธรรมราช เป็นต้น ในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวในปี 2559 มากกว่า 80,000 คนและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายตามความนิยมของชาวต่างชาติ ได้แก่ วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหารที่เป็นมรดกโลก และทะเลขนอม เป็นต้น การเดินทางของนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ เหล่านั้นส่วนใหญ่จะเป็นการเดินทางโดยรถเช่าหรือรถสาธารณะ เช่น รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ รถตู้สาธารณะ เป็นต้น แต่จากการสัมภาษณ์บุคคลที่มีประสบการณ์ในการขับขีรถสาธารณะในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชได้ข้อมูลว่า ผู้ขับขีรถสาธารณะโดยเฉพาะรถตู้โดยสารมีปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติมาก และมีความต้องการฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษหากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมหรือจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษให้กับผู้ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง จะเป็นประโยชน์อย่างมาก (सानิตย์ แซ่ฮ่วย, 2563) จากงานวิจัยของ เขมิกา ขาวสำลี และคณะ พบว่าผู้ประกอบการพานวดแผนไทยมีการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างสุภาพและถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และสามารถใช้อังกฤษแทนการใช้ท่าทางหลังจากใช้คู่มือภาษาอังกฤษ (เขมิกา ขาวสำลี และคณะ, 2554) และงานวิจัยของ กรชนก แสงพานิช และคณะ พบว่า คู่มือภาษาอังกฤษช่วยให้ผู้ประกอบการขับขีรถแท็กซี่ในจังหวัดกรุงเทพฯ สามารถบอกราคาค่าโดยสารและนัดรับผู้โดยสารได้ นอกจากนั้นยังช่วยเพิ่มรายได้มากขึ้นอีกด้วย (กรชนก แสงพานิช และคณะ, 2554)

อย่างไรก็ตาม แม้มีการศึกษาถึงปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ขับขีรถสาธารณะในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชแล้ว ยังไม่มีการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภาษาอังกฤษให้กับผู้ขับขีรถสาธารณะในอนาคต



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ขับขี่รถสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะ

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง ผู้ขับขี่รถตู้โดยสาร และผู้ขับขี่รถโดยสารประจำทางปรับอากาศในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 53 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ดังนี้

1. ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง จำนวน 28 คน
2. ผู้ขับขี่รถตู้โดยสาร จำนวน 23 คน
3. ผู้ขับขี่รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. แบบสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะ เป็นการสนทนากลุ่มเพื่อสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ หัวข้อและเนื้อหาที่ใช้ในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษ
2. แบบประเมินคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะ ในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย การประเมิน 2 ด้าน คือ ด้านรูปเล่ม จำนวน 4 ข้อ และด้านเนื้อหา จำนวน 5 ข้อ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษจำนวน 3 ท่านเป็นผู้ประเมินคู่มือภาษาอังกฤษ
3. คู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นคู่มือภาษาอังกฤษมีเนื้อหาจำนวน 5 บท ได้แก่ การทักทายผู้โดยสาร การสอบถามจุดหมายปลายทาง การบอกทางให้ผู้โดยสาร การบอกราคา การกล่าวขอบคุณและกล่าวอำลาผู้โดยสาร
4. แบบสอบถามความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 - 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ขับขี่รถสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 53 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ของคู่มือ ด้านเนื้อหา และด้านการนำไปใช้

4.3 ข้อเสนอแนะ

5. แบบสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 3 คำถาม โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ขับขี่รถสาธารณะทั้ง 3 ประเภท จำนวน 12 คน ดังนี้

5.1 ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้าง จำนวน 5 คน

5.2 ผู้ขับขี่รถตู้โดยสาร จำนวน 5 คน

5.3 ผู้ขับขี่รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ จำนวน 2 คน

วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำการสนทนากลุ่ม เพื่อสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษ รวมทั้งประเด็นหัวข้อและเนื้อหาที่ใช้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติและทำการศึกษาจากเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะ

2. หลังจากที่ได้ผู้วิจัยสร้างคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะแล้ว ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือภาษาอังกฤษ

3. ผู้วิจัยทำการปรับปรุงแก้ไขคู่มือภาษาอังกฤษตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ผู้วิจัยทำการขออนุญาตผู้ดูแลสิทธิ์ทั้ง 3 ประเภทในการทำวิจัย และชี้แจงวัตถุประสงค์ ความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ให้กับกลุ่มตัวอย่าง

5. ผู้วิจัยแจกคู่มือให้กับกลุ่มตัวอย่าง

6. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษ

7. หลังจากนั้นผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทแบบเจาะจงและจดบันทึกลงในแบบสัมภาษณ์

8. นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ การวิเคราะห์ผลประเมินคู่มือภาษาอังกฤษและระดับความพึงพอใจของผู้ขับขี่รถสาธารณะ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ การวิเคราะห์การสนทนากลุ่มและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสรุปประเด็นเนื้อหาต่าง ๆ และนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา



ผลการวิจัย

ผลของการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับชีรตสาธารณะ ได้ผลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับชีรตสาธารณะ

จากการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับชีรตสาธารณะโดยการสนทนากลุ่มกับตัวแทนกลุ่มของผู้ขับชีรตสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 10 คน ผลจากการสนทนากลุ่มพบว่า 1) ผู้ขับชีรตสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งหมด มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติในระดับมาก เนื่องจาก ในอำเภอชนอมมีชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการรถสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ ถึงแม้ว่าผู้ขับชีรตสาธารณะส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ใน การทำงานเป็นเวลาหลายสิบปี แต่บางคนก็ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้ หรือบางคนสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้บ้าง แต่ใช้ภาษาอังกฤษได้ไม่ถูกต้อง ส่งผลให้ชาวต่างชาติเกิดความสับสนและไม่ได้ใช้บริการรถสาธารณะ 2) ผู้ขับชีรตสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความต้องการเนื้อหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยสรุปเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. การทักทายผู้โดยสาร (Greetings)
2. การสอบถามจุดหมายปลายทาง (Asking For Destination)
3. การบอกทางให้ผู้โดยสาร (Giving Directions)
4. การบอกราคา (Telling About The Fare)
5. การกล่าวขอบคุณและกล่าวอำลาผู้โดยสาร (Thanking and Saying

Goodbye)

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับชีรตสาธารณะในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 1 ผลการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับชีรตสาธารณะ ด้านรูปเล่มของคู่มือ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. คู่มือมีขนาดกะทัดรัด สามารถพกพาได้สะดวก	4.33	0.47	มากที่สุด
2. ปกหน้าของคู่มือมีความสวยงาม	4.00	0.00	มาก
3. ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
4. มีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดี	4.33	0.47	มากที่สุด
รวม	4.42	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับชีรตสาธารณะในด้านรูปเล่มของคู่มืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม คู่มือมีขนาดกะทัดรัด สามารถพกพาได้สะดวกและ



มีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดียิ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00, 4.33$ และ 4.33) และปกหน้าของคู่มือมีความสวยงามอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะ ด้านเนื้อหา

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การทักทายผู้โดยสาร	5.00	0.00	มากที่สุด
2. การสอบถามจุดหมายปลายทาง	4.67	0.47	มากที่สุด
3. การบอกทางให้ผู้โดยสาร	4.33	0.47	มากที่สุด
4. การบอกราคา	4.67	0.47	มากที่สุด
5. การกล่าวขอบคุณและกล่าวอำลาผู้โดยสาร	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.73	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะในด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าการทักทายผู้โดยสาร การกล่าวขอบคุณและกล่าวอำลาผู้โดยสาร การสอบถามจุดหมายปลายทาง การบอกราคาและการบอกทางให้ผู้โดยสารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00, 5.00, 4.67, 4.67$ และ 4.33) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลความพึงพอใจของผู้ขับขี่รถสาธารณะในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะ

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ขับขี่รถสาธารณะต่อคู่มือภาษาอังกฤษ

รายการประเมิน	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านรูปเล่มของคู่มือ	4.23	0.52	มากที่สุด
2. ด้านเนื้อหาของคู่มือ	4.40	0.49	มากที่สุด
3. ด้านการนำไปใช้	4.48	0.51	มากที่สุด
รวม	4.37	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ขับขี่รถสาธารณะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ ด้านการนำไปใช้ ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ ด้านเนื้อหาของคู่มือ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านรูปเล่มของคู่มือ ($\bar{X} = 4.23$)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ขับขี่รถสาธารณะในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ทุกคนมีความยินดีและพึงพอใจเป็นอย่างมากที่ได้รับคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขี่รถสาธารณะ ซึ่งคู่มือนั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้จริง



รวมถึงเรื่องการออกเสียงที่ถูกต้องซึ่งเป็นการเพิ่มความรู้ให้กับผู้ขับซ็รธสาธารณะแทน การอบรมได้โดยไม่เสียเวลาในการหารายได้ นอกจากนี้ผู้ขับซ็รธสาธารณะยังสนับสนุนให้มี การพัฒนาฝีมือภาษาอังกฤษในหัวข้อต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต ตัวอย่างเช่น

ผู้ขับซ็รธสาธารณะคนที่ 1 กล่าวว่า “ดีมากครับที่ได้นำคู่มือภาษาอังกฤษมาให้ เพราะที่ขอนแก่นมีชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก บางครั้งไม่สามารถสื่อสารได้ ก็เสียรายได้ตรงนั้นไป อยากให้คู่มือเล่มเล็กกว่านี้สามารถใส่กระเป๋าเสื้อได้” (กิตติ ขนอม, 2563)

ผู้ขับซ็รธสาธารณะคนที่ 2 กล่าวว่า “ดีมาก ๆ เลยครับ ตัวอักษรอ่านเห็นชัดดี มากสำหรับคนอายุมาก ๆ อยากให้เพิ่มการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับชีวิตประจำวันด้วย” (จักรี งาม โสม, 2563)

ผู้ขับซ็รธสาธารณะคนที่ 3 กล่าวว่า “ดีมากครับ ขนาดกำลังดีวางหน้ารถได้ หยิบอ่านได้เลย ดีใจมากที่ได้คู่มือเล่มนี้มา” (จิตศักดิ์ ณ นคร, 2563)

ผู้ขับซ็รธสาธารณะคนที่ 4 กล่าวว่า “ก็ดีครับ แต่อยากได้เล่มเล็กกว่านี้แบบพกพาใส่กระเป๋าได้ ถ้ามีโอกาสทำอีกอยากให้ทำคู่มือภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันทั่ว ๆ ไป ด้วย” (พงษ์ศักดิ์ งามผิว, 2563)

ผู้ขับซ็รธสาธารณะคนที่ 5 กล่าวว่า “ดีเลยครับ เพราะคำศัพท์บางคำยังออกเสียงผิดอยู่ ไม่รู้เลยว่าคำว่า “good afternoon” ออกเสียง ก็ดี อาฟเทอะนูน ไม่ใช่ กู๊ด อาฟเต้อ นูน” (สมศักดิ์ ใจแจ้ง, 2563)

ผู้ขับซ็รธสาธารณะคนที่ 6 กล่าวว่า “ดีมากครับ เนื้อหาใช้ได้จริงเลย พูดตามคู่มือนี้ได้เลย อยากให้ทางมหาวิทยาลัยจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับเยาวชนช่วงปิดเทอมด้วย” (จักรกฤต ชูพันธ์, 2563)

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับซ็รธสาธารณะในอำเภอขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลสำรวจความต้องการและเนื้อหาที่ใช้ในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับซ็รธสาธารณะ

ผลจากการสำรวจความต้องการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับซ็รธสาธารณะโดยการสนทนากลุ่มกับตัวแทนกลุ่มของผู้ขับซ็รธสาธารณะในอำเภอขอนแก่น จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 10 คน พบว่าหัวข้อและเนื้อหาที่ใช้ในการสร้างคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับซ็รธสาธารณะ คือ การทักทายผู้โดยสาร (Greetings) การสอบถามจุดหมายปลายทาง (Asking for Destination) การบอกทางให้ผู้โดยสาร (Giving Directions) การบอกราคา (Telling about the Fare) และการกล่าวขอบคุณและกล่าวอำลาผู้โดยสาร (Thanking and Saying Goodbye) ซึ่งสอดคล้องกับ กรชนก แสงพานิช และคณะ ที่พบว่า สำนวนประโยค



ภาษาอังกฤษที่ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ที่ถูกใช้มากที่สุด คือ ส่วนเกี่ยวกับการทักทาย การถามจุดหมายปลายทาง การบอกราคา การกล่าวขอบคุณและอำลา ตามลำดับ (กรชนก แสงพานิช และคณะ, 2554) และยังสอดคล้องกับ Thadphoothon, J. ที่พบว่า ผู้ขับขีรถยนต์สาธารณะ (รถแท็กซี่) ในประเทศไทย มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่จำกัด ซึ่งภาษาอังกฤษที่ใช้ก็มีความแตกต่างจากผู้ขับขีรถยนต์สาธารณะชาวตะวันตก เช่น การทักทาย คนไทยจะพูดว่า “Hey! You where you go?” ซึ่งเป็นประโยคที่ผิดไวยากรณ์ แต่ชาวตะวันตกพูดว่า “Hello! Where to sir or Where to Madam?” (Thadphoothon, J., 2017)

2. ผลการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะ

ผลการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะในด้านเนื้อหา พบว่า การทักทายผู้โดยสาร การกล่าวขอบคุณและกล่าวอำลาผู้โดยสาร การสอบถามจุดหมายปลายทาง การบอกราคาและการบอกทางให้ผู้โดยสารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 5.00, 5.00, 4.67, 4.67 และ 4.33) ตามลำดับ อาจเป็นเพราะได้มีการสำรวจเนื้อหาที่ใช้ในคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะและมีการตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ มีค่าเท่ากับ 0.97 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์นำไปใช้ได้ ในด้านรูปเล่มของคู่มือพบว่า ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสม คู่มือมีขนาดกะทัดรัด สามารถพกพาได้สะดวกและมีการจัดลำดับเนื้อหาได้ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 5.00, 4.33 และ 4.33) และปกหน้าของคู่มือมีความสวยงามอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00) ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ขับขีรถสาธารณะมีอายุมากกว่า 50 ปี ดังนั้นขนาดตัวอักษรในการทำคู่มือจึงมีความสำคัญมาก ควรใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่เพื่อให้ผู้อ่านสามารถอ่านได้ง่ายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ชมพู อีสริยาวัฒน์ ที่พบว่า ผู้เชี่ยวชาญประเมินคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของชุมชนท่องเที่ยวบ้านหนองตาไผ่ในด้านรูปเล่มอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) และด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.44) (ชมพู อีสริยาวัฒน์, 2561)

3. ผลความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ขับขีรถสาธารณะในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีต่อคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ ด้านการนำไปใช้ ($\bar{X}$ = 4.48) รองลงมาคือ ด้านเนื้อหาของคู่มือ ($\bar{X}$ = 4.40) และด้านรูปเล่มของคู่มือ ($\bar{X}$ = 4.23) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ เขมิกา ขาวสำลี และคณะ ที่พบว่า การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการอาชีพนวดแผนไทยทำให้ผู้ประกอบการอาชีพนวดแผนไทยนำคู่มือภาษาอังกฤษไปใช้ในการประกอบอาชีพจนสามารถสื่อสารกับลูกค้า



ชาวต่างชาติได้ดีขึ้น (เขมิกา ขาวสำลี และคณะ, 2554) และสอดคล้องกับ ศาสตรา สหัทธกัน และคณะ ที่พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจทอผ้าไหมแพรวาบ้านโพน อำเภอดำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อใช้คู่มือสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับชาวต่างชาติ (ศาสตรา สหัทธกัน และคณะ, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ โดยคู่มือนี้ช่วยให้ผู้ขับขีรถสาธารณะใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้จริง ชาวต่างชาติเข้าใจการสนทนามากขึ้น อีกทั้งมีส่วนช่วยในการเพิ่มรายได้ให้กับผู้ขับขีรถสาธารณะได้

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ผู้ขับขีรถจักรยานยนต์รับจ้าง ผู้ขับขีรถตู้โดยสาร และผู้ขับขีรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ ยังมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษและมีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษระดับมาก แม้ว่าผู้ขับขีรถสาธารณะในอำเภอนมจะมมีโอกาสพบปะชาวต่างชาติอยู่เสมอ แต่ยังไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเนื้อหาที่ผู้ขับขีรถสาธารณะต้องการฝึก ได้แก่ การทักทายผู้โดยสาร การสอบถามจุดหมายปลายทาง การบอกทางให้ผู้โดยสาร การบอกราคา การกล่าวขอบคุณและกล่าวอำลาผู้โดยสาร เมื่อผู้ขับขีรถสาธารณะได้นำคู่มือภาษาอังกฤษไปใช้มีความพึงพอใจในด้านรูปเล่ม ด้านเนื้อหาและด้านการนำไปใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคู่มือนี้ช่วยให้ผู้ขับขีรถสาธารณะใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติได้จริง ชาวต่างชาติเข้าใจการสนทนามากขึ้น อีกทั้งมีส่วนช่วยในการเพิ่มรายได้ให้กับผู้ขับขีรถสาธารณะได้ อย่างไรก็ตามคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะสามารถนำเนื้อหาไปใช้ประโยชน์กับงานด้านการบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย แนวทางในการพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับขีรถสาธารณะ คือจัดทำคู่มือภาษาอังกฤษในรูปแบบออนไลน์เพื่อการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวกและง่ายขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรชนก แสงพานิช และคณะ. (2554). พัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กฤษณา ลีขมาน. (2554). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กิตติ ขนอม. (17 มิถุนายน 2563). ความพึงพอใจของผู้ขับขีรถสาธารณะต่อคู่มือภาษาอังกฤษ. (วิทยานิพนธ์ ทอโส, ผู้สัมภาษณ์)



- เขมิกา ขาวสำลี และคณะ. (2554). พัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการอาชีพนวดแผนไทยในกรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จักรกฤต ชูพันธ์. (17 มิถุนายน 2563). ความพึงพอใจของผู้ขับชีรุธสาธารณะต่อคู่มือภาษาอังกฤษ. (ภัชญาภา ทองใส, ผู้สัมภาษณ์)
- จักรี งามโสม. (17 มิถุนายน 2563). ความพึงพอใจของผู้ขับชีรุธสาธารณะต่อคู่มือภาษาอังกฤษ. (ภัชญาภา ทองใส, ผู้สัมภาษณ์)
- เจตศักดิ์ ณ นคร. (17 มิถุนายน 2563). ความพึงพอใจของผู้ขับชีรุธสาธารณะต่อคู่มือภาษาอังกฤษ. (โสพิศพิไล ทองใส, ผู้สัมภาษณ์)
- ชมพู อีสริยาวัฒน์. (2561). การพัฒนาคู่มือภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับชุมชนท่องเที่ยว: กรณีศึกษากันตนาหนองตาไก่ ตำบลหนองกง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารรมยสาร, 16(2), 127 - 145.
- พงษ์ศักดิ์ งามผิว. (17 มิถุนายน 2563). ความพึงพอใจของผู้ขับชีรุธสาธารณะต่อคู่มือภาษาอังกฤษ. (ภัชญาภา ทองใส, ผู้สัมภาษณ์)
- ศาสตรา สหัทธกัน และคณะ. (2560). พัฒนาคู่มือสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติสำหรับวิสาหกิจท่องเที่ยวไหมแพรวาบ้านโปง อำเภอดำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารการบริหารปกครอง (Governance Journal), 6 (ฉบับพิเศษ), 105 - 119.
- สมศักดิ์ ใจแจ้ง. (17 มิถุนายน 2563). ความพึงพอใจของผู้ขับชีรุธสาธารณะต่อคู่มือภาษาอังกฤษ. (โสพิศพิไล ทองใส, ผู้สัมภาษณ์)
- सानิตย์ แซ่ฮ่วย. (8 มีนาคม 2563). ปัญหาและการแก้ไขการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับผู้ขับชีรุธสาธารณะ. (ภัชญาภา ทองใส, ผู้สัมภาษณ์)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). รายงานสถิติจังหวัดนครศรีธรรมราช. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติจังหวัดนครศรีธรรมราช.
- Industrial news. (2561). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวธุรกิจทำเงินเข้าประเทศไทย. เรียกใช้เมื่อ 5 มีนาคม 2563 จาก <https://industrialnews.com/อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว/>
- Thadphoothon, J. (2017). Taxi Drivers' Cross-Cultural Communication Problems and Challenges in Bangkok, Thailand. Journal of Reviews on Global Economics, 1(6), 313 - 320.