

## การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเฉพาะทางของพนักงานสนามกอล์ฟ (แคดดี้) ในจังหวัดเชียงใหม่

ปนัดดา จินประชา

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อบทเรียนภาษาอังกฤษ 2) เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเฉพาะทางเพื่อพนักงานสนามกอล์ฟ และวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ 2 ครั้ง คือ ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน (One group pre – test – post – test) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ( Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ 1. บทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ประกอบด้วยเนื้อหา สำนวน และคำศัพท์เฉพาะทางที่ช่วยในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ 2. แบบวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีการหา IOC (Index of Item - Objective Congruence) จาก ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษและกอล์ฟรวม 3 ท่าน มีค่า  $> 0.50$  ถือว่าเป็นแบบวัดที่ยอมรับได้ และมีค่าความเที่ยง Cronbach's Alpha 0.88

ผลการศึกษาพบว่า 1. ความคิดเห็นของพนักงานสนามกอล์ฟที่มีต่อบทเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะทางส่วนใหญ่เห็นด้วยกับระยะเวลาและสถานที่ ที่ใช้ในการฝึกอบรม และความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ในการอบรม ความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ การเรียงลำดับของเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก ความเหมาะสมและง่ายต่อการเข้าใจของเนื้อหา ความเหมาะสมของกิจกรรมกับเนื้อหา การบรรยายของวิทยากร และเอกสารหลักสูตรที่ใช้ประกอบการอบรม 2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคะแนนก่อนเรียนภาษาอังกฤษเฉพาะทางในระยะเวลา 3 เดือน พบว่า ผู้เข้าอบรมมีคะแนนหลังเรียน มากกว่า คะแนนก่อนเรียน แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา สำนวน และคำศัพท์ ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้

**คำสำคัญ:** การพัฒนาทักษะ; ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง; พนักงานสนามกอล์ฟ

## DEVELOPMENT OF SPECIFIC ENGLISH COMMUNICATION SKILLS FOR CADDIES IN CHIANG MAI

Panadda Jeenpracha

Faculty of Liberal Arts, Thailand National Sports University: Chiang Mai Campus

---

### Abstract

The objectives of this research were 1) to study the opinions of caddies in Chiang Mai towards English for specific purpose lessons 2) to develop specific English communication skills for caddies in Chiang Mai and to assess the English communication ability 2 times, pre - test – post -test from 30 caddies in Chiang Mai who are the sample group by using a purposive sampling method. The research method used in this study were: 1. English lessons to improve specific English communication skills which contains content, idioms and specific vocabulary. 2. English communication proficiency test created by the researcher with the determination of IOC (Index of Item- Objective Congruence) from 3 English and golf experts with more than 0.50 is considered an acceptable achievement test and the validity of Cronbach's Alpha is 0.88.

The results showed that 1. The opinion of caddies towards attending the training to English for specific lessons, most agree on the duration and place of training and the suitability of the media used in the training The knowledge gained is beneficial to the profession. Starting content from easy to difficult, appropriate and easy to understand the appropriateness of activities to its content, lecturer's lecture and English lessons used for training. 2. Comparing the difference in scores before studying English for a specific purpose in 3 months, it was found that the participants had post-test scores are higher than pre- test scores, it showed that the participants had better knowledge of content, expressions and vocabulary according to the objectives set by the researcher

**Keywords:** development, specific English communication skills, caddies

## บทนำ

ในภาวะปัจจุบันอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเรียนรู้ภาษาของประเทศอื่นย่อมได้เปรียบในการทำกิจการต่างๆรวมทั้งการประกอบอาชีพด้านการให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นนี้มีหลายรูปแบบ อาทิ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่เป็นแนวโน้มการท่องเที่ยวล่าสุด โครงการสายสัมพันธ์ เครือข่ายชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ให้ความหมายของคำว่า การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Tourism Authority of Thailand, 2016) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬาตามความถนัด ความสนใจในประเภทกีฬาเช่น กอล์ฟ ดำน้ำ ตกปลา สนุกเกอร์ และการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นหนึ่งในธุรกิจหลายพันล้านดอลลาร์ที่เติบโตอย่างรวดเร็วมาก คาดว่าร้อยละ 10 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศทั่วโลกจะมาจากอุตสาหกรรมการเดินทางและท่องเที่ยว เศรษฐกิจของเมืองใหญ่บางเมืองและบางประเทศขึ้นอยู่กับผู้ไปเล่นกอล์ฟ สกี หรือเดินทางไปชมฟุตบอล รักบี้ หรือคริกเก็ต โดยรายได้ในบางประเทศการท่องเที่ยวเชิงกีฬาคิดเป็นมูลค่าได้ถึงร้อยละ 25 ของรายได้รวมทั้งหมด

โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เช่น กีฬาอล์ฟ เป็นกีฬาหนึ่งในหลายชนิดที่นักท่องเที่ยวนิยมเข้ามาเล่นในประเทศไทย ธุรกิจนี้จึงมีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นชาติใด ๆ เพราะในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมิใช่เป็นเพียงแค่การให้บริการหรือการให้ข้อมูลเฉพาะคนในประเทศของตนเอง แต่ยังเป็นการให้บริการแก่คนทั่วโลก ด้วยเหตุผลดังกล่าว บุคลากรที่ให้บริการจึงควรมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น ประโยชน์ข้อแรกที่เห็นชัด คือ ภาษาเป็นเครื่องมือของสังคมสำหรับใช้เป็นสื่อกลางในการตกลงบอกกล่าว ทำความเข้าใจกันระหว่างบุคคล และระหว่างหมู่คนในวงการค้าปลีก ในการทำมาหาเลี้ยงชีพ ในการเรียนการสอนวิชาการทั้งสิ้น แม้ว่าประเทศไทยจะเปิดประเทศเข้าสู่อุตสาหกรรมบริการเชิงท่องเที่ยวมาเป็นเวลานานกว่า 20 ปี ปัญหาของความไม่พร้อมของบุคลากรในธุรกิจนี้ก็ยังมีปรากฏอยู่ โดยเฉพาะปัญหาเรื่องการใช้ ภาษาอังกฤษในการติดต่อให้บริการ (Chantach Wannathanom, 2009) แม้ว่าในการเตรียมความพร้อมด้านภาษาให้กับบุคลากรนั้นจะพยายามกระจายความต้องการภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เช่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน แต่ก็ยังปรากฏว่า ภาษาอังกฤษ ยังคงเป็นภาษาต่างประเทศที่มีความสำคัญ และมีประโยชน์ที่สุดในธุรกิจการท่องเที่ยว จากความจริงข้อนี้ บุคลากรที่จะเข้าสู่ธุรกิจการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ปฏิบัติจึงหันมาเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษเพื่อความสำเร็จของการประกอบการมากขึ้น (Panit Boonyawathana, 1999) จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการติดต่อสื่อสารในด้านต่าง ๆ แต่ก็ยังพบปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษ และความไม่พร้อมของบุคลากรหรือผู้ประกอบการที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นเมืองท่องเที่ยวพบว่า ผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวยังมีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเมื่อต้องการสื่อสาร และให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ

จากปัญหาดังกล่าว จึงเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ และสามารถใช้อังกฤษในวิชาชีพของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาภาษาอังกฤษเฉพาะทาง (English for Specific purposes)

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสนามกอล์ฟ(แคดดี้) ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อบทเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเฉพาะทางเพื่อพนักงานสนามกอล์ฟ
2. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเฉพาะทางเพื่อพนักงานสนามกอล์ฟและทำการวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

### สมมติฐานของการศึกษา

1. พนักงานสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่มีความคิดเห็นต่อบทเรียนภาษาอังกฤษในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเฉพาะทาง
2. พนักงานสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และคำศัพท์เฉพาะทางที่ช่วยพัฒนาความสามารถการสื่อสารภาษาอังกฤษในอาชีพของตน

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. พนักงานสนามกอล์ฟมีความคิดเห็นที่ดีต่อบทเรียนภาษาอังกฤษและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในสายอาชีพได้
2. พนักงานสนามกอล์ฟได้ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษเฉพาะทาง และมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในอาชีพได้ดีขึ้นและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

### วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานสนามกอล์ฟที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีผู้มาใช้บริการเป็นชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษ และสร้างบทเรียนภาษาอังกฤษขึ้นมาโดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษและกอล์ฟ รวม 3 ท่าน โดยมีการหาค่า IOC ( Index of Item- Objective Congruence) และเก็บข้อมูลภาคสนามและการวิเคราะห์ผลให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ตั้งไว้ โดยจะเก็บข้อมูล 2 ครั้ง คือ ทดสอบก่อนเรียน (pre – test) ทดสอบหลังเรียน (post – test) ใช้ระยะเวลา 3 เดือน ในการอบรม สัปดาห์ละ 1 วัน วันละ 3 ชั่วโมง

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย คือ พนักงานสนามกอล์ฟ(แคดดี้) ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ทำงานในสนามกอล์ฟให้บริการแก่ชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษรวมถึง ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และประเทศไทยเป็นเวลานาน โดยมักจะเข้ามาเพื่อทำงาน หรือ เรียกว่า Expat (Expatriate) จำนวน 30 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่
1. บทเรียนภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยสร้างบทเรียน และให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษและกอล์ฟ รวม 3 ท่าน ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและภาษา ซึ่งประกอบด้วย เนื้อหา สำนวน และคำศัพท์เฉพาะทางที่ช่วยในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยจะทำการอบรมสัปดาห์ละ 1 วัน วันละ 3 ชั่วโมง ใช้ระยะเวลา 3 เดือนในการอบรม

2. แบบวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีการหาค่า IOC (Index of Item- Objective Congruence) จาก ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษและกอล์ฟรวม 3 ท่าน มีค่า > 0.50 ถือว่าเป็นแบบวัดที่ยอมรับได้ และมีค่าความเที่ยง Cronbach's Alpha 0.88

3. แบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการเข้ารับการอบรม มีประเด็นในข้อคำถาม 10 ประเด็น คือ ความเหมาะสมและง่ายต่อการเข้าใจ การเรียงลำดับของเนื้อหา ความเหมาะสมของสื่อ ความเหมาะสมของกิจกรรม การบรรยายของวิทยากร การฝึกกิจกรรมภายในกลุ่มย่อยของผู้เข้าอบรม เอกสารที่ใช้ประกอบการอบรม ระยะเวลาในการอบรม สถานที่ และความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ มีเกณฑ์การวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น 5 ระดับ ใช้เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale)

### ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

1. ชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมวิจัย
2. เก็บข้อมูลก่อนอบรม โดยให้กลุ่มตัวอย่างวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และได้ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษและกอล์ฟรวม 3 ท่านช่วยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาทดสอบ pre - test ก่อนเข้ารับการอบรม
3. กลุ่มตัวอย่างเข้ารับการอบรมกับผู้วิจัย เป็นระยะเวลา 3 เดือน
4. เก็บรวบรวมข้อมูลหลังสิ้นสุดการอบรม ใช้เวลา 3 เดือน โดยให้กลุ่มตัวอย่างวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษทดสอบหลังเรียน post - test ซึ่งเป็นชุดเดียวกับทดสอบก่อนเรียน
5. กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความคิดเห็นพนักงานสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการเข้ารับการอบรม
6. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประกอบการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ในการวัดคะแนนความก้าวหน้าของภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานสนามกอล์ฟ จากแบบวัดความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เป็นสถิติเบื้องต้นในการอภิปรายผล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และทดสอบก่อนและหลังการทดลอง (One group, pre - test - post - test design) ทดสอบจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มเดียวกัน (t - test dependent)

### ผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาตารางที่ 1 พบว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 1) พนักงานสนามกอล์ฟมีความคิดเห็นต่อบทเรียนภาษาอังกฤษในการพัฒนาทักษะและมีระยะเวลาที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม รวมถึงสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม ตลอดจนความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ในการอบรมในครั้งนี้ 2) พนักงานสนามกอล์ฟได้มีการพัฒนาความรู้ทักษะภาษาอังกฤษที่ได้อบรมเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพมีกิจกรรมที่เหมาะสม

และง่ายต่อการเข้าใจของเนื้อหา การบรรยายของวิทยากร และเอกสารหลักสูตรที่ใช้ประกอบการอบรมมีเนื้อหาเฉพาะทางที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับการอบรม

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานสนามกอล์ฟ (แค้ตตี้) ที่มีต่อบทเรียนภาษาอังกฤษ

คำถาม	กลุ่มทดลอง (n = 30)	
	$\bar{X}$	S.D.
1. ความเหมาะสมและง่ายต่อการเข้าใจของเนื้อหา	4.00	0.78
2. การเรียงลำดับของเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก	4.06	0.86
3. ความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ในการอบรม	4.13	0.86
4. ความเหมาะสมของกิจกรรมกับเนื้อหา	3.96	0.80
5. การบรรยายของวิทยากร	3.93	0.86
6. การฝึกกิจกรรมภายในกลุ่มย่อยของผู้เข้ารับการอบรม	3.83	0.94
7. เอกสารหลักสูตรที่ใช้ประกอบการอบรม	3.93	0.86
8. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม	4.16	0.87
9. สถานที่ที่ใช้ในการอบรม	4.16	0.74
10. ความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ	4.13	0.73

จากตารางที่ 1 พบว่า คะแนนสูงสุด คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม และสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม และสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ในการอบรม และความรู้ที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ ( $\bar{X} = 4.13$ ) การเรียงลำดับของเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 1) พนักงานสนามกอล์ฟมีความคิดเห็นต่อบทเรียนภาษาอังกฤษในการพัฒนาทักษะ และมีระยะเวลาที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม รวมถึงสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม ตลอดจนความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ในการอบรมในครั้งนี้ 2) พนักงานสนามกอล์ฟได้มีการพัฒนาความรู้ทักษะภาษาอังกฤษที่ได้อบรมเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพมีกิจกรรมที่เหมาะสมและง่ายต่อการเข้าใจของเนื้อหา การบรรยายของวิทยากร และเอกสารหลักสูตรที่ใช้ประกอบการอบรมมีเนื้อหาเฉพาะทางที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับการอบรม



**ตารางที่ 2** แสดงค่าสถิติของระดับคะแนนทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสนามกอล์ฟ(แคตตี้) ในจังหวัด เชียงใหม่

ค่าสถิติ	คะแนนทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานแคตตี้	
	ก่อน	หลัง
Mean	36.93	53.06
n	30	30
S.D.	6.16	6.78
Max	25.00	31.00
Min	47.00	64.00

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคะแนนอบรมทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสนามกอล์ฟ(แคตตี้) ในจังหวัดเชียงใหม่ก่อนและหลังการอบรม พบว่า คะแนนและความรู้ความเข้าใจหลังเรียน post - test มีมากกว่า (53.06) คะแนนก่อนเรียน pre - test (36.93) คิดเป็นคะแนนที่เพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 52.35 และค่าความแตกต่างของระดับคะแนนเท่ากับ 26.17

**ตารางที่ 3** แสดงความแตกต่างของระดับคะแนนอบรมทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสนามกอล์ฟ ในจังหวัด เชียงใหม่

	จำนวน	pre-test	post-test	ค่าความแตกต่าง	ร้อยละของคะแนนที่เพิ่มขึ้น
ความแตกต่างของระดับคะแนนอบรมทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่	30	36.93	53.06	26.17	52.35

### ผลการศึกษา

การนำเสนอสรุปผลการศึกษา ขอนำเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผลการศึกษาที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ ดังนี้

จากการอบรมพนักงานสนามกอล์ฟ ในระยะเวลา 3 เดือนพบว่า 1) พนักงานสนามกอล์ฟมีความคิดเห็นต่อบทเรียนภาษาอังกฤษในการพัฒนาทักษะและมีระยะเวลาที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม รวมถึงสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม ตลอดจนความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ในการอบรมในครั้งนี้ 2) พนักงานสนามกอล์ฟได้มีการพัฒนาความรู้ทักษะภาษาอังกฤษที่ได้อบรมเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพมีกิจกรรมที่เหมาะสมและง่ายต่อการเข้าใจของเนื้อหา การบรรยายของวิทยากร และเอกสารหลักสูตรที่ใช้ประกอบการอบรมมีเนื้อหาเฉพาะทางที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับการอบรม หลังจากเปรียบเทียบก่อนและหลัง การอบรมจะแสดงความแตกต่างของระดับคะแนนการอบรมทักษะภาษาอังกฤษของพนักงานสนามกอล์ฟ ในจังหวัดเชียงใหม่

ว่าคะแนนหลังเรียน (post – test) มีมากกว่า (53.06) คะแนนก่อนเรียน (pre - test) (36.93) คิดเป็นคะแนนที่เพิ่มขึ้นเฉลี่ย ร้อยละ 52.35 และค่าความแตกต่างของระดับคะแนนเท่ากับ 26.17

### อภิปรายผลการศึกษา

1. กลุ่มคนทำงานด้านการบริการในสนามกอล์ฟส่วนใหญ่มีการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการบริการและการสื่อสารกับชาวต่างชาติค่อนข้างน้อยเพราะพนักงานสนามกอล์ฟบางคนขาดการฝึกฝน บางคนทักษะการใช้คำศัพท์ยังไม่ดีเท่าที่ควร หลังจากที่พนักงานสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับการอบรมและแสดงความคิดเห็นต่อบทเรียนภาษาอังกฤษในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเฉพาะทางแล้วมีผลตอบรับที่ดีตามคะแนนหลังอบรม post - test มากกว่า (53.06) คะแนนก่อนอบรม pre - test (36.93)

2. หลังจากที่ได้อบรมพนักงานสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่ มีการพัฒนาทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และคำศัพท์เฉพาะทางในการช่วยพัฒนาความสามารถทางการสื่อสารภาษาอังกฤษในวิชาชีพ และได้ผลตอบรับเป็นอย่างดี อีกทั้งหลักสูตรการพัฒนาภาษายังเป็นที่นิยมสำหรับอาชีพการให้บริการสนามกอล์ฟ แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษในการให้บริการในสนามกอล์ฟมีผลต่อคุณภาพชีวิตในทุก ๆ ด้าน ได้มีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเฉพาะทางที่เกี่ยวกับอาชีพนี้ให้ดีขึ้นและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อีกด้วย ตามสมมติฐานของผู้วิจัยและพนักงานได้มีการพัฒนาสำเนียงการใช้ภาษา เรียนรู้คำศัพท์เฉพาะได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผลการศึกษาก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริวรรณ ฉัตรอนันตเวช (Sureewan Chatanantawet, 1994) ได้ทำการศึกษาผลของกิจกรรมฟัง – พูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยการใช้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนในห้องเรียน วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อ 1) สร้างกิจกรรมฟัง พูดภาษาอังกฤษ อังกฤษเฉพาะกิจ สำหรับนักศึกษาการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยเน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนในห้องเรียน 2) ทดสอบผลของกิจกรรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 3) ศึกษาทัศนคติที่มีต่อกิจกรรม ผลการวิจัยปรากฏว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรม ดังนั้นอาจสรุปได้ว่ากิจกรรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนในห้องเรียนมีประสิทธิภาพเหมาะสมที่จะใช้กับนักศึกษาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ดังที่ ดาว แสงบุญ (Dao Sangboon, 2000) ได้ศึกษาวิจัยและสร้างเอกสารการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว สำหรับนักศึกษาสาขาพัฒนาการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการศึกษาวิเคราะห์เอกสารและการสอบถามผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาเอกสารการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ได้ทำการทดลองใช้กับกลุ่มนักศึกษาสาขาพัฒนาการท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการเรียนรู้แบบร่วมมือพบว่า นักศึกษามีทักษะและความรู้เพิ่มขึ้นหลังการเรียนด้วยเอกสารการสอนที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น และได้ประเมินความพอใจของผู้เรียนพบว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจเอกสารการสอนอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความตรงสอดคล้องกับความต้องการที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง เช่นเดียวกับ ประรณาศรีสุข (Pratana Srisuk, 2001) ได้ทำงานพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยว สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดสมุทรปราการ โดยดำเนินการพัฒนาหลักสูตร 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การสร้างหลักสูตรโดยศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร ขั้นที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น และปรับปรุงแก้ไข ขั้นที่ 3 การจัดทำวัสดุหลักสูตร ขั้นที่ 4 การทดลองใช้หลักสูตรเพื่อหาคุณภาพของหลักสูตร ขั้นที่ 5 การปรับปรุงหลักสูตร การทดลองใช้หลักสูตรกับโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักเรียนที่ได้จากการทดสอบหลังเรียน โดยใช้สูตรภาษาอังกฤษสำหรับท่องเที่ยวสูงกว่า



ก่อนเรียน รุจจิพร บัวแก้ว (Rujjiporn Buakaew, 2006) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมสำหรับนักศึกษาการโรงแรมชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพฯ โดยการวิเคราะห์ความต้องการจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่เน้นการพัฒนาทักษะการฟังและการพูด โดยการทำกิจกรรมการพูดทางตรง ด้วยการแสดงบทบาทสมมุติ (Role - play) พบว่า แบบฝึกที่สร้างขึ้นช่วยให้นักศึกษาการโรงแรมได้ฝึกทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น นักศึกษามีทักษะและมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น Bartow (1991) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานในโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของพนักงานโรงแรมกรีนเนลฟีรีส์อร์ท และพนักงานของศูนย์จัดประชุมในเฮนส์ซิติ้, ฟลอริดา วิธีการศึกษาโดยการสังเกตและวิเคราะห์การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์จริงในการบริการของสถานบริการทั้งสองแห่งนี้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาออกแบบและพัฒนาหลักสูตร เพื่อฝึกอบรมพนักงาน โดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงาน โดยมีการวัดประเมินผลความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย ผลที่ได้พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่ดีขึ้นและมีความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้ดีขึ้น Smith, & King (1992) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษสำหรับงานแม่บ้าน โดยสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของแม่บ้านโรงแรมเชอราตัน แอนซอนเรจ ในอลาสกา แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสร้างบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้เพื่อฝึกอบรมแม่บ้านในโรงแรมนี้ โดยเฉพาะ โดยเน้นการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และครอบคลุมทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยหลักสูตรภาษาอังกฤษของแม่บ้านที่พัฒนาขึ้นนี้เป็นหลักสูตรระดับเริ่มต้นเท่านั้น แต่พบว่า หลังการฝึกอบรมแม่บ้านกลุ่มนี้มีการพัฒนาภาษาอังกฤษเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ Brown & Lewis (2003) ได้ทำการศึกษาลักษณะของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจที่ใช้ในการสนทนาในสถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นโรงงานแห่งหนึ่งในประเทศนิวซีแลนด์ โดยการใช้วิธีการสังเกตและบันทึกการสนทนาของคณงานในโรงงานเป็นเวลา 10 ชั่วโมงเพื่อรวบรวมข้อมูลการใช้ภาษาในการสื่อสารในสถานการณ์จริง หลังจากนั้นก็นำมาแยกแยะหน่วยความรู้ทางภาษา ศัพท์สำนวน และหน้าที่ของภาษาที่ใช้เพื่อการสื่อสาร แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาหลักสูตรการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้กับพนักงาน Mackey & Silver (2005) ทำการศึกษาวิจัยการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้วิธีการสอนแบบเน้นภาระงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์ให้กับนักเรียนผู้อพยพในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งมีอายุระหว่าง 6 - 9 ปี ใช้วิธีการวิจัยทดลอง โดยแบ่งนักเรียนออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกมี 14 คน ใช้วิธีการสอนโดยการใช้คำถามเพื่อให้วิเคราะห์ผลจากการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และเพื่อค้นหาปัญหาในการทำกิจกรรม ส่วนกลุ่มที่ 2 มีจำนวน 12 คน ไม่มีการถามคำถามเพื่อตรวจสอบปัญหาหรือวิเคราะห์ผลใดๆผลการทดลองพบว่า กลุ่มที่มีการใช้คำถามเพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิสัมพันธ์มีการพัฒนาการในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษดีกว่า สรุปได้ว่าการจัดการเรียนการสอนที่เน้นกิจกรรมการปฏิสัมพันธ์ต่างๆกันอย่างหลากหลายช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ และสามารถเรียนรู้ได้รวดเร็ว ไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการเรียนขึ้น ทั้งนี้สถานการณ์ในการสื่อสารต้องเป็นสถานการณ์ที่คล้ายสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวัน Aiguo (2007) ได้ทำการศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจการบิน รวมถึงพนักงานบริการบนเครื่องบินในประเทศจีน โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่จะพัฒนาวิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพในการสอนภาษาอังกฤษให้กับชาวจีน โดยหน่วยของความรู้ทางภาษานี้ต้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจการบินและพนักงานบริการบนเครื่องบิน จากการวิเคราะห์ความต้องการ

พบว่า ผู้เรียนมีความต้องการและมีความสนใจที่จะเรียนรู้ภาษาศาสตร์ภาษาอังกฤษทั้งนี้เนื่องจากในธุรกิจการบินมีความหลากหลายของชนชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารสูง ระบบการออกเสียงที่แตกต่างหรือผิดเพี้ยนทำให้เกิดความยากลำบากในการทำ ความเข้าใจ ดังนั้นการศึกษาการออกเสียงภาษาอังกฤษของชาติต่างๆจึงได้รับการบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าว ทำให้กิจกรรมการเรียนการสอนน่าสนใจยิ่งขึ้นและผู้เรียนก็มีความกระตือรือร้นสนทนากับการเรียนมากขึ้น และ Shao-Wen Su (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมสำหรับนักศึกษาสาขาการโรงแรมในมหาวิทยาลัยแห่งชาติไต้หวัน โดยมีวิธีการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ความต้องการในบริบทของการโรงแรม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม โดยกำหนดสมรรถนะหลักของการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมและทำการสอนโดยใช้รูปแบบการสอนแบบร่วมมือและผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ใช้หนังสือที่ผลิตขึ้นในเชิงพาณิชย์ หลังจากนั้นทำการประเมินผลด้วยการสอบกลางภาคและการสอบปลายภาค พร้อมทั้งสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่านักศึกษามีการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมมากขึ้นตามสมรรถนะที่กำหนดไว้ นักศึกษามีความพึงพอใจกับหลักสูตรวิธีการสอนและสื่อการสอนที่นำมาใช้

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า

1. การฝึกกิจกรรมภายในกลุ่มย่อยของผู้เข้ารับการอบรมภาษาอังกฤษยังขาดความร่วมมือและความกล้าแสดงออกทางภาษาเนื่องจากว่ายังขาดความมั่นใจในการตอบคำถามเป็นภาษาอังกฤษ
2. ระยะเวลาในการจัดอบรมควรจะเป็นช่วงที่มีนักท่องเที่ยวน้อย หรือช่วงนอกฤดูท่องเที่ยวเพราะผู้วิจัยประสบกับปัญหาในเรื่องการเข้าอบรมของพนักงานกอล์ฟไม่สามารถเข้าอบรมได้อย่างต่อเนื่องเพราะช่วงเวลาอบรมตรงกับฤดูกาลท่องเที่ยว High seasonจึงเสนอแนะให้จัดอบรมในช่วง Low season จะมีประสิทธิภาพมากกว่านี้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงความต้องการของตลาดแรงงาน และจัดอบรมภาษาต่างประเทศที่ตลาดแรงงานด้านการท่องเที่ยวต้องการให้มากขึ้น เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาญี่ปุ่นในให้กับอาชีพพนักงานสนามกอล์ฟ หรือพนักงานอื่นที่ให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

### References

- Aiguo, W. (2007). *Teaching aviation English in the Chinese context: Developing ESP theory in a non - English Speaking County*. English for specific purposes.
- Bartow, F L. (1991). *Workforce Education: Hotel and motel workers a section 35 demonstration project*. Retrieved from [www.elsevier.com/locate/esp](http://www.elsevier.com/locate/esp)
- Brown, T. P., & Lewis, M. (2003). An ESP project: Analysis of an authentic workplace conversation. *English for Specific Purposes*, 22(1). Retrieved from <https://www.learntechlib.org/p/96809/>
- Chantach Wannathanom. (2009). *Tourism Industry*. First Edition, Bangkok: Samlada.

- Dao Sangboon. (2000). *Creation of English language documents for tourism communication for 3<sup>rd</sup> year tourism development students, Maejo University Chiang Mai Province* (Master's thesis), Silpakorn University.
- Laborda, J. (2010). *Fostering Face to Face oral interaction through Web Quests: A Case study in ESP for tourism*. Retrieved from [www.elsevier.com/locate/esp](http://www.elsevier.com/locate/esp)
- Mackey, A., & Silver, R. E. (2005). *Interactional tasks and English L2 learning by immigrant children in Singapore*. *System*, 33(2), 239-260. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.system.2005.01.005>
- Panit Boonyawathana. (1999). *English language requirements in tourism business*. Chiang Mai: English Section Faculty of Humanities, Chiang Mai University.
- Pratana Srisuk. (2001). *Development of English courses for tourism for students in grade 6, Samut Prakan Province* (Master's thesis), Burapha University.
- Rujjiporn Buakaew. (2006). *Development of a practice exercise to enhance English speaking skills for hotels for students in the field of hotel management*. Department of Teaching English as a Foreign Language. Rajamangala University of Technology.
- Shao Wen Su. (2009). *Designing and delivering an English for Hospitality Syllabus: A Taiwanese case study*. *RELC Journal*, 40(3). Doi: 10.1177/0033688209343845. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/258182760\\_Designing\\_and\\_Delivering\\_an\\_English\\_for\\_Hospitality\\_Syllabus\\_A\\_Taiwanese\\_Case\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/258182760_Designing_and_Delivering_an_English_for_Hospitality_Syllabus_A_Taiwanese_Case_Study)
- Smith, P., & King, R. (1992). *Laubach Way to English Workplace Curriculum*. Retrieved from [www.elsevier.com/locate/esp](http://www.elsevier.com/locate/esp)
- Sureewan Chatanantawet. (1994). *Effects of listening-speaking English activities. For tourism and hotel students by using interactions between students in the classroom* (Master's thesis), Kasetsart University.
- Tourism Authority of Thailand. (2016). *Strategy of the Ministry of Tourism and Sports*. Bangkok: Ministry of Tourism and Sports.

---

Received: Oct 12, 2021

Revised: Nov 30, 2021

Accepted: Dec 2, 2021

*Academic Journal*

*of*

*Thailand National Sports University*