

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

THE DEVELOPMENT OF A TRAINING CURRICULUM TO ENHANCE
ENGLISH LANGUAGE SKILLS FOR TOURISM PERSONNEL

นายประดิษฐ์ แสงสุกาว

วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2549

ISBN 974-626-587-3

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
สำหรับพนักงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

นายประดิษฐ์ แสงสุกวาว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2549

ISBN 974-626-587-3

**THE DEVELOPMENT OF A TRAINING CURRICULUM TO ENHANCE
ENGLISH LANGUAGE SKILLS FOR TOURISM PERSONNEL**

MR. PRADIT SANGSOOKWOW

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF EDUCATION
IN CURRICULUM AND INSTRUCTION
GRADUATE SCHOOL KHON KAEN UNIVERSITY**

2006

ISBN 974-626-587-3

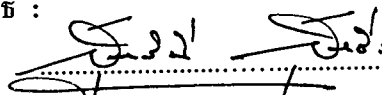


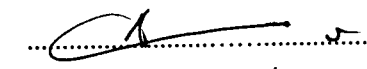
ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ปริญญา
ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

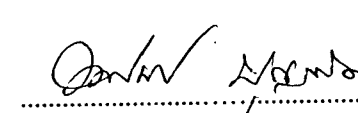
ชื่อวิทยานิพนธ์ : การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว


ผู้ทำวิทยานิพนธ์ : นายประดิษฐ์ แสงสุกวาว

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

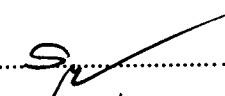

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาสินี สุภธีระ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งฟ้า สิ้นสุวรรณ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทศนีย์ บุญเดิม)


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมหมาย ปรีเปรม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุตัดดา ลอยฟ้า)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประดิษฐ์ แสงสุกาว. 2549. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ
ท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษา
ศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น. [ISBN 974-626-587-3]

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาสินี สุภธีระ,
รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งฟ้า สิ้นธุวงษ์,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทศนีย์ บุญเต็ม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเสริม
ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว วิจัยดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ 1) ศึกษา
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และความต้องการจำเป็นของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ
ท่องเที่ยวกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 5 คน 2) สร้างหลักสูตรโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใน
ระยะแรก ตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ทดลองใช้หลักสูตรโดยใช้การ
วิจัยเชิงปฏิบัติการ กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 5 คน 3) ใช้และประเมินผลการใช้หลักสูตรกับ
กลุ่มเป้าหมายจำนวน 10 คนโดยใช้การวิจัยแบบ One Group Pretest-Posttest Design เปรียบเทียบ
ความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม
โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Ranks Test

ผลการวิจัยแสดงว่า หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับ
ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีโครงสร้างที่เป็นภาคทฤษฎีและปฏิบัติในด้านความรู้
ทั่วไป 3 ชั่วโมง และการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจท่องเที่ยว 24 ชั่วโมง และการฝึกปฏิบัติภาคสนาม
3 ชั่วโมง รวมทั้งหมด 30 ชั่วโมง และหลักสูตรมีประสิทธิผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด การนำ
หลักสูตรไปใช้ต้องมีการฝึกภาคปฏิบัติที่เน้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมตลอดหลักสูตร โดยฝึกทักษะ
ภาษาทั้ง 4 ด้านในสาระของเรื่องที่เกี่ยวข้อง มีการนิเทศอย่างใกล้ชิด มีวิทยากรเป็นเจ้าของภาษา
ร่วมกับวิทยากรหลักในการฝึกทักษะการพูด ใช้เทคนิคการอบรมตามแบบจำลองของสถานการณ์
แต่ละเรื่องให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการคิดแก้ปัญหาเพื่อให้สามารถสื่อสารได้ตามเป้าหมายที่
กำหนด

Pradit Sangsookwong. 2006. **The Development of a Training Curriculum to Enhance English Language Skills for Tourism Personnel**. Doctor of Education Thesis in Curriculum and Instruction, Graduate School, Khon Kaen University. [ISBN 974-626-587-3]

Thesis Advisors: Asst.Prof. Dr. Suphasinee Subhadhira,
Assoc.Prof. Dr. Kingfa Sintoovongse,
Asst.Prof. Dr. Tassanee Bunterm

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the effectiveness of a training curriculum, constructed by the researcher, to enhance English language skills. The research procedure consisted of 3 phases: 1) reviewing related literature and conducting need assessment of the target group of 5 persons; 2) constructing the curriculum by using the data collected from the first phase, checking the validity by a group of 3 experts, trying out the curriculum through Action Research with another target group of 5 persons; 3) implementing and evaluating the curriculum with the target group of 10 persons. In this study, One Group Pretest-Posttest Design was utilized. Wilcoxon Signed Rank Test was used to compare the differences between the pretest and post-test scores.

The findings showed that the structure of the curriculum included theory and practice with a total of 30 hours. There were 3 hours of contents, 24 hours of drills and practices, and 3 hours of field-based experiences. This training curriculum was found effective. The key findings were the practicum aspect focusing on full participation with practices of 4 skills in related areas; the intensive supervision from the participants' higher authorities; speaking practice with native speaker; the use of training techniques with simulated situations. Moreover, the trainees' full participation using solving problem strategy enable the trainees to communicate functionally.

งานวิทยานิพนธ์นี้มอบส่วนดีให้บุพการีและคณาจารย์

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาในการให้คำปรึกษาและการให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาสินี สุภธีระ รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งฟ้า สินธุวงษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทศนีย์ บุญเดิม คณะกรรมการที่ปรึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณจรรย์ มั่งสิงห์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพันธ์ เฉชะคุปต์ ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรและเครื่องมือการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้อันมีคุณค่าทำให้ประสบความสำเร็จในการศึกษาเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ นางสาวพิชญ์ชญาภา แสงสุกาว และ เด็กหญิงนัทธนิษา แสงสุกาว สมาชิกครอบครัวทุกคน และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้กำลังใจด้วยดีตลอดเวลาของการศึกษาวิจัย

ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนเงินทุนการศึกษาในระดับปริญญาเอก และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่สนับสนุนเงินทุนการศึกษาวิจัย

ประดิษฐ์ แสงสุกาว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
คำอุทิศ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
2. คำถามการวิจัย	4
3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
4. ขอบเขตของการวิจัย	4
5. นิยามศัพท์เฉพาะ	5
6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 การศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
1. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม	7
2. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	19
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม	56
4. กรอบแนวคิดทฤษฎีของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะ ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	63
1. ระยะที่ 1 : การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	63
2. ระยะที่ 2 : การสร้างหลักสูตร	65
3. ระยะที่ 3 : การใช้หลักสูตรและการประเมินผลการใช้หลักสูตร	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	81
1. ตอนที่ 1 : ผลการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	81
2. ตอนที่ 2 : ผลการสร้างหลักสูตร	85
3. ตอนที่ 3 : ผลการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตร	101
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	109
1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	109
2. สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย	109
3. สรุปผลการวิจัย	111
4. อภิปรายผล	112
5. ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	125
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	127
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	131
ภาคผนวก ค - เอกสารหลักสูตร	167
- เอกสารประกอบหลักสูตร	
ประวัติผู้เขียน	259

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงผลสรุปความต้องการและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว	84
ตารางที่ 2	แสดงผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	86
ตารางที่ 3	แสดงผลการประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	87
ตารางที่ 4	ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม	93
ตารางที่ 5	ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม	94
ตารางที่ 6	ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ที่ กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 7	ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม	97
ตารางที่ 8	แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม ในวงจรที่ 1, 2 และ 3	98
ตารางที่ 9	ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม	103
ตารางที่ 10	ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม	104
ตารางที่ 11	ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม	106
ตารางที่ 12	ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม	107
ตารางที่ 13	แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม	108

สารบัญภาพ

	หน้า	
ภาพที่ 1	แผนภูมิแสดงระบบการพัฒนาหลักสูตร	15
ภาพที่ 2	แสดงแผนภูมิต้นไม้ของการสอนภาษาอังกฤษ	33
ภาพที่ 3	กรอบแนวคิดทฤษฎีในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว	62
ภาพที่ 4	แผนภูมิแสดงขั้นตอนในการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	75
ภาพที่ 5	แผนภูมิแสดงขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	80

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงหลักของโลกที่เป็นทั้ง โอกาสและภัยคุกคามต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะระบบเศรษฐกิจโลกที่เปลี่ยนแปลงสลับซับซ้อนและเชื่อมโยงกันมากขึ้น มีการปรับระเบียบเศรษฐกิจใหม่ของโลกที่นำไปสู่กติกาการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศใหม่ รวมทั้งแนวโน้มพัฒนาเศรษฐกิจยุคใหม่ที่มีเทคโนโลยีและการใช้ความรู้เป็นฐานการพัฒนา ทำให้ต้องเร่งเตรียมพร้อมทั้งการสร้างระบบกลไกและพัฒนาคนให้สามารถปรับตัวอย่างรู้เท่าทันได้รวดเร็ว เพื่อคงไว้ซึ่งความสามารถในการแข่งขันของประเทศและก้าวสู่ระบบเศรษฐกิจยุคใหม่ได้อย่างเท่าทันโลกต่อไป จึงจำเป็นต้องเร่งรัดการปฏิรูประบบเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในทางปฏิบัติ พร้อมทั้งวางรากฐานการพัฒนาระบบเศรษฐกิจภายในประเทศให้มีความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ และมีภูมิคุ้มกันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกและสามารถพึ่งตนเองได้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศ ที่มีสังคมเข้มแข็งและมีคุณภาพ ทั้ง 3 ประการ คือ สังคมคุณภาพ ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ที่คนไทยส่วนใหญ่มีการศึกษาและรู้จักเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต และสังคมสมานฉันท์ที่เอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งจะ เป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศอย่างสมดุล มีคุณธรรมและยั่งยืนตลอดไป (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2544)

ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงมีเป้าหมายในด้านคุณภาพทางเศรษฐกิจ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจมหภาคโดยรวม ด้วยการปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มสมรรถนะภาคการผลิตให้สามารถแข่งขันได้ ในด้านการท่องเที่ยวนี้ รัฐบาลมีเป้าหมายที่จะเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวให้มีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 7-8 ต่อปี โดยใช้ยุทธศาสตร์ที่สำคัญคือการส่งเสริมการค้าด้านการบริการที่มีศักยภาพ เน้นการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ และการพัฒนาธุรกิจการบริการ เพื่อสร้างงานและกระจายรายได้สู่ชุมชน World Travel & Tourism Council (WTTC) คาดการณ์ว่าในช่วงปี พ.ศ. 2543-2553 ประเทศไทยจะมีการขยายตัวของรายได้จากการท่องเที่ยวเฉลี่ยร้อยละ 7.2 ต่อปี ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.5 ต่อปี ผลิตภัณฑ์มวลรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของไทย (Tourist Economy GDP) จะมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 12.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Total GDP) ในปี พ.ศ. 2553 และจะก่อให้เกิดการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อมในระบบเศรษฐกิจจำนวน 4.8 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 13 ของกำลัง

แรงงานของประเทศ (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด และคณะ, 2544) ทั้งนี้ การฟื้นฟูเศรษฐกิจโดยการสร้างเสถียรภาพและความเชื่อมั่นต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมไม่อาจบรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยอาศัยนโยบายและมาตรการระดับมหภาคโดยลำพัง แต่ต้องคำนึงถึงแนวทาง การพัฒนาเศรษฐกิจในระดับจุลภาคด้วย โดยการสร้างความเข้มแข็งต่อธุรกิจพื้นฐาน ทางด้านการผลิต การค้า และการบริการ ดังนั้น บุคลากรที่ประกอบการในธุรกิจต่างๆ ดังกล่าว จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา ทั้งนี้ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการฟื้นฟูทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนนั้น จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต ที่เปลี่ยนไปจากปัจจุบัน นั่นคือ ความต้องการแรงงานไร้ฝีมือจะหมดไป ความต้องการแรงงานมีฝีมือจะลดลง และความต้องการแรงงานในลักษณะผู้เชี่ยวชาญจะเพิ่มมากขึ้น และที่สำคัญคือแรงงาน ในตลาดแรงงานต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศในระดับที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ (ธนาคาร กสิกรไทย, 2545)

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวเนื่องไปด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทั้งธุรกิจที่เป็นธุรกิจโดยตรงและธุรกิจโดยอ้อม ซึ่ง ฉลอง พิมลสมพงษ์ (2542) ได้เสนอว่า ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจสำคัญ 4 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจัดนำเที่ยว ซึ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวด้านการบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว การดำเนินธุรกิจดังกล่าวนี้ บุคคลที่ทำงานในหน้าที่ต่างๆ จำเป็นต้องติดต่อสื่อสาร และประสานงานกับชาวต่างประเทศอยู่เสมอ แต่จากการศึกษาบริบทที่จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยว และเป็นเมืองที่มีผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างหลากหลายและมีประสบการณ์ในธุรกิจดังกล่าวมานาน โดยการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ รวมทั้งหมด 5 คน เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2546 ณ จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นความต้องการและจำเป็นเกี่ยวกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงาน โดยทักษะย่อยที่ผู้ทำงานต้องการมากที่สุด คือ ทักษะการพูดเพื่อให้ข้อมูล และการสนทนาเพื่อสร้างความคุ้นเคย ทักษะการฟังเพื่อความเข้าใจและจับประเด็นเนื้อเรื่องจากการสนทนาและซักถาม ทักษะการอ่านเพื่อความเข้าใจ และการสื่อสาร ส่วนทักษะการเขียนมุ่งให้สามารถเขียนเพื่อการสื่อสาร สำหรับคำศัพท์ที่ต้องการคือคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในแต่ละสาขาอาชีพของตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูล ส่วนมากมีความเห็นพ้องกันว่า ไม่ต้องการเน้นเรื่องไวยากรณ์มากนักเกินไป

ส่วนการใช้ภาษาตามวัตถุประสงค์และหน้าที่ของภาษานั้น ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ในการทักทาย การต้อนรับ การแนะนำตนเอง การให้ข้อมูลสารสนเทศ การให้คำแนะนำ การเสนอแนะ การให้ความเห็น การอธิบาย การบอกทิศทาง การจอง การนัดหมาย การดำเนินการเกี่ยวกับกำหนดการเดินทาง การใช้โทรศัพท์ รวมทั้งการเสนอการให้ความช่วยเหลือต่อนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนเพื่อให้ใช้ภาษาที่เหมาะสมตามสถานการณ์และบุคคลที่เกี่ยวข้อง สำหรับสิ่งที่ผู้ร่วมสนทนากลุ่มเห็นว่าควรดำเนินการเป็นอย่างยิ่งคือ ผู้ที่จะเข้าทำงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีการใช้อย่างแพร่หลายโดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ทั้งที่มาจากประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่ง (First Language) ประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (Second Language) และประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (Foreign Language) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีใจรักในอาชีพ และมีความสมัครใจที่จะให้บริการ รักในการให้การต้อนรับ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีกิริยามรรยาทที่งดงามและมีความซื่อสัตย์

จากการศึกษาบริบทดังกล่าวแล้ว พบว่า ผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความจำเป็นและต้องการการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับการศึกษาของ Todd (2001) ที่ศึกษาหลักสูตรภาษาต่างประเทศในประเทศไทย พบว่า หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับ คุณลักษณะ วัตถุประสงค์ สถานการณ์ และบริบทของผู้เรียน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อให้บุคลากรดังกล่าวมีทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว โดยสามารถติดต่อสื่อสารและปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งยังเป็นการยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากล อันจะส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวมีความมั่นคง เป็นการนำรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพต่อไป

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความต้องการและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ทำงานจะต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และฝึกการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาและพบว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่สามารถพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่มีความเหมาะสมที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธีระ รุณเจริณ, 2538; พัฒนา สุขประเสริฐ, 2540; จงกลณี ชุติมาเทวินทร์, 2542)

และการฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้เพิ่มพูนความรู้เดิม และเพิ่มพูนความรู้ใหม่ รวมทั้งได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ทำให้แต่ละคนมีการพัฒนาความสามารถสูงขึ้น (ชูชัยสมิทธิไกร, 2548) และในการฝึกอบรมนั้นจะต้องมีหลักสูตรฝึกอบรมซึ่งเป็นโครงการฝึกอบรมที่ประมวลความรู้และประสบการณ์เพื่อจัดไว้ให้กับผู้เข้าฝึกอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาหลักสูตรเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่จะนำมาใช้ในการฝึกอบรมให้ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. คำถามการวิจัย

หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผล มีลักษณะอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

3.1 เพื่อสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

3.2 เพื่อศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตธุรกิจการท่องเที่ยว 4 ธุรกิจ คือ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจัดนำเที่ยว และศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ของผู้เข้าฝึกอบรม และความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

และกำหนดขอบเขตกลุ่มเป้าหมายที่นำหลักสูตรไปใช้ คือ ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หมายถึง หลักสูตรที่ส่งเสริมความสามารถทางภาษาอังกฤษที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 4 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจัดนำเที่ยว

5.2 ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว หมายถึง คะแนนความสามารถในด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ที่วัดได้จากแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

5.3 ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หมายถึง หลักสูตรมีคุณภาพตามเกณฑ์ดังนี้คือ

5.3.1 ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เข้าร่วมการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาฝึกอบรม และได้คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมากกว่าหรือเท่ากับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60

5.3.2 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดีขึ้นไป

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้สามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

6.2 เป็นแนวทางในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับพัฒนาบุคลากรในด้านวิชาชีพอื่นๆ

6.3 ได้หลักสูตรฝึกอบรมที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 2

การศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม
 - 1.1 การฝึกอบรม
 - 1.2 หลักสูตรฝึกอบรม
 - 1.3 การพัฒนาหลักสูตร
 - 1.4 กระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม
2. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
 - 2.1 การท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
 - 2.2 การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ
 - 2.3 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม
4. กรอบแนวคิดทฤษฎีของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

1. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

1.1 การฝึกอบรม

การฝึกอบรมนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วิจิตร อวาระกุล (2540) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นโดยเฉพาะเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้อย่างเฉพาะเจาะจง หรืออีกนัยหนึ่ง การฝึกอบรมคือกระบวนการที่จะส่งเสริมสมรรถภาพของบุคคลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งโดยตรงไปยังผลงานของสถาบัน สังคม และประชาชน

สมคิด บางโม (2545) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเจตคติ อันจะนำไปสู่

การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน และองค์การ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

Jucius (1990) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ ทักษะ หรือความชำนาญ ความสามารถของบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

Scot (1991) ได้ให้ความความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคคลไว้ว่า หมายถึงกระบวนการที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคคลก้าวหน้าไปสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้นไป ช่วยให้มีความสัมพันธ์กับองค์การดีขึ้น ตลอดจนช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ สมคิด บางโม (2545) เสนอว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ เนื่องจากความรู้เป็นพื้นฐานในการนำไปสู่ความเข้าใจเพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะได้ดี และเป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญหรือทักษะในการทำงาน คือ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ รวมทั้งเป็นการเปลี่ยนแปลงเจตคติ การฝึกอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงเจตคติไปในทางที่ดีที่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นพื้นฐานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล

ดังนั้นสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อย่างเฉพาะเจาะจง ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิจิตร อาวะกุล (2540) ได้กล่าวถึงสาเหตุและความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1) การเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่มีความเคลื่อนไหวไปตามเหตุการณ์สภาพแวดล้อมความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ

2) สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมของบุคคล เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาพของสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของโลกได้

หลักการของการฝึกอบรมของ William (1986) มีดังนี้คือ

- 1) มีความสนใจในการเรียนรู้ก่อนที่จะยอมรับการฝึกอบรม
- 2) การฝึกอบรมต้องให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล
- 3) การฝึกอบรมต้องกระทำภายใต้การอำนวยการของหัวหน้า หรือผู้ที่ได้รับ

มอบหมาย

- 4) การฝึกอบรมต้องมีความถี่ที่เหมาะสม
- 5) การฝึกอบรม ต้องมีการนิเทศอย่างใกล้ชิด
- 6) การฝึกอบรมต้องวางแผน มีตารางการฝึก ภายใต้การบริหารและประเมินผล
 อย่างเป็นระบบระเบียบ และประเภทของการฝึกอบรม มีดังนี้คือ
 - 6.1) การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-Service Training or Pre-Entry Training)
 - 6.2) การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation)
 - 6.3) การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction Training)
 - 6.4) การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการ(In-Service Training or On- the –Job Training)
 - 6.5) การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง (Specific Training)
 - 6.6) การฝึกอบรมพิเศษ (Special Training)

1.2 ความหมายของหลักสูตรฝึกอบรม

1.2.1 ความหมายของหลักสูตร

การให้คำจำกัดความของคำว่า “หลักสูตร” นั้น มีผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

1) หลักสูตรในฐานะที่เป็นแผน (Curriculum as a Plan) มีนักการศึกษาที่ให้ความหมายหลายท่าน อาทิเช่น

Beauchamp (1981) กล่าวถึงหลักสูตรว่า หมายถึง เอกสารที่เป็นทางการซึ่งกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาของโรงเรียน

Marsh and Willis (1995) กล่าวว่า หลักสูตรคือชุดของแผนและประสบการณ์ทั้งหลายที่มีความสัมพันธ์กัน (An Interrelated Set of Plans and Experiences) ซึ่งหมายถึง ชุดของแผนและประสบการณ์ทั้งหลายที่ผู้เรียนปฏิบัติภายใต้การแนะนำของโรงเรียน

2) หลักสูตรในฐานะรายวิชา (Curriculum as Subject Matter) มีนักการศึกษาที่ให้ความหมายหลายท่าน อาทิเช่น

Bobbitt (1918) ให้คำนิยามของหลักสูตรว่า หลักสูตร คือ รายการสิ่งต่างๆ ซึ่งเด็กและเยาวชนจะต้องทำ และจะต้องประสบโดยการพัฒนาความสามารถ เพื่อจะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีและเหมาะสมสำหรับดำรงชีวิตเมื่อเป็นผู้ใหญ่

Posner (1992) กล่าวว่าหลักสูตรคือ เนื้อหาหรือจุดประสงค์ที่โรงเรียนต้องจัดให้เด็ก และเป็นสิ่งที่ผู้สอนต้องนำมาเป็นยุทธศาสตร์ในการสอน ซึ่งหากมองว่าหลักสูตรเป็น Ends ก็เน้นที่ Learning Outcomes ถ้ามองว่าหลักสูตรเป็น Means ก็เน้นที่ Instructional Plans

3) หลักสูตรในฐานะกิจกรรมทางการศึกษา (Curriculum as Educational Activities) มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายหลายท่าน อาทิเช่น

Taba (1962) กล่าวถึงหลักสูตรว่า เป็นวิธีการเตรียมเยาวชนให้มีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสมาชิกที่สามารถสร้างผลผลิตให้แก่สังคมของเราและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งประมวลกันเข้าเป็นประสบการณ์ที่ผ่านเข้าไปในการรับรู้ของเด็ก

Tanner and Tanner (1995) เสนอคำจำกัดความ คำว่า “หลักสูตร” หมายถึง การสร้างความรู้และประสบการณ์ที่จะช่วยให้ผู้เรียนเจริญเติบโตในด้านความสามารถ ใช้สติปัญญาควบคุมความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับใหม่ได้ โดยผ่านเครื่องมือที่เรียกว่าหลักสูตร จะทำให้ผู้เรียนเติบโตทางด้านความรู้ ความสามารถ หรือทางสังคม และมีความเข้าใจในสิ่งที่จำเป็นสำหรับนำไปสู่ชีวิตที่ดีขึ้นในสังคม

Ragan and Shepherd (1997) ให้คำนิยามว่า หลักสูตรนั้นประกอบด้วย ประสบการณ์ทุกชนิดของเด็กที่โรงเรียนรับผิดชอบ ความหมายนี้จะรวมไปถึงรายวิชาที่เปิดสอน เอกสารซึ่งระบุรายละเอียดของหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอนซึ่งเป็นตัวกลางสำหรับถ่ายทอดหลักสูตร และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) และประสบการณ์ของแต่ละคน

4) การให้คำจำกัดความตามแนวทางอื่นๆนั้น มีนักการศึกษาที่ให้ความหมายหลายท่าน เช่น

Beauchamp (1981) กล่าวว่า ความหมายของหลักสูตรมีอยู่ด้วยกัน 3 สถานะคือ 1) ความหมายของหลักสูตรในขอบเขตของศาสตร์สาขาวิชาหนึ่งซึ่งศึกษาถึงกระบวนการพัฒนาหลักสูตรวิธีการใช้หลักสูตร และวิธีการประเมินผลหลักสูตร 2) ความหมายของหลักสูตรในขอบเขตของข้อกำหนดเกี่ยวกับการเรียนการสอนที่เขียนขึ้นอย่างเป็นทางการ ซึ่งตามความหมายนี้จะหมายถึงเอกสารซึ่งเขียนขึ้นอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นเอกสารประกอบด้วย รายละเอียด จุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน รายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาสาระและกิจกรรมการเรียนการสอน ข้อกำหนดเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลการเรียนรวมทั้งกำหนดเวลาสำหรับการเรียนการสอนด้วย และ 3) ความหมายของหลักสูตรในขอบเขตของระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรซึ่งหมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับหลักสูตร ได้แก่การจัดบุคลากร

กระบวนการพัฒนาหลักสูตร กระบวนการใช้หลักสูตร กระบวนการประเมินผลต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับหลักสูตร เป็นการมองที่เน้นกระบวนการและผลผลิตจากกระบวนการนั้นๆ

นอกจากนี้ยังมีนักปราชญ์ทางหลักสูตรที่ได้ยอมรับค่านิยมของหลักสูตรซึ่งกล่าวออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังต่อไปนี้ (สังด์ อุทรานันท์, 2532)

1) หลักสูตร คือ สิ่งที่สร้างขึ้นในลักษณะของรายวิชา ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสาระที่ได้จัดเรียงลำดับความยากง่าย หรือเป็นขั้นตอนอย่างดีแล้ว

2) หลักสูตร ประกอบด้วย ประสบการณ์ทางการเรียน ซึ่งได้วางแผนไว้เป็นการล่วงหน้าเพื่อมุ่งหวังจะให้เด็กได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ

3) หลักสูตร เป็นสิ่งที่สังคมสร้างขึ้นสำหรับให้ประสบการณ์ทางการศึกษาแก่เด็กในโรงเรียน

4) หลักสูตร ประกอบด้วย ประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียน ซึ่งเขาได้ทำไว้รับรู้ และได้ตอบสนองต่อการแนะแนวทางของโรงเรียน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของหลักสูตรว่าคือ ชุดของแผนและมวลดประสบการณ์ที่มีความสัมพันธ์กันที่จัดให้กับผู้เรียน ประกอบด้วย จุดมุ่งหมายที่ผู้เรียนพึงบรรลุ รายวิชาหรือเนื้อหาวิชาที่เรียน กิจกรรมหรือมวลดประสบการณ์ทางการศึกษาที่จัดให้กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ทักษะ และเจตคติ

1.2.2 ความหมายของหลักสูตรฝึกอบรม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของหลักสูตรฝึกอบรม ดังนี้

เครือวัลย์ ล้อมอภิชาติ (2531) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรฝึกอบรมว่า หมายถึง โครงการฝึกอบรมซึ่งประมวลความรู้และประสบการณ์ที่องค์การหรือการฝึกอบรมจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้

กระทรวงศึกษาธิการ (2535) เสนอว่า หลักสูตรฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง โครงการฝึกอบรมและพัฒนาซึ่งประมวลความรู้และประสบการณ์ที่องค์การจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540) ได้ให้ความหมายของ หลักสูตรฝึกอบรมว่า หมายถึง ความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการของโครงการ

สรุปได้ว่า หลักสูตรฝึกอบรมหมายถึง โครงการฝึกอบรมที่ประมวลความรู้ และประสบการณ์ เพื่อจัดไว้ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งจากภายในและภายนอกได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.3 การพัฒนาหลักสูตร

สจ๊วต อุทธานันท์ (2532) ได้ให้ความหมาย การพัฒนาหลักสูตร คือ การทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือการจัดทำหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานอยู่เลย นอกจากนี้ ยังมีคำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงกันกับการพัฒนาหลักสูตร ได้แก่ คำว่าการออกแบบหลักสูตร (Curriculum Design) การจัดหลักสูตร (Curriculum Organization) การร่างหลักสูตร (Curriculum Planning) การทำหลักสูตร (Curriculum Making) และการสร้างหลักสูตร (Curriculum Construction)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ความหมายของการพัฒนาหลักสูตรตามนัยการจัดหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิม รวมทั้งการผลิตเอกสารต่างๆสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องด้วย และได้ใช้แนวคิดของ Tyler (1950) ที่ใช้ คำถามหลัก 4 ประการ คือ

- 1) วัตถุประสงค์ทางการศึกษาควรเป็นอย่างไร
- 2) จะเลือกประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้อย่างไร
- 3) จะจัดประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้อย่างไร
- 4) จะประเมินได้อย่างไรว่าประสบการณ์การเรียนรู้มีประสิทธิผล

Taba (1962) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นหลักการพื้นฐานของหลักสูตรว่าอย่างน้อยประกอบด้วย ผู้เรียน กระบวนการเรียน ความต้องการของสังคม วัฒนธรรม และเนื้อหาวิชา ในการพัฒนาหลักสูตรจึงต้องวิเคราะห์สภาพสังคม วัฒนธรรม ศักยภาพของผู้เรียน และกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนวิเคราะห์ธรรมชาติของความรู้ เพื่อใช้กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร โดยได้เสนอขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาหลักสูตรเป็นลำดับขั้นอย่างชัดเจน โดยไม่รวมการใช้หลักสูตรและการประเมินหลักสูตรไว้ ดังนี้

- 1) ขั้นที่ 1 วินิจฉัยความต้องการ
- 2) ขั้นที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์
- 3) ขั้นที่ 3 คัดเลือกเนื้อหาสาระ
- 4) ขั้นที่ 4 จัดลำดับเนื้อหาสาระ
- 5) ขั้นที่ 5 คัดเลือกประสบการณ์การเรียนรู้

6) ขั้นที่ 6 จัดลำดับประสบการณ์การเรียนรู้

7) ขั้นที่ 7 กำหนดวิธีการประเมินผล

ส่วน Marsh and Willis (1995) ได้เสนอกระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามแนวทางของ Walker ที่เรียกว่า Walker's Deliberative Approach โดยใช้วิธีการพิจารณาอย่างรอบคอบ (Deliberation) ซึ่ง Walker เรียกวิธีการของตนเองว่า Naturalistic Model เพราะต้องการจะแสดงให้เห็นว่าการวางแผนหลักสูตรที่เกิดขึ้นจริงนั้น ในทางปฏิบัติควรประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ Platform, Deliberation และ Design อันมีรายละเอียดดังนี้

1) Phase1: Platform คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรจะต้องมาร่วมกันระดมความคิดเพราะแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านความเชื่อ ทฤษฎี เป้าหมาย ซึ่งแต่ละคนก็มีแนวความคิด และหลักวิชาที่ไม่เหมือนกัน ในขั้นนี้ให้ทุกคนมาอภิปรายและโต้แย้งกัน (Discuss & Debate)เป็นขั้นตอนแรกของการสร้างหลักสูตร ซึ่งจะทำให้เกิดทางเลือก (Alternatives) หลากๆ ทาง

2) Phase2: Deliberation เป็นระยะที่จำเป็นต้องใช้การพิจารณาอย่างรอบคอบในการสร้างทางเลือก พิจารณาทางเลือก พิจารณาปัญหา และการแก้ปัญหาในทางเลือกต่าง ๆ รวมไปถึงการระบุข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง กำหนดทางเลือกกิจกรรมที่ต้องทำก่อน พิจารณาค่าใช้จ่ายและลำดับของทางเลือกทั้งหมด และเลือกทางเลือกที่สามารถชี้แจงเหตุผลได้มากที่สุด

3) Phase3: Design คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดมาออกแบบหลักสูตร ขั้นนี้จะสิ้นสุดที่การออกแบบหลักสูตร โดยเป็นการสร้างหลักสูตรแม่บท (Planned Curriculum)

นอกจากนั้น Marsh and Willis (1995) ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรของ Eisner ที่นำเอาวิธีการหลายๆวิธีมาใช้โดยไม่มีวิธีการที่แน่นอนตายตัว รู้จักกันในชื่อ Eisner 's Artistic Approach วิธีการนี้เชื่อว่าคนแต่ละคนใช้วิธีการสร้างความหมายได้หลายวิธี ผู้ที่เข้าไปพิจารณาเกี่ยวกับด้านหลักสูตรก็เปรียบเสมือนศิลปินที่ต้องใช้หลากหลายวิธีในการพิจารณาตัดสินใจ โดยการพิจารณานั้นอาจดำเนินการโดยวิธีการที่เรียกว่า Spider Web ซึ่งการดำเนินการไม่จำเป็นต้องดำเนินการต่อเนื่องตามลำดับก่อนหลัง แต่อาจเริ่มต้น ณ ที่จุดไหนก่อนก็สามารถดำเนินการได้ แนวคิดที่สำคัญของ Eisner มีดังนี้คือ

1) การกำหนดวัตถุประสงค์เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงบรรยาย (Expressive Objectives) มากกว่าการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objectives) เพราะว่ากิจกรรมบางอย่างที่มีอยู่ในหลักสูตรไม่สามารถกำหนดล่วงหน้าได้ การใช้วัตถุประสงค์เชิงบรรยายว่าเกิดอะไรขึ้นหลังจากการสอนน่าจะถือได้ว่าเป็นสิ่งที่เหมาะสมกว่า

2) การกำหนดเนื้อหาของหลักสูตร เนื้อหาของหลักสูตรต้องนำมาจากทั้ง จุดเน้น 3 ประการ (3 Focal Points) คือ สังคมปัจจุบัน เนื้อหาสาระ และผู้เรียน รวมทั้งข้อมูลจากแหล่งอื่นด้วย และต้องคำนึงถึงเนื้อหา มวลประสบการณ์ที่ควรมีและควรจัดให้ครอบคลุม ไม่ควรให้มีเนื้อหาส่วนใดสูญหายไป

3) ประเภทของโอกาสการเรียนรู้ ผู้เรียนต้องมีโอกาสการเรียนรู้ที่กว้างขวาง หลากหลาย และมีความหมายต่อผู้เรียน รวมทั้งก่อให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่เรียนด้วย

4) การจัดโอกาสการเรียนรู้ ต้องจัดให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละคน ผู้สอนและนักพัฒนาหลักสูตรควรจัดกิจกรรม และจัดสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อที่จะกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และผู้เรียนเกิดประสบการณ์และการพัฒนาตนเองได้

5) การจัดขอบเขตของเนื้อหา ควรนำมาบูรณาการและจัดอย่างหลากหลายวิธี

6) วิธีการนำเสนอและวิธีการตอบสนอง (Mode of Presentation and Mode of Response) ควรใช้วิธีการสื่อสาร การนำเสนอ ที่หลากหลาย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ตอบสนอง และสรรค์สร้างความรู้ที่แตกต่างอย่างหลากหลาย

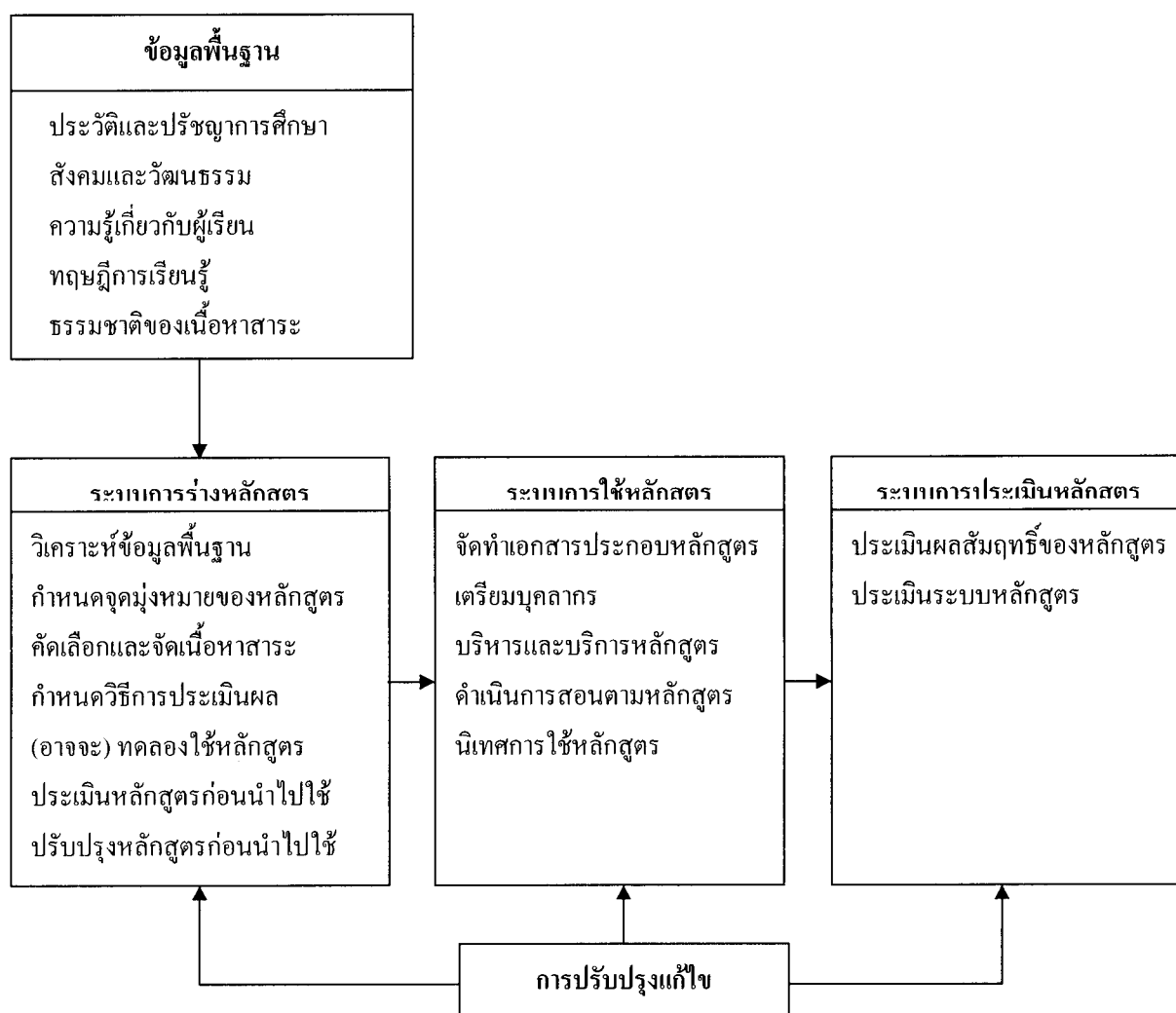
7) ชนิดของการประเมิน ต้องมีการประเมินตลอดทั้งกระบวนการ โดยใช้การประเมินตามสภาพจริง และด้วยวิธีการที่หลากหลาย

ส่วนสังค อุทรานันท์ (2532) ได้เสนอขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาหลักสูตร โดยครอบคลุมถึงการใช้หลักสูตร และการประเมินหลักสูตรด้วย ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
- 2) การกำหนดจุดมุ่งหมาย
- 3) การคัดเลือกและจัดเนื้อหาสาระ
- 4) การกำหนดมาตรการวัดและประเมินผล
- 5) การนำหลักสูตรไปใช้
- 6) การประเมินผลการใช้หลักสูตร
- 7) การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร

การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ เหล่านี้เป็นวัฏจักรต่อเนื่องกัน ด้วยเหตุนี้สังค อุทรานันท์ (2532) จึงได้เสนอระบบ ในการพัฒนาหลักสูตร โดยแยกเป็นระบบย่อย 3 ระบบ

คือ ระบบการร่างหลักสูตร ระบบการใช้หลักสูตร และระบบการประเมินหลักสูตร ระบบย่อย ทั้งสามมีองค์ประกอบและความสัมพันธ์ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงระบบการพัฒนาหลักสูตร โดย สงัด อุทรานันท์ (2532)

นอกจากนั้น ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ (2539) ยังได้เสนอขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตร อย่างเป็นระบบโดยกำหนดขั้นตอนที่สำคัญไว้ดังนี้ คือ

- ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
- ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดเป้าประสงค์ จุดหมาย และจุดประสงค์
- ขั้นตอนที่ 3 การเลือกและการจัดเนื้อหาวิชา
- ขั้นตอนที่ 4 การเลือกและการจัดประสบการณ์การเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดอัตราเวลาเรียน และหลักเกณฑ์ในการวัดและประเมินผลการเรียน

ขั้นตอนที่ 6 การนำหลักสูตรไปใช้

ขั้นตอนที่ 7 การประเมินผลหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 8 การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร

จากการศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรสรุปได้ว่า การพัฒนาหลักสูตรมี 7 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้คือ

- 1) การวิเคราะห์ความต้องการและจำเป็น
- 2) การกำหนดจุดมุ่งหมาย
- 3) การเลือกและจัดเนื้อหาสาระ
- 4) การเลือกและจัดประสบการณ์การเรียนรู้
- 5) การกำหนดวิธีการประเมินผลการเรียนรู้
- 6) การนำหลักสูตรไปใช้
- 7) การประเมินหลักสูตร

1.4 กระบวนการการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

สมชาติ กิจขรรยง และ อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539) วิจิตร อาวะกุล (2540) และชูชัย สมิทธิไกร (2548) ได้เสนอแนวคิดของการสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมไว้ดังนี้

- 1) การกำหนดความมุ่งหมาย นโยบายของหลักสูตร เป็นการกำหนดพฤติกรรมที่เราต้องการเปลี่ยนแปลง ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่เราต้องการบรรลุ
- 2) การบรรจุวิชาต่างๆลงในหลักสูตร เลือกวิชา จัดเนื้อหา วิทยากร กิจกรรม เทคนิควิธีการฝึกอบรม ที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเกิดพัฒนาการ จนบรรลุวัตถุประสงค์
- 3) การนำหลักสูตรไปดำเนินการ หรือบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ส่วนที่สำคัญอยู่ที่การเลือกผู้เข้ารับการอบรม วิทยากร เทคนิค วิธีการฝึกอบรม โสตทัศนศึกษา จิตวิทยา บรรยายาของการฝึกอบรม
- 4) การประเมินผลหลักสูตร เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเนื้อหา ลำดับขั้นตอน การถ่ายทอดของวิทยากร เทคนิคที่ใช้ การฝึกปฏิบัติ วิธีการต่างๆ เมื่อมีการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆแล้ว จึงนำมาใช้ใหม่ ทำเช่นนี้ซ้ำต่อไปเรื่อยๆ เป็นวงจรของการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งจะทำให้หลักสูตร ได้รับการพัฒนาขึ้น แข็งแกร่งขึ้น และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ธีระ รุญเจริญ (2538) ได้กำหนดขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรมไว้ 6 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม มีกิจกรรมสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การวิเคราะห์ความจำเป็น การกำหนดความต้องการในการฝึกอบรม และการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย

ขั้นที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และวิธีทดสอบ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ได้มาจากการวิเคราะห์ความจำเป็น ในการฝึกอบรมในขั้นที่ 1

ขั้นที่ 3 การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งเป็นการกำหนดเนื้อหาสาระ และกิจกรรมต่างๆ ของการฝึกอบรม ในอันที่จะนำพาการฝึกอบรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 4 การพัฒนาสื่อและวัสดุการฝึกอบรม เป็นการจัดเตรียม และพัฒนาสื่อวัสดุอุปกรณ์ ที่จะต้องใช้ ในการอบรม หลังจากมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมแล้ว

ขั้นที่ 5 การนำหลักสูตรฝึกอบรมและสื่อไปใช้ เป็นการนำหลักสูตร และสื่อการฝึกอบรมที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพแล้วไปใช้ในการอบรมตามสถานการณ์จริง

ขั้นที่ 6 การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อวัดผลการฝึกอบรมโดยมุ่งตัดสินใจว่าจะจัดการฝึกอบรมต่อไปหรือไม่ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมอย่างไร การจัดการฝึกอบรมคุ้มค่าหรือไม่

จกกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542) ได้กำหนดขั้นตอนการฝึกอบรมเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์และประเมินความจำเป็นของการฝึกอบรม

ขั้นที่ 2 การพัฒนาการออกแบบหลักสูตร และการวางแผนเตรียมความพร้อม

ขั้นที่ 3 การลงมือปฏิบัติตามแผน

ขั้นที่ 4 การประเมินและติดตามผล

ขั้นที่ 5 การทบทวน และปรับปรุง

สมคิด บางโม (2545) เสนอขั้นตอนในการฝึกอบรม ดังนี้

- 1) การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
- 2) การสร้างหลักสูตร
- 3) การเลือกใช้เทคนิคต่างๆในการฝึกอบรม
- 4) การดำเนินการฝึกอบรม
- 5) การติดตามประเมิน

Beck (1986) ได้เสนอขั้นตอนการฝึกอบรมไว้ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ความจำเป็นของการฝึกอบรม
- 2) ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง
- 3) วางแผนการฝึกอบรม
- 4) กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมให้ชัดเจน
- 5) กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 6) สร้างบรรยากาศการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่
- 7) กำหนดเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
- 8) ประเมินผลและติดตามผล

นอกจากนั้น Nadler (1986) ได้กำหนดขั้นตอนการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

- 1) กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม
- 2) กำหนดเฉพาะงานที่ต้องปฏิบัติ
- 3) กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 4) ตั้งจุดประสงค์ของการฝึกอบรม
- 5) สร้างหลักสูตร
- 6) เลือกเทคนิคการฝึกอบรม
- 7) เลือกอุปกรณ์การฝึกอบรม
- 8) ดำเนินการฝึกอบรม
- 9) ประเมินผลและติดตามผล

จากการศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและขั้นตอนการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมี 7 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้คือ

- 1) การวิเคราะห์ความต้องการและจำเป็นในการฝึกอบรม
- 2) การกำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม
- 3) การเลือกและจัดเนื้อหาสาระของการฝึกอบรม
- 4) การเลือกและจัดประสบการณ์การฝึกอบรม
- 5) การกำหนดวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม
- 6) การนำหลักสูตรไปใช้
- 7) การประเมินผลการใช้หลักสูตร

2. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2.1 การท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยว (2542) ว่า หมายถึงการเดินทางไปเยือนโดยมีวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำ การศึกษา และไม่ใช่คนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาหรือศึกษาอยู่ที่จังหวัดนั้น สอดคล้องกับฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2541) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวหมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปรกติไปยังที่อื่น ด้วยความสมัครใจตามวัตถุประสงค์ใดๆที่มีไว้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ และได้แบ่งวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การพักผ่อนเมื่อมีเวลาว่าง อันได้แก่กิจกรรมนันทนาการ วันหยุด เพื่อสุขภาพ การศึกษา ศาสนา และการกีฬา 2) การติดต่อธุรกิจ และการท่องเที่ยวส่วนตัวตามรสนิยม และความต้องการส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เช่น การเดินทาง การพักผ่อน การรับประทานอาหาร การเที่ยวชม การซื้อของที่ระลึก และอื่นๆ ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่พักอาศัย ภัตตาคาร ร้านอาหาร ธุรกิจการขนส่งทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ หรือผู้ประกอบการจัดหาเที่ยวอื่นๆ ต่างก็พยายามจัดหาสินค้าและบริการ หรืออุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply) เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจดึงดูดใจให้เกิดความต้องการ หรืออุปสงค์ทางการท่องเที่ยว (Tourism Demand) เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถนำเงินตราเข้าสู่ประเทศ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแตกต่างจากอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าประเภทอื่นๆ เพราะเนื่องจากการบริโภคในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยวจะต้องเดินทางไปใช้บริการ หรือสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยว ณ ถิ่นที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ไม่สามารถจะสั่งแหล่งท่องเที่ยวมาบริโภค ณ ถิ่นที่อยู่ของตนเองเหมือนผลิตภัณฑ์สินค้าประเภทอื่น ลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีกระบวนการผลิตเช่นเดียวกับอุตสาหกรรมทั่วไป (ปรีชา แดงโรจน์, 2544)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมบริการประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พักและโรงแรม ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรงได้แก่ บริการธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่างๆ เป็นต้น วัตถุประสงค์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือ ความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน (วินิจ วีรยางกูร, 2532) ซึ่ง

Gee, Choy and Makens (1984) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักท่องเที่ยว เช่น บริษัทการบิน โรงแรมและที่พัก การขนส่งภาคพื้นดิน บริษัทนำเที่ยว ภัตตาคารและร้านค้าปลีกต่างๆ

2. ธุรกิจที่สนับสนุนการท่องเที่ยว หรือมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่างๆ เช่น บริษัทจัดนำเที่ยว วารสารหรือผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการนำเที่ยว บุคลากรฝ่ายบริหารในธุรกิจโรงแรม และบริษัทที่ทำการศึกษาวิจัย หรือวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว

3. หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผน พัฒนาอนุรักษ์ ทรัพยากรการท่องเที่ยว สถาบันการเงิน บริษัทก่อสร้าง สถาบันการศึกษาที่ให้การศึกษาและการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับวิชาการท่องเที่ยวและอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ สรุปได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่น ด้วยความสนใจตามวัตถุประสงค์ใดๆที่มีไว้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ การท่องเที่ยวทำให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 4 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจัดนำเที่ยว

2.2 การพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษ

2.2.1 ความหมายของหลักสูตรภาษา

คำว่า “หลักสูตร” ในบริบทของการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษใช้คำ 2 คำ คือคำว่า “Curriculum” และ “Syllabus” ในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนี้

Nunan (1988) ได้อธิบายว่า ในสหรัฐอเมริกานิยมใช้คำว่า Curriculum มากกว่า Syllabus โดยให้คำจำกัดความคำว่า Curriculum ไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตร ได้แก่ การวางแผน การนำหลักสูตรไปใช้ รวมทั้งการประเมินผล สำหรับในประเทศไทย คำว่า Syllabus หมายถึง ส่วนของหลักสูตรที่ประกอบไปด้วยเนื้อหาที่ได้จัดลำดับแล้ว

Rodgers (1989) ได้แสดงความคิดเห็นว่า นักการศึกษาส่วนใหญ่ใช้คำว่า Syllabus เมื่อหมายถึงโปรแกรมทางการศึกษา (Educational Program) และเป็นสิ่งที่นักการศึกษาให้ความสนใจโดยเฉพาะในด้านการออกแบบและการนำไปใช้ เป็นศูนย์กลางของการปฏิรูปทางการศึกษา เมื่อเกิดเป้าหมายใหม่ๆทางการศึกษาขึ้นย่อมนำไปสู่การสร้างหลักสูตร (Syllabus) ใหม่ด้วย ส่วนการวางแผนทางการศึกษาในวงกว้างมักใช้คำว่า การพัฒนาหลักสูตร (Curriculum Development) โดยเห็นว่า Syllabus เป็นพื้นฐานของโปรแกรมในโรงเรียนซึ่งครอบคลุมเนื้อหาใน

รายวิชาเป็นส่วนหนึ่งในโปรแกรมการสอนของโรงเรียน ส่วน Curriculum ใช้ในความหมายที่กว้างกว่า หมายถึง กิจกรรมทั้งหมดที่จัดให้เด็กในโรงเรียน มีรายละเอียดครบว่าเด็กจะเรียนอะไร เรียนอย่างไร ผู้สอนมีหน้าที่อย่างไร ใช้สื่อชนิดใด วัตถุประสงค์ และรวมถึงองค์ประกอบทุกอย่างที่ช่วยให้เกิดการเรียนการสอน

Dubin and Olshtain (2000) ให้คำจำกัดความไว้ว่า Curriculum เป็นคำอธิบายเป้าหมายของการจัดการเรียนการสอนอย่างกว้างๆ โดยอาศัยพื้นฐานของปรัชญาการศึกษา นำมาประยุกต์ให้เข้ากับทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ และการเรียนภาษา เป็นหลักสูตรที่สะท้อนนโยบายทางภาษาชาติ ส่วน Syllabus เป็นรายละเอียด หรือข้อความในเชิงปฏิบัติของการเรียนการสอนภาษา ซึ่งแปลความมาจากหลักสูตรระดับชาติ เพื่อให้เห็นขั้นตอนและจุดมุ่งหมายในแต่ละระดับ

ส่วน Rabbini & Gakuen (2000) ได้นำเสนอความหมายของหลักสูตรภาษาว่า เป็นสิ่งซึ่งแสดงออกถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับธรรมชาติของภาษาและการเรียนรู้ โดยหลักสูตรภาษาจะทำหน้าที่เป็นตัวชี้นำทั้งผู้สอนและผู้เรียนด้วยการเสนอเป้าหมายที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จ

2.2.2 พัฒนาการของการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษ

Read (1984) ได้กล่าวถึงพัฒนาการและความเคลื่อนไหวในการออกแบบหลักสูตร ไว้ว่า การออกแบบหลักสูตรภาษา (Language Syllabus Design) เป็นความรู้ในสาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ (Applied Linguistics) ในอดีตที่ผ่านมา ความเคลื่อนไหวของการออกแบบหลักสูตรเกิดขึ้นในทวีปยุโรปเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะที่ประเทศอังกฤษ และได้แพร่หลายไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา และภูมิภาคอื่นๆ ทั่วโลก ในช่วงปี 1951-1960 ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงในด้านทฤษฎีพื้นฐานของการพัฒนาหลักสูตรมากนัก เพราะหลักสูตรที่เน้นโครงสร้าง หรือไวยากรณ์ (Structural or Grammatical Syllabus) มีรากฐานมั่นคงมากทั้งในด้านทฤษฎีและการนำไปใช้ แม้จะมีหลักสูตรชนิดอื่นๆ เกิดขึ้นมาบ้าง เช่น หลักสูตรที่เน้นการออกเสียง (Phonological Syllabus) หลักสูตรที่เน้นคำศัพท์ (Lexical Syllabus) หลักสูตรที่เน้นสถานการณ์ (Situational Syllabus) หลักสูตรที่เน้นทักษะ (Skill-based Syllabus) หลักสูตรเหล่านี้ไม่ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากนัก จนกระทั่งถึงช่วงต้นของทศวรรษ 1970 สภายุโรป (Council of Europe) อันประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นนักวิชาการมากมายได้รวมตัวกันเพื่อออกแบบหลักสูตรภาษาขึ้นมาใหม่ ในปี 1971 โดยได้พัฒนาความคิดเกี่ยวกับหลักสูตรแบบเน้นการสื่อความหมาย (Notional Syllabus) ขึ้น และใช้ได้อย่างเหมาะสมมากกว่าหลักสูตรแบบเน้นโครงสร้าง เพราะสามารถออกแบบเป็นระบบหน่วยการเรียน โดยแบ่งเนื้อหาเป็นรายวิชาย่อยได้ นั่นคือหลักสูตรแบบเน้นสื่อความหมายให้ความสำคัญของความหมายมากกว่าโครงสร้างของภาษา ความหมายในที่นี้ หมายถึง

ความหมายทางความคิด (Semantic Concepts) และหน้าที่ในการสื่อสาร (Communicative Function) จากความหมายดังกล่าว ทำให้หลักสูตรแบบเน้นการสื่อความหมายแพร่หลายไปในรูปแบบต่างๆ มากมาย จนเป็นที่รู้จักกันในชื่อของหลักสูตรที่เน้นหน้าที่และการสื่อความหมาย (Notional-Functional Syllabus) หลักสูตรที่เน้นความหมาย (Semantic Syllabus) และหลักสูตรที่เน้นการสื่อสาร (Communication Syllabus) ในช่วงทศวรรษ 1970 แนวการสอนที่แพร่หลายมากก็คือ แนวการสอนเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approaches) ในประเทศอังกฤษสนใจด้านการออกแบบหลักสูตร และการพัฒนาสื่อการสอนเป็นพิเศษ ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกาสนใจด้านวิธีสอน โดยคำนึงถึงความแตกต่าง และความต้องการของผู้เรียนเป็นรายบุคคล ให้ความสำคัญกับเจตคติและแรงจูงใจในการเรียนภาษา มีการค้นคว้าและวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ภาษาที่สอง (Second Language Acquisition) เป็นจำนวนมาก จึงอาจทำให้จุดเน้นของการเรียนการสอนภาษาเปลี่ยนมาอยู่ที่กระบวนการในการเรียนภาษา (Process) มากยิ่งขึ้น

2.2.3 ประเภทของหลักสูตรภาษาอังกฤษ

ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษ ได้จัดแบ่งประเภทของหลักสูตรตามลักษณะเฉพาะของแต่ละประเภทดังนี้

Littlewood (1981) ได้แบ่งรูปแบบของหลักสูตรที่ใช้ในการสอนภาษาต่างประเทศเป็น 3 แบบ โดยได้ให้รายละเอียดของหลักสูตรแต่ละแบบไว้ ดังนี้

1) หลักสูตรที่เน้นไวยากรณ์ (Grammar-Based Curriculum) เนื้อหาที่ใช้ในการสอน คือ กฎไวยากรณ์และคำศัพท์ หลักสูตรชนิดนี้ทำให้เกิดแนวการสอนแบบเน้นไวยากรณ์และการแปล (Grammar-Translation Approach) การสอนแบบเน้นโครงสร้างและสถานการณ์ (Structural-Situational Approach) เป็นต้น โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1.1) เป้าหมายหลัก เป็นการสอนภาษาที่เน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในด้านไวยากรณ์และคำศัพท์

1.2) จุดประสงค์ ให้มีความรู้ในเรื่อง โครงสร้างภาษาแต่ละหัวข้อ และคำศัพท์ในกลุ่มต่างๆ

1.3) หลักสูตร เน้นการคัดเลือก ลำดับเนื้อหา โครงสร้างของภาษา และคำศัพท์ เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาได้แก่ ความยาก ความสำคัญ ความสามารถในการนำไปสอนได้

1.4) สื่อ-อุปกรณ์ ให้ตัวอย่าง โครงสร้างทางภาษา และคำศัพท์ที่มีในแบบเรียน

1.5) กิจกรรมในห้องเรียน เน้นการสร้างความเข้าใจในเรื่อง โครงสร้างทางภาษา

2) หลักสูตรที่เน้นหน้าที่ (Functional-Based Curriculum) เป้าหมายของ หลักสูตร คือ การเตรียมผู้เรียนให้สามารถใช้ภาษาในสังคมได้ ให้ความสำคัญกับผู้เรียนในฐานะที่ เป็นผู้ใช้ภาษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1) เป้าหมายหลัก จัดให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาตามความต้องการใน การสื่อความหมายได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ

2.2) จุดประสงค์ เน้นจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมในการแสดงออก ตามหน้าที่การสื่อความหมายของภาษา และการใช้ทักษะที่จำเป็น

2.3) หลักสูตร เน้นการคัดเลือกและการจัดลำดับหน้าที่การสื่อ ความหมายของภาษาและการใช้ทักษะที่จำเป็น

2.4) สื่อ-อุปกรณ์ ให้ตัวอย่างภาษาที่ใช้ในสถานการณ์ที่มีเป้าหมาย ต่างกัน สื่อ ส่วนใหญ่จะเป็นตัวอย่างจริงจากสถานการณ์ต่างๆ

2.5) กิจกรรมในห้องเรียน จัดให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกการใช้ภาษา และเข้าใจความหมายของภาษาที่ใช้

3) หลักสูตรที่เน้นกระบวนการ (Process-Based Curriculum) ต่างจาก หลักสูตรที่เน้นโครงสร้างและหลักสูตรที่เน้นหน้าที่ เพราะมีแนวคิดว่าการศึกษาคควรมีเป้าหมาย เพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาย่างเป็นธรรมชาติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1) เป้าหมายหลัก สร้างบริบทที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ อย่างเป็นธรรมชาติ

3.2) จุดมุ่งหมาย ไม่ระบุรายละเอียดของพฤติกรรมที่คาดหวังใน การใช้ภาษา แต่ระบุเป็นความสามารถในเรื่องต่างๆ การทำงานปฏิบัติ การแก้ปัญหา เป็นต้น

3.3) หลักสูตร จัดลำดับบริบทการเรียนอย่างกว้างๆ พอที่จะเป็น แนวทางในการใช้ทักษะการสื่อสาร ไม่เน้นเกณฑ์เกี่ยวกับภาษาศาสตร์มากนัก

3.4) สื่อ-อุปกรณ์ จัดตามจุดเน้นของการใช้ภาษา เพื่อให้เกิดการ แลกเปลี่ยนความหมายจากเรื่องหรืองานที่ให้ปฏิบัติ

3.5) กิจกรรมในห้องเรียน เน้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร มีการ แก้ไขภาษาหรือโครงสร้างที่ผิดน้อยมาก

Long (1990) ได้แบ่งประเภทของหลักสูตรภาษาว่ามี 3 แบบ ด้วยกัน คือ

1) หลักสูตรแบบเน้นปฏิบัติการ (Procedural Syllabus) ผู้ที่จัดทำและทดลองใช้หลักสูตรนี้เป็นครั้งแรกในประเทศอินเดีย ระหว่างปี 1979-1984 คือ Prabhu โดยใช้หลักสูตรนี้ในโครงการ The Bangalore / Madras Communicational Teaching Project ของ The Regional Institute of England โดยเชื่อว่าผู้เรียนต้องการโอกาสอย่างมากในการพัฒนาความสามารถในการเข้าใจภาษาก่อนที่จะใช้ภาษาได้ตามต้องการ เพราะการเรียนภาษาไม่ใช่สูตรสำเร็จที่ทำแล้วได้ผลทันที รูปแบบของภาษาต้องเกิดจากการรับรู้ภาษาโดยผ่านระบบการจัดการภายใน ดังนั้น จึงไม่มีการกำหนดโครงสร้าง คำศัพท์ หรือหัวข้อทางภาษาไว้ล่วงหน้า ไม่มีลำดับขั้นตอนของบทเรียนที่ต้องฝึก หรือต้องใช้ภาษาให้ได้ตามความต้องการ สิ่งสำคัญคือ ปัญหาหรืองานที่ให้ทำ

2) หลักสูตรแบบเน้นกระบวนการ (Process Syllabus) เป็นหลักสูตรที่เกิดจากเหตุผลทางการศึกษาและปรัชญา โดยถูกพัฒนาขึ้นในขอบเขตของวิชาต่างๆ ผู้มีส่วนสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรนี้ คือ Breen and Candlin เป็นหลักสูตรที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียน มีความเชื่อว่า การเรียนรู้เกิดจากการสื่อสารและเข้าใจภาษาที่สื่อ่นั้น

3) หลักสูตรแบบเน้นงานปฏิบัติ (Tasks-Based Language Teaching, TBLT) เป็นหลักสูตรที่ใช้การสอนด้วยการใช้งานปฏิบัติเป็นหน่วยในการวิเคราะห์เพื่อจัดหลักสูตร

Dubin and Olshtain (2000) ได้กล่าวถึงการจัดหลักสูตรไว้ว่า ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ความสนใจในเรื่องการสอนเรียนการภาษาเน้นที่รายละเอียดในการใช้ภาษา ซึ่งรวมทั้งหลักสูตรและการจัดระเบียบการสอน มีการแสดงความคิดเห็นในการพิจารณาประโยชน์ และสิ่งที่ควรแก้ไขจากหลักสูตรหลัก 4 ประเภท คือ

1) หลักสูตรที่เน้นโครงสร้างและไวยากรณ์ (Structural-Grammar Syllabus) หรือที่เรียกกันว่า หลักสูตรไวยากรณ์ หรือหลักสูตรภาษาศาสตร์ เป็นหลักสูตรที่คุ้นเคยกันมากที่สุด ประกอบด้วย หัวข้อไวยากรณ์ เรื่อง Tenses, Articles, Singular/ Plural, Complementation, Adverbial forms เป็นต้น

2) หลักสูตรที่เน้นความหมายและการสื่อความหมาย (Semantico-Notional Syllabus) เป็นหลักสูตรที่เกิดขึ้นในราวปี ค.ศ. 1970 เป็นหลักสูตรที่ใช้หน่วยของความหมายหลักในการจัดหลักสูตร หน่วยที่นำมาใช้เป็นหน่วยกว้างๆ เช่น เรื่อง ของ Space, Time, Obligation เป็นต้น

3) หลักสูตรที่เน้นหน้าที่ของภาษา (Functional Syllabus) เป็นหลักสูตรที่พัฒนาควบคู่ไปกับหลักสูตรที่เน้นความหมายและการสื่อความหมาย และเกิดผสมผสานกันใน

บางครั้ง หลักสูตรแบบนี้เน้นหน้าที่ของภาษาที่ใช้ในสังคม และใช้เป็นหลักในการจัดหลักสูตร ตัวอย่างเช่น การใช้ภาษาในการเชื้อเชิญ การแนะนำ การขอโทษ การปฏิเสธ เป็นต้น

4) หลักสูตรที่เน้นประสบการณ์ (Situational Syllabus) เป็นหลักสูตรที่ไม่ค่อยแพร่หลายนัก แต่เป็นที่รู้จักกันมาเป็นเวลานานหลายร้อยปี โดยเฉพาะในวงการท่องเที่ยว เป็นการเรียนรู้ภาษาในสถานการณ์ที่กำหนดเฉพาะเจาะจง

สำหรับผู้จัดประเภทหลักสูตรในลักษณะกว้างๆ ได้แก่ Wilkins (1985) White (1988) และ Nunan (1988) มีดังนี้คือ

Wilkins (1985) ได้แบ่งหลักสูตรภาษา เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1) หลักสูตรแบบสังเคราะห์ (Synthetic Syllabuses) เป็นหลักสูตรที่แบ่งเนื้อหาทางภาษาเป็นกลุ่มย่อยแล้วนำมาสอนทีละส่วนอย่างมีลำดับขั้นตอน การรับรู้ภาษาเกิดจากการต่อส่วนย่อยเข้าด้วยกัน ผู้เรียนต้องสังเคราะห์ภาษาอีกครั้งเมื่อต้องการนำไปใช้ การสอนภาษาทีละส่วนมีจุดมุ่งหมายคือทำให้การเรียนภาษาง่ายขึ้น ตัวอย่างหลักสูตรในกลุ่มนี้ ได้แก่ หลักสูตรที่เน้นโครงสร้าง หลักสูตรที่เน้นคำศัพท์ หลักสูตรที่เน้นการสื่อความหมาย หลักสูตรที่เน้นหน้าที่ และหลักสูตรที่เน้นสถานการณ์

2) หลักสูตรแบบวิเคราะห์ (Analytic Syllabuses) เป็นหลักสูตรที่วิเคราะห์ระบบภาษาทั้งหมดแล้วจัดเป็นหน่วยใหญ่ให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้เรียน สอนภาษาที่จำเป็นในการสื่อความหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้เรียนมีบทบาทในการกำหนดสิ่งที่เรียน ตัวอย่างหลักสูตรในกลุ่มนี้ ได้แก่ หลักสูตรที่เน้นปฏิบัติการ หลักสูตรที่เน้นกระบวนการ และหลักสูตรที่เน้นงานปฏิบัติ

ส่วน White (1988) ได้แบ่งหลักสูตรเป็น 2 แบบ คือ แบบเอ (Type A Syllabus) และแบบบี (Type B Syllabus)

1) หลักสูตรแบบเอ เป็นหลักสูตรที่เน้นสิ่งที่เรียน โดยกำหนดว่าจะเรียนอะไร (What) ไว้ล่วงหน้าแล้วจัดเป็นส่วนย่อยเพื่อนำไปใช้สอน ผู้เรียนไม่มีส่วนในการกำหนดเนื้อหา การประเมินดูจากผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของผู้เรียน

2) หลักสูตรแบบบี เป็นหลักสูตรที่เน้นว่าจะเรียนภาษาอย่างไร (How) ไม่มีการกำหนดสิ่งที่เรียนไว้ล่วงหน้า เนื้อหาที่เรียนเกิดจากการร่วมมือระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เน้นกระบวนการเรียนรู้มากกว่าตัวเนื้อหา การประเมินขึ้นอยู่กับความสำเร็จของผู้เรียน

ส่วน Nunan (1988) ได้แบ่งหลักสูตรเป็น 2 กลุ่มใหญ่ เช่นเดียวกัน คือ

1) หลักสูตรที่เน้นผลที่ได้รับ (Product-Oriented Syllabuses)

2) หลักสูตรที่เน้นกระบวนการ (Process-Oriented Syllabuses)

โดย Nunan ได้ขยายขอบเขตการแบ่งหลักสูตรของ Wilkins ให้กว้างขวางครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยอธิบายว่า หลักสูตรที่เน้นผลที่ได้รับ หมายถึงหลักสูตรใดๆ ก็ตามที่เน้นให้ผู้เรียนได้รับเนื้อหาทางภาษาเป็นผลขั้นสุดท้าย เช่น หลักสูตรที่เน้น โครงสร้างหรือไวยากรณ์ (Grammatical Syllabuses) หลักสูตรที่เน้นหน้าที่และการสื่อความหมาย (Functional-notional Syllabuses) ส่วนหลักสูตรที่เน้นกระบวนการ หมายถึง หลักสูตรที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่นหลักสูตรที่เน้นปฏิบัติการ (Procedural Syllabuses) หลักสูตรที่เน้นงานปฏิบัติ (Task-based Syllabuses) หลักสูตรที่เน้นเนื้อหาวิชา (Content Syllabuses) หลักสูตรที่ใช้แนวของวิธีธรรมชาติ (The Natural Approach) เป็นต้น

ส่วน Rabbini & Gakuen (2000) ได้นำเสนอการจัดประเภทของหลักสูตรไว้ดังนี้

1) หลักสูตรแบบเน้นผลที่ได้รับ (Product-Oriented Syllabuses)

เป็นหลักสูตรที่เน้นวิธีการเชิงสังเคราะห์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภาษา หลักสูตรเหล่านี้จะเน้นที่ผลผลิตของการเรียนรู้ภาษาจากผู้เชี่ยวชาญทางภาษา หลักสูตรเหล่านี้ได้แก่

1.1) หลักสูตรแบบโครงสร้าง (The Structural Approach)

หลักสูตรแบบนี้มีความเป็นมาจากหลักสูตรที่เน้นไวยากรณ์ซึ่งการคัดเลือกเนื้อหาตั้งอยู่บนระดับความซับซ้อนและระดับพื้นฐานของกฎเกณฑ์ไวยากรณ์เป็นสำคัญ โดยมีความคาดหวังว่า ผู้เรียนจะเรียนรู้ภาษาเป็นไปตามลำดับขั้นความยากง่ายและซับซ้อนของภาษาเป็นลำดับไป ดังนั้นเป้าหมายการเรียนรู้ตามหลักสูตรนี้จึงมุ่งที่ผลลัพธ์ หรือผลผลิตทางภาษาที่ทำการเรียนผ่านไปแล้ว ประเด็นปัญหาหลักที่เป็นอุปสรรคของหลักสูตรแบบนี้ คือการที่นักพัฒนาหลักสูตรนี้จะออกแบบการเรียงลำดับก่อนหลังของเนื้อหาที่จะเรียนคือ การยึดติดกับเนื้อหาเกินไป และประการสำคัญที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์มากที่สุดก็คือ การที่หลักสูตรเน้นเพียงองค์ประกอบเดียวเท่านั้น คือองค์ประกอบด้านไวยากรณ์ ในขณะที่ภาษานั้นมีองค์ประกอบด้านอื่นอีกอยู่หลายด้านด้วยกัน นอกจากนี้ ในการวิจัยทางภาษายังพบว่าไวยากรณ์ที่ใช้ในภาษาพูดก็ต่างกับไวยากรณ์ที่ใช้ในภาษาเขียนอีกด้วย

1.2) หลักสูตรที่เน้นสถานการณ์ (The Situational Approach)

เป็นหลักสูตรที่นำเสนอการจัดเนื้อหาที่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ต้องการจะสื่อสารมากกว่าที่จะเน้นที่การจัดเนื้อหาที่เน้นไวยากรณ์เป็นหน่วยการเรียนรู้เรียงตามลำดับกันไป ดังนั้นในการจัดจึงมีลำดับหัวข้อต่างๆที่มักใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆในชีวิตประจำวัน หรือในงานอาชีพต่างๆ ดังนั้นการที่ผสมผสานระหว่างหลักสูตรที่เน้นโครงสร้าง และหลักสูตรที่เน้น

สถานการณ์จะทำให้ได้หลักสูตรที่สะท้อนถึงการใช้ภาษาและพฤติกรรมการใช้ภาษาเป็นการใช้ภาษาที่คล้ายคลึงกับการใช้ภาษาในบริบทนอกห้องเรียนที่เรียนรู้ภาษาโดยการสร้างความหมายจากบริบทที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน

1.3) หลักสูตรที่เน้นความหมาย และหน้าที่ของภาษา (The Notional/Functional Approach)

จากข้อจำกัดของหลักสูตรแบบเน้น โครงสร้างและแบบเน้น สถานการณ์ ที่เน้นเพียงตอบคำถามเกี่ยวกับภาษาว่า ภาษาเกิดขึ้นอย่างไร เมื่อใด และที่ไหน มากกว่าที่จะเน้นตอบคำถามที่ว่า จะสื่อสารอะไรผ่านภาษาออกมา ดังนั้นจึงเป็นจุดเริ่มต้นของหลักสูตรที่เน้นจุดมุ่งหมายของการสื่อสาร และการสื่อความหมายของภาษา ในการตั้งจุดมุ่งหมายนั้น จำเป็นต้องนำความต้องการของผู้เรียนมาทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับการสื่อสารชนิดต่างๆที่ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้ในการสื่อสารกับบุคคลอื่น

2) หลักสูตรที่เน้นกระบวนการ (Process-Oriented Syllabuses)

หลักสูตรที่เน้นกระบวนการ หรือหลักสูตรที่ใช้วิธีการเชิงวิเคราะห์ เพื่อที่จะเป็นการเสริมทักษะการสื่อสารทางภาษา ซึ่งเป็นการเน้นที่กระบวนการ (Process) มากกว่าที่จะเน้นที่ผลผลิต (Product) ทั้งนี้เป็นหลักสูตรที่ไม่ได้เน้นที่ความสำเร็จจากการเรียนจบหลักสูตร แต่จะเน้นที่งานที่ได้รับมอบหมาย หรือกิจกรรม ที่เรียนรู้ในระว่างการเรียนเป็นที่ตั้ง หลักสูตรเหล่านี้ ได้แก่

2.1) หลักสูตรที่เน้นกระบวนการ/งานปฏิบัติ (Procedural/Task-Based Approaches)

ผู้ริเริ่มหลักสูตรนี้คือ Prabhu ซึ่งเป็นหลักสูตรภายใต้ 'Bangalore Project' โดยที่หลักสูตรแบบนี้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ หรือเน้นที่ผู้เรียนมากกว่าที่จะเน้นที่องค์ประกอบทางภาษา ดังนั้นในการจัดและคัดเลือกเนื้อหาจึงไม่ใช้การตัดสินใจของผู้ออกแบบหลักสูตร โดยในการสร้างหลักสูตรนั้นจะจัดเนื้อหาที่อิงกับกิจกรรมการหาข้อมูล และการแสดงความคิดเห็น (Information- and Opinion-Gap Activities) โดยมีความคาดหวังว่าผู้เรียนจะรับรู้ภาษาด้วยจิตใต้สำนึกในขณะที่มุ่งสมาธิต่อการทำความเข้าใจกับงานปฏิบัติที่มอบหมายให้ทำ โดยหลักสูตรที่เน้นวิธีการแบบงานปฏิบัติ (Task-Based Approach) มีข้อสันนิษฐานว่า การพูดภาษานั้นหากจะให้เกิดทักษะได้ดีต้องปฏิบัติผ่านการฝึกหัดและการปฏิสัมพันธ์กัน และต้องใช้งานปฏิบัติเป็นสิ่งกระตุ้นผู้เรียนให้ใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเพื่อที่จะให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงานปฏิบัติที่ตั้งไว้ และงานที่มอบหมายให้ปฏิบัตินั้นก็จะต้องสอดคล้องกับความต้องการทางภาษาของผู้เรียนจริงๆ เป็นจริง

2.2) หลักสูตรที่เน้นที่ผู้เรียนเป็นตัวนำ (Learner-Led Syllabuses)

เป็นหลักสูตรที่เน้นที่ผู้เรียน โดยคาดหวังว่าผู้เรียนจะเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมากที่สุดในการจัดกระบวนการใช้หลักสูตร โดยเชื่อว่าความสนใจและแรงจูงใจของผู้เรียนจะเพิ่มขึ้นอันจะส่งผลทางบวกต่อการเกื้อหนุนให้เกิดทักษะที่จำเป็นที่ต้องการให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งเป็นหลักสูตรที่มีข้อจำกัดในด้านที่ผู้เรียนเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด อาจเกิดความยุ่งยากในการตรวจสอบ ทั้งนี้เมื่อไม่มีเนื้อหาที่เป็นรูปเล่มอาจทำให้จุดมุ่งหมายบางประการขาดหายไป

2.3) หลักสูตรที่เน้นวิธีการแบบสัดส่วน (The Proportional

Approach)

เป็นหลักสูตรที่มุ่งพัฒนา องค์รวมของความสามารถ (Overall Competence) เป็นหลักสูตรที่ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆของหน่วยหลักต่างๆที่ทำหน้าที่ในการเชื่อมกันเข้าเป็นหน่วยการเรียนรู้ โดยหน่วยหลัก (Theme) เหล่านี้ได้ออกแบบโดยผู้เรียน โดยมีความคาดหวังว่ารูปแบบทางภาษาจะเป็นสิ่งที่เป็น Central Value ซึ่งต่อมาจุดเน้นต่างๆนำไปสู่องค์ประกอบด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional Components) ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงเน้นที่ความเป็นพลวัต มากกว่าที่จะเป็นหลักสูตรเชิงเสถียร (Static) และจึงเป็นหลักสูตรที่จะชี้เพียงว่าจะสอนอะไร มิใช่หลักสูตรที่จะชี้ว่าเนื้อหาอะไรจะนำมาให้ผู้เรียนเรียน จะเห็นได้ว่าหลักสูตรนี้มีจุดเน้นที่วิธีการยืดหยุ่นและเกลียวของลำดับชั้นทางภาษาที่จะนำไปสู่ช่วงต่างๆของภาษา ซึ่งน่าจะเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับผู้เรียนที่การเรียนภาษาเป้าหมายไม่ได้ใช้เป็นประจำภายนอกห้องเรียน

จากการศึกษาการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษดังกล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าพัฒนาการของการจัดหลักสูตรมีแนวโน้มไปในทางที่ให้ความสำคัญกับผู้เรียนมากขึ้น เน้นกระบวนการเรียนรู้ทางภาษามากกว่าเนื้อหาของภาษา การพัฒนาหลักสูตรต้องอาศัยความรู้จากการศึกษาธรรมชาติของการเรียนรู้ภาษาเป็นพื้นฐานในการจัดทำหลักสูตร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตรภาษา และสรุปเป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยจัดเนื้อหาตามหน้าที่ของภาษาหรือวัตถุประสงค์ที่ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ โดยเน้นทักษะทั้ง 4 ด้าน คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ที่มีเนื้อหาตามโครงสร้างของภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะที่สอดคล้องกับไวยากรณ์และคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการท่องเที่ยว

2.3 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว

ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมตามลำดับดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ความต้องการและจำเป็นในการฝึกอบรม
- 2) การกำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม
- 3) การเลือกและจัดเนื้อหาสาระของการฝึกอบรม
- 4) การเลือกและจัดประสบการณ์การฝึกอบรม
- 5) การกำหนดวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม
- 6) การนำหลักสูตรไปใช้
- 7) การประเมินผลการใช้หลักสูตร

2.3.1 ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการ และจำเป็นในการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นจาก Source & Force ทั้ง 3 แหล่ง ได้แก่ สังคมปัจจุบัน (Contemporary Society) องค์ความรู้ (Knowledge) และผู้เรียน (Learner) แหล่งข้อมูลเหล่านี้จะนำมาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร (Tanner & Tanner, 1995)

(1) สังคมปัจจุบัน

ในปัจจุบัน การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาของประเทศไทยมาก โดยเฉพาะปัจจุบันนี้ที่มุ่งให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นสาขาหลักในการนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาเพื่อเป็นรายได้ให้กับประเทศ (พิรศักดิ์ วรสุนทรโรสด และคณะ, 2545) และได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นและนำรายได้มาสู่ประเทศไทยจำนวนมาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่ได้จัดทำแผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ.2544-2553) โดยมีนโยบายเชิงรุกในการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศโดยรวม และเสนอแนวทางในการสร้างเอกภาพในการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวโดยระดมความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชน การพัฒนาตามแผนแม่บทจะทำให้มีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพิ่มขึ้น 16.02 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2548 และ 22.46 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2553 ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวอังกฤษ รองลงมาเป็นชาวเยอรมัน และชาวอเมริกัน ตามลำดับ (นายชอุณหเดช พรหมเสรณี และคณะ, 2547) จึงทำให้มีความต้องการและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

(2) องค์ความรู้

ในด้านองค์ความรู้ทางภาษาอังกฤษ มีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจถึงคุณลักษณะของภาษา ทั้งด้านความหมาย องค์ประกอบ และหน้าที่ของภาษาด้วยเพื่อที่จะได้ดำเนินการพัฒนาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1) ความหมายของภาษา

Block & Trager (1942 cited in Lyons, 1987) กล่าวว่า ภาษาคือ ระบบของสัญลักษณ์ทางเสียงที่ไม่ต้องมีกฎเกณฑ์ควบคุมด้วยสื่อของการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันทางสังคม

Hall (1968 cited in Lyons, 1987) ให้ความหมายของภาษาว่า ภาษาคือสถาบันที่ซึ่งมนุษย์ทำการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยใช้สื่อสัญลักษณ์ทางการพูด การฟังที่ไม่ต้องมีกฎเกณฑ์จนกลายเป็นนิสัย

Lyons (1987) ได้ให้ความหมายของภาษาว่า ภาษาคือ วิธีการของมนุษย์ในการที่จะสื่อสารความคิด อารมณ์และความปรารถนา โดยใช้สื่อที่เป็นระบบที่สร้างขึ้นด้วยความเต็มใจของตนเอง

Owens (1996) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับภาษาว่า ภาษาน่าจะเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ว่าเป็นชุดของกฎที่มีความคงที่และเป็นกระบวนการของการใช้และการประยุกต์ใช้ภายใต้บริบทของการสื่อสาร เนื่องด้วยภาษาเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ใช้ในสังคม

จากแนวความคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ภาษาหมายถึง ระบบของการรวมสัญลักษณ์ที่เป็นพลวัตและซับซ้อน ที่ใช้กับความคิดและการสื่อสาร ภายใต้บริบทของการสื่อสารในสังคม

2) องค์ประกอบของภาษา

Bloom & Lahey (1978 cited in Owens, 1996) เสนอว่าองค์ประกอบเชิงหน้าที่ของภาษามี 3 องค์ประกอบ คือ

2.1) รูปแบบ ซึ่งประกอบด้วยระบบไวยากรณ์ (Syntax) และระบบคำ (Morphology)

2.2) เนื้อหา ซึ่งเกี่ยวกับระบบความหมาย (Semantics)

2.3) การใช้ ภาษา ซึ่งเกี่ยวกับ Pragmatics

American Speech-Language-Hearing Association (1983 cited in Owens, 1996) กล่าวว่า ภาษาจะเกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ สังคม และบริบททางวัฒนธรรมเฉพาะแห่ง ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 5 องค์ประกอบ (Parameter) คือ ระบบเสียง (Phonology) ระบบคำ (Morphology) ระบบไวยากรณ์ (Syntax) ระบบความหมาย (Semantic) และระบบความหมายแบบองค์รวมภาษา (Pragmatic) ถ้าหากจะเรียนรู้ภาษาและใช้ภาษาแล้วจำเป็นต้อง

คำนึงถึงองค์ประกอบ ด้านร่างกาย ด้านปัญญา ด้านจิตใจ และด้านสภาวะแวดล้อมเข้ามาเกี่ยวข้อง หากจะใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพแล้วจำเป็นต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ เช่น กริยาท่าทางที่ไม่ต้องใช้วาจา แรงจูงใจ และบทบาททางสังคม เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

Owens (1996) ได้เสนอองค์ประกอบของภาษาไว้ 3 องค์ประกอบคือ 1) รูปแบบ(Form) ซึ่งประกอบด้วยระบบไวยากรณ์ (Syntax) ระบบคำ (Morphology) ระบบเสียง (Phonology) 2) เนื้อหา(Contents) ซึ่งประกอบด้วย ระบบความหมาย (Semantic) และ 3) การใช้ (Use) ซึ่งประกอบด้วยระบบ Pragmatic โดยในการใช้ภาษานั้น มนุษย์ได้ให้ความหมาย (Semantic) ของความคิด โดยใช้สัญลักษณ์ เช่น เสียง คำ หรือสิ่งอื่นๆ เพื่อแทนความหมายของเหตุการณ์ สิ่งของ หรือความสัมพันธ์ โดยในการสื่อสารความคิดเหล่านั้นต่อบุคคลอื่นจำเป็นต้องใช้รูปแบบที่เป็นการเฉพาะ ที่ประกอบไปด้วยหน่วยของเสียงที่เหมาะสม คำที่เรียบเรียงไว้ถูกต้องตามตำแหน่ง และในคำต่างๆ นั้นก็มีองค์ประกอบทั้งส่วนต้นและส่วนท้ายที่ถูกต้อง เพื่อที่จะทำให้ความหมายนั้น กระจ่างชัด โดยผู้พูดใช้องค์ประกอบดังกล่าวเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์เพื่อการสื่อสารตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ เช่น เพื่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การทักทาย หรือการโต้ตอบต่างๆ

วัตถุประสงค์หนึ่งของภาษานั้น คือการใช้สื่อสารในสังคม และภาษาที่แพร่หลายในวงกว้างก็คือภาษาอังกฤษ เนื่องจากเป็นภาษาที่ใช้ในแวดวงธุรกิจมากภาษาหนึ่ง ดังที่ Hutchinson & Waters (1996) ได้กล่าวถึงการเรียนการสอนภาษาอังกฤษว่า นับตั้ง ค.ศ. 1945 ซึ่งเป็นช่วงที่การขยายตัวทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการพาณิชย์ในระดับนานาชาติอย่างกว้างขวาง จึงทำให้ภาวการณ์ของโลกเผชิญปัจจัยคุกคามอยู่ สอง ปัจจัยหลัก คือ เทคโนโลยี และการพาณิชย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความรวดเร็วทันต่อเวลา จึงจำเป็นต้องมีภาษาที่เป็นภาษาสากล และภาษาที่มีบทบาทที่เป็นสากลก็คือ ภาษาอังกฤษ ดังนั้น ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษนั้น มิใช่เป็นการเรียนรู้เฉพาะตัวเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อความเพลิดเพลิน หรือเพื่อความเป็นเอกสิทธิ์ในการเรียนรู้ภาษาเท่านั้น แต่เนื่องจากเหตุผลที่ภาษาอังกฤษเป็นกุญแจสำคัญต่อระบบเงินตราระหว่างประเทศทั้งทางด้านการค้าและด้านเทคโนโลยี ต่อมา ในช่วงวิกฤติน้ำมันของโลก ในตอนต้นของทศวรรษ 1970 ซึ่งทำให้เกิดการลงทุนและมีผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆเดินทางไปดำเนินธุรกิจในประเทศต่างๆที่ผลิตน้ำมัน ยิ่งทำให้ภาษาอังกฤษเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อธุรกิจและการค้า แต่เนื่องจากด้วยข้อจำกัดของเวลาและเงินตราจึงทำให้มีความต้องการที่จะใช้ทรัพยากรดังกล่าวให้คุ้มค่าที่สุดที่สุด จึงทำให้เกิดการพัฒนาหลักสูตรที่มีเป้าประสงค์ชัดเจนเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด ตรงตามวัตถุประสงค์ของตลาด ดังกล่าว ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อจุดมุ่งหมายเฉพาะ (English for Specific Purposes)

3) ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ Hutchinson & Waters (1996) ได้แบ่งการสอนภาษาอังกฤษออกเป็นสาขาย่อย ได้แก่ ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาแม่ (English as a Mother Tongue) ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สอง (English as a Second Language) และภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ (English as a Foreign Language) พบว่า ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สอง และภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศนั้นอาจมีลักษณะวิธีการคล้ายคลึงกัน โดยในภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศนั้นแบ่งออกได้เป็น สองสาขา คือ ภาษาอังกฤษทั่วไป (General English) เช่น ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนทั่วไป ทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษา และในหลักสูตรผู้ใหญ่ทั่วไป และอีกสาขาหนึ่งคือ ภาษาอังกฤษสำหรับจุดมุ่งหมายเฉพาะ (English for Specific Purposes) (ดังแสดงในภาพที่ 2)

Hutchinson & Waters (1996) ได้ให้ความหมายของ ESP ว่าเป็นแนวทางการสอนภาษาที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเกี่ยวกับเนื้อหาและวิธีการตั้งอยู่บนเหตุผลของผู้เรียนในการเรียนรู้

Dudley-Evans (1997) กล่าวว่า ESP เป็นแนวทางในการสอนภาษาที่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน ใช้ประโยชน์จากวิธีการและกิจกรรมการสอนที่ตรงกับหลักการในแนวทางของตนเอง ตลอดจนเน้นที่ภาษา (Language- Centered Approach) ทั้งในด้านไวยากรณ์ และทักษะทางภาษา

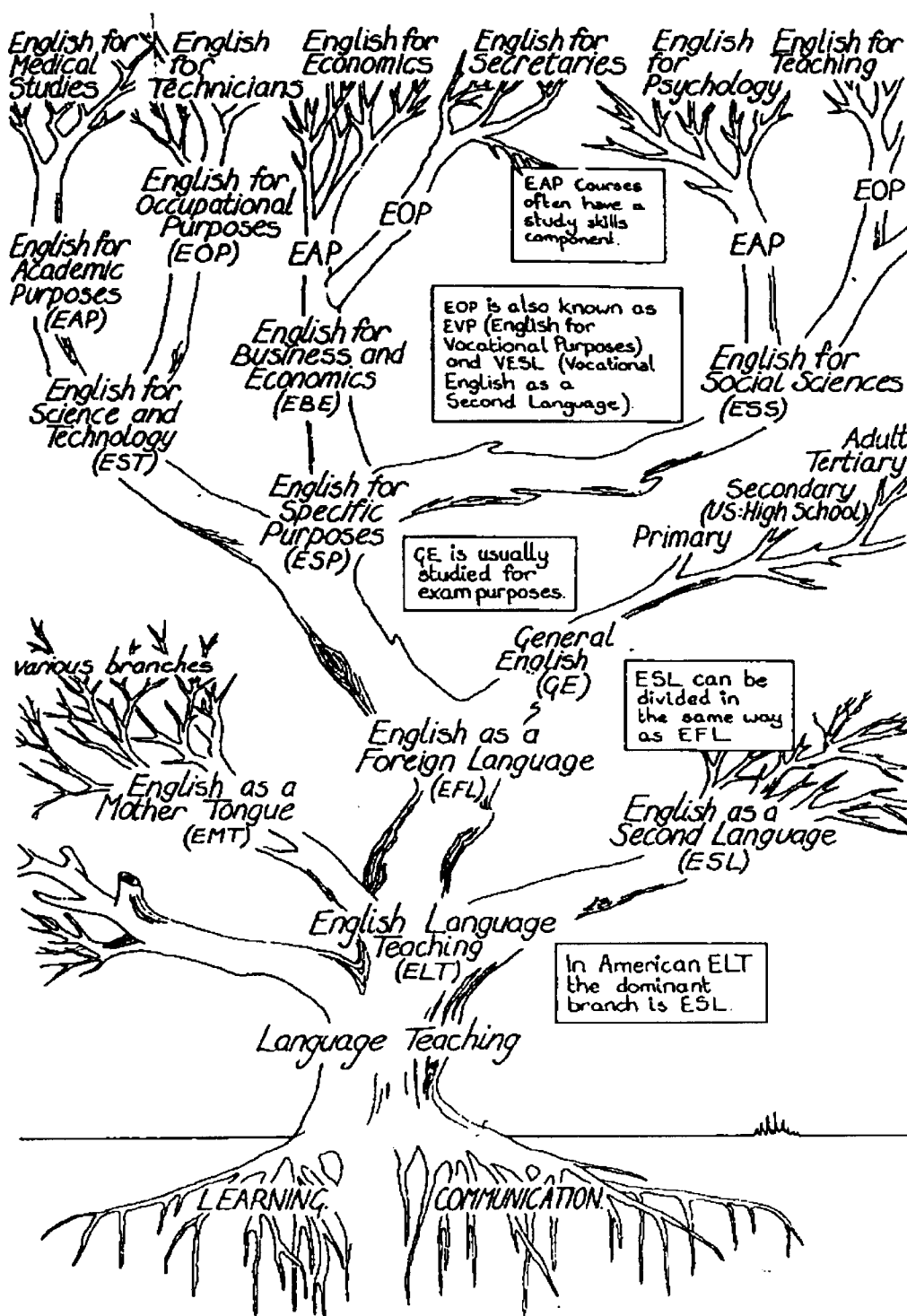


Figure .: The tree of ELT

ภาพที่ 2 แสดงแผนภูมิต้นไม้ของการสอนภาษาอังกฤษ

ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (English for Tourism) ถือได้ว่าเป็น ภาษาอังกฤษที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ (English for Specific Purposes หรือ ESP) ที่มุ่งเน้นเพื่อการอาชีพ เฉพาะด้าน (English for Occupational Purposes (EOP) ตามความหมายของ Hutchinson & Waters (1996) บางครั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาอาจใช้ในความหมายว่า ภาษาอังกฤษที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ในสถานที่ทำงาน (Workplace ESP)

(3) ผู้เรียน

ในการฝึกอบรมให้ผู้ใหญ่จะต้องคำนึงถึงแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ ของผู้ใหญ่ ซึ่งผู้ใหญ่นั้นผ่านการเรียนรู้และมีประสบการณ์ชีวิตมามาก สภาพร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคมและลักษณะการเรียนรู้แตกต่างจากเด็ก ผู้ใหญ่มักจะเรียนรู้ได้ดีโดยมีแรงจูงใจจาก ภายใน ในการจัดสภาพการเรียนการสอนผู้ใหญ่ ผู้สอนควรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ โดยริเริ่มสร้างบรรยากาศในกลุ่มช่วยให้แต่ละคนเข้าใจจุดมุ่งหมายของของกลุ่ม ใช้ความต้องการของผู้เรียนให้มีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จัดหาทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายและกว้างขวาง ทำตัวเป็นเสมือนแหล่งทรัพยากรที่ ยืดหยุ่นสำหรับการเรียนรู้ ยอมรับการแสดงออก ความรู้สึกนึกคิด และเจตคติของผู้เรียน (Carl Rogers, 1951 อ้างถึงใน บุญเลิศ ไพรินทร์, 2538)

นอกจากนี้ Knowles (1973) ได้อธิบายเกี่ยวกับการเรียนรู้ในวัย ผู้ใหญ่ว่าเป็นการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายในการเรียนที่เฉพาะเจาะจงและ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของตนเอง การเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีคุณลักษณะดังนี้คือ

- 1) ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ด้วยการกำกับตนเองได้ดี
- 2) ผู้ใหญ่จะสะสมประสบการณ์มากขึ้นจนเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มี ศักยภาพสูง
- 3) ผู้ใหญ่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ตามบทบาทในสังคมของตนเอง
- 4) ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ด้วยวิธีการแนะนำโดยเน้นที่วิธีการแก้ปัญหา มากกว่าเน้นเนื้อหา

5) ผู้ใหญ่มักมีแรงจูงใจภายในในการเรียนรู้จากภายในตนเองสูง
เนื่องจากสมองของผู้ใหญ่มักทำหน้าที่ในการค้นหาว่าสิ่งต่างๆ จะมีความหมายต่อตนเองอย่างไร และมองหาความหมายเหล่านั้นจากประสบการณ์ต่างๆ อย่างเป็น อัตโนมัติ การค้นหานี้ถือได้ว่าเป็นการแปลความหมายของแต่ละบุคคลที่เป็นปรกติและมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จึงเป็นการค้นหาว่าสิ่งที่กำลังเรียนรู้อยู่ นั้น จะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้เรียน ได้เรียนรู้อะไรแล้วอย่างไร แล้วสร้างคุณค่าและค้นหาว่าข้อมูลนั้นและประสบการณ์ที่มี

มาก่อนหน้านั้นว่าเชื่อมโยงกันอย่างไร โดย Vella (2002) ได้เสนอหลักการการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ไว้ 12 ประการ ได้แก่

- 1) การสำรวจความต้องการและความจำเป็น
- 2) ความรู้สึกปลอดภัยในบรรยากาศการเรียนรู้และกระบวนการการเรียนรู้
- 3) ความมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้สอน ผู้เรียน และระหว่างผู้เรียนด้วยกัน
- 4) ความเป็นลำดับก่อนหลังของเนื้อหาและการเสริมแรง
- 5) การได้ลงมือปฏิบัติจริง
- 6) การให้ความนับถือผู้เรียนว่าเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ
- 7) ความคิด ความรู้สึก และการปฏิบัติถือว่าเป็นองค์ประกอบของการเรียนรู้
- 8) การเรียนรู้ที่เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์
- 9) บทบาทที่กำหนดไว้เพื่อแสดงถึงการพัฒนาการเรียนรู้แสดงไว้อย่างชัดเจน
- 10) การเรียนรู้ควรจัดเป็นทีมและการทำงานเป็นกลุ่มเล็ก
- 11) การให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดเวลา
- 12) การศึกษาถึงแนวคิดที่ว่าผู้ใหญ่เรียนรู้ได้อย่างไร

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจากการเรียนรู้ของผู้เรียนทั่วไป ซึ่ง สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2544) ได้นำเสนอไว้ดังนี้คือ

- 1) ควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการเรียน (Motivation to Learn) นั่นคือ ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีถ้าหากมีความต้องการในการเรียนสิ่งนั้น
- 2) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ (Learning Environment) ต้องมีความสะดวกสบาย เหมาะสม ตลอดจนได้รับความไว้วางใจและการให้เกียรติผู้เรียน (Trust and Respect)
- 3) ควรคำนึงถึงความต้องการในการเรียนของแต่ละบุคคล และรูปแบบของการเรียนรู้ (Learning Styles) ที่มีความหลากหลาย
- 4) ต้องคำนึงถึงความรู้เดิมและประสบการณ์ (Experience) อันมีคุณค่า
- 5) ควรพิจารณาถึงการดูแลและให้ความสำคัญกับเนื้อหาและกิจกรรมในการเรียนรู้ (Learning Content and Activities)

- 6) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาที่สอดคล้องกับความจริง (Realistic Problems) และนำการเรียนรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหา
- 7) ต้องให้การเอาใจใส่กับการมีส่วนร่วมทั้งทางด้านสติปัญญาและทางด้านร่างกายในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้
- 8) ควรให้มีเวลาอย่างพอเพียงในการเรียนรู้โดยเฉพาะการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ๆ การฝึกทักษะใหม่ๆ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ
- 9) ให้โอกาสในการฝึกภาคปฏิบัติจนเกิดผลดีหรือสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ได้
- 10) ให้ผู้เรียนได้แสดงศักยภาพหรือสมรรถภาพในการเรียนรู้ จนกระทั่งเขาได้แลเห็นถึงความก้าวหน้าว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้

สมพร หวานเสร็จ (2545) ได้สรุปการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้ใหญ่ไว้ว่า ผู้ใหญ่จะเรียนรู้เมื่อความต้องการและสนใจจะเรียน จึงควรจัดกิจกรรมโดยยึดเอาสถานการณ์ในชีวิตประจำวันและใช้วิธีการวิเคราะห์ ค้นหาความจริงจากประสบการณ์ของผู้เข้ารับการอบรมเป็นหลักมากกว่ายึดเนื้อหาวิชาที่กำหนดขึ้นอย่างเดียว ผู้ใหญ่ต้องการที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง มากกว่าให้คนอื่นสอน ชี้นำหรือควบคุม บทบาทของผู้สอนจึงควรเป็นผู้อำนวยความสะดวกและมีส่วนร่วมในกระบวนการค้นหาความจริงมากกว่าถ่ายทอดความรู้ ผู้ใหญ่มีความแตกต่างระหว่างบุคคลมาก ถ้ามีวัยแตกต่างกันมากการอบรมต้องยืดหยุ่นทั้งเนื้อหา เวลา สถานที่และอัตราในการเรียนรู้ ผู้ใหญ่จะต่อต้านสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่ถูกรบกวนและปฏิเสธกิจกรรมที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในของเขา แต่จะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่อบอุ่น ปลอดภัยปราศจากการรบกวน ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีที่สุดในสภาพการณ์ที่น่านิยมและพอใจที่จะเรียน ฉะนั้นการจูงใจและเตรียมความพร้อมจึงเป็นสิ่งจำเป็นด้วยเช่นกัน ผู้เรียนจะเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อทราบข้อมูลย้อนกลับจากการปฏิบัติงานที่ได้ทำไปแล้วว่าดีเพียงไร และถ้าจะให้ได้ดียิ่งขึ้น ควรเป็นข้อมูลย้อนกลับในรูปของการเสริมแรง การบอกจุดประสงค์ก่อนเป็นสิ่งจำเป็นเพราะเมื่อรู้ที่ต้องการอะไรหรือรู้ว่าจำเป็นต้องเรียนรู้อะไรแล้วจะปฏิบัติตามความต้องการนั้นๆ ด้วยวิธีของตนเอง การจัดให้มีโอกาสปฏิบัติกิจกรรมทำให้เกิดความรู้ดีหรือเพิ่มมากขึ้น การอบรมผู้ใหญ่ไม่ควรทำเหมือนผู้ใหญ่เป็นเด็ก เพราะผู้ใหญ่มีความเคารพตนเอง สามารถรับผิดชอบ กำหนดวิธีของตนเองได้ และต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ ผู้ใหญ่มักไม่สนใจเนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริงเชิงทฤษฎีหรือตัวเลขมากมาย แต่สนใจแสวงหาข้อเท็จจริงที่มีคุณค่าต่อตนเองมากกว่า ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้เร็วและง่ายกว่าเมื่อเขาสามารถผสมผสานความคิดใหม่กับความรู้เดิมได้ นักพัฒนาหลักสูตรจะต้องค้นหาวิธีที่จะเชื่อมโยงสิ่งที่จะเสนอใหม่และสิ่งที่ผู้เรียนรู้อยู่ก่อนให้เข้ากันได้

แนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีเมื่อมีความต้องการ และมีความสนใจในการเรียนรู้ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายใน ผู้ใหญ่ใช้กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อแสวงหาสิ่งที่ตนเองต้องการนำมาใช้ประโยชน์หรือนำมาใช้ในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน การฝึกอบรมต้องคำนึงถึงความรู้เดิมและประสบการณ์ของผู้ใหญ่แต่ละคน การสอนผู้ใหญ่ควรใช้วิธีการสอนหลายวิธีเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละคน การเรียนรู้ต้องมีการเอื้ออำนวยความสะดวกตลอดจนการให้ความไว้วางใจ มีการให้คำแนะนำ การจูงใจ และการให้การชมเชยให้กำลังใจ

จากการศึกษาข้อมูลด้านสังคมปัจจุบัน องค์กรความรู้ภาษาอังกฤษ และผู้เข้าฝึกอบรม ผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม

2.3.2 ขั้นที่ 2 การกำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม

การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากในกระบวนการพัฒนาหลักสูตร นักพัฒนาหลักสูตรในฐานะสถาปนิกของหลักสูตร จำต้องออกแบบแปลนหรือพิมพ์เขียวสำหรับการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน McNeil (1981) ได้แบ่งรูปแบบการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1) รูปแบบการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs Assessment Model) การวิเคราะห์ความต้องการเป็นกระบวนการในการกำหนด และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นทางการศึกษา ความจำเป็นในที่นี้ ก็คือ สภาพซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมและเจตคติที่ต้องการให้เกิดขึ้น และที่ผู้เรียนมีอยู่จริง รูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่นิยมมาก รูปแบบหนึ่งในการกำหนดเป้าหมายและจุดมุ่งหมายทางการศึกษา

2) รูปแบบของนักอนาคตนิยม (The Futurist Model) รูปแบบนี้มีพื้นฐานมาจากความตระหนักว่า โลกในอนาคตจะมีความแตกต่างจากปัจจุบันมาก และสังคมต้องการคนรุ่นใหม่ ดังนั้น การเตรียมคนเพื่ออนาคตนั้น จำเป็นต้องพัฒนาจุดมุ่งหมายทางการศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการ จำเป็นในอนาคต และมีความเฉพาะเจาะจง สามารถนำไปใช้ได้

3) รูปแบบที่ใช้หลักเหตุผล (The Rational Model) รูปแบบนี้เกิดขึ้นจากหลักเหตุผลของ Tyler ซึ่งได้ตั้งคำถามพื้นฐาน 4 ข้อ เกี่ยวกับการกำหนดจุดมุ่งหมาย การคัดเลือก การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ตลอดจนการประเมินว่าจุดหมายใดบรรลุแล้ว รูปแบบนี้บางทีเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า รูปแบบจุดหมายปลายทางและวิถีทาง (End-Means Approach) ตามรูปแบบนี้ แหล่งข้อมูลที่สำคัญในการกำหนดจุดมุ่งหมาย คือ สภาพสังคม เนื้อหาสาระ ผู้เรียน เมื่อได้

จุดมุ่งหมายชั่วคราวแล้ว จึงผ่านการกลั่นกรองด้วยปรัชญาและจิตวิทยา เพื่อให้ได้จุดมุ่งหมายที่แท้จริง

4) รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรอาชีพ หรือการฝึกอบรม (The Vocational or Training Model) รูปแบบนี้ใช้ในการกำหนดจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวกับความต้องการทางด้านกำลังคน หรือการทำงาน และในการกำหนดสมรรถภาพเฉพาะที่ต้องสอน เพื่อให้ผู้เรียนปฏิบัติงานในอาชีพนั้นๆ ได้ การกำหนดจุดมุ่งหมายด้วยรูปแบบนี้มักใช้ในหลักสูตรวิชาชีพ หรือหลักสูตรสำหรับโรงเรียนทางช่างเทคนิคต่างๆ

ในด้านลักษณะของจุดมุ่งหมาย ได้แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

1) จุดมุ่งหมายทั่วไป เป็นจุดมุ่งหมายที่กล่าวไว้อย่างกว้างๆ ก่อนข้างเป็นลักษณะของปรัชญา และเน้นที่คุณค่ามากกว่าการเน้นทางด้านจิตวิทยาหรือการเรียนการสอน จุดมุ่งหมายทั่วไปของหลักสูตรมักจะพบได้ในส่วนแรกๆ ของหลักสูตรทุกระดับและทุกประเภท จุดมุ่งหมายทั่วไปจะแสดงถึงจุดหมาย และเจตนารมณ์โดยทั่วไปว่าหลักสูตรนั้นๆ มีความประสงค์ต้องการให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะเป็นเช่นใด

2) จุดมุ่งหมายเฉพาะ จุดมุ่งหมายประเภทนี้ เป็นจุดมุ่งหมายที่เน้นการประยุกต์ใช้มากกว่าที่จะกล่าวอย่างกว้างๆ ในเชิงปรัชญา มีลักษณะเป็นข้อความที่ชัดเจน อธิบายสิ่งที่ผู้เรียนคิด กระทำ และรู้สึก หลังจากมีประสบการณ์การเรียนรู้ในสิ่งนั้น จุดมุ่งหมายเฉพาะจะบอกถึงกิจกรรมที่ผู้เรียนสามารถทำได้ ซึ่งแสดงว่าผู้เรียนรอบรู้ในสิ่งนั้น ข้อความที่ใช้จึงอยู่ในรูปของพฤติกรรมซึ่งเรามักเรียกว่า จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เมื่อกล่าวถึงจุดมุ่งหมายเฉพาะของหลักสูตร ก็คือจุดมุ่งหมายของกลุ่มวิชา หรือรายวิชาที่มีอยู่ในหลักสูตร

Tyler (1950) เสนอว่า การกำหนดจุดมุ่งหมายนั้น ให้เสนอข้อมูล 2 ด้าน

1) พฤติกรรม ได้แก่ ประเภทของพฤติกรรมที่จะพัฒนาให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียน

2) เนื้อหา ได้แก่ เนื้อหาวิชา หรือสาระแห่งชีวิต ซึ่งพฤติกรรมได้แสดงออก

Magor (1972 cited in Davies, 1976) เสนอให้มีการกำหนดจุดประสงค์อย่างชัดเจน โดยชี้ว่า การกำหนดจุดประสงค์ให้ชัดเจน จะช่วยให้สามารถประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียน Magor กล่าวว่า องค์ประกอบในการกำหนดจุดประสงค์มี 3 ด้าน ดังนี้

1) พฤติกรรม กำหนดพฤติกรรมปลายทางโดยใช้ชื่อเรียกพฤติกรรม ซึ่งแสดงว่าผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมาย การกำหนดพฤติกรรมที่แน่นอนนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน ตามที่ Tyler เสนอไว้ คือ พฤติกรรมและเนื้อหา

2) เงื่อนไข การทำให้พฤติกรรมที่ต้องการมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยอธิบายเงื่อนไขสำคัญที่จะเกิดพฤติกรรมนั้น เงื่อนไขในการแสดงพฤติกรรม แบ่งได้ 5 ประเภท

2.1) ขอบเขตของปัญหาที่ผู้เรียนต้องแก้

2.2) ขอบเขตของวิธีการที่จะบรรลุถึงคำตอบ

2.3) เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ที่จะต้องใช้

2.4) เงื่อนไขของสิ่งแวดล้อม เช่น การแก้ปัญหาที่ที่บ้าน ห้องสมุด ห้องเรียน หรือห้องปฏิบัติการ

2.5) เงื่อนไขทางกายภาพ

3) มาตรฐาน กำหนดเกณฑ์ที่แน่นอนเกี่ยวกับการแสดงออกที่ยอมรับได้ โดยอธิบายว่า ผู้เรียนต้องแสดง หรือปฏิบัติพฤติกรรมให้ได้ดีในระดับใด การกำหนดมาตรฐานสามารถทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

3.1) ปริมาณ สัดส่วน หรือร้อยละของปัญหาที่จะต้องทำให้บรรลุผลสำเร็จ

3.2) คุณภาพของผลงานที่ผู้เรียนทำ อยู่ในระดับใด

3.3) ระยะเวลาที่แน่นอน

Bloom (1976) ได้แบ่งจุดประสงค์การศึกษาออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า

2) จิตพิสัย (Affective Domain) ประกอบด้วย การรับรู้ การตอบสนอง การประเมินคุณค่า แล้วนำเอาสิ่งที่มีคุณค่านั้นมาจัดระบบและสร้างเป็นลักษณะนิสัย

3) ทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) ประกอบด้วย การเคลื่อนไหวตอบสนอง การเคลื่อนไหวพื้นฐาน ความสามารถรับรู้ ความสามารถทางกาย การเคลื่อนไหวอย่างมีทักษะ และการสื่อสารโดยใช้ท่าทาง

ส่วนการกำหนดจุดมุ่งหมายหลักสูตรภาษาอังกฤษที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ (English for Specific Purposes หรือ ESP) นั้น Hutchinson & Waters (1996) ได้เสนอว่า จำเป็นต้องวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นเฉพาะ รวม 2 ด้าน คือ Target Needs และ Learning Needs

1) Target Needs ประกอบด้วย Necessities, Lack และ Wants (Hutchinson & Waters, 1996) มีรายละเอียดดังนี้คือ

Necessities เป็นความต้องการจำเป็นที่พิจารณาจากเป้าหมายว่าผู้เรียนมีความต้องการจำเป็นที่จะเรียนรู้ในเรื่องใด เพื่อนำมาใช้ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์นั้น ๆ

ดังนั้น นักธุรกิจมีความต้องการจำเป็นที่จะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนจดหมายธุรกิจ หรือมีความจำเป็นที่จะสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในงานประชุมสัมมนาด้านการขาย หรือมีความต้องการที่จะได้ข้อมูลที่จำเป็นจากแคตตาล็อกการขาย เป็นต้น ดังนั้นนักธุรกิจเหล่านั้นจึงมีความต้องการจำเป็นที่จะต้องรู้องค์ประกอบของภาษาคำพูด เช่น Discourse, Function, Structure และ Lexis ที่มักจะต้องใช้ในสถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งอาจประกอบด้วย กิจกรรมสื่อสาร (Communication Activities) หน้าที่ของภาษาในระดับจุลภาค (Micro-Function) และรูปแบบของภาษา (Language Forms)

Lacks เป็นการพิจารณาว่าผู้เรียนยังขาดในเรื่องใด เนื่องจากการระบุความจำเป็นเพียงอย่างเดียวนั้นยังไม่เพียงพอ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้มาแล้ว จึงสามารถที่จะตัดสินใจได้ว่าผู้เรียนยังขาดในเรื่องใด ดังนั้นสิ่งที่ผู้เรียนยังขาดอยู่จึงเป็นสิ่งที่อยู่ระหว่าง เป้าหมายที่ผู้เรียนจะต้องมีความสามารถทางภาษากับความสามารถทางภาษาของผู้เรียนที่มีอยู่แล้ว

Wants เป็นการพิจารณาจากความต้องการของผู้เรียนของผู้เรียนแต่ละคน

2) Learning Needs วิเคราะห์ว่า ทำไมจึงต้องการที่จะเรียน จะมีการเรียนรู้อย่างไร แหล่งการเรียนรู้ที่จัดสรรหามาได้มีอะไรบ้าง ผู้เรียนเป็นใคร สถานที่เรียนรู้เป็นอย่างไร และเริ่มเรียนเมื่อใด แล้วจึงกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมโดยใช้การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น เฉพาะ 2 ด้าน คือ 1) Target need ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ Necessities, Lack และ Wants และ 2) Learning Need ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้แล้วนำมากำหนดเป็นจุดมุ่งหมายของหลักสูตร และคาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรแล้วสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างแท้จริง

2.3.3 ขั้นที่ 3 การเลือกและจัดเนื้อหาสาระของการฝึกอบรม

Krahnke (1987) ได้นำเสนอการกำหนดเนื้อหาสาระตามลักษณะของหลักสูตรทางภาษาเป็น 6 แบบ ดังนี้

1) หลักสูตรที่เน้นโครงสร้างหรือรูปแบบทางภาษา (Structural or Formal Syllabus) เป็นหลักสูตรที่เน้นการเรียนการสอนรูปแบบหรือโครงสร้างทางไวยากรณ์ของภาษา ได้แก่ เรื่องคำนาม คำกริยา คำวิเศษณ์ ประโยคคำถาม เป็นต้น

2) หลักสูตรที่เน้นหน้าที่และการสื่อความหมาย (Notional/Functional Syllabus) เนื้อหาภาษาที่นำมาสอนในหลักสูตรนี้ คือ ใช้ภาษาตามหน้าที่และการสื่อความหมาย

ตัวอย่างหน้าที่ของภาษาได้แก่ การให้ข้อมูล การตกลง การขอโทษ การขอร้อง ตัวอย่างการสื่อความหมาย ได้แก่ การบอกขนาด อายุ สี การเปรียบเทียบ การบอกเวลา เป็นต้น

3) หลักสูตรที่เน้นสถานการณ์ (Situational Syllabus) เนื้อหาภาษาที่นำมาสอนในหลักสูตรนี้ รวบรวมจากสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นหรือที่คาดว่าจะเกิดขึ้น สถานการณ์ส่วนใหญ่มักเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายคนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมแต่ละสถานการณ์ ภาษาที่ใช้ประกอบด้วยภาษาในหน้าที่ต่างๆ กัน และนำมาเรียงต่อกันเป็นข้อความ จุดประสงค์หลักของการสอนภาษาตามหลักสูตรเน้นสถานการณ์ก็คือ การสอนภาษาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การไปหาหมอฟัน การซื้อหนังสือที่ร้านขายหนังสือ การพบเพื่อนผู้เรียนคนใหม่ เป็นต้น

4) หลักสูตรที่เน้นทักษะ (Skill-Based Syllabus) เนื้อหาที่นำมาสอนในหลักสูตรนี้ มาจากการรวบรวมทักษะเฉพาะที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้ภาษา ทักษะในที่นี้ หมายถึงความสามารถของบุคคล ในการใช้ภาษา การใช้ทักษะต่างๆ นี้ เน้นความสามารถทางภาษาศาสตร์ เช่น การออกเสียง คำศัพท์ ไวยากรณ์ และข้อความต่อเนื่อง โดยรวบรวมทักษะการใช้ภาษาแล้วนำมาจัดรูปแบบพฤติกรรม ได้แก่ การฟัง ภาษาพูด การพูดเพื่อนำเสนอข้อมูล เป็นต้น จุดประสงค์หลักของการสอนคือการเน้นทักษะเฉพาะด้าน ส่วนจุดประสงค์รองคือการพัฒนาความสามารถทั่วไปในการใช้ภาษา และการเรียนรู้ข้อมูลต่างๆ ในขณะที่ฝึกทักษะทางภาษา

5) หลักสูตรที่เน้นงานปฏิบัติ (Task-Based Syllabus) เนื้อหาที่นำมาสอนในหลักสูตร คือ จำนวนงานที่ผู้เรียนต้องปฏิบัติโดยใช้ภาษาเป็นสื่อ งานที่นำมาให้ปฏิบัติมีจุดประสงค์ชัดเจน และมีความยากพอสมควร งาน (Task) ในที่นี้หมายถึง กิจกรรมที่มีจุดมุ่งหมายมากกว่าการเรียนภาษาโดยทั่วไป การเน้นงานปฏิบัติมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนใช้สิ่งที่มีความรู้หรือที่จัดหาไว้แล้วช่วยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยผู้เรียนมีโอกาสเลือกใช้ภาษาได้หลายรูปแบบ หน้าที่หลายทักษะอย่างเป็นอิสระ และไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้า ตัวอย่างงานที่นำมาใช้ในการเรียนการสอน ได้แก่ การสมัครงาน การพูดคุยกับบุคคลอื่น การหาข้อมูลทางโทรศัพท์ เป็นต้น การสอนแบบนี้เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารและกระบวนการทางปัญญา

6) หลักสูตรที่เน้นเนื้อหาวิชา (Content-Based Syllabus) จุดประสงค์สำคัญของหลักสูตร คือ การเน้นเนื้อหาหรือข้อมูลทางภาษาที่ต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ภาษาในขณะที่ได้รับเนื้อหาวิชาด้วย เนื้อหาวิชาเป็นจุดประสงค์หลักในการสอน ส่วนการเรียนภาษาเป็นเป้าหมายรองลงไป ไม่มีการจัดเนื้อหาในการสอนภาษา สิ่งที่เน้นคือข้อมูลจากเนื้อหาวิชา ตัวอย่างหลักสูตรแบบเน้นเนื้อหาวิชา ได้แก่ การสอนวิทยาศาสตร์ โดยใช้ภาษาที่ต้องการให้ผู้เรียนเรียนรู้

ในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาหลักสูตรนั้นมีวิธีการต่างๆ ดังนี้ (Wulf and Schave, 1984)

1) การกำหนดเนื้อหาโดยวิธีการวิจัยค้นคว้า (Identifying Content Through Research) เป็นการกำหนดกรอบความคิดรวบยอดในเรื่องนั้น โดยมีพื้นฐานทางทฤษฎี รายงาน เอกสาร ที่มีผู้ได้ศึกษาไว้เป็นแนวทางในการพัฒนาเนื้อหา

2) กำหนดเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ (Identifying Content with an Expert) โดยวิธีถามผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น ผู้เชี่ยวชาญจะให้ข้อมูลที่มีคุณภาพแก่นักพัฒนาหลักสูตร เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญมีเจตคติที่กว้างไกลในเรื่องนั้น และเข้าใจความสัมพันธ์ของเนื้อหา วิธีนี้ช่วยประหยัดเวลาในการศึกษา

3) กำหนดเนื้อหาโดยผู้ร่วมงาน (Identifying Content by Participants) วิธีนี้คณะผู้ทำงานด้านหลักสูตรก็คือผู้เชี่ยวชาญนั่นเอง โดยอาจจะศึกษาว่าเนื้อหาอะไรที่มีอยู่แล้วจากการสอบถามผู้ร่วมงาน คณะผู้ทำงานจะต้องทำการสังเคราะห์จากข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้ วิธีนี้เหมาะในกรณีที่ยังไม่มีทฤษฎีและผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น

4) กำหนดเนื้อหาโดยวิธีวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Identifying Content Through Needs Assessment) เป็นการกำหนดเนื้อหาในกรณีไม่มีหลักสูตรอยู่ก่อน นักพัฒนาหลักสูตรมักจะมีการถามว่าควรเริ่มที่จุดใด การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น เป็นวิธีที่เป็นประชาธิปไตยที่สุดในการคัดเลือกเนื้อหา เป็นกระบวนการที่หลายฝ่ายมีโอกาสเข้าร่วม เช่น การสัมภาษณ์ผู้สอน ผู้บริหาร โรงเรียน ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปกครอง ผู้เรียน นักการเมือง ผู้นำท้องถิ่น เกี่ยวกับปัญหาที่บุคคลเหล่านี้ประสบและต้องการที่จะแก้ไข หลังจากที่ผู้รวบรวมข้อมูลจากทุกฝ่ายแล้วก็จะหาข้อยุติ โดยการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และเนื้อหาที่เฉพาะเจาะจง

การจัดลำดับเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องมิติต่างๆ ของการคัดเลือกและการจัดลำดับของเนื้อหาสาระ ซึ่งได้แก่ มิติในเรื่องของเนื้อหา (Scope) และมิติในเรื่องการจัดลำดับของเนื้อหา (Sequence) ซึ่งขอบเขตของเนื้อหาก็คือ “จะสอนอะไร” และการจัดลำดับของเนื้อหา ก็คือ “จะสอนเมื่อไร” นั่นเอง (Oliva, 1982 cited in “Wulf & Schave, 1984) การคัดเลือกและการจัดลำดับเนื้อหาสาระ อาจใช้รูปแบบของหลักสูตรเป็นหลัก เพราะรูปแบบของหลักสูตรจะสะท้อนแนวคิดของนักพัฒนาหลักสูตรต่อหลักสูตรนั้น Saylor (1981) ได้แบ่งลักษณะรูปแบบของหลักสูตรออกเป็น 5 ประเภท คือ

- 1) การยึดเอาเนื้อหาวิชา หรือสาขาวิชาเป็นหลัก
- 2) การยึดเอาความต้องการ และความสนใจของผู้เรียนเป็นหลัก
- 3) การยึดเอากิจกรรม และปัญหาสังคมเป็นหลัก

4) การยึดเอาทักษะกระบวนการเป็นหลัก

5) การยึดเอาสมรรถภาพเป็นหลัก

การจัดลำดับเนื้อหาสาระ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตร จะจัดในรูปแบบใดย่อมต้องให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของการศึกษา จุดเน้นของการจัดการศึกษา รูปแบบของหลักสูตรจะเป็นตัวกำหนดการนำหลักสูตรไปใช้ และการประเมินผลอีกด้วย อย่างไรก็ตาม ไม่มีรูปแบบการจัดหลักสูตรใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและสังคมได้ดีโดยตลอด การจัดหลักสูตรโดยทั่วไป จึงมีการจัดเนื้อหาสาระหลายๆ รูปแบบผสมผสานกันให้เหมาะสมกับสภาพของเนื้อหาสาระ หรือศาสตร์ในสาขาวิชาเหล่านั้น (สงัด อุทรานันท์, 2532)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การจัดเนื้อหาสาระในหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่เป็นหลักสูตรภาษาอังกฤษที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ (ESP) ที่มุ่งเน้นการอาชีพเฉพาะด้าน โดยจัดเนื้อหาสาระตามหลักสูตรที่มุ่งเน้นหน้าที่และการสื่อความหมาย (Notional/Functional) ในสถานการณ์ของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในทักษะทางภาษาทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูดและการเขียน โดยกำหนดเนื้อหาโดยวิธีวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นและจัดลำดับเนื้อหาสาระตามลำดับดังนี้คือ

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
2. การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจการขนส่ง
3. การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจที่พัก
4. การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจอาหาร
5. การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจนำเที่ยว
6. การใช้ภาษาอังกฤษในภาคสนาม

2.3.4 ขั้นที่ 4 การเลือกและจัดประสบการณ์การเรียนรู้

Sullivan (1995) ได้นำเสนอวิธีการการเรียนรู้ที่เน้นความสามารถ (Competency-Based Training) ว่า คือหน่วยของการฝึกอบรมที่จะต้องให้บรรลุในความรู้และทักษะที่เฉพาะเจาะจง โดยเน้นที่ผู้เข้าร่วมฝึกเป็นศูนย์กลาง โดยมีสิ่งที่จะต้องคำนึงอยู่ 2 ปัจจัยหลัก คือ ทักษะ และความสามารถ

1) ทักษะ (Skill) หมายถึง งานปฏิบัติ หรือกลุ่มของงานที่ต้องปฏิบัติให้บรรลุในระดับที่เฉพาะเจาะจง หรือความสามารถในการใช้หน้าที่ทางกลไกและการใช้เครื่องมือ โดยทั่วไปในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ทักษะบางทักษะอาจเป็นทักษะที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้หรือเจตคติก็ได้

2) ความสามารถ(Competency) หมายถึงทักษะที่แสดงออกถึงมาตรฐานเฉพาะภายใต้เงื่อนไขที่เฉพาะเจาะจง

Norton (1987) และ Watson (1990) มีความเห็นตรงกันว่า Competency-Based Training เป็นการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพมากในภาคอุตสาหกรรม และในภาคการศึกษา โดยได้นำเสนอองค์ประกอบหลักที่สำคัญของ Competency-Based Training ไว้ 5 ประการดังนี้

1) ความสามารถที่จะต้องปฏิบัติให้สำเร็จนั้น จะต้องระบุให้ชัดเจนไว้ล่วงหน้า

2) เกณฑ์ในการประเมินและเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ จะต้องระบุให้ชัดเจนไว้ล่วงหน้า

3) โปรแกรมการสอนจะต้องดำเนินเพื่อการพัฒนาของแต่ละบุคคลและประเมินความสามารถที่เฉพาะเจาะจง

4) ความรู้และเจตคติของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมจำเป็นต้องได้รับการประเมิน และความสามารถในการปฏิบัติจริงถือว่าเป็นประเด็นสำคัญอันดับแรก

5) การพัฒนาของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมของแต่ละบุคคลต้องเป็นไปตามระดับความสามารถของตนเอง

จากแนวความคิดของ Norton (1987) Foyster (1990) และ Delker (1990) พอที่จะสรุปคุณลักษณะของ Competency-Based Training ได้ดังนี้

1) ความสามารถนั้นจำเป็นต้องคัดสรรอย่างระมัดระวัง

2) ทฤษฎีสันับสนุนนั้นจำเป็นต้องบูรณาการกับทักษะการฝึกต่างๆ โดยองค์ความรู้ที่จำเป็นนั้นจะต้องสอดคล้องเพื่อสนับสนุนทักษะการปฏิบัติด้วย

3) วัตถุประสงค์การฝึกถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้สำเร็จ และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ องค์ความรู้และทักษะ

4) วิธีการสอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นจำเป็นต้องใช้ให้เหมาะสม

5) ต้องมีการทดสอบความรู้และทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบว่ามีมากน้อย หรือมีเกินระดับที่ต้องเข้ารับการอบรมอยู่แล้ว

6) การเรียนรู้ต้องเป็นไปตามความสามารถของแต่ละบุคคล

7) วิธีการที่ยืดหยุ่น เช่นวิธีการสอนในกลุ่มใหญ่ กิจกรรมสำหรับกลุ่มเล็ก และการศึกษาเป็นรายบุคคลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ

8) ต้องใช้วัตถุประสงค์ต่างๆเช่น เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ และบทบาทสมมติ หรือตัวต้นแบบต่างๆ เพื่อช่วยให้บรรลุผลสำเร็จ

9) ความสำเร็จของการฝึกอบรม ตั้งอยู่บนความสำเร็จของความสามารถที่ระบุไว้ทั้งหมดในโครงการ ฝึกอบรม

Watson (1990) ได้นำเสนอจุดเด่นของ Competency-Based Training ว่าเป็นการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นความสำเร็จของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และการฝึกอบรมแบบนี้เป็นประโยชน์อย่างมากต่อสถานการณ์ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำเป็นต้องบรรลุความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ และความสามารถเฉพาะด้านที่ตัวเองรับผิดชอบ ส่วน Norton (1987) ได้เสนอว่าผู้เข้ารับการอบรมจะบรรลุความสามารถที่จำเป็นในการทำงานของตนเอง มีความเชื่อมั่นที่ตนเองบรรลุความสามารถเฉพาะด้านนั้นๆ ผู้เข้ารับการอบรมสามารถรับรู้ถึงความสามารถต่างๆที่ตนเองปฏิบัติได้สำเร็จ การใช้เวลาจะเกิดผลสูงสุด หากผู้ฝึกอบรมปฏิบัติตนเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ มากกว่าที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลสารสนเทศ เวลาที่ฝึกควรมุ่งให้ปฏิบัติงานมากกว่าการให้การบรรยาย ตลอดจนมุ่งที่จะประเมินผลความสามารถของแต่ละบุคคลในทักษะการปฏิบัติงานที่จำเป็น ดังนั้นในการฝึกอบรม หากผู้ฝึกอบรมใช้วิธีการสอนแบบดั้งเดิม หรือไม่ระบุทักษะงานให้ชัดเจน ตลอดจนการใช้วัสดุอุปกรณ์และวิธีการฝึกอบรมที่ออกแบบไว้ไม่เหมาะสม ก็จะทำให้การฝึกอบรมไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร

การจัดลำดับประสบการณ์การเรียนรู้เป็นการเลือกกิจกรรมที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ตามความสามารถของแต่ละคน ใช้หลักการ Ends – Means ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นกิจกรรมจริงๆ ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ประสบการณ์การเรียนรู้ต้องเลือกเพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสพอเพียงในการได้ประสบการณ์และประสบความสำเร็จตามข้อกำหนดของงานเหล่านั้น ประสบการณ์การเรียนรู้ต้องทำให้ผู้เรียนได้รับความพึงพอใจจากการปฏิบัติ และควรเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของผู้เรียนและปัญหาของผู้เรียน (Marsh & Willis, 1995)

Galloway (2000) ได้นำเสนอการจัดการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารว่า แนวทางการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารนี้เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 จากข้อจำกัดของวิธีการสอนภาษาต่างประเทศ แบบ Audio Lingual และวิธีการสอนภาษาแบบไวยากรณ์- การแปล (Grammar-Translation Methods) เพราะมีความเชื่อว่า ผู้เรียนไม่ได้เรียนรู้ภาษาที่เป็นจริงและเป็นองค์รวม (Whole Language) ดังนั้นผู้เรียนจึงไม่รู้วิธีที่จะสื่อสาร โดยการใช้ภาษาทางสังคม ทำทางและการแสดงออกที่เหมาะสม การสอนเพื่อการสื่อสารนั้น เป็นการใช้สถานการณ์จริงในชีวิตที่จำเป็นที่ใช้ในการสื่อสาร โดยผู้สอนสร้างสถานการณ์ที่ผู้เรียนจะต้องเผชิญในชีวิตจริงขึ้น ซึ่งแตกต่างจากวิธีการสอนแบบ Audio Lingual Method ซึ่งผู้เรียนต้องทำการฝึกหัดซ้ำอยู่เสมอ (Repetition and Drills) ในขณะที่วิธีการสอนแบบสื่อสารจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกหัดใน

ชั้นเรียน โดยขึ้นอยู่กับ การปฏิสัมพันธ์และการโต้ตอบของผู้เรียนด้วยกันเอง จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการเรียนรู้ภาษาของผู้เรียนนั้นมาจากความต้องการที่จะสื่อความหมายได้อย่างหลากหลายวิธีเกี่ยวกับหัวข้อนั้นๆ

Morrow (1990) ได้กล่าวถึงหลักการของการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร มี 5 ประการ ดังนี้

หลักการที่ 1 : มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน หลักการนี้กล่าวว่า การเรียนใดๆ หรือทำกิจกรรมใดๆ ก็ตาม ต้องมีจุดประสงค์และเป้าหมายแน่นอน และต้องเป็นสิ่งที่ผู้เรียนต้องการจะเรียนรู้ภาษาต่างประเทศนั้น เช่น ต้องการให้ผู้เรียนสามารถอ่านคำแนะนำเขียนจดหมาย จองห้องพักของโรงแรม ฟังการพยากรณ์อากาศได้เข้าใจ หรือสามารถถามทิศทางได้ นอกจากนี้กิจกรรมต่างๆ ที่ผู้สอนให้ผู้เรียนทำ แม้แต่การฝึกฝนรูปแบบของภาษา ก็สามารถจัดอยู่ในมิติของการสื่อสารได้ ถ้าสามารถตอบตัวเองได้ว่าทำไมถึงทำ สามารถที่จะนำสิ่งนั้นไปเชื่อมโยงกับงานปฏิบัติเพื่อการสื่อสาร (Communicative Task) ได้ เพราะเป็นสิ่งที่มีโอกาสเกิดขึ้นจริงในสถานการณ์ของภาษาต่างประเทศนั้น

หลักการที่ 2 : ให้ความสำคัญกับความสามารถโดยรวม มากกว่ารายละเอียดปลีกย่อย หลักการนี้ถือว่า การแยกสอนภาษาเป็นส่วนๆ ไม่ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ภาษาเพื่อสื่อความหมายได้เท่ากับการสอนภาพรวมของภาษาทั้งหมด

หลักการที่ 3 : กระบวนการสำคัญกว่าเนื้อหา หลักการนี้ถือว่า การจะพัฒนาความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศนั้น จะต้องให้ผู้เรียนได้ฝึกกิจกรรมที่จำลองกระบวนการสื่อสาร การฝึกรูปแบบต่างๆ ของภาษานั้น ก็ควรอยู่ในลักษณะของกระบวนการสื่อสาร ซึ่ง Morrow ได้แนะนำกระบวนการที่สามารถนำมาใช้ในการฝึกภาษา ดังนี้

1) การหาข้อมูลที่ขาดหายไป (Information Gap) การสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อมีคนสองคนหรือมากกว่านั้น รู้ข้อมูลบางอย่างในขณะที่คนอื่นๆ ไม่รู้ แล้วมีการเปลี่ยนข้อมูลกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ขาดหายไปจนครบ

2) ทางเลือก (Choice) ผู้เข้าร่วมในการสื่อสารจะมีตัวเลือกที่จะพูดอย่างไรก็ได้ ขึ้นอยู่กับความคิดที่เขาต้องการจะแสดง จะเลือกรูปแบบไวยากรณ์ที่เหมาะสม

3) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การที่มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างคนสองคน เขาจะต้องมีจุดประสงค์อยู่ในใจแล้วว่า จะสื่อสารกันในเรื่องใด การสื่อสารจึงไม่ได้เกิดเฉพาะการพูดด้วยกันเท่านั้น แต่ต้องมีเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้วย ดังนั้นการสื่อสารจึงรวมถึงยุทธวิธี และเทคนิคต่างๆ มีการโต้ตอบให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้การสนทนาบรรลุเป้าหมาย

หลักการที่ 4 : เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง หลักการนี้กล่าวว่า ผู้สอนต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกกิจกรรมสื่อสารในสถานการณ์จริงๆ ด้วย หลังจากที่ผู้เรียนได้เรียนรู้วิธีการใช้ภาษาแล้ว การที่ผู้เรียนอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้สอนตลอดเวลา ไม่ได้ก่อให้เกิดบรรยากาศการสื่อสารได้ แต่ผู้สอนก็ไม่ควรปล่อยให้ผู้เรียนฝึกเอง ต้องมีการเตรียมและจัดระเบียบกิจกรรมต่างๆ ไว้อย่างเหมาะสม

หลักการที่ 5 : ไม่เคร่งครัดกับข้อผิดพลาด หลักการนี้กล่าวว่า ผู้สอนไม่ควรจะเคร่งครัดในข้อผิดพลาดเล็กน้อยของผู้เรียน เช่น ใช้รูปแบบไวยากรณ์ผิด ออกเสียงผิด ตราบใดที่ผู้เรียนสามารถสื่อสารเข้าใจ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนได้แสดงออกและสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาของผู้เรียน

Morrow ยังได้กล่าวเสริมว่า หลักการทั้ง 5 ประการนี้ เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาแนวทางการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร การจัดกิจกรรมใดๆ ก็ตาม ที่มุ่งให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ภาษาที่เป็นจริงแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการดังกล่าว

Littlewood (1983) ได้แบ่งชนิดของกิจกรรมการสอนภาษาออกเป็น 2 ชนิดใหญ่ๆ ดังนี้

1) กิจกรรมการสื่อสารตามหน้าที่ของภาษา (Functional Communication Activities) กิจกรรมการสอนภาษาประเภทนี้ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อที่จะให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาที่เขารู้ เพื่อที่จะสื่อความหมายให้บุคคลอื่นทราบอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเน้นหน้าที่ของภาษาที่มีไว้สื่อสารซึ่งกันและกัน ความสำเร็จของผู้เรียนขึ้นอยู่กับความสามารถในการสื่อสารในสถานการณ์ปัจจุบัน เช่นการใช้ภาษาเพื่อแก้ไขปัญหาบางอย่าง หรือใช้ภาษาเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารบางอย่างซึ่งกันและกัน กิจกรรมชนิดนี้ไม่เน้นการสื่อสารอย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานภาพของสังคม แนวความคิดรวบยอดที่เป็นพื้นฐานสำคัญของกิจกรรมแบบนี้ คือ การหาข้อมูลที่ขาดหายไป (Information Gap) ซึ่งบุคคลสองคนหรือมากกว่านั้นจะต้องทำการสื่อสารกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อจะปิดช่องว่างนั่นเอง ความคิดในเรื่องนี้สามารถนำมาเป็นหลักการพื้นฐานของกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน โดยให้ผู้เรียนคนหนึ่งรู้ข้อมูลบางอย่าง ผู้เรียนอีกคนหนึ่งรู้ข้อมูลอีกอย่าง และผู้เรียนทั้งสองต้องสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าข้อมูลนั้นๆ นำมาใช้ในการแก้ปัญหที่เกิดขึ้น ตัวอย่างของกิจกรรมการสอนประเภทนี้ก็เช่น การหาความแตกต่างของภาพสองภาพที่มีความคล้ายคลึงกัน การสื่อสารโดยใช้รูปภาพ การเรียงลำดับเรื่อง การหาข้อมูลที่ขาดหายไป การหาข้อมูลมาช่วยแก้ปัญหานั้น เป็นต้น

2) กิจกรรมที่เน้นปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction Activities) กิจกรรมการเรียนการสอนนี้ นอกจากจะเน้นในเรื่องของหน้าที่ของภาษาแล้ว ยังมุ่งให้ผู้เรียนใช้

ภาษาเพื่อการสื่อสารตามบทบาททางสังคม โดยสมมุติสถานการณ์ทางสังคมขึ้นให้เหมือนกับสังคมในชีวิตจริง ผู้สอนสามารถใช้ชั้นเรียนเป็นบริบททางสังคมเพื่อให้ผู้เรียนติดต่อสื่อสารกัน แต่อย่างไรก็ตาม การใช้ห้องเรียนเป็นบริบททางสังคมเพื่อให้ผู้เรียนติดต่อสื่อสารกันนั้นก็ยังมีข้อจำกัดเนื่องจากบทบาทหน้าที่ผู้เรียนจะแสดงได้นั้นมีน้อยเกินไป และในชีวิตจริงก็ยังมีบทบาทอื่นอีกมากที่ผู้เรียนจะต้องแสดงกิจกรรมที่ดีที่สุดที่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารให้เหมาะสมกับสภาพทางสังคม คือ การสวมบทบาทสมมุติ (Role Play) เพราะผู้เรียนประยุกต์ใช้ได้ในชีวิตจริง การสวมบทบาทสมมุติแบ่งออกได้หลายชนิด เช่น การสวมบทบาทสมมุติโดยกำหนดบทบาทสนทนา ซึ่งกิจกรรมประเภทนี้มีการควบคุมมากที่สุด เพราะผู้สอนเป็นผู้แนะทุกประโยคที่ผู้เรียนใช้พูด การสวมบทบาทโดยผู้สอนกำหนดบทบาทพูดและข้อมูล กิจกรรมนี้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ผู้เรียนอาจใช้ภาษาแตกต่างกันตามระดับความสามารถทางภาษาของเขา และการสวมบทบาทสมมุติโดยผู้สอนกำหนดบทบาทให้น้อยที่สุด นั่นคือผู้เรียนมีอิสระในการแสดงออก และการใช้ภาษามากกว่ากิจกรรมการสวมบทบาทที่กล่าวมาแล้ว และใกล้เคียงกับสถานการณ์ในชีวิตด้วย

Johnson (1982) กล่าวว่ารูปแบบของการจัดกิจกรรมการสื่อสารควรยึดหลัก 5 ประการ ดังนี้

1) หลักในการถ่ายโอนข้อมูล (The Information Transfer Principle) คือ ผู้เรียนจะต้องมีความสามารถนำเอาข้อมูลที่ได้จากการอ่านหรือฟัง มาถ่ายทอดให้อยู่ในรูปแบบอื่น เช่น นำข้อมูลมาแสดงเป็นตาราง กราฟ และแผนภูมิ เป็นต้น การที่ผู้เรียนสามารถถ่ายโอนข้อมูลได้นั้น ก็หมายถึงเขามีความเข้าใจในเนื้อหาที่เขาอ่านหรือฟังนั่นเอง

2) หลักในการหาข้อมูลที่ขาดหายไป (The Information Gap Principle) หลักการนี้ยึดหลักที่ว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อเกิดช่องว่างระหว่างข้อมูลขึ้น กิจกรรมที่ยึดหลักการนี้ก็คือ การที่ผู้เรียนจะต้องอาศัยข้อมูลจากอีกฝ่ายหนึ่ง ก่อนตัดสินใจว่าตนควรจะพูดหรือเขียนอะไร กิจกรรมที่ยึดหลักการนี้จึงช่วยให้เกิดสถานการณ์สื่อสารที่เป็นจริง การจัดกิจกรรมโดยยึดหลักการนี้ ช่วยให้ผู้เรียนรู้ที่จะใช้รูปแบบของภาษาที่อยู่เหนือระดับประโยคได้ และยังเป็นการรับข้อมูลใหม่ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อนอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้เรียนยังมีโอกาสฝึกใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ และเลือกข้อมูลต่างๆ เพื่อสร้างคำตอบให้แก่ผู้ที่เขาสื่อสารด้วย

3) หลักในการเติมข้อมูลให้สมบูรณ์ (The Jigsaw Principle) เป็นหลักการที่ผู้เรียนจะได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน อาจมีลักษณะเป็นลูกโซ่ เช่น ให้ผู้เรียน ก อ่านจดหมายสมัครงาน แล้วนำข้อมูลจากจดหมายมากรอกลงในแบบฟอร์มสมัครงาน ส่วนผู้เรียน ข ก็อ่านแบบฟอร์มสมัครงาน แล้วนำข้อมูลจากแบบฟอร์มมาเป็นจดหมายสมัครงาน ทำสลับกันไป แต่ทุกคนได้ทำกิจกรรมที่เหมือนกันหมด หลักการนี้จะใช้กิจกรรมเป็นกลุ่มซึ่งอยู่ในรูปของการเน้น

งานปฏิบัติ (Task-Oriented) หรือ การแก้ปัญหา (Problem Solving) ดังนั้น ผู้เรียนบางคนก็จะได้รับข้อมูลที่ต้องนำมาทำกิจกรรมนั้น บางคนอาจไม่ได้รับข้อมูลเลย ซึ่งเป็นการสร้างสถานการณ์บังคับให้ผู้เรียนสื่อสารกันเพื่อให้ได้ข้อมูลมาทำงานให้เสร็จสมบูรณ์

4) หลักในการพึ่งพาอาศัยกันในการทำงาน (The Task Dependency Principle) ยึดหลักการพึ่งพาอาศัยกันในการทำงาน ผู้เรียนจะต้องทำงานของตนให้ดีที่สุด เพื่อนจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องไปทำงานของเขาต่อไป เช่น ผู้เรียนผู้หนึ่งเป็นผู้เขียนจดหมายสมัครงาน เขาจะต้องพยายามเขียนจดหมายให้ได้รายละเอียดสมบูรณ์ที่สุด เพราะเพื่อนที่จะนำเอาข้อมูลจากจดหมายของเขาไปกรอกลงในแบบฟอร์มสมัครงาน จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

5) หลักในการแก้ไขเนื้อหา (The Correction for Content Principle) หลักการนี้เน้นในเรื่องของการแก้ไขข้อบกพร่องของการสื่อสาร นั่นคือดูว่าในการกระทำกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้สอนมอบหมายนั้น ผู้เรียนสามารถสื่อสารกันได้อย่างถูกต้องหรือไม่ ผู้เรียนเข้าใจข้อมูลดีหรือไม่ ถ้าผู้เรียนเข้าใจและทำกิจกรรมได้ก็หมายความว่า การสื่อสารนั้นใช้ได้ ผู้สอนจะไม่เข้ามาแก้ไขในเรื่องความถูกต้องตามกฎเกณฑ์ไวยากรณ์ เพราะบางครั้งการที่ผู้เรียนใช้ไวยากรณ์ผิดก็จะทำให้ผู้ที่ตนสื่อสารด้วยไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิดพลาดได้

โดยสรุป จะเห็นว่าการสอนภาษาอังกฤษให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อสารได้นั้น การจัดกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะกิจกรรมที่เน้นการสื่อสาร ควรมีลักษณะที่ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกใช้ภาษาจริง และกิจกรรมการฝึกนั้นต้องระบอบอย่างแน่ชัดลงไปว่า จะให้ผู้เรียนทำอะไร เช่น เขียนจดหมาย กรอกใบสมัครงาน เติมตารางเวลา เหล่านี้เป็นต้น

Littlewood (1983) ยังได้สรุปความสำคัญของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อการสื่อสารว่า มีส่วนช่วยในการเรียนรู้ภาษาได้ดังนี้

1) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ภาษาในลักษณะที่เต็มสมบูรณ์ ในการฝึกการใช้ภาษานั้น ถ้าผู้เรียนได้รับการฝึกทักษะต่างๆ รวมเข้าด้วยกันโดยสมบูรณ์ ไม่แบ่งมาฝึกเป็นทักษะเดี่ยวๆ วิธีการที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้มีการฝึกการใช้ภาษาในลักษณะดังกล่าวนี้ คือ การจัดกิจกรรมเน้นงานปฏิบัติหลายๆ ประเภท และกิจกรรมนั้นจะต้องเหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้เรียนด้วย

2) ช่วยเพิ่มแรงจูงใจของผู้เรียน เป้าหมายสูงสุดของผู้เรียนภาษาก็คือสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้ ดังนั้น ถ้าสภาพในห้องเรียนสัมพันธ์กับความต้องการในการเรียนภาษาของเขา ก็จะเป็นแรงจูงใจให้เขาอยากเรียนมากขึ้น นอกจากนี้แล้วผู้เรียนภาษาส่วนใหญ่มีความคิดเกี่ยวกับภาษาว่า เป็นสิ่งที่นำไปสู่การติดต่อสื่อสารมากกว่าเป็นการเรียนระบบไวยากรณ์

โครงสร้าง เมื่อในห้องเรียนมีการจัดกิจกรรมที่เน้นงานปฏิบัติ เพื่อให้เขาได้ฝึกใช้ภาษาจริงๆ สอดคล้องกับความคิดในเรื่องภาษาของเขา ก็เท่ากับเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้แก่เขา

3) ช่วยให้การเรียนรู้ภาษาเป็นไปอย่างธรรมชาติ การเรียนรู้ภาษานั้น เกิดขึ้นภายในตัวผู้เรียน และเป็นไปอย่างธรรมชาติ ในการสอนนั้น ไม่อาจทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ภาษาได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การที่ผู้สอนให้ผู้เรียนรู้ภาษา ก็จะต้องอยู่ในลักษณะที่เป็นกระบวนการตามธรรมชาติ คือต้องจัดให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาเพื่อสื่อสารจริงๆ การจัดกิจกรรมเน้นงานปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน จึงเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการเรียนรู้ภาษาช่วยสร้างบริบท ซึ่งมีส่วนส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ภาษา กล่าวคือ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สอนกับผู้เรียนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งความสัมพันธ์นี้จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่สนับสนุนให้แก่ผู้เรียนแต่ละคนพยายามที่จะเรียน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การฝึกอบรมที่เน้นความสามารถ (Competency-Based Training) ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความสามารถและทักษะที่เฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เน้นการฝึกปฏิบัติการใช้ภาษาในสถานการณ์จริงและกิจกรรมที่ปฏิบัติได้จริง เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นผลการปฏิบัติเป็นสำคัญ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการฝึกอบรมที่ยืดหยุ่น ผู้เข้าฝึกอบรมเป็นสำคัญ เน้นการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเชิงสื่อสารที่ผู้เรียนร่วมมือกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และช่วยเหลือกันในระหว่างเพื่อน ตามแนวทางการจัดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ในบรรยากาศที่เป็นกันเองและยืดหยุ่น

2.3.5 ขั้นที่ 5 การกำหนดวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม

ขั้นนี้เป็นการประเมินว่าการฝึกอบรมได้ผลตรงตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ จะเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ทั้งการประเมินแบบ Summative และการประเมินแบบ Formative การประเมินผลเป็นการดูพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในตัวผู้เรียน ซึ่งไม่จำกัดไว้เพียงการทดสอบธรรมดา ยังใช้เทคนิคอื่นร่วมด้วย เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม และตัวอย่างงานของผู้เรียน เป็นต้น การสร้างเครื่องมือวัดต้องมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ แบบทดสอบจะตั้งอยู่บนวัตถุประสงค์ วิธีการประเมินที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการจะเกิดขึ้นตลอดการสอนที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ซึ่งจะสามารทำให้มีการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนได้ตลอดระยะเวลา ทำให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน (Marsh & Willis, 1995)

2.3.6 ขั้นที่ 6 การนำหลักสูตรไปใช้

การนำหลักสูตรไปใช้นั้น เป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม กล่าวคือ เมื่อได้หลักสูตรฉบับร่างแล้ว ก็จะนำหลักสูตรไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการ

ฝึกรอบม ในทางปฏิบัติ นั้น วิชัย วงษ์ใหญ่ (2540) ได้กล่าวว่า งานที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักสูตรไปใช้ มีงานหลักอยู่ 3 ลักษณะ คือ

1) การเตรียมการในการนำหลักสูตรไปใช้ มีดังนี้คือ

1.1) งานบริหารและบริการหลักสูตร

1.2) การเตรียมบุคลากร ได้แก่ การทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้หลักสูตร มีความรู้ความเข้าใจในจุดมุ่งหมาย หลักการ โครงสร้าง แนวการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลตามหลักสูตรที่จัดทำขึ้น ความสำเร็จของการใช้หลักสูตรนั้นอยู่ที่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้สอนมีความเข้าใจหลักสูตรตรงกัน และดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3) การจัดบริการวัสดุหลักสูตร วัสดุหลักสูตร ได้แก่ เอกสารหลักสูตร วัสดุประกอบหลักสูตร และสื่อการเรียนทุกชนิด

1.4) การบริการหลักสูตรภายในสถานศึกษา ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้ใช้หลักสูตร เช่น ห้องสอนวิชาเฉพาะ ห้องสมุด โรงฝึกงาน ห้องปฏิบัติการทางภาษา เครื่องมือในการวัดและประเมินผลการศึกษา การให้บริการแนะแนว เป็นต้น

1.5) จัดสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา

1.6) การประชาสัมพันธ์การใช้หลักสูตร

1.7) การจัดทำโครงการประเมินผลการใช้หลักสูตรและปรับปรุงหลักสูตร ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

2) การดำเนินการเรียนการสอนตามหลักสูตร Saylor (1981) ได้กล่าวถึงการนำหลักสูตรที่วางแผนไว้ไปสู่การสอนว่า ถ้าหลักสูตรมีความสมบูรณ์มาก ผู้สอนจะไม่ต้องเตรียมแผนการสอนมากนัก ถ้าหลักสูตรที่วางแผนไว้มีรายละเอียดและมีความเฉพาะเจาะจง ผู้สอนก็สามารถนำหลักสูตรไปใช้ได้โดยตรงทีเดียว ซึ่งทำให้ผู้สอนไม่ต้องเสียเวลาหรือกำลังงานในการเตรียมแผนการสอน แต่ข้อดีของหลักสูตรที่วางแผนไว้เช่นนี้ ก็อาจกลายเป็นข้อเสียได้ หากหลักสูตรที่วางแผนไว้ไม่เหมาะสมกับผู้เรียน สำหรับหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้ผู้สอนปรับหลักสูตรให้เหมาะสมกับผู้เรียน ก็ทำให้ผู้สอนเสียเวลา กำลังงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Saylor, Alexander and Lewis, 1981) อย่างไรก็ดี Saylor ได้เสนอว่า วิธีที่ดีที่สุดก็คือ การเขียนแผนการสอนที่อธิบายถึงการปฏิบัติในปัจจุบัน และแนวการปรับปรุงการปฏิบัติ นั้น นอกจากนั้น การรู้จักวิธีสอนหลายอย่าง และเลือกให้เหมาะสมกับรูปแบบของหลักสูตรจะทำให้การนำหลักสูตรไปใช้เป็นจริงขึ้นด้วย การดำเนินการเรียนการสอนตามหลักสูตร ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้ คือ

- 2.1) การปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น
- 2.2) การจัดทำแผนการสอน
- 2.3) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
- 3) การสนับสนุนและส่งเสริมการใช้หลักสูตร ในระหว่างการนำ

หลักสูตรไปใช้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำหลักสูตรไปใช้โดยดำเนินการ 3 ประการ คือ การเตรียมการนำหลักสูตรไปใช้ การดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตร และการสนับสนุนการใช้หลักสูตร

2.3.7 ขั้นที่ 7 การประเมินผลการใช้หลักสูตร

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการแสวงหา รวบรวม จัดการ วิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในทางเลือก (Stufflebeam, 1971) ในทัศนะของ Cronbach (1983) การประเมินหลักสูตร คือการรวบรวมข้อมูล และการใช้ข้อมูล เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโปรแกรมการศึกษาในด้านต่างๆ ดังนี้

1) การปรับปรุงวิชา ช่วยในการตัดสินใจว่า วัสดุและวิธีการสอนมีความเหมาะสมหรือไม่ และส่วนใดที่ควรเปลี่ยนแปลง

2) การตัดสินใจผู้เรียน ช่วยในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนเพื่อวางแผนการเรียนของผู้เรียนผู้นั้น ช่วยในการประเมินผู้เรียน เพื่อการคัดเลือกและจัดกลุ่มผู้เรียนตามความก้าวหน้า และความสามารถของผู้เรียน

3) การปกครอง ช่วยในการประเมินระบบของโรงเรียนหรือประเมินการทำงานของผู้สอน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงาน และการปฏิบัติงานของผู้สอน

การประเมินหลักสูตรยังมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้ คือ

1) ขอบเขตการประเมิน โดยทั่วไปยอมรับว่า การประเมินหลักสูตรควรทำให้ครอบคลุมระบบของหลักสูตรทั้งหมด และควรประเมินให้ต่อเนื่องกัน ทั้ง สัจจ อูทรานันท์ (2532) และสุมิตร คุณานุกร (2523) ได้กล่าวไว้สอดคล้องกัน ในสิ่งที่ต้องประเมินคือ

1.1) การประเมินตัวหลักสูตร หรือเอกสารหลักสูตร

1.2) การประเมินการใช้หลักสูตร

1.3) การประเมินสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร ซึ่งทำการประเมินจากผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรนั้นๆ

1.4) การประเมินระบบหลักสูตร เป็นการประเมินองค์ประกอบทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร

2) ระยะเวลาในการประเมินหลักสูตร นักออกแบบหรือนักพัฒนาหลักสูตรควรกำหนดแผนในการประเมินหลักสูตรไว้ 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 : การประเมินหลักสูตรก่อนนำหลักสูตรไปใช้ โดยเมื่อสร้างหลักสูตรเสร็จแล้ว ผู้สร้างหลักสูตรจะประเมินหลักสูตรว่า สามารถใช้ได้หรือไม่ เพียงใด

ระยะที่ 2 : การประเมินหลักสูตรหลังจากการนำหลักสูตรไปใช้ โดยเมื่อนำหลักสูตรที่สร้างเสร็จแล้วทดลองใช้ระยะหนึ่ง ควรจะประเมินว่าหลักสูตรที่นำไปใช้นั้นได้ผลเพียงใด เพื่อที่จะตัดสินใจว่าควรใช้หลักสูตรนั้นต่อไปหรือไม่ หรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไร

3) รูปแบบในการประเมิน มีผู้เสนอรูปแบบในการประเมินไว้หลายรูปแบบ ซึ่งในที่นี้จะขอกรูบบแบบการประเมินหลักสูตรที่นิยมกันมา ตามที่ Saylor, Alexander and Lewis (1981) ได้จัดกลุ่มไว้ ดังนี้

3.1) รูปแบบที่เน้นจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Objectives Model) รูปแบบนี้เน้นจุดมุ่งหมายเป็นหลักในการประเมิน ในทัศนะของ Tyler นั้น การศึกษาก็คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังนั้น การประเมินจึงเป็นการประเมินว่ามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดขึ้นหรือไม่ องค์ประกอบของการประเมินจึงประกอบด้วย การระบุจุดมุ่งหมายทางการศึกษาที่ต้องการ การจัดการเรียนการสอน และประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และประเมินผลสัมฤทธิ์ เพื่อคว่าผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายทางการศึกษาที่กำหนดไว้หรือไม่ รูปแบบการประเมินของ Tyler จึงเป็นการประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) เพื่อให้ผลการประเมินที่ชี้ชัด รูปแบบการประเมินของ Tyler นี้ นับเป็นรากฐานของการประเมินอย่างเป็นวิทยาศาสตร์

3.2) รูปแบบที่เน้นการตัดสินใจ (Decision-Making Model) เป็นรูปแบบที่เน้นการประเมินเพื่อปรับปรุง (Formative Evaluation) รูปแบบการประเมินที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ได้แก่ รูปแบบการประเมินที่เสนอโดยคณะกรรมการประเมินผลการศึกษาแห่งชาติ ของสหรัฐอเมริกา (The Phi Delta Kappa National Study Committee on Evaluation) รูปแบบนี้เรียกชื่อย่อว่า CIPP MODEL และรูปแบบของ Provus คือ The Discrepancy Evaluation Model

คณะกรรมการประเมินผลการศึกษาแห่งชาติ ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งนำโดย Stufflebeam (1971) ได้กำหนดหลักการสำคัญในการประเมินหลักสูตร โดยมุ่งประเมินสถานการณ์ต่างๆ ของหลักสูตร 4 ส่วนด้วยกัน คือ

1) การประเมินบริบท (Context) ได้แก่ สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และความต้องการของคนในชุมชน แนวคิด และปรัชญาในการจัดการศึกษาต่างๆ ซึ่งบริบทเหล่านี้จะนำไปสู่การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

2) การประเมินปัจจัยตัวป้อน (Input) ได้แก่ ความพร้อมของผู้สอน ผู้บริหาร อาคารสถานที่ งบประมาณ สื่อและอุปกรณ์

3) การประเมินกระบวนการ (Process) ได้แก่ กระบวนการบริการ หลักสูตร กระบวนการสอนของผู้สอน ฯลฯ

4) การประเมินผลผลิต (Product) หมายถึง ผลที่เกิดจากการนำหลักสูตร ไปสู่การเรียนการสอน ซึ่งเกิดขึ้นกับผู้เรียนและการปฏิบัติงานในโรงเรียน ทั้งนี้โดยนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายของหลักสูตร หรือความคาดหวังของสังคม ซึ่งจะทำให้ทราบว่าหลักสูตร บรรลุผลตามหลักการและจุดมุ่งหมายมากน้อยเพียงใด

Provus (1971) ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่มีส่วนสัมพันธ์กับรูปแบบ ของ Stufflebeam โดยเสนอขั้นตอนในการดำเนินการ 5 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) ตั้งเกณฑ์มาตรฐานของสิ่งที่ต้องการวัด (Standard)
- 2) รวบรวมผลการปฏิบัติงาน (Performance)
- 3) เปรียบเทียบผลการปฏิบัติกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ (Criterion)
- 4) จำแนกความแตกต่างระหว่างเกณฑ์มาตรฐานกับผลการปฏิบัติ

(Discrepancy)

- 5) ทำการตัดสินใจ (Decision Making)

กระบวนการประเมินที่ Provus เสนอแนะ จะช่วยให้มีการประเมิน โครงการ เป็นระยะๆ เมื่อพบส่วนใดที่บกพร่องจะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะเริ่มงานในขั้นตอนต่อไป ด้วยกระบวนการดังกล่าว จึงเชื่อว่าจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

3.3) รูปแบบที่ไม่ประเมินเป้าหมาย (Goal-Free Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่ตัดสินใจสิ่งที่ประเมิน โดยไม่นำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ รูปแบบนี้เสนอโดย Scriven ซึ่งมีความเห็นว่า นักประเมินผลมักจะโน้มเอียงไปสู่เป้าหมายที่นักพัฒนาหลักสูตรกำหนดไว้ ทำให้การประเมินมีอคติ จึงไม่ควรสนใจเป้าหมายทางการศึกษาที่นักพัฒนาหลักสูตรกำหนดขึ้น แต่สนใจ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากโครงการศึกษานั้น ว่าเป็นความต้องการที่แท้จริงหรือไม่ ฉะนั้นนักประเมินผลจึงใช้วิธีการสังเกตผลที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้าน ข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับการสังเกตอย่างไม่มีอคติ เพื่อตัดสินใจโครงการ รูปแบบนี้จัดเป็นรูปแบบการประเมินผลสรุปอย่างหนึ่ง (Summative Evaluation)

3.4) รูปแบบการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพ (Accreditation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่เก่าแก่ที่สุดรูปแบบหนึ่ง ซึ่งใช้ในการประเมินเพื่อรับรองหรือยอมรับโครงการการศึกษาที่สถาบันจัดขึ้น หรือใช้ในการประเมินผลผู้เรียนเพื่อรับเข้าศึกษาต่อในสถาบัน

รูปแบบการประเมินแบบนี้ใช้ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์ในเรื่องการที่ประเมิน ในรูปของคณะกรรมการตัดสิน รูปแบบนี้อาจอิง วิธีการรูปแบบอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้ว เช่น อิง รูปแบบเน้นการตัดสินใจของ Stufflebeam โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้ คณะกรรมการตัดสิน ตั้งมาตรฐานหรือเกณฑ์เกี่ยวกับองค์ประกอบการประเมิน ซึ่ง ได้แก่ สภาพแวดล้อม ตัวป้อนเข้า กระบวนการ และผลผลิต เปรียบเทียบผลการปฏิบัติขององค์ประกอบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ แล้ว ตัดสินใจยอมรับ หรือไม่ยอมรับโครงการ ประสิทธิภาพของการประเมินรูปแบบนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพ ของมาตรฐานหรือเกณฑ์ และความเที่ยงตรงในการพิจารณาของคณะกรรมการ

3.5) รูปแบบที่เน้นการตอบสนอง (Responsive Model) ซึ่ง Stake เป็นผู้ริเริ่ม ในการใช้รูปแบบการประเมินผลนี้ โดยกล่าวถึงลักษณะของรูปแบบการประเมินว่า มีลักษณะที่เน้น กระบวนการมากกว่าจุดมุ่งหมาย ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และพิจารณาความแตกต่าง ของสภาพก่อนและหลังการดำเนินงาน โดยเสนอให้ใช้ข้อมูลต่อไปนี้ในการประเมิน คือ 1) สิ่งที่มี มาก่อน 2) กระบวนการในการสอน และ 3) ผลที่เกิดขึ้น วิธีการประเมินหลักสูตรตามแนวนี จะ เน้นการรวบรวมข้อมูลจากองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วน ดังกล่าว เพื่อใช้ในการอธิบายและตัดสินใจ ข้อมูลที่ใช้จำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ ข้อมูลเชิงบรรยาย (Descriptive) และข้อมูลเชิงตัดสินใจ (Judgemental) ข้อมูลเชิงบรรยาย ได้แก่ ข้อมูลที่อธิบายลักษณะความมุ่งหวังของโครงการ และที่ สังเกตได้จากการปฏิบัติตามโครงการ ข้อมูลเชิงตัดสินใจ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาคุณค่า ของโครงการ ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณา การประเมินหลักสูตรในรูปแบบนี้ ก็คือ การเปรียบเทียบ ผลที่คาดหวังและผลที่เกิดขึ้นจริง ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด ใช้เกณฑ์อะไรในการตัดสินใจ และเกณฑ์นั้นได้มาอย่างไร นอกจากนั้น สเตค ยังได้เสนอให้พิจารณาความสัมพันธ์ของแต่ละ องค์ประกอบด้วย

การพิจารณาว่าจะใช้รูปแบบใดในการประเมินหลักสูตร เป็นงานที่ นักพัฒนาหลักสูตร ต้องพิจารณา ใคร่ครวญ และตัดสินใจ เพื่อให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายในการ ประเมิน สจด์ อุทรานันท์ (2532) ได้เสนอแนะให้ใช้รูปแบบการประเมินหลายๆ รูปแบบผสมผสาน กัน เพราะการใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งอย่างเดียว อาจทำให้เกิดจุดบกพร่องในการประเมินได้

ส่วนรูปแบบการประเมินหลักสูตรที่นำมาใช้ในปัจจุบันที่นำเสนอโดย Marsh & Willis (1995) มี 4 รูปแบบ คือ

1) Objectives Model ได้แก่ Tyler's Objectives Model เป็นรูปแบบที่ ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ตามแนวคิดของ Tyler โดยวิธีการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้เรียนที่ เปลี่ยนแปลงไปมีความสอดคล้องกับ จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รูปแบบนี้จะต้องมีการ

กำหนดจุดมุ่งหมายของการศึกษา การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ และการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ว่า ได้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

2) Countenance Model ได้แก่ Stake's Countenance Model แบ่งการประเมินออกเป็น 2 ส่วน คือ การบรรยายสิ่งที่มุ่งประเมินกับการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน การบรรยายสิ่งที่มุ่งประเมิน จะพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่มีมาก่อน การปฏิบัติ และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และมีการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมินนี้

3) Illuminative Model ได้แก่ Parlett & Hamilton's Model เป็นการประเมินโดยมีการวิเคราะห์และบอกถึงการสร้างหลักสูตร และการนำหลักสูตรไปใช้

4) Educational Connoisseurship Model ได้แก่ Eisner's Educational Connoisseurship Model เป็นการประเมินหลักสูตรโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญตัดสินคุณค่าของหลักสูตร ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์และความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาแนวทางการประเมินหลักสูตรต่างๆ พบว่ารูปแบบการประเมินตามวัตถุประสงค์ของ Tyler จะเอื้อต่อการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมมากที่สุด ทั้งนี้เพราะมีวัตถุประสงค์ที่เป็นการประเมินประสิทธิผลที่มีลักษณะเด่นที่สามารถวัดได้ โดยใช้เครื่องมือที่เป็นปรนัย มีคุณภาพทางวิชาการ มีมาตรฐานการรวบรวมข้อมูล มีการศึกษาความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์กับการปฏิบัติจริง มีความตรงและความเที่ยงของการวัด ดังนั้นจึงสามารถที่จะทำการวัดและการประเมินหลักสูตรได้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

สมคิด เมตไตรพันธ์ (2530) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสมรรถภาพการทำงานเป็นกลุ่มสำหรับผู้บังคับบัญชาในระดับหมู่บ้านในประเทศไทย การวิจัยเริ่มจากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับความรู้และสมรรถภาพการทำงานของผู้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ แล้วนำมาออกแบบหลักสูตรโดยมีเนื้อหาสาระของหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น มี 5 ส่วนคือ ความหมายของกลุ่มและการทำงานเป็นกลุ่ม ความสำคัญและประโยชน์ของการทำงานเป็นกลุ่ม องค์ประกอบสำคัญของการทำงานเป็นกลุ่ม ความสำคัญของผู้นำกลุ่มและบทบาทของผู้นำกลุ่ม ความสำคัญของสมาชิกกลุ่มและบทบาทหน้าที่ของสมาชิกกลุ่ม จากการทดลองใช้เพื่อประเมินคุณภาพพบว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ หลังจากการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาในระดับหมู่บ้านได้คะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบสมรรถภาพการทำงานเป็นกลุ่มด้านต่างๆ สูงกว่าร้อยละ 70 และสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมลักษณ์ สุเมธ (2539) ได้พัฒนาหลักสูตรเสริมทักษะภาษาอังกฤษแบบเน้นงานปฏิบัติ สำหรับผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ในโรงเรียนเอกชน โดยดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน จากเอกสารงานวิจัย การวิเคราะห์ความต้องการ ตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตร เป็นการกำหนดองค์ประกอบที่สำคัญของหลักสูตร และจัดทำเอกสารประกอบหลักสูตร แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน ตอนที่ 3 การทดลองใช้ ได้นำหลักสูตรไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองตามแผนการสอนของหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นและกลุ่มควบคุมตามแผนการสอนปกติ ตอนที่ 4 การประเมินหลักสูตร เป็นการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถทางภาษาอังกฤษของกลุ่มทดลอง ผลการวิจัยปรากฏว่า 1) ได้หลักสูตรเสริมทักษะภาษาอังกฤษแบบเน้นปฏิบัติงาน รวมทั้งเอกสารประกอบหลักสูตร และตัวอย่างแผนการสอน ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ 2) ผลการทดลองใช้หลักสูตรปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถทางภาษาอังกฤษของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องอาจ พงษ์พิสุทธิ์บุปผา (2541) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมผู้นำทางการเกษตร สำหรับผู้เรียนโครงการอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาชนบท (อศ.กช.) ให้มีความรู้ มีเจตคติที่ดีและทักษะพฤติกรรมผู้นำทางการเกษตร พบว่ามี 4 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสำรวจความต้องการเสริมสร้างพฤติกรรมผู้นำทางการเกษตร โดยใช้แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ 2) สร้างหลักสูตรโดยนำผลจากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเป็นโครงร่างหลักสูตร 3) ทดลองใช้หลักสูตร โดยมีระยะเวลาในการอบรม 3 วัน และ 4) การติดตามผลหลักสูตรหลังการอบรม 1 เดือน โดยใช้แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามพฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้ผ่านการฝึกอบรม พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมีพฤติกรรมในการแสดงความรู้ทางการเกษตรและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นจากเดิมในระดับมาก มีพฤติกรรมเป็นผู้นำทางการเกษตรด้านการเผยแพร่ความรู้ทางการเกษตรและการประสานงานเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สงบ บุญมาก (2542) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับสุริยปราสาทสำหรับผู้สอนประถมศึกษา โดยใช้การวิจัยและพัฒนา แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เป็นการศึกษาวินิจฉัยข้อมูลพื้นฐานสร้างหลักสูตรฝึกอบรมฉบับร่าง โดยการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้เกี่ยวข้องในการฝึกอบรม ขั้นตอนที่ 2 เป็นขั้นตอนของการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคต่างๆในการใช้หลักสูตรฝึกอบรม และศึกษาความเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนที่ 3 เป็นขั้นตอน การใช้หลักสูตรฝึกอบรมฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 เป็นการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของความรู้เรื่องสุริยปราสาทของผู้ผ่านการฝึกอบรม

โดยใช้แบบแผนการวิจัยแบบทดสอบก่อน-หลัง และศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้หลักสูตรกับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน ผลการทดลองพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เข้ารับการอบรม สูงกว่าก่อนเข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงหลักสูตรหลังการทดลองใช้อีกครั้งหนึ่ง ได้หลักสูตรที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หลักการของหลักสูตร จุดหมายหลักสูตร เนื้อหาสาระและประสบการณ์ การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผล และแผนการฝึกอบรมรายหน่วย

สุธิดา สังฆรักษาสัตย์ (2543) ได้พัฒนาหลักสูตรมัลติเทคนิคนำเที่ยวเขตคูสิต ในกลุ่มการทำงานและพื้นฐานอาชีพ สำหรับผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ขั้นที่ 2 พัฒนาหลักสูตร ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตร 7 ขั้น ได้แก่ 1) ศึกษาท้องถิ่น และให้คนท้องถิ่นระบุความต้องการเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกในเขตคูสิต 2) กำหนดจุดมุ่งหมายและโครงสร้างเวลาเรียนของหลักสูตรมัลติเทคนิคนำเที่ยวเขตคูสิต 3) การสร้างเนื้อหา 4) การเลือกกิจกรรมการเรียนการสอน และจัดลำดับขั้นตอนกิจกรรม 5) การประเมินความสมบูรณ์ของหลักสูตร 6) การทดลองใช้หลักสูตร 7) การประเมินหลักสูตรและปรับปรุงหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลของการสำรวจความต้องการกับสถานที่ท่องเที่ยวในเขตคูสิต ได้แก่ พระที่นั่งวิมานเมฆ พระที่นั่งอภิเษกคูสิต วัดเบญจมบพิตร สวนสัตว์คูสิต และพิพิธภัณฑ์รถม้า ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึก ได้แก่ ดอกไม้ประดิษฐ์ เครื่องเบญจรงค์ เครื่องแก้วครอบรูปทำจากผ้าไหม และโปสการ์ดรูปพระที่นั่งวิมานเมฆ ขั้นตอนที่ 2 ผลการนำหลักสูตรไปใช้ ผู้เรียน 30 คน มีค่าเฉลี่ยของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์การประเมินผลที่กำหนดไว้คือร้อยละ 70 ของคะแนนเต็มทั้ง 3 ภาคความรู้

สมพร หวานเสร็จ (2545) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมผู้ปกครองในการฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในระดับปฐมวัย โดยดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ คือ 1) ระยะที่ 1 การศึกษาความต้องการจำเป็นในการอบรมและข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทของการฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กบกพร่องทางสติปัญญา สภาวะปัจจุบัน ความต้องการความช่วยเหลือและข้อมูลพื้นฐานของผู้ปกครองเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา และศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการสร้างหลักสูตรอบรม โดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และผู้ปกครองของเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในระดับปฐมวัย 2) ระยะที่ 2 การพัฒนาหลักสูตร มี 3 ขั้นตอน คือ การจัดทำโครงร่างหลักสูตรและประเมินโครงร่างของหลักสูตร โดยมีองค์ประกอบของหลักสูตร คือ หลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง แนวทางการใช้หลักสูตรและเกณฑ์การประเมินผลตามหลักสูตร การพัฒนาชุดฝึกอบรม

และการทดลองใช้หลักสูตรโดยอบรมผู้ปกครองของเด็กบกพร่องทางสติปัญญาในระดับปฐมวัย และ

3) ระยะที่ 3 การนำหลักสูตรไปใช้ โดยอบรมผู้ปกครองเด็กบกพร่องทางสติปัญญาในระดับปฐมวัย ในเขตการศึกษา 9 จำนวน 10 คน ผลจากการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมผู้ปกครองฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในระดับปฐมวัย ทำให้ผู้ปกครองมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ความเข้าใจ และเจตคติในการฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กบกพร่องทางสติปัญญาในระดับปฐมวัย ก่อนและหลังการอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งมีทักษะในการจัดกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพกล้ามเนื้อใหญ่ กล้ามเนื้อมัดเล็ก ความเข้าใจภาษาและการใช้ภาษา ตลอดจนทักษะทางสังคมและการช่วยเหลือตนเองสูงขึ้นด้วย

มนสิข สิริสมบุญ (2546) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการวิจัยในชั้นเรียน โดยมีลำดับขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม คือ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานเรื่องนโยบายรัฐปรัชญาการศึกษาทฤษฎีการเรียนรู้ และศึกษาวิจัยเรื่องสภาพและรูปแบบการทำวิจัยในชั้นเรียน 2) ยกร่างเอกสารหลักสูตรและเอกสารประกอบหลักสูตรฝึกอบรมการวิจัยในชั้นเรียน 3) ตรวจสอบเอกสารหลักสูตรและเอกสารประกอบหลักสูตร 4) ทดลองใช้หลักสูตรกับครูอาสาสมัครจากโรงเรียนพิษณุโลกศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และทำการแก้ไขปรับปรุง 5) นำหลักสูตรไปใช้ฝึกอบรมครูอาสาสมัคร ซึ่งเป็นครูแม่ข่ายกัลยาณมิตรวิจัยจากโรงเรียนพิษณุโลก และครูแม่ข่ายกัลยาณมิตรวิจัยนำหลักสูตรไปขยายเครือข่ายกับครูลูกข่ายกัลยาณมิตรในโรงเรียนเดียวกัน 6) ประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรม ผลการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตร ปรากฏว่าครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก และสามารถผ่านเกณฑ์ที่กำหนดโดยมีคุณภาพงานวิจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก

ชัยรัตน์ หลายวัชระกุล (2547) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างภาวะผู้นำทางการเรียนการสอน สำหรับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ คือ 1) การศึกษาข้อมูลกรอบความคิดของภาวะผู้นำทางการเรียนการสอน โดยการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ การสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารโรงเรียนและการตรวจสอบกรอบความคิดจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ภาวะผู้นำทางการเรียนการสอน ถือเป็นพฤติกรรมที่สำคัญที่ผู้บริหารโรงเรียนต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานทางวิชาการในโรงเรียน การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การบริหารการเรียนการสอน และการจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร 2) การร่างและตรวจสอบหลักสูตร หลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างภาวะผู้นำทางการเรียนการสอนประกอบด้วยหลักการและเหตุผล จุดมุ่งหมายของหลักสูตร โครงสร้างเนื้อหาของหลักสูตร กิจกรรมการฝึกอบรม และการประเมินผล ผลการตรวจสอบเอกสารหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า หลักสูตรมีความเหมาะสมระดับมาก 3) การ

ทดลองใช้ การนำหลักสูตรไปใช้และการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตร พบว่าหลักสูตรมีประสิทธิผลดังนี้คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่เข้ารับการอบรมทุกคนผ่านเกณฑ์การประเมินด้านความรู้ 70 % ความเข้าใจมีค่าเฉลี่ย 48.7 ผู้รับการอบรมทุกคนมีเจตคติต่อการพัฒนาหลักสูตรและการบริหารการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุดทุกคน ผู้รับการอบรมทุกคนมีผลงานการเขียนโครงการอยู่ในระดับดีทุกคน ผู้รับการอบรมทุกคนมีความพึงพอใจในหลักสูตรฝึกอบรมในระดับมากที่สุดทุกคน

มณูญ ชัยพันธ์ (2548) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การสร้างหน่วยการเรียนรู้แบบบูรณาการ สำหรับครูประถมศึกษา ดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ คือ 1) การสร้างหลักสูตร 2) การใช้หลักสูตรฝึกอบรม 3) การสรุปคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย คือ ครูต้นแบบ จำนวน 10 คน ซึ่งต้องนำหลักสูตรไปใช้ฝึกอบรม ครูเครือข่าย 20 คน ที่สอนระดับช่วงชั้นที่ 1 และ 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1 ในอัตราส่วน ครูต้นแบบ 1 คน ต่อครูเครือข่าย 2 คน ผลจากการวิจัยพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้คือ 1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นครูต้นแบบ จำนวน 10 คน และครูเครือข่าย จำนวน 20 คน สามารถทำแบบทดสอบได้คะแนนผ่านเกณฑ์การประเมิน ร้อยละ 70 ครบทุกคน 2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นครูต้นแบบ จำนวน 10 คน และครูเครือข่าย จำนวน 20 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นครูต้นแบบ จำนวน 10 คน สามารถสร้างหน่วยการเรียนรู้แบบบูรณาการได้ระดับดี จำนวน 6 คน และระดับดีมาก จำนวน 4 คน และครูเครือข่าย จำนวน 20 คน สามารถสร้างหน่วยการเรียนรู้แบบบูรณาการได้คุณภาพในระดับดี

Heckman (1985) ได้ออกแบบหลักสูตรอาชีวศึกษา โดยศึกษาความต้องการและจำเป็นจากนักการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อมาให้ออกมาจากสถานการณ์จริง จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาปัญญาของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ จะต้องมีการจัดกิจกรรมการสอนในสถานการณ์จริง ตลอดจนต้องมีการสอนในเรื่องความรับผิดชอบไว้ในหลักสูตรอีกด้วย

King (1996) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตร์ใน Middle School โดยให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลความต้องการและจำเป็นเพื่อการพัฒนาหลักสูตร เพราะว่าผู้ปกครองเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดเด็กจึงทำให้สามารถรู้ถึงความต้องการและจำเป็นได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้ว่าการพัฒนาหลักสูตรมีความจำเป็นต้องศึกษาถึงความต้องการและจำเป็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

Uecker (1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้สอน 6 คน พบว่า ผู้สอนเห็นความสำคัญของเกณฑ์การประเมินที่แนะนำโดยผู้ใช้หลักสูตร มากกว่าเกณฑ์การประเมินที่กำหนดจากภายนอก

4. กรอบแนวคิดทฤษฎีของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นการนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมี 7 ชั้น ดังนี้คือ 1) การวิเคราะห์ความต้องการและจำเป็นในการฝึกอบรม โดยใช้การศึกษาข้อมูล 3 Source & Force คือ ด้านสังคมปัจจุบัน องค์ความรู้ภาษาอังกฤษ และผู้เข้าฝึกอบรม 2) การกำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม โดยใช้การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นเฉพาะ 2 ด้าน คือ Target Needs ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็น และ Learning Needs ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ นำมากำหนดเป็นจุดมุ่งหมายของหลักสูตร และคาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรแล้วสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างแท้จริง 3) การเลือกและจัดเนื้อหาสาระของการฝึกอบรม โดยใช้แนวคิดการจัดเนื้อหาสาระที่เป็นหลักสูตรภาษาอังกฤษที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ (ESP) ที่มุ่งเน้นการอาชีพเฉพาะด้าน โดยจัดเนื้อหาสาระตามหลักสูตรที่มุ่งเน้นการสื่อความหมาย (Notional/Functional) ในสถานการณ์ของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในทักษะทางภาษาทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูดและการเขียน 4) การเลือกและจัดประสบการณ์การฝึกอบรม โดยใช้แนวคิดการฝึกอบรมที่เน้นความสามารถ (Competency-Based Training) ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความสามารถและทักษะที่เฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เน้นการฝึกปฏิบัติการใช้ภาษาในสถานการณ์จริงและกิจกรรมที่ปฏิบัติได้จริง ใช้วิธีการฝึกอบรมที่ยึดผู้เข้าฝึกอบรมเป็นสำคัญและแนวทางการจัดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เน้นการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเชิงสื่อสารที่ผู้เรียนร่วมมือกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และช่วยเหลือกัน ในระหว่างเพื่อน 5) การกำหนดวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม โดยใช้แนวคิดการยึดถือจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ด้วยการเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ 6) การนำหลักสูตรไปใช้ โดยใช้แนวคิดการดำเนินการ 3 ประการ คือ การเตรียมการนำหลักสูตรไปใช้ การดำเนินการเรียนการสอนตามหลักสูตร และการสนับสนุนการใช้หลักสูตร และ 7) การประเมินผลการใช้หลักสูตร โดยใช้แนวคิดการประเมินตามวัตถุประสงค์ของ Tyler ที่เป็นการประเมินประสิทธิผลที่สามารถวัดได้ และได้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ที่มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ 1) หลักการและเหตุผล 2) จุดมุ่งหมาย 3) โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร 4) การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม 5) การประเมินผล

ผู้วิจัยนำเสนอกรอบแนวคิดทฤษฎีของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ดังแสดงในภาพที่ 3

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้วิจัยดำเนินการเป็น 3 ระยะ คือ 1) ระยะที่ 1 : การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 2) ระยะที่ 2 : การสร้างหลักสูตร และ 3) ระยะที่ 3 : การใช้หลักสูตรและการประเมินผลการใช้หลักสูตร มีรายละเอียด ดังนี้คือ

1. ระยะที่ 1: การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

การดำเนินการวิจัยในระยะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้คือ

1.1 การศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว วิเคราะห์และสรุปเป็นขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

1.2 การศึกษาความต้องการและจำเป็นของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยศึกษาความต้องการและจำเป็นของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว โดยการใช้การสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1.2.1 การเลือกพื้นที่ศึกษา

ผู้วิจัยเลือกสถานประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เป็นพื้นที่ที่ศึกษาความต้องการและจำเป็นของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยว และมีผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้ง 4 ธุรกิจ

1.2.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 5 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงดังนี้คือ

1) ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงโดยเลือกผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 4 ธุรกิจ คือ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจัดนำเที่ยว ในแต่ละธุรกิจเลือกผู้ทำงาน 1 คน รวม 4 คน

2) ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงโดยเลือกจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่ง จำนวน 1 คน

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลมีดังนี้คือ

1.2.3.1 การสนทนากลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ เทปบันทึกการสนทนา และสมุดจดบันทึกข้อมูลสำหรับผู้จดบันทึกคำสนทนา ในการสนทนากลุ่มได้กำหนดประเด็นไว้ดังนี้คือ ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความต้องการและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างไร ซึ่งมีคำถามหลักดังนี้คือ ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน นั้น มีทักษะใดบ้างที่มีความต้องการและจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้ในการทำงาน และผู้ทำงานยังขาดทักษะด้านนั้นอยู่

1.2.3.2 การสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้การรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ คือ แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด ซึ่งได้กำหนดประเด็นที่จะสัมภาษณ์ไว้ดังนี้คือ ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในแต่ละธุรกิจมีความต้องการและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างไร ซึ่งมีคำถามหลักดังนี้คือ ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน นั้น มีทักษะใดบ้างที่มีความต้องการและจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้ในการทำงาน และผู้ทำงานยังขาดทักษะด้านนั้นอยู่

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้คือ

1.2.4.1 การสนทนากลุ่ม

1) ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อประสานงานกับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และเลือกผู้ร่วมสนทนากลุ่มจำนวน 5 คน นัดหมายและแจ้งกำหนดการจัดสนทนากลุ่ม

2) ฝึกซ้อมการดำเนินการสนทนากลุ่มโดยมีผู้ช่วยวิจัย 2 คน คือ ผู้จัดบันทึกและผู้อัดเทปการสนทนากลุ่ม ซึ่งเป็นนักศึกษาวิชาเอกการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ผู้วิจัยฝึกไว้ล่วงหน้า

3) ผู้วิจัยดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม ณ เรือนรับรองของผู้ประกอบการที่พัก เลขที่ 320 หมู่ 1 บ้านตองไก่อถนน - เชียงใหม่ หางดง ต.หนองควาย อ.หางดง จ.เชียงใหม่ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2546 และดำเนินการตามประเด็นสนทนาที่กำหนดจนได้ข้อมูลครบถ้วนตรงประเด็น โดยผู้วิจัยเป็นผู้ถามคำถามและเป็นผู้นำ ตลอดจนกำกับการสนทนากลุ่มให้เป็นไปตามแนวทางของหัวข้อการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุม และตลอดระยะเวลาการสนทนาจัดให้มีการบันทึกการสนทนาด้วยเทป และได้จัดบันทึกคำสนทนาในสมุดบันทึกควบคู่กันด้วย

1.2.4.2 การสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มโดยใช้การสัมภาษณ์ทีละคน ณ.สถานประกอบการของแต่ละธุรกิจ หลังการสนทนากลุ่ม เพื่อเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากการแสดงความคิดเห็นในการสนทนากลุ่ม และเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและครอบคลุม

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่ม เปรียบเทียบ วิเคราะห์เนื้อหา และสรุปสภาพปัจจุบัน ความต้องการและจำเป็นของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

2. ระยะที่ 2 : การสร้างหลักสูตร

การวิจัยในระบอบนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการศึกษาในระบอบที่ 1 มาสร้างหลักสูตร ซึ่งมีการดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) การสร้างหลักสูตร

(ฉบับร่าง) 2) การตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร (ฉบับร่าง) 3) การทดลองใช้หลักสูตร (ฉบับร่าง) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การสร้างหลักสูตร (ฉบับร่าง)

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ที่ได้จากการศึกษาในระยะที่ 1 มาสร้างหลักสูตร (ฉบับร่าง) และนำหลักสูตรที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาและนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร (ฉบับร่าง)

การตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร (ฉบับร่าง) ดำเนินการดังนี้คือ

2.2.1 การตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร (ฉบับร่าง)

การตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร (ฉบับร่าง) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านหลักสูตร และการสอนภาษาอังกฤษ 3 ท่าน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) ประเมินคุณภาพของหลักสูตรดังนี้

1) การประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบของหลักสูตร

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนความเหมาะสมแบ่งเป็น 5 ระดับ (เชาว์ อินไฮ, 2543) ดังนี้คือ

ช่วงคะแนน	4.50 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ช่วงคะแนน	3.50 - 4.49	หมายถึง	มาก
ช่วงคะแนน	2.50 - 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.50 - 2.49	หมายถึง	น้อย
ช่วงคะแนน	1.00 - 1.49	หมายถึง	ไม่เหมาะสม

การกำหนดเกณฑ์ความเหมาะสมของหลักสูตร คือ ถ้าหากข้อใดมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเหมาะสมของหลักสูตรเท่ากับหรือมากกว่า 3.50 ถือว่ามีคุณภาพเหมาะสม ไม่ต้องทำการปรับปรุงแก้ไข และถ้าหากข้อใดมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความเหมาะสมของหลักสูตรเท่ากับหรือน้อยกว่า 3.49 ถือว่ามีคุณภาพไม่เหมาะสม ต้องปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2) การประเมินความสอดคล้องของหลักสูตร เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของแต่ละองค์ประกอบของหลักสูตร การพิจารณาความสอดคล้องใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยนำคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคนมาแปลงเป็นคะแนนดังนี้

มีความคิดเห็นสอดคล้อง	กำหนดคะแนนเป็น	+1
มีความคิดเห็นไม่แน่ใจ	กำหนดคะแนนเป็น	0
มีความคิดเห็นไม่สอดคล้อง	กำหนดคะแนนเป็น	-1

จากนั้นนำคะแนนมาแทนค่าในสูตรหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency) (สำเร็จ บุญเรืองรัตน์, 2529)

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

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง

R หมายถึง คะแนนความคิดเห็น

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ถ้าหากข้อใดมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่ามีความสอดคล้อง ไม่ต้องทำการปรับปรุงแก้ไข แต่ถ้าหากข้อใดมีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ถือว่าไม่สอดคล้อง ต้องปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

3) การให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขหลักสูตร

2.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร

เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร คือ แบบประเมินคุณภาพของหลักสูตรโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (รายชื่อแสดงในภาคผนวก ก) มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	รายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมมากที่สุด
4	หมายถึง	รายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมมาก
3	หมายถึง	รายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมปานกลาง
2	หมายถึง	รายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมน้อย
1	หมายถึง	รายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 แบบประเมินความสอดคล้องของหลักสูตร ลักษณะเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ ดังนี้

ความคิดเห็นสอดคล้อง	กำหนดคะแนนเป็น	+1
มีความคิดเห็นไม่แน่ใจ	กำหนดคะแนนเป็น	0
มีความคิดเห็นไม่สอดคล้อง	กำหนดคะแนนเป็น	-1

มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

- 1) ศึกษารายละเอียดของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
- 2) กำหนดประเด็นที่จะตรวจสอบและเขียนเป็นข้อคำถาม
- 3) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและการใช้ภาษาของข้อคำถาม
- 4) นำเครื่องมือไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา และผู้วิจัยนำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์

2.3 การทดลองใช้หลักสูตร (ฉบับร่าง)

การทดลองใช้หลักสูตร (ฉบับร่าง) มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้คือ

2.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงจากประชากรข้างต้น จำนวน 5 คน ผู้วิจัยเลือกผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้ง 4 ธุรกิจ และได้รับความร่วมมือในการให้บุคลากรมาฝึกอบรมครบตามเวลาของการฝึกอบรม

2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ประเมินผลของการทดลองใช้หลักสูตร มีดังนี้คือ

2.3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการวิจัย ได้แก่ เอกสารหลักสูตร (ฉบับร่าง) และเอกสารประกอบหลักสูตร (ฉบับร่าง) ซึ่งประกอบด้วย 1) คู่มือสำหรับผู้เข้าฝึกอบรม 2) คู่มือสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม

2.3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ประเมินผลของการทดลองใช้หลักสูตร

เครื่องมือที่ใช้ประเมินผลของการทดลองใช้หลักสูตร มีดังนี้คือ

1) เครื่องมือที่ใช้ในการสะท้อนผลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสะท้อนผลการวิจัย คือ แบบบันทึกเหตุการณ์การฝึกอบรม เป็นแบบบันทึกเหตุการณ์ที่ใช้สังเกตขณะที่ดำเนินการฝึกอบรม บันทึกโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเพื่อนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการฝึกอบรมครั้งต่อไป

ผู้วิจัยสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบบันทึกเหตุการณ์การฝึกอบรม ดังนี้คือ

1.1) ศึกษารายละเอียดของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะ

ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

1.2) สร้างเครื่องมือและนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอต่อ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา และนำมาปรับปรุงแก้ไข

1.3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ

3 ท่าน (รายชื่อแสดงในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และผลการตรวจสอบพบว่า ข้อความในแบบบันทึกเหตุการณ์การฝึกอบรมมีความถูกต้อง (ลักษณะของแบบบันทึกที่ใช้แสดงในภาคผนวก ข)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว มี 4 ชุด ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือดังนี้

2.1) ชุดที่ 1 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ด้านการฟัง มีขั้นตอนการสร้าง และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้ คือ

2.1.1) ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และแบบวัดทักษะการฟัง ของ Test of English for International Communication (TOEIC) เพื่อนำมาสร้างแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง

2.1.2) กำหนดจุดประสงค์ของการสอบโดยพิจารณาจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้น และกำหนดอัตราส่วนของข้อสอบ

2.1.3) คัดเลือกข้อสอบจากแบบวัดการฟัง ของ Test of English for International Communication (TOEIC) และนำมาสร้างเป็นข้อสอบในการวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ได้ข้อสอบ จำนวน 25 ข้อ ข้อสอบเป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 23 ข้อ และ 3 ตัวเลือก จำนวน 2 ข้อ

2.1.4) นำแบบวัด ด้านการฟัง ที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านหลักสูตรและการสอนภาษาอังกฤษ 3 ท่าน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และผลการตรวจสอบทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว พบว่าข้อความในข้อสอบแต่ละข้อมีความถูกต้อง

2.1.5) การหาค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนก ผู้วิจัยนำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 75 คน แล้วนำไปหาค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อสอบของไพศาล สุวรรณน้อย และคัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.20 -0.80 และค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป ได้ข้อสอบ 15 ข้อ และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร KR-20 พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 (ตัวอย่างข้อสอบแสดงไว้ในภาคผนวก ข)

2.2) ชุดที่ 2 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน มีขั้นตอนการสร้าง และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้ คือ

2.2.1) ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และแบบวัดทักษะการอ่าน ของ Test of English for International Communication (TOEIC) เพื่อนำมาสร้างแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน

2.2.2) กำหนดจุดประสงค์ของการสอบโดยพิจารณาจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้น และกำหนดอัตราส่วนของข้อสอบ

2.2.3) คัดเลือกข้อสอบจากแบบวัดทักษะการอ่าน ของ Test of English for International Communication (TOEIC) และนำมาสร้างเป็นข้อสอบในการวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ได้ข้อสอบ จำนวน 25 ข้อ ข้อสอบเป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก

2.2.4) นำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ
 ท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านหลักสูตรและการสอนภาษาอังกฤษ
 3 ท่าน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และผลการ
 ตรวจสอบพบว่าข้อความในข้อสอบแต่ละข้อมีความถูกต้อง

2.2.5) การหาค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนก
 นำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-
 out) กับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการ
 สื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 75 คน แล้วนำไปหาค่าความยากง่าย ค่าอำนาจ
 จำแนก และหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อสอบของไพศาล สุวรรณน้อย
 และคัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.20 -0.80 และค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.20
 ขึ้นไป ได้ข้อสอบ 15 ข้อ และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตร KR-20 พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ
 0.85 (ตัวอย่างข้อสอบแสดงไว้ในภาคผนวก ข)

2.3) ชุดที่ 3 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
 ด้านการพูด มีขั้นตอนการสร้าง และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้ คือ

2.3.1) ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่
 เกี่ยวข้องกับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และแบบวัดทักษะการพูดของ Southeast Asian
 Ministers of Education Organization (SEAMEO) ซึ่งเป็นแบบวัดทักษะการพูดที่มีเกณฑ์การให้
 คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า ที่มีองค์ประกอบที่ต้องการวัด 7 ด้าน คือ Speech, Message,
 Cohesion, Language, Appropriacy, Accuracy, and Accent ผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นแบบวัดทักษะ
 ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วน
 ประมาณค่า 9 ระดับ

2.3.2) ผู้วิจัยนำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ
 ท่องเที่ยว ด้านการพูด ที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา และ
 นำมาปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงใน
 ภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และผลการตรวจสอบพบว่าข้อความในข้อสอบมีความ
 ถูกต้อง

2.3.3) ผู้วิจัยหาค่าความสอดคล้องของการให้คะแนน
 โดยผู้วิจัยนำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง
 ใช้ (Try-out) กับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษ
 เพื่อการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 30 คน แล้วจึงนำมาตรวจให้คะแนนโดย

ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยที่สอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษา และนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของการให้คะแนนโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าเท่ากับ 0.80 (ตัวอย่างข้อสอบแสดงไว้ในภาคผนวก ข)

2.4) ชุดที่ 4 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
ด้านการเขียน มีขั้นตอนการสร้าง และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้ คือ

2.4.1) ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และแบบวัดทักษะการเขียนของ SEAMEO ซึ่งเป็นแบบวัดทักษะการเขียนที่มีเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า ที่มีองค์ประกอบที่ต้องการวัด 5 ด้าน คือ Communicative Quality, Organization, Argumentation, Linguistic Accuracy, Linguistic Appropriacy ผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า 9 ระดับ

2.4.2) ผู้วิจัยนำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา และนำมาปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และผลการตรวจสอบพบว่าข้อความในข้อสอบมีความถูกต้อง

2.4.3) ผู้วิจัยหาค่าความสอดคล้องของการให้คะแนน โดยผู้วิจัยนำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 30 คน แล้วจึงนำมาตรวจให้คะแนนโดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยที่สอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษา และนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของการให้คะแนนโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าเท่ากับ 0.82 (ตัวอย่างข้อสอบแสดงไว้ในภาคผนวก ข)

3) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งทำโดยผู้เข้าฝึกอบรม

ผู้วิจัยสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินการฝึกอบรม
โดยผู้เข้าฝึกอบรม ดังนี้คือ

- 3.1) ศึกษาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อ
การท่องเที่ยว
- 3.2) สร้างแบบประเมินการฝึกอบรม และนำเสนอต่อ
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา และนำมาปรับปรุงแก้ไข
- 3.3) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ
3 ท่าน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง และผลการ
ตรวจสอบพบว่าข้อความในแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมมีความถูกต้อง (ตัวอย่าง
แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมแสดงในภาคผนวก ข)

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ
(เชาว์ อินโย, 2543) ดังนี้คือ

ช่วงคะแนน	4.50 - 5.00	หมายถึง	ดีมาก
ช่วงคะแนน	3.50 - 4.49	หมายถึง	ดี
ช่วงคะแนน	2.50 - 3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.50 - 2.49	หมายถึง	ไม่เหมาะสม
ช่วงคะแนน	1.00 - 1.49	หมายถึง	ต้องปรับปรุงแก้ไข

2.3.3 การทดลองใช้หลักสูตร

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart
(1992) การดำเนินการวิจัยมี 3 วงจร ดังนี้คือ

- 1) วงจรที่ 1 ฝึกอบรมในวันที่ 5 มีนาคม 2548 แผนการสอนที่ 1
เรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นเวลา 3 ชั่วโมง และวันที่ 6
มีนาคม 2548 แผนการสอนที่ 2 เรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจการขนส่ง เป็นเวลา 6 ชั่วโมง
- 2) วงจรที่ 2 ฝึกอบรมในวันที่ 13 มีนาคม 2548 แผนการสอนที่
3 เรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจที่พัก เป็นเวลา 6 ชั่วโมง
- 3) วงจรที่ 3 ฝึกอบรมในวันที่ 19 มีนาคม 2548 แผนการสอนที่
4 เรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจอาหาร เป็นเวลา 6 ชั่วโมง วันที่ 20 มีนาคม 2548
แผนการสอนที่ 5 เรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจนำเที่ยว เป็นเวลา 6 ชั่วโมง และ 27 มีนาคม
2548 แผนการสอนที่ 6 เรื่อง การใช้ภาษาอังกฤษในภาคสนาม เป็นเวลา 3 ชั่วโมง

การดำเนินการวิจัยในแต่ละวงจรประกอบด้วย 4 ขั้นตอน โดยมีลำดับ
ขั้นตอนแต่ละวงจรดังนี้

1) ขั้นที่ 1 ขั้นวางแผน (Plan)

ผู้วิจัยวางแผนการฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
โดยผู้วิจัยเป็นวิทยากร และอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษา 1 คน เป็นวิทยากรร่วม

2) ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติการ (Act)

ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมโดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมฝึกทักษะภาษาอังกฤษ
เพื่อการท่องเที่ยวตามแผนการฝึกอบรม

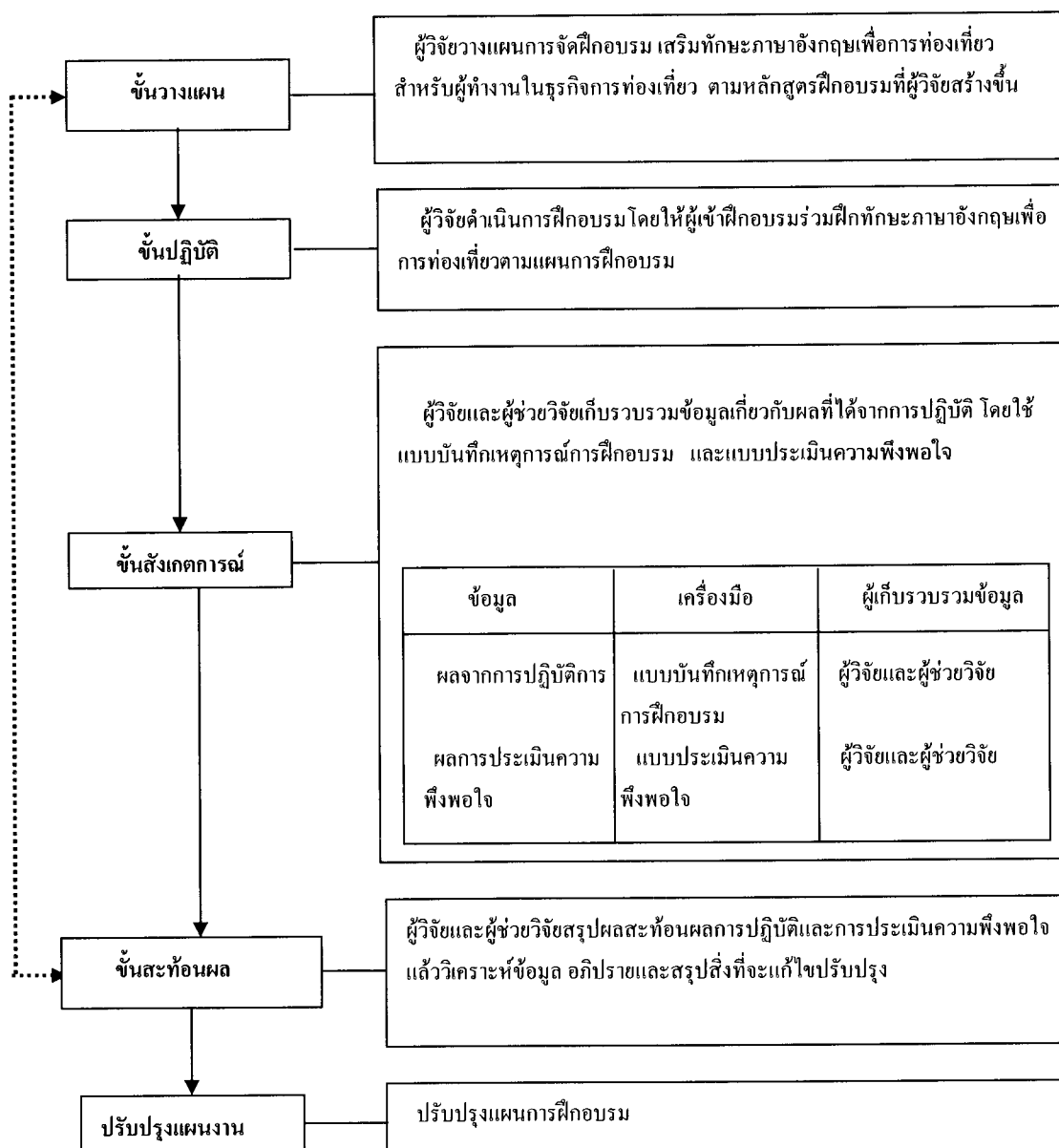
3) ขั้นที่ 3 ขั้นสังเกตการณ์ (Observe)

ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเก็บบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผลที่ได้จากการปฏิบัติ โดย
ใช้แบบบันทึกเหตุการณ์การฝึกอบรม และแบบประเมินการฝึกอบรม

4) ขั้นที่ 4 ขั้นสะท้อนผลการปฏิบัติ (Reflect)

ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยสรุปการสะท้อนผลการปฏิบัติที่สรุปได้จากการ
สังเกตการฝึกอบรม และแบบประเมินการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม แล้ววิเคราะห์ข้อมูล
อภิปรายและสรุปสิ่งที่จะแก้ไขปรับปรุง เพื่อนำไปปรับปรุงและวางแผนการฝึกอบรมในวงจรต่อไป

ขั้นตอนในการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะ
ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ดังแสดงใน
ภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แผนภูมิแสดงขั้นตอนในการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังนี้คือ

- 1) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลการสะท้อนการปฏิบัติการขณะดำเนินการจัดการฝึกอบรม ของวงจรที่ 1, 2 และ 3 โดยใช้แบบบันทึกเหตุการณ์การฝึกอบรม

2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน โดยให้ผู้เรียนทำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ก่อนและหลังการฝึกอบรม

3) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมทุกแผนการฝึกอบรม

2.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลการสะท้อนการปฏิบัติการขณะดำเนินการจัดการฝึกอบรมของวงจรที่ 1, 2 และ 3 นำมาใช้ในการปรับปรุงการจัดการฝึกอบรมในวงจรที่ 2 และ 3 ตามลำดับ

2) วิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน โดยการหาค่าร้อยละ และเปรียบเทียบกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Ranks Test

4) วิเคราะห์ข้อมูลคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรม เกณฑ์ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมมี 5 ระดับ (เชาว์อินโย, 2543) ดังนี้คือ

ช่วงคะแนน 4.50 - 5.00 หมายถึง ดีมาก

ช่วงคะแนน 3.50 - 4.49 หมายถึง ดี

ช่วงคะแนน 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.50 - 2.49 หมายถึง ไม่เหมาะสม

ช่วงคะแนน 1.00 - 1.49 หมายถึง ต้องปรับปรุงแก้ไข

3. ระยะที่ 3 : การใช้หลักสูตรและการประเมินผลการใช้หลักสูตร

การวิจัยระยะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยใช้การวิจัยแบบ One Group Pretest-Posttest Design ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้คือ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเลือกแบบเจาะจงจากประชากรข้างต้น จำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกผู้ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวของโรงแรมเจริญธานีปรินเซส เนื่องจากได้รับความร่วมมือในการให้บุคลากรมาฝึกอบรมครบตามเวลาของการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมเป็นอย่างดี

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ประเมินผลของการใช้หลักสูตร มีดังนี้คือ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติการวิจัย ได้แก่ เอกสารหลักสูตร และเอกสารประกอบหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย 1) คู่มือสำหรับผู้เข้าฝึกอบรม 2) คู่มือสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการวิจัยมีดังนี้คือ

3.2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว มี 4 ชุด เป็นเครื่องมือชุดเดียวกับที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 มีดังนี้คือ

- 1) ชุดที่ 1 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ประกอบด้วยข้อสอบจำนวน 15 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบ KR-20 เป็น 0.86
- 2) ชุดที่ 2 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ประกอบด้วยข้อสอบจำนวน 15 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบ KR-20 เป็น 0.85

3) ชุดที่ 3 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ประกอบด้วยข้อสอบวัดทักษะการพูด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เป็น 0.80

4) ชุดที่ 4 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ประกอบด้วยข้อสอบวัดทักษะการเขียน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เป็น 0.82

3.2.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม เป็นเครื่องมือชุดเดียวกับที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2

3.3 วิธีการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตร จำนวน 15 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง ระหว่างวันที่ 5-25 พฤษภาคม 2548 เวลา 14.00-16.00 น. ณ ห้องฝึกอบรมพนักงาน โรงแรมเจริญธานีปรีนเซส อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น การดำเนินการทดลองมีขั้นตอนดังนี้

3.3.1 การเตรียมก่อนการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้เตรียมการเพื่อให้การดำเนินการฝึกอบรมดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) การจัดเตรียมสื่อการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้จัดเตรียมสื่อการฝึกอบรมตามกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรม

2) การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม ผู้วิจัยประสานงานในการจัดการฝึกอบรมกับผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมเจริญธานีปรีนเซส เพื่อขออนุมัติในการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว

3.3.2 การดำเนินการใช้หลักสูตร

การดำเนินการใช้หลักสูตร มีขั้นตอนดังนี้ คือ

1) ก่อนการฝึกอบรมให้ผู้เข้าฝึกอบรมทำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน

2) ดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น จนครบตามแผนการฝึกอบรมทั้งหมด โดยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นวิทยากรในการฝึกอบรม และชาวต่างประเทศที่เป็นเจ้าของภาษา 1 คน เป็นวิทยากรร่วม

3) หลังการฝึกอบรมให้ผู้เข้าฝึกอบรมทำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้คือ

1) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน โดยให้ผู้เรียนทำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ก่อนและหลังการฝึกอบรม

2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม หลังการฝึกอบรม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ

1) ตรวจสอบให้คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน หาค่าร้อยละ และเปรียบเทียบกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรมโดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Ranks Test

3) วิเคราะห์ข้อมูลคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม เกณฑ์ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมมี 5 ระดับ (เซาว์ อินไฮ, 2543) ดังนี้คือ

ช่วงคะแนน 4.50 - 5.00 หมายถึง ดีมาก

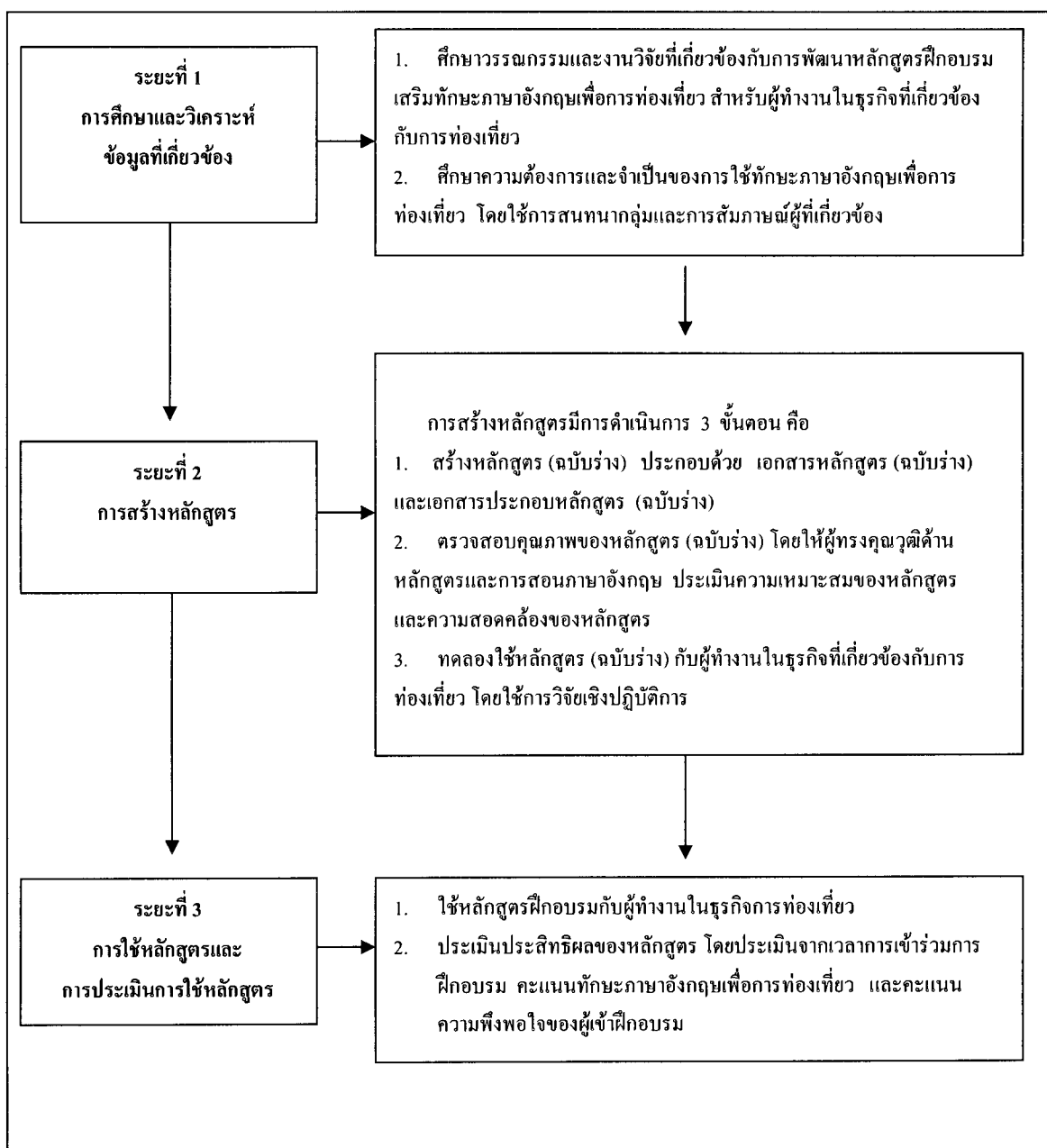
ช่วงคะแนน 3.50 - 4.49 หมายถึง ดี

ช่วงคะแนน 2.50 - 3.49 หมายถึง ปานกลาง

ช่วงคะแนน 1.50 - 2.49 หมายถึง ไม่เหมาะสม

ช่วงคะแนน 1.00 - 1.49 หมายถึง ต้องปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยทั้ง 3 ระยะ สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แผนภูมิแสดงขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ
เพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนี้ เสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 : ผลการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ตอนที่ 2 : ผลการสร้างหลักสูตร และ ตอนที่ 3 : ผลการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตร มีรายละเอียดดังนี้คือ

1. ตอนที่ 1: ผลการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

1.1 ผลการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว พบว่า

1) ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม มี 7 ขั้นตอน (Beck (1986), Nadler (1986), ชีระ รุญเจริญ (2538), สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถชัย ฒ ตะกั่วทุ่ง (2539), วิจิตร อาวะกุล (2540) และชูชัย สมิทธิไกร (2542), จงกลณี ชุตติมาเทวินทร์ (2542), และสมคิด บางโม (2545)) คือ

1) การวิเคราะห์ความต้องการและจำเป็นในการฝึกอบรม 2) การกำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม 3) การเลือกและจัดเนื้อหาสาระของการฝึกอบรม 4) การเลือกและจัดประสบการณ์การฝึกอบรม 5) การกำหนดวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม 6) การนำหลักสูตรไปใช้ และ 7) การประเมินผลการใช้หลักสูตร

2) หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรมีองค์ประกอบ 5 ประการ (Beck (1986), Nadler (1986), ชีระ รุญเจริญ (2538), สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถชัย ฒ ตะกั่วทุ่ง (2539), วิจิตร อาวะกุล (2540) และชูชัย สมิทธิไกร (2542), จงกลณี ชุตติมาเทวินทร์ (2542), และสมคิด บางโม (2545)) คือ

1) หลักการและเหตุผล 2) จุดมุ่งหมาย 3) โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร 4) การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม 5) การประเมินผล

3) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่สำคัญมี 4 ธุรกิจ (Read (1984), Wilkins (1985), Dubin and Olshtain (1986), Nadler (1986), Khankre (1987), Nunan (1988), White (1988), Rodgers (1989), Long (1990), Hutchinson & Waters (1996), Galloway (2000), Rabbini & Gakuen (2000), จุไร ชุมรุม (2538), สมลักษณ์ สุเมธ (2539), งามอาจ พงษ์พิสุทธิ์บุปผา (2541), สงบ บุญมาก (2542) และสุริดา สังฆรักษ์สัตย์ (2543)) คือ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจมน้ำเที่ยว

4) ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่จำเป็นสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Read (1984), Wilkins (1985), Dubin and Olshtain (1986), Nadler (1986), Khankre (1987), Nunan (1988), White (1988), Rodgers (1989), Long (1990), Hutchinson & Waters (1996), Galloway (2000), Rabbini & Gakuen (2000), จุไร ชุมรุม (2538), สมลักษณ์ สุเมธ (2539), งามอาจ พงษ์พิสุทธิ์บุปผา (2541), สงบ บุญมาก (2542) และสุริดา สังฆรักษ์สัตย์ (2543)) คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน

5) แนวทางการจัดเนื้อหาสาระในหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเป็นภาษาอังกฤษที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ (ESP) ควรมุ่งเน้นการอาชีพเฉพาะด้าน โดยจัดเนื้อหาสาระตามหลักสูตรที่มุ่งเน้นหน้าที่และการสื่อความหมาย (Notional/Functional) ในสถานการณ์ของผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และใช้การฝึกอบรมที่เน้นความสามารถ (Competency-Based Training) ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความสามารถและทักษะที่เฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เน้นการฝึกปฏิบัติการใช้ภาษาในสถานการณ์จริงและกิจกรรมที่ปฏิบัติได้จริง เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นผลการปฏิบัติเป็นสำคัญ (Read (1984), Wilkins (1985), Dubin and Olshtain (1986), Nadler (1986), Khankre (1987), Nunan (1988), White (1988), Rodgers (1989), Long (1990), Hutchinson & Waters (1996), Galloway (2000), Rabbini & Gakuen (2000), จุไร ชุมรุม (2538), สมลักษณ์ สุเมธ (2539), งามอาจ พงษ์พิสุทธิ์บุปผา (2541), สงบ บุญมาก (2542) และสุริดา สังฆรักษ์สัตย์ (2543))

1.2 ผลการศึกษาความต้องการและจำเป็นของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาความต้องการและจำเป็นของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว โดยใช้การสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2.1 ผลการศึกษาโดยใช้การสนทนากลุ่ม

ผลจากการสนทนากลุ่มระหว่างผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย ผู้ประกอบธุรกิจขนส่ง ผู้ประกอบธุรกิจที่พัก ผู้ประกอบธุรกิจอาหาร ผู้ประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว และนักท่องเที่ยว รวมทั้งหมด 5 คน โดยสนทนากลุ่มในประเด็น ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความต้องการและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างไร ซึ่งมีคำถามหลัก คือ ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน นั้น มีทักษะใดบ้างที่มีความต้องการและจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้ในการทำงาน และผู้ทำงานยังขาดทักษะด้านนั้นอยู่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความต้องการและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวในการปฏิบัติงาน ดังนี้คือ 1) ทักษะการพูด เพื่อนำมาใช้ในการให้ข้อมูลและการสนทนาเพื่อสร้างความคุ้นเคย 2) ทักษะการฟัง เพื่อนำมาใช้ในการทำความเข้าใจและจับประเด็นเนื้อเรื่องจากการสนทนาและซักถาม 3) ทักษะการอ่าน เพื่อนำมาใช้ในการทำความเข้าใจและสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และ 4) ทักษะการเขียน มุ่งให้สามารถเขียนเพื่อการสื่อสาร ไม่ต้องเน้นเรื่องไวยากรณ์มากเกินไป ส่วนการใช้ภาษาตามวัตถุประสงค์และหน้าที่ของภาษานั้น ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มต้องการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ในการทักทาย การต้อนรับ การแนะนำตนเอง การให้ข้อมูล สารสนเทศ การให้คำแนะนำ การเสนอแนะ การให้ความคิดเห็น การอธิบาย การบอกทิศทาง การจอง การนัดหมาย การดำเนินการเกี่ยวกับกำหนดการเดินทาง การใช้โทรศัพท์ รวมทั้งการเสนอการให้ความช่วยเหลือต่อนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน เพื่อให้ใช้ภาษาที่เหมาะสมตามสถานการณ์และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.2.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง

การสัมภาษณ์ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว รวม 5 คน ณ สถานประกอบการของแต่ละธุรกิจ โดยใช้การสัมภาษณ์ที่ละคน ผู้วิจัยสัมภาษณ์เกี่ยวกับรายละเอียดของความต้องการและจำเป็นที่จะต้องนำทักษะทั้ง 4 มาใช้ในการทำงานของแต่ละธุรกิจ ในประเด็น ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในแต่ละธุรกิจมีความต้องการและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างไร ซึ่งมีคำถามหลัก คือ ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน นั้น มีทักษะใดบ้างที่มีความต้องการและจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้ในการทำงาน และ ผู้ทำงานยังขาดทักษะด้านนั้นอยู่ ผลการศึกษารากฎดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลสรุปความต้องการและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
ของผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว

ผู้ทำงานในธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว	ความต้องการและความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว			
	การฟัง	การพูด	การอ่าน	การเขียน
1. ธุรกิจขนส่ง	การฟังความต้องการ ของลูกค้า	การอธิบายเกี่ยวกับ การให้บริการแก่นัก ท่องเที่ยว	การอ่านเอกสาร แนะนำการ ท่องเที่ยว	การเขียน ข้อมูลและการ กรอกแบบฟอร์ม การเช่ารถ
2. ธุรกิจที่พัก	การฟังคำถามของ นักท่องเที่ยว	การพูดโต้ตอบ และตอบคำถาม การบอกทิศทาง และราคาที่พัก	การอ่านเอกสาร เกี่ยวกับการ ท่องเที่ยว	และการเขียน ข้อมูลและการกรอก แบบฟอร์มการเข้า พักโรงแรม
3. ธุรกิจอาหาร	การฟังคำถามของ นักท่องเที่ยว	การพูดโต้ตอบและ อธิบายรายการ อาหาร และแนะนำ เชิญชวน นักท่องเที่ยวให้ รู้จักอาหารไทย	การอ่านรายการ อาหารจากเมนู	การเขียนรายการ อาหารจากเมนู
4. ธุรกิจจัดนำเที่ยว	การฟังคำถามและ ความต้องการของ นักท่องเที่ยว	การอธิบายเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว และให้ข้อมูลแก่นัก ท่องเที่ยว	การอ่านเอกสารนำ เที่ยวและข้อมูล รายละเอียดของ เรื่องราว สถานที่ และบุคคล และ เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง กับการท่องเที่ยว	การเขียนโต้ตอบ จดหมาย และเขียน กำหนดการเดินทาง
5. นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	การฟังบทสนทนา เกี่ยวกับ ชีวิตประจำวัน	การพูดคุยเกี่ยวกับ ชีวิตประจำวันและ การให้คำแนะนำ ในการท่องเที่ยว และสถานที่สำคัญ	การอ่านเอกสาร แนะนำการ ท่องเที่ยวและ สถานที่สำคัญ	และการเขียนฝาก ข้อความ

จากตารางที่ 1 แสดงผลสรุปการสัมภาษณ์ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยว พบว่า ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวมีความต้องการและความจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ดังนี้คือ 1) ธุรกิจขนส่ง มีความต้องการและความจำเป็นในการฟังความต้องการของลูกค้า การอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ การอ่านเอกสารแนะนำการท่องเที่ยว และการเขียนข้อมูลและการกรอกแบบฟอร์มการเช่ารถ 2) ธุรกิจที่พัก มีความต้องการและความจำเป็นในการฟังคำถามของนักท่องเที่ยว การพูดโต้ตอบ และตอบคำถาม การบอกทิศทางและราคาที่พัก การอ่านเอกสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และการเขียนข้อมูล และการกรอกแบบฟอร์มการเข้าพักโรงแรม 3) ธุรกิจอาหาร มีความต้องการและความจำเป็นในการฟังคำถามของนักท่องเที่ยว การพูดโต้ตอบและอธิบายรายการอาหาร การแนะนำเชิญชวนนักท่องเที่ยวให้รู้จักอาหารไทย การอ่านเมนูและการเขียนรายการอาหารจากเมนู 4) ธุรกิจจักรับเที่ยว มีความต้องการและความจำเป็นในการฟังคำถามและความต้องการของนักท่องเที่ยว การอธิบายและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว การอ่านเอกสารนำเที่ยวและข้อมูลรายละเอียดของเรื่องราว สถานที่และบุคคล และเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การเขียนโต้ตอบจดหมาย และกำหนดการเดินทาง 5) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความต้องการและความจำเป็นในการฟังบทสนทนาเรื่องชีวิตประจำวัน การพูด การอ่านเอกสารแนะนำการท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญ และการเขียนฝากข้อความ

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และผลการศึกษาความต้องการและจำเป็นของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว โดยการใช้การสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในระยะที่ 2

2. ตอนที่ 2: ผลการสร้างหลักสูตร

นำเสนอผลการวิจัยดังนี้คือ 1) ผลการจัดทำหลักสูตร (ฉบับร่าง) 2) ผลการทดลองใช้หลักสูตรโดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ 3) ผลการปรับปรุงหลักสูตร มีดังนี้คือ

2.1 ผลการจัดทำหลักสูตร (ฉบับร่าง)

2.1.1 ผลการจัดทำเอกสารหลักสูตร (ฉบับร่าง)

ผลการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และผลการศึกษาความต้องการและจำเป็นของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว โดยการใช้การ

สนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานเป็นหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้หลักสูตรที่มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ 1) หลักการและเหตุผล 2) จุดมุ่งหมาย 3) โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร 4) การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ 5) การประเมินผล (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ก)

2.1.2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร (ฉบับร่าง)

ผลการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร (ฉบับร่าง) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน (รายชื่อในภาคผนวก ก) พบว่า

1) ผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม เสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

องค์ประกอบของหลักสูตร	\bar{X}	ระดับความเหมาะสม
1. หลักการและเหตุผล	4.67	มากที่สุด
2. จุดมุ่งหมาย	4.00	มาก
3. โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร	4.33	มากที่สุด
4. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้	4.00	มาก
5. การประเมินผล	4.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาเห็นว่าองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

2) ผลการประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรม เสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ
เพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

รายการประเมิน	ค่าดัชนีความ สอดคล้อง	ความหมาย
1. ความสอดคล้องระหว่างหลักการและเหตุผลกับจุดมุ่งหมาย	1.00	สอดคล้อง
2. ความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมายของหลักสูตรกับ โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร	0.67	สอดคล้อง
3. ความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร กับการจัดประสบการณ์การเรียนรู้	0.67	สอดคล้อง
4. ความสอดคล้องระหว่างการจัดประสบการณ์การเรียนรู้กับ การประเมินผล	0.67	สอดคล้อง
5. ความสอดคล้องภายในของแต่ละหน่วยการเรียนรู้		
5.1 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 1	1.00	สอดคล้อง
5.2 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 2	0.67	สอดคล้อง
5.3 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 3	0.67	สอดคล้อง
5.4 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 4	0.67	สอดคล้อง
5.5 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 5	0.67	สอดคล้อง
5.6 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 6	1.00	สอดคล้อง

จากตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสอดคล้องของแต่ละองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 แสดงว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีความสอดคล้องกันทุกองค์ประกอบ

2.1.3 ผลการปรับปรุงหลักสูตรตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า เอกสารหลักสูตรมีความถูกต้องและไม่มีแก้ไข เอกสารประกอบหลักสูตรมีการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังแสดงในภาคผนวก ค

2.2 ผลการทดลองใช้หลักสูตรโดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ

การวิจัยระยะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพของหลักสูตร ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการของ Kemmis & McTaggart (1992) โดยนำหลักสูตรที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน ณ ศูนย์การค้ารามสแควร์ เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ สรุปผลการสะท้อนการปฏิบัติการในวงจรที่ 1, 2 และ 3 ได้ผลดังนี้คือ

2.2.1 ผลการสะท้อนการปฏิบัติการในแต่ละวงจร

2.2.1.1 ผลการสะท้อนการปฏิบัติการในวงจรที่ 1

จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมครั้งนี้ มุ่งให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้และทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยเน้นทักษะหลักทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน โดยมีวัตถุประสงค์ในหน่วยที่ 1 ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีเนื้อหาสาระที่ดำเนินการฝึกอบรม เป็นเนื้อหาสาระ การอ่าน และคำศัพท์ที่เกี่ยวกับโครงสร้างของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตัวอย่างการใช้หลักไวยากรณ์เกี่ยวกับคำถามที่แสดงถึงความสุภาพ การฟังข้อมูลจากนักท่องเที่ยว การพูดเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลของนักท่องเที่ยว และการเขียนข้อมูลประวัติย่อและจดหมายนำส่งการสมัครงานด้านการท่องเที่ยว และในหน่วยที่ 2 ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใช้ภาษาในสถานการณ์การดำเนินการเช่ารถได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีเนื้อหาสาระที่ดำเนินการฝึกอบรม เป็นเนื้อหาสาระ การอ่าน และคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการขนส่งที่เน้นการเช่ารถ การใช้หลักไวยากรณ์เกี่ยวกับคำกริยาที่เป็น Non-Progressive Verbs การฟังข้อตกลงการเช่ารถของนักท่องเที่ยว การสนทนาเกี่ยวกับข้อมูลการเช่ารถ และการเขียนแบบฟอร์มการเช่ารถ หลังจากดำเนินการฝึกอบรมแล้ว พบว่า เนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมและสามารถนำไปใช้ได้จริง เนื้อหาที่ผู้เข้าฝึกอบรมสนใจมากที่สุดคือ เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับงานของผู้เข้าฝึกอบรมซึ่งสามารถนำมาใช้ในสถานการณ์จริงได้ และมีความสนใจในเนื้อหาที่ผู้เข้าฝึกอบรมมีโอกาสได้รับมอบหมายให้จัดเตรียมนำเสนอผลงาน เนื่องจากผู้เข้าฝึกอบรมมีโอกาสได้ซักถามเพิ่มเติม และหาคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ล่วงหน้าเพื่อการนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนซึ่งทำให้มีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ในด้านกิจกรรมการฝึกอบรมควรให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการฝึกทักษะทุกคน และควรให้ผู้ที่มีทักษะภาษาอังกฤษน้อยได้ฝึกเพิ่มมากขึ้น

ตัวอย่างที่คัดลอกมาจากการประเมินผล

ความคิดเห็นของผู้วิจัย

... ครั้งต่อไปควรให้ผู้ฝึกอบรมคิดค้นศัพท์ที่เกี่ยวข้อง และตั้งคำถามเชิงสถานการณ์ในงานของคนที่ปฏิบัติอยู่เพื่อที่จะได้ฝึกภาษาให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติมากขึ้น

ความคิดเห็นของผู้ร่วมวิจัย

... ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ความสนใจฝึกกิจกรรมมากขึ้น เนื้อหาสอดคล้องกับลักษณะงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

... เนื้อหาตรงกับที่ต้องการเรียน เพราะบทเรียนที่ใช้ตรงกับงานแต่ละหน้าที่ และนำไปใช้ได้จริง แต่อยากให้อาจารย์ช่วยให้เพื่อนคนอื่นๆ ที่อ่อนภาษาให้มีส่วนร่วมในบทเรียนมากๆ และการให้เพื่อนช่วยวิจารณ์เราก็ดีคะ จะได้รับข้อบกพร่องของตัวเอง และปรับปรุงต่อไป และอาจารย์ช่วยตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนดี

จากการนำความคิดเห็นที่ได้จากการวิจัยในวงจรที่ 1 มาปรึกษาหารือร่วมกับผู้ร่วมวิจัย ได้ข้อสรุปสิ่งที่ควรปรับปรุง มีดังนี้คือ

- 1) เนื้อหาควรเน้นสถานการณ์ที่พบจริงในสถานการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมนำเสนอสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการทำงาน และให้ผู้ให้การฝึกอบรมนำเสนอเนื้อหาให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน
- 2) ผู้ให้การฝึกอบรมควรควรใช้กิจกรรมที่สร้างความสนใจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้น
- 3) ผู้ให้การฝึกอบรมควรใส่ใจผู้ที่อ่อนในทักษะต่างๆ มากขึ้น

2.2.1.2 ผลการสะท้อนการปฏิบัติการในวงจรที่ 2

จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมครั้งนี้ มุ่งให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้และทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยเน้นทักษะหลักทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน โดยมีวัตถุประสงค์ในหน่วยที่ 3 ว่า ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและในหน่วยที่ 3 ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใช้ภาษาในสถานการณ์เกี่ยวกับที่พักได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีเนื้อหาสาระที่ดำเนินการฝึกอบรมเป็นเนื้อหาสาระการอ่าน และคำศัพท์ที่เกี่ยวกับจดหมายสอบถามข้อมูล และความหมายของที่พักประเภทต่างๆ การใช้หลักไวยากรณ์เกี่ยวกับ Modal Verbs ที่เน้น Obligation การฟังการจองที่พัก

ของนักท่องเที่ยว การพูดโต้ตอบเกี่ยวกับการจองที่พัก และการเขียนแผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานในธุรกิจที่พัก หลังจากดำเนินการฝึกอบรมแล้ว พบว่า เนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมและสามารถนำไปใช้ได้จริง และเนื้อหา มีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติเป็นประจำของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ควรให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้นำเสนอปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานและมีการฝึกทักษะการใช้ภาษาในสถานการณ์นั้น ๆ ผู้เข้าฝึกอบรมมีความต้องการที่จะฝึกทักษะทางภาษากับชาวต่างประเทศเพื่อให้สามารถฟังและพูดได้อย่างถูกต้อง

ตัวอย่างที่คัดลอกมาจากการประเมินผล

ความคิดเห็นของผู้วิจัย

... ครั้งต่อไปควรให้ผู้ฝึกอบรมคิดค้นสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นและลองฝึกปฏิบัติบทบาทสมมติ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ที่แตกต่างออกไป

ความคิดเห็นของผู้ร่วมวิจัย

... เนื้อหาสอดคล้องกับลักษณะงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ แต่ควรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเสนอแนะอุปสรรคและข้อปัญหาที่พบในงานสู่ชั้นเรียนเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในระหว่างกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้วทดลองใช้ภาษาในสถานการณ์นั้นๆ

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

... เนื้อหาตรงกับงานที่ทำ และเนื้อหาส่วนใหญ่สอดคล้องกับอาชีพที่ทำเช่น การจองห้องพัก การ check in เนื้อหาเหล่านั้นสามารถนำมาใช้จริงในการทำงาน

... ควรฝึกซ้ำด้วยตนเองระยะหนึ่งเสียก่อน จึงเริ่มฝึกเป็นคู่ หรือฝึกเป็นกลุ่มใหญ่

... สื่อที่อาจารย์นำมาใช้ ทำให้บรรยากาศในห้องไม่น่าเบื่อ

... อยากฝึกภาษากับเจ้าของภาษา

จากการนำความคิดเห็นที่ได้จากการวิจัยในวงจรที่ 2 มาปรึกษาหารือกับผู้ร่วมวิจัย ได้ข้อสรุปสิ่งที่ควรปรับปรุง มีดังนี้คือ

1) เนื้อหาและไวยากรณ์ที่นำเสนอต้องไม่ซับซ้อนเกินไป และสามารถนำมาใช้ได้ สถานการณ์จริง

2) การฝึกการใช้ภาษาอังกฤษนั้นจะต้องให้ฝึกซ้ำด้วยตนเองระยะหนึ่งเสียก่อน จึงเริ่มฝึกเป็นคู่ หรือฝึกเป็นกลุ่มใหญ่

3) ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกภาษากับชาวต่างประเทศโดยเฉพาะทักษะการฟัง และการพูด

2.2.1.3 ผลการสะท้อนการปฏิบัติการในวงจรที่ 3

จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมครั้งนี้ มุ่งให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้และทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยเน้นทักษะหลักทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน โดยมีวัตถุประสงค์ในหน่วยที่ 4 ว่า ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใช้ภาษาในสถานการณ์เกี่ยวกับร้านอาหารได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีเนื้อหาสาระที่ดำเนินการฝึกอบรม เป็นเนื้อหาสาระการอ่านเกี่ยวกับรายการอาหาร และคำศัพท์ที่เกี่ยวกับตำแหน่งงานในธุรกิจร้านอาหาร การใช้หลักไวยากรณ์เกี่ยวกับคำนามที่นับได้และนับไม่ได้ การฟังข้อมูลการจองโต๊ะอาหารจากนักท่องเที่ยว การพูดเกี่ยวกับการใช้คำสุภาพที่แสดงถึง Intentions และ Wishes ในประโยคคำถาม และการเขียนด้วยวิธีการจดบันทึกการรับคำสั่งอาหารจากนักท่องเที่ยว ส่วนในหน่วยที่ 5 ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใช้ภาษาในสถานการณ์การดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยวในการเช่ารถได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีเนื้อหาสาระที่ดำเนินการฝึกอบรม เป็นเนื้อหาสาระการอ่าน และคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของประเทศไทย การใช้หลักไวยากรณ์เกี่ยวกับประโยคเงื่อนไข การฟังเกี่ยวกับวันหยุดพักผ่อนในประเทศไทย การพูดเกี่ยวกับการกล่าวต้อนรับแขกผู้มาเยือนของผู้นำเที่ยวและการบอกกำหนดการเดินทางท่องเที่ยว และการเขียนจดหมายขอโทษนักท่องเที่ยวกรณีเกิดข้อผิดพลาดของบริษัทนำเที่ยว และหน่วยที่ 6 ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาในภาคสนามได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมและสามารถนำไปใช้ได้จริง หลังจากดำเนินการฝึกอบรมแล้ว พบว่า เนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมและสามารถนำไปใช้ได้จริง เนื้อหาสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติเป็นประจำของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กิจกรรมในการฝึกอบรมเหมาะสมกับระดับของภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถสรุปความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และสิ่งที่ตนเองคาดหวังทั้งจากเพื่อนและวิทยากรเป็นอย่างดี และผู้เข้าฝึกอบรมสามารถแสดงผลปฏิบัติงานในทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

ตัวอย่างที่คัดลอกมาจากการประเมินผล

ความคิดเห็นของผู้วิจัย

... ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตั้งคำถามเชิงสถานการณ์ในงานของตนที่ปฏิบัติอยู่มากขึ้น

ความคิดเห็นของผู้ร่วมวิจัย

... ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสนใจตั้งคำถามในระหว่างการฝึกอบรมมากขึ้น

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

... การอบรม สนุก บรรยากาศเป็นกันเอง ให้เกียรติผู้เข้ารับการอบรมเป็นอย่างดี และอาจารย์ช่วยตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนดี

จากการนำความคิดเห็นที่ได้จากการวิจัยในวงจรที่ 3 มาปรึกษาหารือร่วมกับผู้ร่วมวิจัย ได้ข้อสรุปดังนี้คือ

- 1) ผู้เข้าฝึกอบรมมีความตั้งใจและฝึกปฏิบัติและผ่านเกณฑ์การฝึกอบรม
- 2) ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถสรุปความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และสิ่งที่ตนเองคาดหวังทั้งจากเพื่อนและวิทยากรเป็นอย่างดี
- 3) เพื่อนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการฝึกอบรมเป็นอย่างดี
- 4) ผู้เข้าฝึกอบรมพึงพอใจในการอบรมเป็นอย่างดี
- 5) ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถแสดงผลปฏิบัติงานในทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

2.2.2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

2.2.2.1 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ก่อนและหลังการฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยการหาค่าร้อยละและเปรียบเทียบกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์

เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรม ลำดับที่	ก่อนการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรม		Wilcoxon Signed Rank Test
	คะแนน (เต็ม 15 คะแนน)	ร้อยละ	คะแนน (เต็ม 15 คะแนน)	ร้อยละ	
1	8	53.33	11	73.33	Z = - 2.032 p = .021
2	9	60.00	13	86.67	
3	11	73.33	13	86.67	
4	13	86.67	14	93.33	
5	13	86.67	14	93.33	

จากตารางที่ 4 แสดงว่า 1) ก่อนการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 3 คน เท่ากับร้อยละ 60 จำนวน 1 คน และต่ำกว่าร้อยละ 60 จำนวน 1 คน 2) หลังการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนน ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 5 คน 3) ผลการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test พบว่า หลังการฝึกอบรม คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง สูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Z = -2.032, p = .021$)

2.2.2.2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
ด้านการอ่าน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ก่อนและหลังการฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยการหาค่า

ร้อยละและเปรียบเทียบกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test แสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรม ลำดับที่	ก่อนการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรม		Wilcoxon Signed Rank Test
	คะแนน (เต็ม 15 คะแนน)	ร้อยละ	คะแนน (เต็ม 15 คะแนน)	ร้อยละ	
1	7	46.67	10	66.67	Z = -2.121 p = .017
2	8	53.33	12	80.00	
3	9	60.00	13	86.67	
4	10	66.67	14	93.33	
5	10	66.67	14	93.33	

จากตารางที่ 5 แสดงว่า 1) ก่อนการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 2 คน เท่ากับร้อยละ 60 จำนวน 1 คน และต่ำกว่าร้อยละ 60 จำนวน 2 คน 2) หลังการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 5 คน 3) ผลการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test พบว่า หลังการฝึกอบรม คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน สูงวก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Z = -2.121$, $p = .017$)

2.2.2.3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ก่อนและหลังการฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยการหาค่าร้อยละและเปรียบเทียบกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test แสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรม ลำดับที่	ก่อนการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรม		Wilcoxon Signed Rank Test
	คะแนน (เต็ม 9 คะแนน)	ร้อยละ	คะแนน (เต็ม 9 คะแนน)	ร้อยละ	
1	3	33.33	6	66.67	Z = -2.236 p = .0125
2	3	33.33	6	66.67	
3	3	33.33	6	66.67	
4	4	44.44	7	77.78	
5	4	44.44	7	77.78	

จากตารางที่ 6 แสดงว่า 1) ก่อนการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ที่คิดเป็นร้อยละ ต่ำกว่าร้อยละ 60 จำนวน 5 คน 2) หลังการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 5 คน 3) ผลการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon

Signed Rank Test พบว่า หลังการฝึกอบรม คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด สูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Z = -2.236, p = .0125$)

2.2.2.4 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยการหาค่าร้อยละและเปรียบเทียบกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test แสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรม ลำดับที่	ก่อนการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรม		Wilcoxon Signed Rank Test
	คะแนน (เต็ม 9 คะแนน)	ร้อยละ	คะแนน (เต็ม 9 คะแนน)	ร้อยละ	
1	3	33.33	6	66.67	Z = -2.236 p = .0125
2	3	33.33	6	66.67	
3	3	33.33	6	66.67	
4	4	44.44	7	77.78	
5	4	44.44	7	77.78	

จากตารางที่ 7 แสดงว่า 1) ก่อนการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ที่คิดเป็นร้อยละ ต่ำกว่าร้อยละ 60 จำนวน 5 คน 2) หลังการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 5 คน 3) ผลการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test พบว่า หลังการฝึกอบรม คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน สูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Z = -2.236$, $p = .0125$)

2.2.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม ในวงจรที่ 1, 2 และ 3

คะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม			
	วงจรที่ 1	วงจรที่ 2	วงจรที่ 3
\bar{X}	4.09	4.39	4.55
S.D.	0.43	0.24	0.25
ระดับความพึงพอใจ	ดี	ดี	ดีมาก

จากตารางที่ 8 แสดงว่า หลังการฝึกอบรม ในวงจรที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม เป็น 4.09 และ 0.43 ตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ในวงจรที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม เป็น 4.39 และ 0.24 ตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับดี และในวงจรที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม เป็น 4.55 และ 0.25 ตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับดีมาก

2.3 ผลการปรับปรุงหลักสูตร

ข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้หลักสูตร โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรฉบับร่างให้เป็นหลักสูตรฉบับสมบูรณ์ ซึ่งได้หลักสูตรที่มีลักษณะดังนี้คือ

หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยว

1. หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นหนทางหนึ่งที่จะทำให้เศรษฐกิจเกิดการหมุนเวียนและกระตุ้นเศรษฐกิจ และในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวนั้น ภาษาอังกฤษถือว่าเป็นภาษาสากลที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร ด้วยเหตุว่าในปัจจุบันนี้ การสืบค้น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และไร้พรมแดน หากบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมี

ประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะทำให้การดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างรุดหน้าและคล่องตัว ซึ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจัดนำเที่ยว เพราะเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรงจึงต้องมีการส่งเสริมการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวดังกล่าว

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับการเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ทำให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานในธุรกิจการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น อันจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของชาติโดยรวมให้มีความมั่นคงและยั่งยืน

หลักการของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีดังนี้

- 1) เพื่อส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้เต็มตามศักยภาพ
- 2) เป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาสาระ ยืดหยุ่นและครอบคลุมสถานการณ์การใช้ภาษาในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2. จุดมุ่งหมาย

หลังจากเข้าฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวแล้ว ผู้เข้าฝึกอบรมควร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติ ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ดังนี้

2.1 มีความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ในการนำเสนอแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ ได้อย่าง ถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสม

2.2 ตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อย่างมีประสิทธิภาพ

3. โครงสร้างเนื้อหาของสาระของหลักสูตร

เนื้อหาของสาระมุ่งเน้นหน้าที่และการสื่อความหมาย (Notional/Functional) ซึ่งเป็นเนื้อหาภาษาตามหน้าที่และการสื่อความหมาย ในสถานการณ์ของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในทักษะทางภาษาทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน

โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร มีดังนี้คือ

3.1 ภาคทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ 27 ชั่วโมง

3.2 ภาคปฏิบัติจริงในสนาม 3 ชั่วโมง

ลำดับที่	หัวข้อของเนื้อหา (หน่วยการฝึกอบรม)	เวลาที่ใช้ (ชั่วโมง)
1	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	3
2	การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจขนส่ง	6
3	การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจที่พัก	6
4	การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจอาหาร	6
5	การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจจัคนำเที่ยว	6
6	การใช้ภาษาอังกฤษในภาคสนาม	3
	รวม	30

4. การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม

4.1 ภาคทฤษฎี เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมจัดตามประเภทธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มี 4 ธุรกิจ คือ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และ ธุรกิจนำเที่ยว โดยในแต่ละธุรกิจนั้นมีบริบทของสถานการณ์ที่สำคัญคือ 1) การวางแผนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 2) การจองในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และ 3) การดำเนินงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งในแต่ละบริบทของสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นมีกิจกรรมการฝึกอบรมทางภาษาที่เน้นองค์ประกอบทางภาษาอยู่ 6 ด้านคือ 1) การฟัง 2) การอ่าน 3) การพูด 4) การเขียน 5) คำศัพท์ และ 6) ไวยากรณ์

4.2 ภาคปฏิบัติจริงในสนาม เน้นการฝึกปฏิบัติในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจที่จำเป็นหลัก ทั้ง 4 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และ ธุรกิจจัคนำเที่ยว

สื่อการฝึกอบรมที่ใช้คือ ตัวอย่างสถานการณ์ของการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจัคนำเที่ยว รวมทั้งการใช้สื่ออื่นๆ เช่น วิดิทัศน์ สไลด์ แผนภาพ แผนที่ และเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

5. การประเมินผล

การประเมินผลการฝึกอบรมมีดังนี้คือ

5.1 ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับ ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเข้าร่วมการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาฝึกอบรม และได้คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมากกว่าหรือเท่ากับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60

5.2 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดีขึ้นไป

3. ตอนที่ 3 : ผลการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตร

การประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ใช้การวิจัยแบบ One Group Pretest-Posttest Design โดยนำหลักสูตรไปใช้ฝึกอบรมผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โรงแรม เจริญธานีปรีนเซส ระหว่างวันที่ 5-25 พฤษภาคม 2548 เป็นเวลา 15 วัน วันละ 2 ชั่วโมง รวม 30 ชั่วโมง ณ ห้องฝึกอบรม โรงแรมเจริญธานีปรีนเซส จังหวัดขอนแก่น ผู้เข้าฝึกอบรมมีจำนวน 10 คน ให้การฝึกอบรมประกอบด้วยผู้วิจัย และวิทยากรชาวต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ 1 คน สรุปผลการประเมินการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้มีดังนี้

3.1 ผลการเข้าร่วมการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม

พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรม ทั้งหมด 10 คน เข้าร่วมการฝึกอบรมครบตามเวลาของการฝึกอบรม

3.2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.2.1 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.2.1.1 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ก่อนและหลังการฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยการหาค่าร้อยละและเปรียบเทียบกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test แสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรม ลำดับที่	ก่อนการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรม		Wilcoxon Signed Rank Test
	คะแนน (เต็ม 15 คะแนน)	ร้อยละ	คะแนน (เต็ม 15 คะแนน)	ร้อยละ	
1	4	26.67	12	80.00	Z = -2.371 p = .009
2	5	33.33	10	66.67	
3	6	40.00	10	66.67	
4	7	46.67	14	93.33	
5	7	46.67	10	66.67	
6	8	53.33	13	86.67	
7	12	80.00	12	80.00	
8	12	80.00	12	80.00	
9	13	86.67	14	93.33	
10	13	86.67	13	86.67	

จากตารางที่ 9 แสดงว่า 1) ก่อนการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 4 คน และต่ำกว่าร้อยละ 60 จำนวน 6 คน 2) หลังการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 10 คน 3) ผลการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test พบว่า หลังการฝึกอบรม คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง สูงวกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Z = -2.371 p = .009)

3.2.1.2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ก่อนและหลังการฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยการหาค่าร้อยละและเปรียบเทียบกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test แสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน คิดเป็นร้อยละกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรม ลำดับที่	ก่อนการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรม		Wilcoxon Signed Rank Test
	คะแนน (เต็ม 15 คะแนน)	ร้อยละ	คะแนน (เต็ม 15 คะแนน)	ร้อยละ	
1	4	26.67	11	73.33	Z = -2.670 p = .004
2	4	26.67	10	66.67	
3	7	46.67	11	77.33	
4	8	53.33	13	86.67	
5	9	60.00	9	60.00	
6	9	60.00	12	80.00	
7	10	66.67	14	93.33	
8	10	66.67	12	80.00	
9	12	80.00	14	93.33	
10	13	86.67	14	93.33	

จากตารางที่ 10 แสดงว่า 1) ก่อนการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 4 คน เท่ากับร้อยละ 60 จำนวน 2 คน และต่ำกว่าร้อยละ 60 จำนวน 4 คน 2) หลังการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 10 คน 3) ผลการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test พบว่า หลังการฝึกอบรม คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน สูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Z = -2.670, P = .004$)

3.2.1.3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยการหาค่าร้อยละและเปรียบเทียบกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรม ที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test แสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด คิดเป็น ร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรม ลำดับที่	ก่อนการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรม		Wilcoxon Signed Rank Test
	คะแนน (เต็ม 9 คะแนน)	ร้อยละ	คะแนน (เต็ม 9 คะแนน)	ร้อยละ	
1	4	44.44	6	66.67	Z = -2.919 p = .002
2	4	44.44	6	66.67	
3	4	44.44	6	66.67	
4	5	55.56	7	77.78	
5	5	55.56	7	77.78	
6	5	55.56	7	77.78	
7	6	66.67	8	88.89	
8	6	66.67	7	77.78	
9	7	77.78	8	88.89	
10	7	77.78	8	88.89	

จากตารางที่ 11 แสดงว่า 1) ก่อนการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 4 คน และต่ำกว่าร้อยละ 60 จำนวน 6 คน 2) หลังการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 10 คน 3) ผลการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test พบว่า หลังการฝึกอบรม คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด สูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Z = -2.919, p = .002$)

3.2.1.4 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ก่อนและหลังการฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยการหาค่าร้อยละและเปรียบเทียบกับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test แสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรม ลำดับที่	ก่อนการฝึกอบรม		หลังการฝึกอบรม		Wilcoxon Signed Rank Test
	คะแนน (เต็ม 9 คะแนน)	ร้อยละ	คะแนน (เต็ม 9 คะแนน)	ร้อยละ	
1	4	44.44	6	66.67	Z = -2.889 p = .002
2	4	44.44	6	66.67	
3	4	44.44	6	66.67	
4	4	44.44	6	66.67	
5	5	55.56	7	77.78	
6	5	55.56	6	66.67	
7	6	66.67	7	77.78	
8	6	66.67	8	88.89	
9	6	66.67	7	77.78	
10	7	77.78	8	88.89	

จากตารางที่ 12 แสดงว่า 1) ก่อนการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 4 คน และต่ำกว่าร้อยละ 60 จำนวน 6 คน 2) หลังการฝึกอบรม มีผู้เข้าฝึกอบรมที่มีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน ที่คิดเป็นร้อยละ สูงกว่าร้อยละ 60 จำนวน 10 คน 3) ผลการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ Wilcoxon Signed Rank Test พบว่า หลังการฝึกอบรม คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน สูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($Z = -2.889, p = .002$)

3.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

คะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม	
\bar{X}	4.54
S.D.	0.24
ระดับความพึงพอใจ	ดีมาก

จากตารางที่ 13 แสดงผลได้ดังนี้คือ หลังการฝึกอบรมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม เป็น 4.54 และ 0.24 ตามลำดับ หรือคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้วิจัยสรุป อภิปราย และเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.1 สร้างหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

1.2 ศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2. สรุปวิธีการดำเนินการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มี 3 ระยะ ดังนี้

2.1 การวิจัยระยะที่ 1 : การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

การวิจัยในระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัยศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว วิเคราะห์และสรุปเป็นขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และศึกษาความต้องการและจำเป็นของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว รวมทั้งหมด 5 คน ผู้วิจัยวิเคราะห์และสรุปเป็นข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (ฉบับร่าง) ในระยะที่ 2

2.2 การวิจัยระยะที่ 2: การสร้างหลักสูตร

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1) การสร้างหลักสูตร (ฉบับร่าง) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ได้จากการศึกษาในระยะเวลาที่ 1 มาสร้างหลักสูตร (ฉบับร่าง)

2) การตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร (ฉบับร่าง) เพื่อประเมินคุณภาพของหลักสูตร โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านหลักสูตร และการสอนภาษาอังกฤษ 3 ท่าน ประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรและความสอดคล้องของหลักสูตร

3) การทดลองใช้หลักสูตร (ฉบับร่าง) ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองใช้หลักสูตร โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart (1992) มี 4 ขั้นตอน คือ ขั้นวางแผน ขั้นปฏิบัติการ ขั้นสังเกต และขั้นสะท้อนการปฏิบัติ/ปรับปรุงแก้ไข โดยนำหลักสูตรไปทดลองใช้กับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน ทดลองใช้หลักสูตร ณ ศูนย์การค้ารามสแควร์ เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ

2.3 การวิจัยระยะที่ 3: การใช้หลักสูตรและการประเมินผลการใช้หลักสูตร

การวิจัยในระยะที่ 3 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นการวิจัยแบบ One Group Pretest-Posttest Design ผู้วิจัยนำหลักสูตรไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 10 คน ได้มาโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรม รวม 30 ชั่วโมง และเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมทำแบบสอบเพื่อวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ผู้วิจัยวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 และวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม และวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม และเก็บรวบรวมข้อมูลคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมทำแบบประเมินความพึงพอใจ หลังการฝึกอบรม

3. สรุปผลการวิจัย

ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีดังนี้คือ

3.1 ผลการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว สรุปได้ว่าการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมมี 7 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์ความต้องการและจำเป็นในการฝึกอบรม 2) การกำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม 3) การเลือกและจัดเนื้อหาสาระของการฝึกอบรม 4) การเลือกและจัดประสบการณ์การฝึกอบรม 5) การกำหนดวิธีการประเมินผลการฝึกอบรม 6) การนำหลักสูตรไปใช้ และ 7) การประเมินผลการใช้หลักสูตร และหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ 1) หลักการและเหตุผล 2) จุดมุ่งหมาย 3) โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร 4) การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม 5) การประเมินผล และพบว่าทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่มีความต้องการและจำเป็น คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน และมีเนื้อหาสาระที่เน้นความหมายและหน้าที่ของภาษา ครอบคลุมสถานการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อันได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจัดนำเที่ยว

3.2 ผลการสร้างหลักสูตร

ผลการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีองค์ประกอบ 5 ประการคือ 1) หลักการและเหตุผล 2) จุดมุ่งหมาย 3) โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร 4) การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม 5) การประเมินผล (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ค) และตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องขององค์ประกอบของหลักสูตร ซึ่งพบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดและมีความสอดคล้องกันทุกองค์ประกอบ

3.3 ผลการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตร

ผลการนำหลักสูตรไปใช้มีดังนี้คือ

1) ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน คิดเป็นร้อยละ กับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ร้อยละ 60 พบว่า หลังการฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนมีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน สูงกว่าร้อยละ 60 ผ่านเกณฑ์การฝึกอบรม

2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม พบว่า หลังการฝึกอบรม ผู้เข้าฝึกอบรมมีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน สูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจในระดับดีมาก

4. อภิปรายผล

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีประเด็นสำคัญและอภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้พบว่าธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่สำคัญมี 4 ธุรกิจคือ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจัดนำเที่ยว ดังที่ฉลอง พิมลสมพงษ์ (2542) ได้นำเสนอไว้ว่าธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่สำคัญมี 4 ธุรกิจ อันได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจโรงแรมที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจนำเที่ยว ในด้านทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่จำเป็นสำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ซึ่งเป็นทักษะหลักที่จำเป็นในการใช้ระหว่างปฏิบัติงาน จากการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่ามีความตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ทักษะหลัก คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน

และการเขียน โดยทักษะย่อยที่ต้องการฝึกมากคือทักษะการพูดเพื่อให้ข้อมูลและการสนทนาเพื่อสร้างความคุ้นเคย ทักษะการฟังเพื่อความเข้าใจและจับประเด็นเนื้อเรื่องจากการสนทนาและซักถาม ทักษะการอ่านเพื่อความเข้าใจและการสื่อสาร และทักษะการเขียนมุ่งให้สามารถเขียนเพื่อการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Hutchinson & Waters (1996) และงานวิจัยของสมลักษณ์ สุเมธ (2539) ที่มีความคิดเห็นว่าไม่ต้องเน้นเรื่องไวยากรณ์มากเกินไป ส่วนการใช้ภาษาตามวัตถุประสงค์และหน้าที่ของภาษา (Language functions) นั้น พบว่ามีความต้องการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ในการทักทาย การต้อนรับ การแนะนำตนเอง การให้ข้อมูล สารสนเทศ การให้คำแนะนำ การเสนอแนะ การให้ความคิดเห็น การอธิบาย การบอกทิศทาง การจอง การนัดหมาย การดำเนินการเกี่ยวกับกำหนดการเดินทาง การโต้ตอบโทรศัพท์ รวมทั้งการเสนอการให้ความช่วยเหลือต่อนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน เพื่อให้ใช้ภาษาที่เหมาะสมตามสถานการณ์และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bem (1984) ที่ว่าในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ซึ่งจะต้องคำนึงถึงการใช้ภาษาทั้งในแง่บริบทของภาษาและบริบทของสถานการณ์นั้นๆ

4.2 การสร้างหลักสูตร

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1 มาใช้ในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ที่ทำงานในธุรกิจเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว มีการนำผลสรุปจากการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีความต้องการและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน มากำหนดเป็นจุดมุ่งหมายและเนื้อหาสาระของหลักสูตร และเนื่องจากหลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรฝึกอบรม เสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมในหลักสูตรเกิดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และคาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรแล้วสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมได้อย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงดำเนินการพัฒนาหลักสูตรที่เน้นให้บรรลุผลในด้านการนำทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงตามแนวคิดของ Norton (1987), Delker, (1990) และ Watson, (1990) และ Sullivan (1995) ผู้วิจัยได้ใช้กลยุทธ์และแนวทางการฝึกอบรมที่กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และผู้วิจัยใช้การฝึกอบรมภาษาที่เน้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารและการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการสื่อสารขณะปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง ตามแนวคิดของ Littlewood (1981), Read (1984),

Wilkins (1985), Nunan (1988), White (1988), Rodgers (1989), Dubin and Olshtain (2000) และ Rabbini & Gakuen (2000)

ผลจากการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร พบว่า หลักสูตรมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบของหลักสูตรฝึกรอบรมที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และประเมินความสอดคล้องของแต่ละองค์ประกอบของหลักสูตรว่ามีความสอดคล้องกันทุกองค์ประกอบ การที่หลักสูตรมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เนื่องจาก ผู้วิจัยได้พัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาหลักสูตร ได้แก่ Tyler (1950), Taba (1962), Beauchamp (1981), Posner (1992), Marsh and Willis (1995), และ Tanner and Tanner (1995) และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาหลักสูตรฝึกรอบรม อันได้แก่ Beck (1986), Nadler (1986), ธีระ รุญเจริญ (2538), สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539), วิจิตร อาวะกุล (2540) และชูชัย สมิทธิไกร (2542), จงกลณี ชุตินาเทวินทร์ (2542), และสมคิด บางโม (2542) ทำให้ผู้วิจัยสามารถพัฒนาหลักสูตรฝึกรอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้อย่างเหมาะสมและมีความสอดคล้องกัน

4.3 การประเมินประสิทธิผลของหลักสูตร

ผู้วิจัยนำหลักสูตรไปใช้ โดยใช้การวิจัยแบบทดลอง One Group Pretest-Posttest Design กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของ โรงแรมเจริญธานีปรินเซส ระหว่างวันที่ 5-25 พฤษภาคม 2548 รวม 30 ชั่วโมง ณ ห้องฝึกรอบรม โรงแรมเจริญธานี ปรินเซส จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยเป็นผู้ให้การอบรม และชาวต่างประเทศที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่หนึ่งเป็นวิทยากรร่วม ผลการใช้หลักสูตรที่นำมาอภิปรายมีดังนี้คือ คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน หลังการฝึกรอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกรอบรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงว่า หลักสูตรฝึกรอบรมที่สร้างขึ้น สามารถเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวให้สูงขึ้นได้จริง ที่เป็นเช่นนี้มีเหตุผลสนับสนุนคือ หลักสูตรฝึกรอบรมที่พัฒนาขึ้นนั้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว เนื่องจากผู้วิจัยได้มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ความต้องการและจำเป็นในการใช้ ภาษาอังกฤษ จากผู้ที่ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว และใช้รูปแบบการฝึกรอบรมที่ เน้นผลของการปฏิบัติงานแบบ เน้นสมรรถนะ ตามแนวคิดของ Littlewood (1983), Read (1984), Wilkins (1985), Nunan (1988), White (1988), Rodgers (1989), Dudley-Evans (1997),

Dubin and Olshtain (2000), Rabbini & Gakuen (2000) ที่ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีโอกาสได้ฝึกการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล มีการกระทำภายใต้การอำนวยการของหัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย การจัดการฝึกอบรมมีระยะเวลาที่เหมาะสม มีการนิเทศอย่างใกล้ชิด และมีตารางการฝึกอบรมที่ชัดเจน ภายใต้การบริหารและประเมินผลอย่างเป็นระบบระเบียบ (William , 1986) ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ Vella (2002) ที่พบว่า หากเนื้อหาสาระ และวิธีการจัดการฝึกอบรมตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีการแสดงออกในการเรียนรู้มากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาขึ้นภายหลังการใช้หลักสูตร และถ้าได้มีการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมให้เหมาะสมกับผู้เข้าฝึกอบรมที่มีการศึกษาหลายระดับ จะทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคน ได้มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และจากการประเมินประสิทธิผลที่พบว่า หลังการฝึกอบรม ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนมีคะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ผ่านเกณฑ์การฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60 แสดงให้เห็นได้ว่าหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) การเตรียมการก่อนการใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ให้การฝึกอบรมมีความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก ดังนั้นผู้ให้การฝึกอบรมต้องศึกษารายละเอียดของหลักสูตรฝึกอบรมและเอกสารการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้ให้การฝึกอบรมจะได้มีความเข้าใจอย่างชัดเจน และได้มีการฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวให้ถูกต้อง เพื่อให้สามารถจัดการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรมีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะด้านเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นเร่งด่วนและสอดคล้องกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ อาทิเช่น ทักษะในการให้บริการแก่ชาวต่างประเทศ ทักษะการให้การช่วยเหลือในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น

3) ควรมีการนำหลักสูตรไปใช้กับผู้ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดที่มีธุรกิจการท่องเที่ยว ได้แก่ พัทยา ภูเก็ต กระบี่ เป็นต้น เป็นการศึกษาถึงประสิทธิผลของหลักสูตรนี้เมื่อนำไปใช้ในพื้นที่อื่นๆ ซึ่งจะได้นำข้อมูลมาพัฒนาหลักสูตรต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเปรียบเทียบผลของการใช้กระบวนการฝึกอบรมหลักสูตรที่เน้นความสามารถ (Competency-based Training) กับการใช้กระบวนการฝึกอบรมหลักสูตรที่เน้นกระบวนการฝึกอบรมหลักสูตรที่เน้นงาน (Task-Oriented Training) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลระหว่างหลักสูตรที่เน้นความสามารถและเน้นงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มความสามารถ ทักษะ หรือ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้นำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

2) ควรศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่สามารถประหยัดทั้งงบประมาณและเวลา ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมแบบการประชุมทางไกล ผ่านเครือข่ายในประเทศ (Teleconference) เป็นต้น ซึ่งหลักสูตรนี้จะทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมได้โดยไม่ต้องเดินทางและสามารถทำงานได้ตามปกติ ซึ่งทำให้ประหยัดงบประมาณและเวลา

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2535). การฝึกอบรมครูในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2535-2544). กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- เครือวัลย์ ลีมอภิชาด. (2531). หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา: แนวทางการวางแผน การเขียนโครงการและการบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สยามศิลป์การพิมพ์.
- จุไร ชุมรวม. (2538). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพของบุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏ เรื่องการสร้างและพัฒนาการทำงาน. ปรินญาณิพนธ์ การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาหลักสูตรและการบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จงกลณี ชุตินาเทวินทร์. (2542). การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียนมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. (2539). การพัฒนาหลักสูตร: หลักการและแนวทางปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: อลิ้นเพชร.
- ฉลอง พิมลสมพงษ์. (2542). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยรัตน์ หลายวัชระกุล. (2547). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างภาวะผู้นำทางการเรียนการสอนสำหรับผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ซุณหเดช พรหมเสรณี และคณะ. (2547). รายงานฉบับสมบูรณ์แผนปฏิบัติการกิจกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: บริษัทคอร์แพลนนิ่งแอนดี้ดีเวลลอปเม้นท์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2548). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ = **Personnel Training in Organizations**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เขาว์ อินโย. (2543). การวิจัยทางการศึกษา. เลย: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเลย.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2545). รายงานประจำปี 2544 ธนาคารกสิกรไทย. กรุงเทพฯ: สโตร์กราฟฟิค.
- ธีรารัง บัวศรี. (2542). ทฤษฎีหลักสูตร: การออกแบบและพัฒนา. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ธีระ รุณเจริญ. (2538). การจัดการฝึกอบรมด้านการบริหาร. ขอนแก่น: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์. (2540). **ออกแบบการวิจัย(ฉบับปรับปรุง)**.
กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2540). **กลยุทธ์ในการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- พีรศักดิ์ วรสุนทร ไรสด และคณะ. (2545). **รายงานฉบับสมบูรณ์: กรณีศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ
การพัฒนาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ตรัง สตูล และพัทลุง**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัย
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด และคณะ. (2544). **รายงานฉบับสมบูรณ์: โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ
การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- มนสิข สิทธิสมบูรณ์. (2546). **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการวิจัยในชั้นเรียน**. วิทยานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มนูญ ชัยพันธ์. (2548). **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องการสร้างหน่วยการเรียนรู้แบบบูรณาการ
สำหรับครูประถมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตร
และการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุวดี ฤาษา. (2536). **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนแบบที่ใช้ปัญหาเป็นหลัก สำหรับ
อาจารย์พยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัย
และพัฒนาหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). **การฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2540). **กระบวนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ:
สุวีริยสาส์น.
- สงบ บุญมาก. (2542). **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับสุริยปราสาทสำหรับครูประถม
ศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สังัด อุทรานันท์. (2532). **พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหาร
การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด เมตไตรพันธ์. (2530). **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสมรรถภาพการทำงานเป็นกลุ่ม
สำหรับผู้นำท้องถิ่นระดับหมู่บ้านในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร
ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมคิด บางโม. (2545). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรรย์ วัฒนแก้วทุ่ง. (2539). **เทคนิคการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: ซี เอ็นยู เคชั่น จำกัด.
- สมพร หวานเสร็จ. (2545). **การพัฒนาหลักสูตรอบรมผู้ประกอบการเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในระดับปฐมวัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมลักษณ์ สุขเมธ. (2539). **การพัฒนาหลักสูตรเสริมทักษะภาษาอังกฤษแบบเน้นงานปฏิบัติ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ในโรงเรียนเอกชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธิดา สังฆรักษาสัตย์. (2543). **การพัฒนาหลักสูตรมัลติเทคนิคนำเสนอเพื่อเขตอุตสาหกรรมและพื้นฐานอาชีพ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธนู ศรีไสย์. (2539). **การวางแผนพัฒนาหลักสูตร**. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมิตร คุณานุกร. (2523). **หลักสูตรและการสอน**. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2544). **จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่**. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2544). **จิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำเร็จ บุญเรืองรัตน์. (2539). **ทฤษฎีการวัดและประเมินผลการศึกษา. (ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สยามศึกษา จำกัด
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2544). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)**. กรุงเทพฯ: รัฐสภา.
- องอาจ พงษ์พิสุทธิบุปผา. (2541). **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมผู้นำทางการเกษตรสำหรับนักเรียนโครงการอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาชนบท (อศ.กข.)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการบริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

- Beauchamp, G. (1981). **Curriculum Theory**. Illinois: P.E. Peacock Publisher.
- Berns, M.S. (1984). Functional approaches to language and language teaching: Another look. In Savignon, S., & Berns, M.S.(Eds.). **Initiatives in communicative language teaching. A book of readings**. (pp. 3-21). Reading, PA: Addison-Wesley.
- Bloom, B.S. (1976). **Taxonomy of Education Objective**. London: David McKay Company.
- Bobbitt, F. (1918). **The Curriculum**. Boston: Houghton Mifflin.
- Clark, J.L. (1987). Classroom Assessment in a Communicative Approach. **British Journal of Language Teaching**, 25(1), 9-19.
- Cronbach, L.J. (1983). **Essentials of Psychological Measurement**. New York: Harper & Law.
- Davies, I.R. (1976). **Objective in Curriculum Design**. London: McGraw-Hill Book Company.
- Delker, P.V. (1990). **Basic Skills Education in Business and Industry: Factors for Success or Failure**. USA: Contractor Report, Office of Technology Assessment, United States Congress.
- Dubin, F. & Olshstein, E. (2000). **Course Design: Developing Programs and Materials for Language Learning**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dudley-Evans, T. (1997). **Developments in English for Specific Purpose**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Foyster, J. (1990). **Getting to Grips with Competency-Based Training and Assessment**. Leabrook, Australia.:TAFE National Centre for Research and Development.
- Fullan, M. (1982). **The Meaning of Educational Change**. New York: Teachers' College Press.
- Galloway, Ann. (2000). **Communicative Language Teaching: An Introduction And Sample Activities**. Retrive Jan 15, 2000, from <http://www.cal.org/ericcll/digest/gallow01.html>
- Gange, R.M., Briggs, L.J., & Wager, W.W. (1992). **Principles of Instructional Design**. Philadelphia: Harcourt Brace Jovanovich College Publisher.
- Heckman, R.T. (1995). **A Conceptual Framework for the Design of two-year Postsecondary Technical Education Curriculum from A cognitive science Perspective Occupational Education**. Ph.D. Dissertation, Curriculum and Instruction, Spalding University.

- Hutchinson, T., & Waters, A. (1996). **English For Specific Purposes: A Learning Centred Approach**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Johnson, R.E. (1982). **Commicative Syllabus Design and Methodology**. Oxford: Pergamon Press.
- Joyce, B., & Wiel, M. (1986). **Model of Teaching**. London: Prentice Hall International.
- Jucius, M.J. (1990). **Personal management**. Illinois: Richard D Irwin.
- Kauchack, P., & Eggen, P.D. (1998). **Learning & Teaching**. Boston: Allyn & Bacon.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (1992). **The action research planner**. Victoria: Daekin University Press.
- King, V.C. (1996). **Engaging community members in constructivist learning: Parent involvement in the development of a middle school science curriculum**. Ph.D. Dissertation, Curriculum and Instruction, Columbia University Teachers College.
- Krahnke, K. (1987). **Approaches to Syllabus Design for Foreign Language Teaching**. Englewood Cliffs: Prentice Hall Regents.
- Larsen-Freeman, D. (1986). **Techniques and Principles in Language Teaching**. Oxford: Oxford University Press.
- Littlewood, W.T. (1981). **Language Teaching. An Introduction**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Littlewood, W.T. (1983). **Communicative approach to language teaching methodology (CLCS)**. Dublin: Dublin University Trinity College, Centre for Language and Communication Studies.
- Long, R.W., & Russell, G. (1999). Student Attitudinal Change over an Academic Year. **The Language Teacher**, 23(10), 17- 27.
- Long, M.H. (1990). **Task, Group, and Task-Group Interaction**. Singapore: SEAMEO Regional Language Center.
- Lyons, J. (1987). **Language and Linguistic**. New York: Cambridge University Press.
- Markee, N. (1997). **Managing Curricular Innovation**. New York: Cambridge University Press.
- Marsh, C., & Willis, G. (1995). **Curriculum: Alternative Approaches, Ongoing Issues**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc.

- McNeil, J.D. (1981). **Curriculum: A Comprehensive Instruction**. Boston: Little Brow and Company.
- Morrow, K.E. (1990). **Communicative in the Classroom**. London: Longman Group.
- Morrow, K.E., & Schocker, M. (1987). Using Texts in a Communicative Approach. **ELT Journal**, 41(4), 248-56.
- Nadler, L. (1986). **Designing Training Program: The Critical Events Model**. New York: Addison-Wesley.
- Norton, R.E. (1987). **Competency-Based Education and Training: A Humanistic and Realistic Approach to Technical and Vocational Instruction**. Chiba City:ERIC: ED 279910.
- Nunan, D. (1988). **The Learner-Centred Curriculum**. Cambridge: Cambridge University Press.
- _____. (1988). **Syllabus Design**. Oxford: Oxford University Press.
- _____. (1994). **The Language Teacher as Decision-Making: A Case Study**. Oxford: Oxford University Press.
- Owens, R.E. (1996). **Language Development**. New York: Prentice-Hall, Inc.
- Posner, G.J. (1992). **Analyzing the Curriculum**. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Prabhu, N.S. (1987). **Second Language Pedagogy**. Oxford: Oxford University Press.
- Provus, M.M. (1971). The Discrepancy Evaluation Model. In Tyler, P.A., and Cowley, D.M. (Eds). **Readings in Curriculum Evaluation**. Iowa: Brown Company Publisher.
- Rabbini, R., & Gakuen, B. (2000). An Introduction to Syllabus Design and Evaluation. **The Internet TESL Journal**, 8(5), Retrieved May 21, 2002, from <http://iteslj.org/Articles/Rabbini-Syllabus.html>.
- Read, J.A. (1984). **Trends in Language Syllabus Design**. Singapore: Singapore University Press.
- Richards, J.C.,& Rodgers, T.S. (1986). **Approaches And Methods In Language Teaching**. Cambridge: Cambridge University Press.

- Rodgers, T.S. (1989). *Syllabus Design, Curriculum Development and Polity Determination*. In Johnson, D. (Eds.). **The Second Language Curriculum**. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Saylor, J.G. (1981). **Curriculum Planing for Better Teaching and Learning**. New York: Holt, Rinhart and Winston.
- Saylor, J.G., Alexander, W., & Lewis, A.J. (1981). **Curriculum Planning for Better Teaching and Learning**. 4th ed. New York: Holt, Rinehart and Wilston.
- Scot, W.G. (1991). **Human Relations and Organization Behavior**. New York: McGraw.
- Scriven, M. (1967). The Methodology of Evaluation. In Worthen, B.R. (Eds.). **Educational Evaluation**. Belmont: Wads Worth.
- Stake, R.E. (1969). **Evaluation the Art in Education : A Responsive Approach**. Ohio: Charles E Meril Columbus.
- Sternberg, R.J., & Williams, W.M. (2002). **Educational Psychology**. 5th. Boston: Allyn and Bacon.
- Stufflebeam, D.L. (1971). **Educational Evaluation and Decision**. Itaca, IL: F.E. Peacock.
- Sullivan, R. (1995). **The Competency-Based Approach to Training JHPIEGO Strategy paper**. Retrived Jan 21, 1995 from <http://www.reproline.jhu.edu/english/6read/6training/cbt/cbt.htm>
- Swan, M. (1985). A Critical Look at the Communicative Approach . **ELT Journal**, 39(1), 2-12.
- Taba, H. (1962). **Curriculum Development : Theory and Practice**. New York: Harcourt, Brace & World.
- Tanner, D., & Tanner, L. (1995). **Curriculum Development: Theory into Practice**. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Terrell, T.D. (1991). The Role of Grammar Instruction in a Communicative Approach. **Modern Language Journal**, 75(1), 52-63.
- Todd, W.R. (2001). **Task-based Learning and Curriculum Innovation**. Bangkok:MUTT
- Tyler, R.W. (1950). **Basic Principle of Curriculum and Instruction**. Chicago: University of Chicago Press.

- Uecker, J.H. (1996). **How teachers evaluate a curriculum developed in-house: Focused interviews with six teachers**. Ph.D. Dissertation, Curriculum and Instruction, The University of Arizona.
- Watson, A. (1990). **Competency-Based Vocational Education and Self-Paced Learning**. Sydney, Australia: Technology University:
- White, R.V. (1988). **The ELT Curriculum: Design, Innovation and Management**. Oxford: Blackwell.
- Widdowson, H.G. (1978). **Teaching Language As Communication**. Oxford: Oxford University Press .
- _____. (1979). **Explorations in Applied Linguistics**. London: Oxford University Press.
- Wilkins, D.A . (1985). **Notional Syllabus**. London: Oxford University Press.
- William, R.V. (1986). **Strategic Management**. Sydney: Prentice Hall.
- Willis, D. (1993). **The lexical Syllabus: A New Approach to Language Teaching**. London: Harper Collins Publishers.
- Wulf, K.M., & Schave, B. (1984). **Curriculum Design: A Handbook for Educators**. Illinois: Scot, Foresman and Company.
- Yalden, J. (1987). **The Communicative Syllabus Evolution, Design and Implementation**. London: Prentice-Hall International.
- _____. (1987). **Principles of Course Design for Language Teaching**. Cambridge: Cambridge University Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษ
เพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการ
ท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น
ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือปริญญาโททางการศึกษา และมีประสบการณ์
ทางด้านหลักสูตรและการสอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษา จำนวน 3 ท่าน ดังนี้คือ

1. ผศ. ดร. บำรุง โตร์ตัน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. ผศ.ดร. สนใจ ไชยบุญเรือง คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย
3. ผศ. กำจร ใจบุญ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินคุณภาพของหลักสูตร

แบบประเมินคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวฉบับนี้ ใช้ประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องขององค์ประกอบของหลักสูตร แบบประเมินมี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร

ตอนที่ 2 แบบประเมินความสอดคล้องของหลักสูตร

ตอนที่ 1 แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร

ขอให้ท่านพิจารณาความเหมาะสมของหลักสูตรโดยพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | รายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | รายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมมาก |
| 3 | หมายถึง | รายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | รายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมน้อย |
| 1 | หมายถึง | รายการประเมินนั้นมีความเหมาะสมน้อยที่สุด |

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
1. หลักการและเหตุผล					
1.1 กล่าวถึงความเป็นมาและความจำเป็นของหลักสูตรได้อย่างสมเหตุสมผล					
1.2 หลักการที่ให้ไว้สอดคล้องกับแนวคิดในการสอนภาษา					
1.3 การใช้ภาษาในการเรียบเรียงหลักการและเหตุผลเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย มีความต่อเนื่อง สามารถให้ภาพรวมของหลักสูตรได้					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
2. จุดมุ่งหมาย					
2.1 จุดมุ่งหมายที่กำหนดมีความเหมาะสม					
2.2 จุดมุ่งหมายครอบคลุมสิ่งสำคัญในการสอนภาษา					
2.3 จุดมุ่งหมายที่กำหนดมีความชัดเจนนำไปสู่การปฏิบัติได้					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
3. โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร					
3.1 มีความชัดเจนและมีความเป็นไปได้					
3.2 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับของผู้เข้าฝึกอบรม					
3.3 เนื้อหาเหมาะกับผู้เข้าฝึกอบรมและบริบทของการใช้ภาษา ในสถานการณ์จริง					
3.4 ใช้เวลาเหมาะสมกับเนื้อหา					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
4. การจัดประสบการณ์การฝึกรบ					
4.1 เสนอวิธีการฝึกรบเหมาะสมกับจุดมุ่งหมาย					
4.2 ให้แนวทางในการจัดการฝึกรบไว้อย่างชัดเจน					
4.3 จัดการเรียนรู้โดยยึดผู้เข้าฝึกรบเป็นศูนย์กลาง					
4.4 กล่าวถึงขั้นตอนของการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ไว้อย่างชัดเจน					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
5. การประเมินผล					
5.1 เสนอหลักเกณฑ์การวัดและประเมินผลได้อย่างเหมาะสม					
5.2 การวัดและการประเมินผลสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย					
5.3 มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินความสอดคล้องของหลักสูตร

ขอให้ท่านพิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตร โดยพิจารณาในองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

รายการประเมิน	สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
1. ความสอดคล้องระหว่างหลักการและเหตุผลกับ จุดมุ่งหมาย			
2. ความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมายกับโครงสร้าง เนื้อหาสาระของหลักสูตร			
3. ความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างเนื้อหาสาระของ หลักสูตรกับการจัดประสบการณ์การเรียนรู้			
4. ความสอดคล้องระหว่างการจัดประสบการณ์การ เรียนรู้กับการประเมินผล			
5. ความสอดคล้องภายในของแต่ละหน่วยการเรียนรู้			
5.1 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 1			
5.2 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 2			
5.3 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 3			
5.4 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 4			
5.5 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 5			
5.6 ความสอดคล้องภายในของหน่วยที่ 6			

แบบบันทึกเหตุการณ์การฝึกอบรม

แผนการฝึกอบรมหน่วยที่..... เรื่อง.....

วันที่.....เวลา..... ผู้บันทึก.....

คำแนะนำ

แบบบันทึกเหตุการณ์การฝึกอบรมใช้สำหรับบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่จัดฝึกอบรม โดยให้บันทึกกิจกรรมที่สามารถสังเกตได้จากการทำการฝึกอบรมทั้งของผู้ให้การฝึกอบรมและผู้เข้าฝึกอบรม การใช้สื่อการสอน รวมทั้งบรรยากาศในขณะที่ฝึกอบรม

1. ชั้นนำเข้าสู่การฝึกอบรม

.....
.....
.....
.....

2. ชั้นฝึกอบรมฝึกอบรม

.....
.....
.....
.....
.....

3. ชั้นสรุปฝึกอบรม

.....
.....
.....
.....

หมายเหตุ

(.....)

ผู้บันทึก

ชุดที่ 1 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง

English for Tourism Test

Listening Comprehension Section

Time Allowed: 30 minutes
Number of Questions: 15 items

Instructions: Write all your answers on the answer sheet

Remember to answer all the questions. If you are having trouble with a question, skip it and return to it later.

Listening Comprehension Section

In this section of test, you will have the chance to show how well you understand spoken English. There are four parts to this section, with special directions for each part.

Part I Picture

Direction: In your test book, you will see picture. On the cassette tape/CD, you will hear 4 statements. Choose the statement that more closely matches the picture and fill in the corresponding oval on your answer sheet.

1



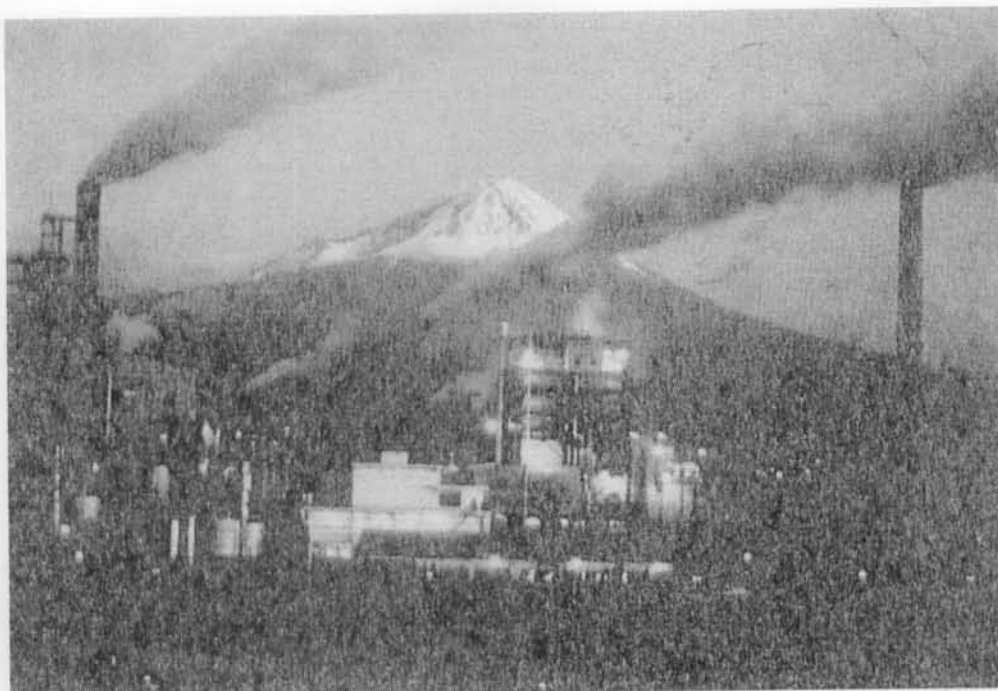
2



3



4



5



Part II Question-Response

Directions: On the cassette tape/CD, you will hear a question and 3 possible answer. Choose the answer that most closely answer the question and fill in the corresponding oval on your answer sheet.

6. Make your answer on your answer sheet.
7. Make your answer on your answer sheet.

Part III Short Conversations

Directions: On the cassette tape/CD, you will hear a short conversation. In your test book, you will see a question and four possible answer. Choose the best answer to the question and fill in the corresponding oval on your answer sheet.

8. What does the woman have?
 - a. A view of the park.
 - b. A view of the parking lot.
 - c. A beautiful desk.
 - d. An overlooked office.
9. Which flight does the man have tickets for?
 - a. The 2:00
 - b. The 4:00
 - c. The 5:00
 - d. The 7:00
10. What is the woman's job?
 - a. Tour guide.
 - b. Desk clerk.
 - c. Housekeeper.
 - d. Waitress.

Part IV Short Talks

Directions: On the cassette tape/CD, you will hear a short talk. In your test book, you will see several questions on the talk and four possible answer. Choose the best answer to the question and fill in the corresponding oval on your answer sheet.

11. What kind of subway station is Downtown Central?
 - a. A suburban station.
 - b. A transfer station.
 - c. A through station.
 - d. A rural station.

12. What is the first thing the receptionist should do for a visitor?
- Say hello.
 - Ask his name.
 - Have him sign the book.
 - Call the person he is visiting.
13. Where should the visitor wait while you are calling?
- By the desk.
 - Outside.
 - In the office.
 - In the lobby.
14. What is the largest group that the conference center can handle?
- Ten.
 - Twenty.
 - One hundred.
 - Two hundred.
15. Where do participants stay while attending the conference?
- At a nearby hotel.
 - At their own house.
 - In the center's guest rooms.
 - In town.

ชุดที่ 2 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการอ่าน

English for Tourism Test
Reading Comprehension Section

Time Allowed: 30 minutes
Number of Questions: 15 items

Instructions: Write all your answers on the answer sheet

Remember to answer all the questions. If you are having trouble with a question, skip it and return to it later.

Reading Comprehension Section

Directions: In your test book, you will see a reading passage followed by several questions. Each question has four answer sheets. Choose the best answer to the question and fill in the corresponding oval on your answer sheet.

Low Airfares		
New York	Berlin	\$249
New York	San Francisco	\$139
New York	Bombay	\$438
Washington	Rome	\$279
San Francisco	Paris	\$356

All flights make at least one stop with a change of aircraft. Tickets must be purchased two weeks in advance. Once ticketed any alteration will cost \$25.00. No refunds.

1. How early do you have to purchase your ticket in order to get the lowest fare?
- One day.
 - One week.
 - Ten days.
 - Fourteen days.

2. If you want to change your ticket, what do you have to do?
 - a. Trade tickets at the airport.
 - b. Buy a new ticket.
 - c. Pay a \$25 change.
 - d. Fly with another airline.

To save you time on your phone calls, our concert and theater complex has installed an automated phone system. Special phone lines now link you directly with a trained representative for each of our services.

After calling our main number,
dial 1 to purchase individual tickets;
dial 2 to purchase tickets for groups and organizations;
dial 3 to request a schedule of events; and
dial 4 to inquire about special services for the disabled.

Line 5 is available for other information not covered by these categories.

3. Why was the automated phone system installed?
 - a. It is cheaper.
 - b. It is more private.
 - c. It is friendlier.
 - d. It is faster.
4. Which service does dialing 2 connect you to?
 - a. Requesting a schedule
 - b. Services for the disabled
 - c. Purchasing group tickets
 - d. Purchasing individual tickets
5. If your inquiry is not in these categories, what can you do?
 - a. Dial 5
 - b. Stay on the line
 - c. Call the main number again
 - d. Ask for the call to be transferred

Delicious Foods Corporation said it will raise prices an average of three percent for 19 different brands of jams and jellies. This is the second increase in eight months. The company attributes this recent rise to higher prices for the fruits and vegetables, due to the dry weather last spring.

6. How many increase has the company recently made?
- One increase in six months
 - Two increase in eight months
 - One increase in twelve months
 - Two increase in eighteen months
7. Why has the price of fruits and vegetables risen?
- the farmers want more money.
 - There were floods last summer.
 - the weather last spring was dry.
 - They can't ship the food.

Careers in
HOTEL & RESTAURANT MANAGEMENT
Learn
professional hospitality
at our training institute!

- 6–12 month certificate programs
- Classes days, nights, or weekends
- Job placement assistance upon completion

Classes begin April 1. Call the school for further information.

8. What should you do if you want to know more?

- a. Visiting classes
- b. Meet some graduates
- c. talk to employers
- d. Call the school

If you want to advance in your career, you will have to make some careful decisions about which jobs you take. Evaluate a job offer for the value it has to your career. It may mean sacrifices at first. You may have to move to a different region or a different country to get a job that is right for you. You may have to work late hours, at least temporarily. You might even have to take a lower salary for a job that offers you the experience that you need. But you should never accept a job if it is not

related to your career goals.

Accepting a job that is not within your career path will not give you the training or experience you need or want. You will find yourself frustrated in such a position and consequently will not perform your best. This will have an effect on the people around you, who will not feel as if you are being part of the team. The best advice is to think carefully before accepting any position and make sure the job is one you want to have.

9. What kind of job should you never accept?

- a. One not related to your career goals
- b. One that requires a long commute
- c. One that has a negative effect on people around you
- d. One that makes you work hard

10. What is wrong with taking a job outside your career path?

- a. You will earn less.
- b. You won't perform as well.
- c. People will give you advice.
- d. You will be part of a team.

11. What is the author's best advice?

- a. Take the first job offered.
- b. Consider changing careers.
- c. Don't work with other people.
- d. Think before accepting a job.

<i>The Palmer Hotel</i>	
Room Type and Daily Rate (tax not included)	
Double <u>\$86.00 per night</u>	
Arrival Date <u>4-25</u>	Number of Rooms <u>1</u>
Departure Date <u>4-28</u>	Confirmation Number <u>24-0726</u>
Guest <u>2</u>	Check-in time is 3:00 p.m. Check-out time is 1:00 p.m.
Arrival Time <u>4:00p.m.</u>	
Guest Name: <u>Mr. & Mrs. R. Wolf</u>	

12. What is this card used?
- To register at a hotel
 - To reserve space at a convention
 - To receive messages
 - To check out
13. What kind of room has been requested?
- A single room
 - A double room
 - A comfortable room
 - A quiet room
14. What is added to the daily room rate?
- A service fee
 - A reservation charge
 - Tips for the maid
 - Tax
15. In what months does the guest leave the hotel?
- January
 - February
 - March
 - April

ชุดที่ 3 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด

English for Tourism Test

Speaking Section

Time Allowed: 10 minutes
Number of Questions: 1 item

Instructions: Response and conduct the following matters.

In this section of test, you will have the chance to show how well you understand spoken English. There is information about car-hire arrangement.

Direction: In your test book, you will see the situation given. Response and conduct a conversation on the phone and talk about the details of a car-hire arrangement.

Setting: Car-hire arrangements

Task: 1. The customer (a test maker) should ask about the following details by making up the exact details of your holiday group as follows:

- Suitable cars for different number of people
- Cost per week and per day of different cars
- Possibility of upgrading (and how much)
- What is not included

At the end, choose a car which suits your needs.

ALAMO RENT-A-CAR PRICES

Vehicle Type	Vehicle Group	Season	Vehicle Price	
			Per week	Per day
Economy	E4	Low	75	25
		High	100	40
Compact	C4	Low	100	40
		High	140	60
Midsize	M4	Low	180	60
		High	180	90
Full size	F4	Low	180	80
		High	210	105
Luxury, Convertible, or Minivan	LX	Low	360	150
		High	420	200

Prices and supplements shown are in US\$ per car. Prices are exclusive of gasoline, insurance, and taxes.








You will be allocated a vehicle according to the number of people in your party (see paragraph headed Car allocation). To upgrade to a larger vehicle, the supplement may be calculated by taking the difference between your allocated car group and the group you require: e.g. a party of three will be allocated a group E4 car. To upgrade to a group M4 the supplement will be \$50 per week or \$12 per day in low season.

Low Season

Departures on or between 01 Jan - 14 Jul and 21 Aug - 19 Dec

High Season

Departures on or between 15 Jul - 20 Aug and 20 Dec - 31 Dec

Your choice of cars	Car allocation <i>The number of people in your party determines the car type included in your flight price</i>	Suggested maximum capacity
Economy GEO Metro or similar	A party of up to two adults or two adults and two children will be allocated a two-door Economy car (E4).	
Compact Chevrolet Cavalier or similar	A party of up to three adults and one child will be allocated a two-door Compact car (C4). A party of four adults will be allocated a four-door Compact car (C4).	
Midsize Pontiac Grand Am or similar	A party of up to four adults and one child will be allocated a four-door Midsize car (M4). Parties larger than this will be allocated more than one car.	
Full size Oldsmobile Ciera or similar	Available for any party size subject to payment of a supplement to upgrade.	
Luxury Cadillac Sedan De Ville or similar	Available for any party size subject to payment of a supplement to upgrade.	
Convertible Pontiac Sunbird or similar	Available for any party size subject to payment of a supplement to upgrade.	
Luxury Minivan Chevrolet Astrovan or similar	Available for any party size subject to payment of a supplement to upgrade.	

2. Car-hire representative (a test taker) should use the information given to answer the customer's questions. Make sure you give detailed answers and check that your customer has the correct information. At the end, suggest a car to suit your customer's needs.

(Adapted from Keith , Harding. **Going International English Tourism.** Oxford: Oxford University Press,2003.p.178)

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการพูด

9	<p>Handles all general speech situations, as well as those in own specialist areas, with confidence and competence similar to those in mother tongue. An exceptional level of speaking. Message required is completely conveyed with total relevance and language. Spoken text is coherently organised with suitable use of topic and language. Spoken text is coherently organised with interactions without undue hesitations. Style effectively interaction. Complete accuracy apart from occasional 'slips of tongue'. Little L1 accent and appropriate use of idiom contribute to overall impression.</p>
8	<p>Handles a full range of speech situations with confidence and competence approaching that in L1. Message required is effectively conveyed, with interesting and attractive treatment of topic. Message well adjusted to listener's knowledge of topic and language. Spoken text is well organised with good sequencing and cohesion. Conversation well sustained. Style well adjusted to context. Fluency is good with few false starts or hesitations. Language repertoire good, with few 'slips of the tongue' Residual L1 accent but pronunciation, intonation and stress patterns all assist communication.</p>
7	<p>Handles a wide range of speech situations with good confidence and competence. Message is clearly conveyed and with interest. Presentation and interaction relevant and appropriate to listener's knowledge of topic and language. Spoken text is clearly organised with suitable sequencing and cohesion. Occasionally lacks fluency and flexibility, with some lapses of appropriacy and linguistic uncertainty. Uses coping strategies effectively. Uses a wide language repertoire with occasional lapses of accuracy. Speech features influenced by L1 but these in no way affect communication.</p>

6	<p>Handles moderate-level speech situations with good confidence and competence, but some problems with higher-level situations. Message adequately conveyed. Basic communication is adequate but some restrictions in participant because of language limitations. Spoken text is adequately appropriate style. Noticeable false starts, hesitations and reformulations. Uses a fair language repertoire. Accuracy and usage good in spite of noticeable lapses. Marked L1 speech features but these rarely affect essential communication.</p>
5	<p>Handles moderate speech situations with adequate confidence and competence. Message is broadly conveyed but with little subtlety and some loss of detail. Some difficulties in initiating and sustaining conversation. Interaction needs repetition and clarification. Spoken text organisation is hesitations and lapses in fluency, but these do not interfere with basic communications. Uses a moderate language repertoire, but has to search for words and use circumlocutions. Fairly frequent errors in accuracy. Obvious L1 accent and speech features. Limitations impair communication at times.</p>
4	<p>Handles simple speech situations with good confidence and competence, but some problems with moderate-level situations. Conveys short, simple repetition and clarification. Responds adequately to structured conversation but restricted in freer interaction. Spoken text organisation is haphazard and lapses require frequent repair. Little stylistic variation. Communication adequately conveys the speaker's gist. Frequent false starts and hesitations. Uses a limited language repertoire with little variety. Frequent errors. Heavy L1 accent. Language limitations impede intelligibility.</p>
3	<p>Handles simple speech situations with adequate confidence and competence, but many problems with moderate-level situations. Conveys basic survival messages, but lacks clarity and interest. Communication breaks down as language constraints interfere with message. Little text organisation or flexibility of response. Little appreciation of style. Restricted to handling basic facts. False starts and hesitations impair communication and usage shortcomings cause very frequent problems with communications.</p>

2	<p>Handles simple speech situations with erratic confidence and competence. Conveys the shortest, simplest and most factual aspects of the message. Responses often irrelevant. At the margins of communication. Spoken text organisation restricted to responses to predictable gambits or expressing basic needs. Sympathetic interlocutor is needed to maintain communication. No stylistic variation. Has a very narrow language repertoire of isolated words and phrases. Language inaccuracies and pronunciation shortcomings make spoken communication quite difficult.</p>
1	<p>Handles only the simplest speech situations, eg. Giving name, nationality, etc in structured situations. Any message is difficult to decipher; or at the lowest level, not enough evidence to assess proficiency. Produces spoken texts which are little more than a string of words or groups of words without coherence. Little or no proficiency in dialogue. At the lowest level, unable to take part in dialogue, providing inadequate speech for proper assessment. Has only the most basic language repertoire, with little or no evidence of a functional command of the language. L1 speech features and limited language make speech very difficult to comprehend.</p>

ชุดที่ 4 แบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน

English for Tourism Test

Writing Section

Time Allowed: 30 minutes
Number of Questions: 1 item

Instructions: Write all your answers on the answer sheet

In this section of test, you will have the chance to show how well you understand formal English.

Direction: In your test book, you will see hotel memo. Read and write a letter in answer to the customer enquiry.

Setting: Hotel Front Office

Front Office staff:

Hotel personnel who response for the customer inquiry about room rate, discount and confirmation.

Task: Write a letter in answer to the customer enquiry by using the information in the memo in the case of one businessman staying in an Executive Plus room for three nights (not a corporate client) and follow this structure:

Paragraph 1: Thank the enquirer for their letter
Paragraph 2: Explain the basic room rate
Paragraph 3: Explain details of any discount you are able to offer
Paragraph 4: Ask for confirmation
Paragraph 5: Closing remark

Memo

Grand Hotel

From: The General Manager Date: November 29, 2002
To: All Front Office staff Subject: Pricing policy

It is clear that some clarification of our policy on pricing and room rate is needed.

Basic Rates

We have a basic rate for all room types. However, it is common for different rates to be charged. This is because the Sales and Marketing Department negotiates special rates for different agents, corporate clients, and other clients.

The basic rates are:

Standard room: 3,500(double) Luxury/Executive Plus: 4,500 baht
(double) Suite: Individually priced

Standard discounts

Weekend rate (Fri/Sat or Sat/Sun): 15% discount
Weekly rate: seven nights for the price of five

Specially-negotiated rates

Most guests come as part of tour, through a tour operator, or as a corporate guest. In this case a special rate will have been negotiated and will be on the computer for reservations and the Front Office to access.

Free Sale Agents

Free Sale Agents are sent availability charts every two weeks. They sell rooms at an agreed rate (usually the corporate rate). They don't have to check with us, so administration costs are kept low.

Allocation Holders

Allocation Holders have a certain number of rooms which they agree to sell (usually at FIT rates). The customer pays them directly and they take commission and pass on what is left to the hotel.

For weekends they have the rooms on a 48-hour release (in other words the hotel can take them back by Thursday and resell).

If you have any more questions, please speak to the Reservations Manager or the Sales and Marketing Department.

(Keith , Harding, and Henderson, Paul. **High Season: English for the Hotel and Tourism Industry**. Oxford: Oxford University Press, 1996.p.71-73)

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการเขียน

	Communicative Quality	Organization	Argumentation	Linguistic Accuracy	Linguistic Appropriacy
9	The writing displays an ability to communicate in a way which gives the reader full satisfaction.	The writing displays a completely logical organizational structure which enables the message to be followed effortlessly	Relevant arguments are presented in an interesting way, with main ideas prominently and clearly stated, with completely effective supporting material; arguments are effectively related to the writer's experience or views.	The reader sees no errors of vocabulary, spelling, punctuation or grammar.	There is an ability to manipulate the linguistic systems with complete appropriacy
8	The writing displays an ability to communicate without causing the reader any difficulties.	The writing displays a logical organizational structure which enables the message to be followed easily.	Relevant arguments are presented in an interesting way, with main ideas highlighted, effective supporting material and they are well related to the writer's own experience views.	The reader sees no significant errors of vocabulary, spelling, punctuation or grammar.	There is an ability to manipulate the linguistic systems appropriately.

7	The writing displays an ability to communicate with few difficulties for the reader.	The writing displays good organizational structure which enables the message to be followed without such effort.	Arguments are well presented with relevant and an attempt to relate them to the writer's experience or views.	The reader is aware of but not troubled by occasional minor errors of vocabulary, spelling, punctuation or grammar.	There are minor limitations to the ability to manipulate linguistic systems appropriately which do not intrude on the reader.
6	The writing displays an ability to communicate although there is occasional strain for the reader.	The writing is organized well enough for the message to be followed throughout.	Arguments are presented but it may be difficult for the reader to distinguish main ideas from supporting material; main ideas may be dubious; arguments may not be related to the writer's experience or views.	The reader is aware of errors of vocabulary, spelling, punctuation or grammar, but these occasionally.	There is limited ability to manipulate the linguistic systems appropriately, but this intrudes only occasionally.
5	The writing displays an ability to communicate although there is often strain for the reader.	The writing is organized well enough for the message to be followed most of the time.	Arguments are presented but may lack relevance, clarity, consistency or support; they may not be related to the writer's experience or views.	The reader is aware of errors of vocabulary, spelling, punctuation or grammar which intrude frequently.	There is limited ability to manipulate the linguistic systems appropriately, which causes severe strain for the reader.

4	The writing displays a limited ability to communicate which puts strain on the reader throughout.	The writing is organized well enough for the message to be followed most of the time.	Arguments are inadequately presented and supported; they may be irrelevant; if the writer's experience or views are presented their relevance may be difficult to see.	The reader finds the control of vocabulary, spelling, punctuation and grammar inadequate.	There is inability to manipulate the linguistic systems appropriately, which causes severe strain for the reader.
3	The writing does not display an ability to communicate although meaning comes through spasmodically.	The writing has no discernible organizational structure and a message cannot be followed.	Some elements of information are present but the reader is not provided with an argument, or the argument is mainly irrelevant	The reader finds the control of vocabulary, spelling, punctuation and grammar.	There is little or no sense of linguistic appropriacy, although there is evidence of sentence structure.
2	The writing displays no ability to communicate.	No organizational structure or message is recognizable.	A meaning comes through occasionally but it is not relevant.	The reader sees no evidence of control of vocabulary, spelling, punctuation or grammar.	There is no sense of linguistic appropriacy.

1	A true non-writer who has not produced strings of English writing. An answer which is wholly or almost wholly copied from the input text or task is in this category.				
---	---	--	--	--	--

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

ตอนที่ 1 โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้
- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจ

รายการที่ประเมิน	5	4	3	2	1
1. การจัดกิจกรรมการฝึกอบรม					
2. ขั้นตอนการฝึกอบรม					
3. ความเหมาะสมของการฝึกทักษะ					
4. การเน้นจุดที่สำคัญของการฝึกอบรม					
5. ความสามารถของผู้ฝึกอบรม					
6. ความเอาใจใส่ของผู้ฝึกอบรม					
7. ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการ ฝึกอบรม					
8. ความชัดเจนในการตอบคำถามของ ผู้ฝึกอบรม					
9. การยอมรับความคิดเห็นของ ผู้เข้าฝึกอบรม					
10. การให้ความเป็นกันเองของผู้เข้าฝึกอบรม					
11. ความเหมาะสมของงานที่ให้ฝึกปฏิบัติ					
12. ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการ ฝึกอบรม					
13. เรื่องที่ฝึกอบรมมีความสำคัญในการ ปฏิบัติงาน					
14. เรื่องที่ฝึกอบรมมีความน่าสนใจ					

ตอนที่ 2

เพื่อเป็นการปรับปรุงเนื้อหา สื่อ วิธีสอน และการวัดผล หลังจากเรียนในวันนี้แล้ว ขอให้ผู้เรียนแสดงข้อคิดเห็นในหัวข้อต่อไปนี้

1. ผู้เรียนเห็นว่า เนื้อหา เป็นเช่นไร
 เพราะเหตุใด.....
 ควรปรับปรุงด้านใด.....อย่างไร.....
 ตรงที่มีปัญหามากคือส่วนใด.....เพราะอะไร.....

2. ผู้เรียนเห็นว่า สื่อการสอน ช่วยผู้เรียนได้อย่างไร.....
 เพราะเหตุใด.....
 ควรปรับปรุงด้านใด.....อย่างไร.....
 ตรงที่มีปัญหามากคือส่วนใด.....เพราะอะไร.....

3. ผู้เรียนเห็นว่า การวัดผลท้ายบทเรียน เป็นอย่างไร
 เพราะเหตุใด.....
 ควรปรับปรุงด้านใด.....อย่างไร.....
 ตรงที่มีปัญหามากคือส่วนใด.....เพราะอะไร.....

4. ผู้เรียนเห็นว่า เพื่อน ได้ช่วยเหลือในบทเรียนนี้อย่างไรบ้าง.....
 เพราะเหตุใด.....
 อยากให้เพื่อนช่วยด้านใดบ้าง.....

5. ผู้เรียนเห็นว่า ผู้สอน ได้ช่วยเหลือในบทเรียนนี้อย่างไรบ้าง.....

ภาคผนวก ค

- เอกสารหลักสูตร

- เอกสารประกอบหลักสูตร

หลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับพนักงานในธุรกิจการท่องเที่ยว

1. หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือว่าเป็นหนทางหนึ่งที่จะทำให้เศรษฐกิจเกิดการหมุนเวียนและกระตุ้นเศรษฐกิจ และในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวนั้น ภาษาอังกฤษถือว่าเป็นภาษาสากลที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร ด้วยเหตุว่าในปัจจุบันนี้ การสืบค้น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และไร้พรมแดน หากบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะทำให้การดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่นและคล่องตัว ซึ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจักรนำเที่ยว เพราะเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรงจึงต้องมีการส่งเสริมการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวดังกล่าว

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับพนักงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับการเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ทำให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานในธุรกิจการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพและมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น อันจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของชาติโดยรวมให้มีความมั่นคงและยั่งยืน

หลักการของหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับพนักงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีดังนี้

- 1) เพื่อส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้เต็มตามศักยภาพ
- 2) เป็นหลักสูตรที่มีเนื้อหาสาระ ชัดหยุ่นและครอบคลุมสถานการณ์การใช้ภาษาในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2. จุดมุ่งหมาย

หลังจากเข้าฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวแล้ว ผู้เข้าฝึกอบรมควรมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติ ในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ดังนี้

2.1 มีความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ในการนำเสนอแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศได้อย่าง ถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสม

2.2 ตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อย่างมีประสิทธิภาพ

3. โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร

เนื้อหาสาระมุ่งเน้นหน้าที่และการสื่อความหมาย (Notional/Functional) ซึ่งเป็นเนื้อหาภาษาตามหน้าที่และการสื่อความหมาย ในสถานการณ์ของผู้ที่ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ในทักษะทางภาษาทั้ง 4 ทักษะ คือ การฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน

โครงสร้างเนื้อหาสาระของหลักสูตร มีดังนี้คือ

3.1 ภาคทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ 27 ชั่วโมง

3.2 ภาคปฏิบัติจริงในสนาม 3 ชั่วโมง

ลำดับที่	หัวข้อของเนื้อหา (หน่วยการฝึกอบรม)	เวลาที่ใช้ (ชั่วโมง)
1	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว	3
2	การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจขนส่ง	6
3	การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจที่พัก	6
4	การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจอาหาร	6
5	การใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจจัดนำเที่ยว	6
6	การใช้ภาษาอังกฤษในภาคสนาม	3
	รวม	30

4. การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม

4.1 ภาคทฤษฎี เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมจัดตามประเภทธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มี 4 ธุรกิจ คือ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และ ธุรกิจนำเที่ยว โดยในแต่ละธุรกิจนั้นมีบริบทของสถานการณ์ที่สำคัญคือ 1) การวางแผนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว 2) การจองในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และ 3) การดำเนินงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งในแต่ละบริบทของสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นมีกิจกรรมการฝึกอบรมทาง

ภาษาที่เน้นองค์ประกอบทางภาษาอยู่ 6 ด้านคือ 1) การฟัง 2) การอ่าน 3) การพูด 4) การเขียน 5) คำศัพท์ และ 6) ไวยากรณ์

4.2 ภาคปฏิบัติจริงในสนาม เน้นการฝึกปฏิบัติในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในธุรกิจที่จำเป็นหลัก ทั้ง 4 ธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจذبนักท่องเที่ยว

สื่อการฝึกอบรมที่ใช้คือ ตัวอย่างสถานการณ์ของการใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร และธุรกิจจذبนักท่องเที่ยว รวมทั้งการใช้สื่ออื่นๆ เช่น วิดิทัศน์ สไลด์ แผ่นภาพ แผนที่ และเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

5. การประเมินผล

การประเมินผลการฝึกอบรมมีดังนี้คือ

5.1 ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับ ผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเข้าร่วมการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาฝึกอบรม และได้คะแนนทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวมากกว่าหรือเท่ากับเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ร้อยละ 60

5.2 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับผู้ทำงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดีขึ้นไป

คู่มือหลักสูตรสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม
เรื่อง ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ประดิษฐ์ แสงสุกวาว

คำนำ

คู่มือหลักสูตรสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม เรื่อง ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ได้แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 คำชี้แจงวิธีการฝึกอบรม และตอนที่ 2 แผนการฝึกอบรม โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้ให้การฝึกอบรมได้เข้าใจถึงวิธีการฝึกอบรมซึ่งจะทำให้สามารถจัดการอบรมให้บรรลุได้ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

คู่มือหลักสูตรสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม เรื่อง ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว เป็นคู่มือที่ใช้ควบคู่ไปกับคู่มือหลักสูตรสำหรับผู้เข้าฝึกอบรม ผู้ให้การฝึกอบรมควรศึกษาคู่มือนี้ให้เข้าใจและปฏิบัติตามแผนการฝึกอบรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการฝึกอบรมในครั้งนี้

ประดิษฐ์ แสงสุกวาว

ตอนที่ 1 คำชี้แจงการฝึกอบรม

1. การเตรียมการฝึกอบรม

การเตรียมการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารหลักสูตร คู่มือหลักสูตรสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม และคู่มือหลักสูตรสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม

2. จัดเตรียมในเรื่องต่างๆ ดังนี้

2.1 การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม

2.2 กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าฝึกอบรม

2.3 กำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรม

2.4 กำหนดสถานที่ในการฝึกอบรม

2.5 กำหนดงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม

3. การเตรียมการฝึกอบรม โดยศึกษาคู่มือหลักสูตรสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม และคู่มือหลักสูตรสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม และจัดเตรียมสื่อที่จะใช้ในการฝึกอบรม

2. ขั้นตอนการฝึกอบรม

การฝึกอบรมครั้งนี้เป็นการฝึกอบรมที่มีการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และการฝึกทักษะทั้งการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน ควบคู่กันไป โดยมีขั้นตอนในการฝึกอบรม ดังนี้

2.1 อบรมภาคทฤษฎีโดยการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน จนครบทั้ง 5 หน่วย

2.2 ฝึกทักษะภาษาอังกฤษภาคสนาม 1 หน่วย

2.3 ตรวจสอบเวลาการเข้าฝึกอบรม ผู้เข้าฝึกอบรมต้องเข้าฝึกอบรมตามเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2.4 ประเมินผลภายหลังการฝึกอบรม โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมประเมินความพึงพอใจในการฝึกอบรม

2.5 การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมทำแบบวัดทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการฟัง การอ่าน การพูด และการเขียน

- 2) Have them try to practice by using picture of different places in the travel industry.

C. Grammar

- 1) Introduce and give trainees about using question form.
- 2) Have them try to practice of using those questions in their groups.
- 3) Have them come up and perform with their own sentence of their own working situation.

D. Listening

- 1) Introduce trainees to listen to a cassette about dialogs of conducting a passenger survey at a busy airport.
- 2) Have them discuss/brainstorm quickly what they think about their listening.
- 3) Have trainees complete their complete works and share them among the rest of the class.

E. Speaking

- 1) Introduce trainees to interaction with pair
- 2) Give trainees a speaking practice and have them try to practice the conversation with their pairs

F. Writing

- 1) Introduce trainees the curriculum vitae (CV).
- 2) Give trainees a practice sheet of CV.
- 3) Have them try to practice writing their own CV.

3. Conclusion

Conclude the lesson by announcing that this unit will look/search for/practice each language skill in each business area of travel industry.

5. Evaluation

Observe and ask learners questions.

6. Enrichment

If there is extra time or the trainees are extremely quick to grasp the content, perhaps they could write /do about names and places of structure of tourism industry in local area.

7. Follow Up

Next Class: Transportation

Have them think about the following questions for home work.

- Have you any experiences of booking for transportation business
- What is booking for transportation business like?
- Who would it appeal to?
- Where could you do this type of service?
- What would it be like if you were at that situation?

E-mail: pradit@kku.ac.th

Lesson Plan 2

1. Title : Transportation
2. Objectives:
After learning, learners will be able to use language in car-hire arrangement appropriately.
3. Materials
 1. Various authentic texts from transportation on form, letter and brochure
 2. Transportation pictures: vehicle types and model
4. Procedure
 1. Introduction
Ask the trainees a series of question to evoke interest in the topic.
 - Have you ever rent a car?
 - What do you do when foreigners call for services?
 - Where are the locations of car rent companies in your town?
 - Why did you have to try to ask for the customers' information?
 - How would you deal with those customers?
 2. Conducting
 - A. Reading
 - 1) Introduce trainees reading material.
 - 2) Give trainees reading practice and skim for main idea.
 - 3) Have trainees answer the questions.

B. Vocabulary

- 1) Introduce trainees about car-hire arrangement words.
- 2) Have them practice by using those words.

C. Grammar

- 1) Introduce trainees about using non-progressive verbs.
- 2) Have them try to practice of using those verbs in their groups
- 3) Have them come up and perform with their own sentence of their own working situation.

D. Listening

- 1) Introduce trainees listen to a cassette about dialogs of rental agreement.
- 2) Have them discuss/brainstorm quickly what they think about their listening.
- 3) Have trainees complete their works and share them among the rest of the class.

E. Speaking

- 1) Introduce trainees interact with pair
- 2) Have them try to practice the conversation with their pairs
- 3) Have trainees converse with their pairs without guided sheet and change their own pairs
- 4) Have the trainees in their groups come up and perform with their own dialogs to complete the renting task

F. Writing

- 1) Introduce trainees a car rental form.
- 2) Have them try to fill out a car rental form during listen to the cassette tape.

3) Have them share with others about their complete tasks.

3. Conclusion

Conclude the lesson by announcing that this unit will look/search for/practice each skill of language in transport business area.

5. Evaluation

Observe and ask learners questions.

6. Enrichment

If there is extra time or the trainees are extremely quick to grasp the content, perhaps they could write /do about renting other kind of transportation.

7. Follow Up

Next Class: Accommodation

Have them think about the following questions for home work.

- Have you any experiences of booking for accommodation business
- What is booking for accommodation business like?
- Who would it appeal to?
- Where could you do this type of service?
- What would it be like if you were at that situation?

E-mail: pradit@kku.ac.th

Lesson Plan 3

1. Title : Accommodation

2. Objective:

After learning learners will be able to use language in accommodation business appropriately.

3. Materials

1. Various authentic texts from accommodation on forms, and brochures.
2. Accommodation picture: hotel, spa and resort

4. Procedure

1. Introduction

Ask the trainees a series of question to evoke interest in the topic.

- Have you ever checked in any kind of accommodation?
- What did you do when foreigner call for inquiry about accommodation?
- Where are the locations of accommodation in your town?
- Why did you have to try to ask for the customers' information?
- How did you deal with those customers?

2. Conducting

A. Reading

- 1) Introduce trainees about business letter.
- 2) Give trainees a reading practice about hotel facilities.
- 3) Have trainees finish reading task and share with their friend.

B. Vocabulary

- 1) Introduce trainees about hotel type words.
- 2) Give trainees a practice about hotel types
- 3) Have them finish the practicing and share those word in a local context.

C. Grammar

- 1) Introduce trainees about using modal verb: obligation
- 2) Have them try to practice of using those modals in their groups

D. Listening

- 1) Introduce trainees listen to a cassette about dialogs of hotel reservation.
- 2) Have them discuss/brainstorm quickly what they think about their listening.
- 3) Have trainees finish their complete works and share to the rest of the class
- 4) Have the trainees in their groups to come up with a note of politeness that normally do in their working place.

E. Speaking

- 1) Introduce trainees about making reservation.
- 2) Have them try to practice the conversation with their pairs
- 3) Have the trainees in their groups to come up and perform with their own dialogs to complete the choosing task

F. Writing

- 1) Introduce trainees about hotel staffing organization.
- 2) Give trainees a practice of hotel staffing organization.
- 3) Have them try to practice and write on writing of hotel staffing organization.
- 4) Have them share about hotel staffing organization.

3. Conclusion

Conclude by announcing that this unit will look/search for/practice about at each skills of language in accommodation business.

5. Evaluation

Observe and ask learners questions.

6. Enrichment

If there is extra time or the trainees are extremely quick to grasp the content, perhaps they could write /do about making reservation with other kind of accommodation.

7. Follow Up

Next Class: Restaurant

Have them think about the following questions for home work.

- Have you any experiences of making reservation for restaurant?
- What is making reservation for restaurant like?
- Who would it appeal to?
- Where could you do this type of service?
- What would it be like if you were at that situation?

E-mail: pradit@kku.ac.th

Lesson Plan 4

1. Title : Restaurant

2. Objective:

After learning, learners will be able to use language in restaurant context appropriately.

3. Materials

3. Various authentic texts from restaurant business on menu, forms, and brochures.

2. Restaurant pictures: setting and places.

4. Procedure

1. Introduction

Ask the trainees a series of question to evoke interest in the topic.

- Have you ever go out for formal meal?
- What did you do when foreigner call for services?
- Where are the locations of restaurant in your town?
- Why did you have to try to ask for the customers' information?
- How did you deal with those customers?

4. Conducting

A. Reading

- 1) Introduce trainees about restaurant reading materials.
- 2) Have trainees answer the questions.

B. Vocabulary

- 1) Introduce trainees about restaurant personal.
- 2) Have them try to practice by using picture of different persons and places in the restaurant.
- 3) Have them finish the practicing of filling in the information of restaurant personnel.
- 4) Have the trainees in their groups to come up and perform with their own picture and tell the rest of the class.

C. Grammar

- 1) Introduce trainees about uncountable noun.
- 2) Have them try to practice of using those uncountable noun in their groups
- 3) Have them come up and perform with their own sentence of their own working situation.

D. Listening

- a. Introduce trainees listen to a cassette about dialogs of restaurant reservation.
- b. Have them discuss/brainstorm quickly what they think about their listening.
- c. Have the trainees come up and perform with a restaurant service that they might normally have in working places.

E. Speaking

- 1) Introduce trainees about politeness.
- 2) Have them try to practice the conversation with their pairs.
- 3) Have the trainees come up and perform with their own dialogs to complete the offer and request task.

F. Writing

- 5) Introduce trainees about receiving food order
- 6) Have them try to practice on receiving food order writing

7) Have them share with others about their complete tasks.

5. Conclusion

Conclude by announcing that this unit will look/search for/practice about at each skills of language in restaurant business.

5. Evaluation

Observe and ask learners questions.

6. Enrichment

If there is extra time or the trainees are extremely quick to grasp the content, perhaps they could write /do about offer and request with different types of customer.

7. Follow Up

Next Class: Travel agent business

Have them for home work think about the following questions.

- Have you any experiences of booking any package tour?
- What is booking a tour like?
- Who would it appeal to?
- Where could you do this type of service?
- What would it be like if you were at that situation?

E-mail: pradit@kku.ac.th

Lesson Plan 5

1. Title : Travel agent

2. Objective:

After learning, learners will be able to use language in travel agent context appropriately.

3. Materials

1. Various authentic texts from travel agent on forms, faxes, letters and brochures.
2. Travel agent pictures: setting and places

4. Procedure

1. Introduction

Ask the trainees a series of question to evoke interest in the topic.

- i. Have you ever worked at travel agent?
- ii. What did you do when foreigner call for services?
- iii. Where are the locations of travel agent in your town?
- iv. Why did you have to try to ask for the customers' information?
- v. How did you deal with those customers?

2. Conducting

A. Reading

- 1) Introduce trainees about ecotourism reading material.
- 2) Have trainees to answer the questions.
- 3) Have them list and explain about the place that is good for taking ecotourism in their local area.

B. Vocabulary

- 1) Introduce trainees about ecotourism phrases.
- 2) Have them try to practice by using picture of different places in the ecotourism.
- 3) Have them finish the practicing of matching ecotourism phrases.
- 4) Have the trainees come up and perform with their own picture and tell others about ecotourism situation in local area.

C. Grammar

- 1) Introduce trainees about using conditional sentence.
- 2) Have them try to practice of using those conditional sentence in their groups
- 3) Have them come up and perform with their own sentence of their own working situation.

D. Listening

- b. Introduce trainees listen to a cassette about a holiday in Thailand.
- c. Have them discuss/brainstorm quickly what they think about their listening.
- d. Have trainees finish their complete work and share to the rest of the class
- e. Have the trainees come up with a sequence of events that they might normally do in working place.

E. Speaking

- 1) Introduce trainees about welcome speech and itinerary interaction.
- 2) Have them practice the speech with their pairs.
- 3) Have the trainees come up and perform with their own speech in front of the class.

F. Writing

- 1) Introduce trainees about letter of apology.
- 2) Have them practice and share their own letter of apology with others.

3. Conclusion

Conclude by announcing that this unit will look/search for/practice about at each skills of language in travel agent business area.

5. Evaluation

Observe and ask learners questions.

6. Enrichment

If there is extra time or the trainees are extremely quick to grasp the content, perhaps they could write /do about other itinerary in the local area.

7. Follow Up

Next Class: Field work/ Project

Have them think about the following questions for home work.

- Have you any experiences of making presentation about your project before?
- What is the presentation like?
- What would it be like if you presented it to public?

E-mail: pradit@kku.ac.th

Lesson Plan 6

1. Title : Field work/Project

2. Objective:

After learning, learners will be able to use language in Field work/Project appropriately.

3. Materials

Information technology equipment for presentation

4. Procedure

1. Introduction

Prepare venue, material, and presentation should be held.

2. Conducting

Presentation is carried out by learners to audience.

3. Conclusion

Conclude and close the event.

5. Evaluation

Observe, ask learners questions, and informal interview with the participant.

6. Enrichment

If there is extra time, perhaps they could wrap up or discuss some points that learners want to carry on or avoid it later.

7. Follow Up

Open informal discussion should be held and refreshment should be involved. Certificate should be presented.

E-mail: pradit@kku.ac.th

คู่มือหลักสูตรสำหรับผู้เข้ารับการศึกษาอบรม
เรื่อง ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว

ประดิษฐ์ แสงสุกาว

Introduction

This book will help you learn the English that you need to work in the travel industry- travel agencies, hotels, restaurants, and transportation. Because of international travel and business, English will help you nearly anywhere in the world.

The key to learning English is to communicate. *English for Tourism* will help you build English Skills. You will communicate with other learners. You will use English in many different business situations.

There are 5 units in this booklet as follows: Introduction to Tourism, transportation, Accommodation, Restaurant, and Travel Agent.

Each unit contains:

1. Reading. It contains a variety of language tasks developed around topic related to the travel industry.
2. Vocabulary. The vocabulary sections arise out of the communicative needs of tourism professionals and feed into subsequent activities.
3. Grammar. Language focus aims to teach grammar using a functional approach where the goal is to help the learner become aware of the way in which grammatical choice convey meaning.
4. Listening. The recordings are natural speed. That's important. Most of the English speakers you meet don't speak slowly or clearly. Remember, you don't need to understand every word. When you listen, think about what you need to know. Listen for the information.
5. Speaking. The speaking are examples of English in travel industry situations.
6. Writing. You will practice writing letters, faxes and memos in English. The samples can also be used as a model when you need to write something for work

We are sure you will make progress using English in your job. English, like any language, is for communication. That's what makes it interesting and fun. Good luck. Enjoy using English.

INTRODUCTION

TOURISM

I. Reading: The Structure of the Tourism Industry

Working in tourism

Direction: Discuss these questions with a partner.

1 What are the different sectors of the tourism industry?

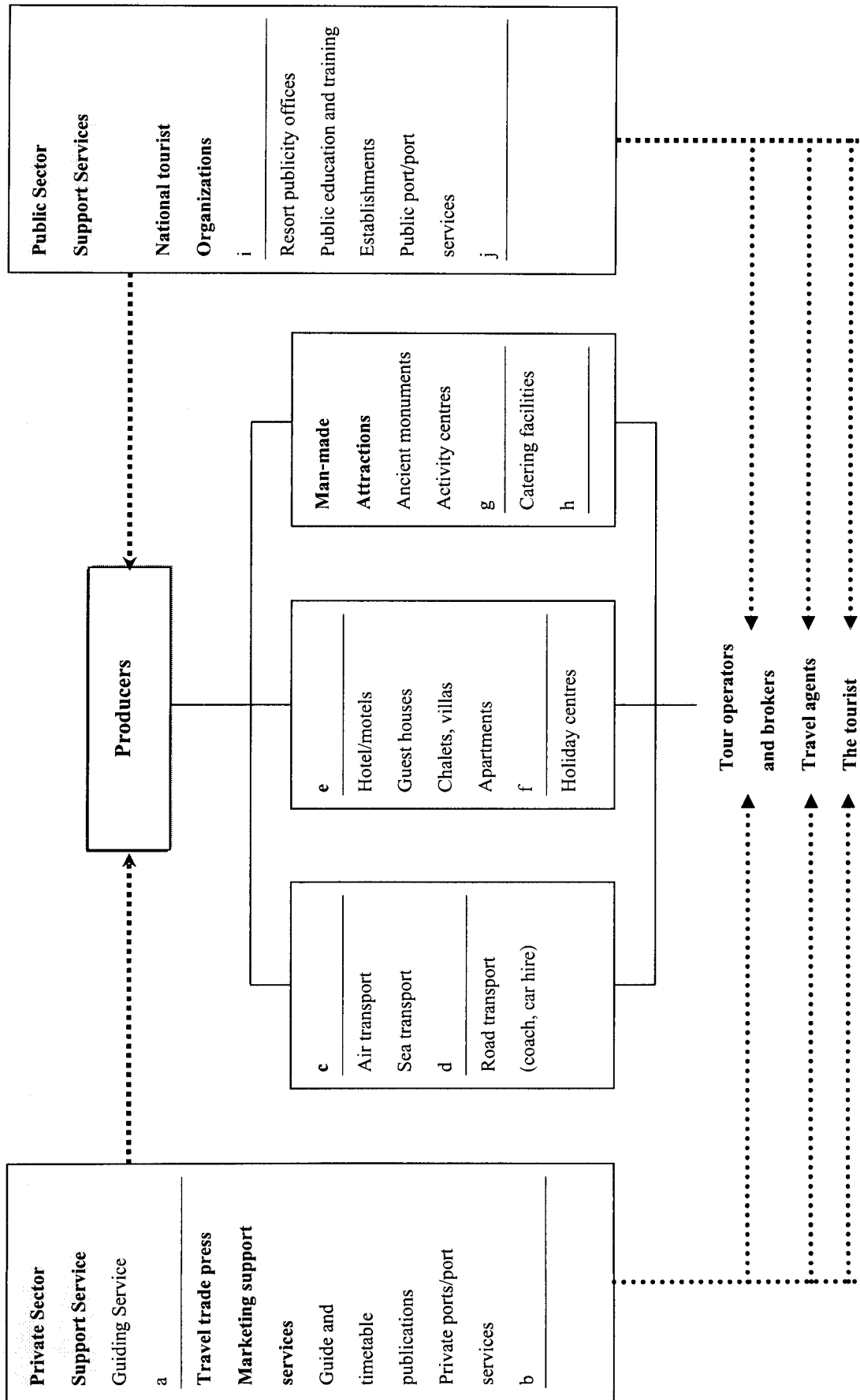
Make a list.

2 Is tourism an 'industry'?

3 In what ways is tourism a 'product'?

4 How is this 'product' distributed to the consumer?

This diagram from J. Christopher Holloway's *The Business of Tourism* shows the structure of the tourism industry. Fill in the gaps phrases from the list.



accommodation
 camping and caravan sites
 carriers
 private education and training establishments
 rail transport
 regional tourist organizations
 theme parks
 travel insurance and finance services
 stately homes
 visa and passport offices

Think of a real example of each of the sectors in the place you are studying. For example, for air transport, write down the name of an airport and an airline.

II. Vocabulary: Jobs in Tourism

Look at this list of jobs related to tourism, and decide which sector of the tourism industry they belong to. Use the diagram from the previous page to help you.

- | | |
|--------------------|-------------------|
| 1. baggage handler | a. rail transport |
| 2. guard | b. tour operator |
| 3. tour manager | c. hotel |
| 4. concierge | d. restaurant |
| 5. waiter | e. air transport |

Now make a list for each of the other sectors. Compare your lists with those made by other students.

Who would carry out the activities below?

- a. direct a plane at take-off and landing
- b. deal with people arriving at a hotel
- c. give information and make arrangements at a hotel concerning local attractions and events
- d. fly a plane
- e. look after the passengers on a plane
- f. take suitcases and bags on and off planes
- g. help hotel guests with their suitcases and bags

- h. check suitcases and bags for illegal items on arrival in a country
- i. be in charge of arrangements for a group of tourists traveling together
- j. clean the rooms in a hotel
- k. look after the passengers on a train

III. Grammar: Non-progressive verbs

Language focus

Question forms

This is one possible way of grouping the questions the interviewer asks. What do you notice about the word order in the three different types of question?

Questions using question words — *what, where, how*

Where are you going?

What is the purpose of your visit?

How long are you staying in Corfu?

How did you get to the airport?

Yes/No questions

Do you have a few minutes to answer some questions?

Are you traveling on business?

Is there anyone else in the party?

Indirect questions

I wonder if you'd mind answering some questions?

Could you tell me how you got to the airport?

Could you tell me where you are going?

Can / ask which of these age groups you're in?

Would you mind telling me how old you are?

Pronunciation focus :Intonation

1. When we ask people for information that might be personal, we are more likely to choose an indirect question form. Compare:

How old are you?

I wonder if you'd mind telling me how old you are?

Which sounds more polite?

2. Intonation is very important. Listen to the different versions of these questions and decide which is more polite.

- a. *Could you tell me where you're going?*
- b. *Would you mind filling in this form?*
- c. *Could you tell me how old you are?*
- d. *Could you possibly turn the radio down?*

Note the intonation pattern in the polite form.

Could you tell me where you're going?

When you respond to a polite question or request your intonation should start high and the tone should fall:

Could you tell me where you're going?

Of course. I'm flying to Brussels.

Practice**1. Convert these direct questions into indirect questions.**

- a. What's the time?
- b. When is the next flight to Amsterdam?
- c. Is this your suitcase?
- d. When does the flight from Istanbul arrive?
- e. How many times a year do you fly?
- f. Have you got any seats on the ten o'clock flight?
- g. Is there a phone near here?
- h. Why are there no trains on Sundays?

2. Now take turns to ask your partner each indirect question.

Try to ensure that your intonation is polite.

Your partner should only reply if the question is as

IV. Listening: A passenger Survey at an Airport

Listen to this woman conducting a passenger survey at a busy airport. She is asking people why they are traveling and other details about their journey. As you listen, complete the chart below.

	Passenger 1	Passenger 2	Passenger 3	Passenger 4
Destination				
Purpose of visit				
Length of stay				
Size of party				
Mode of transport to airport				
Occupation				
Age				

Listen again and note down the different question forms the woman uses.

Organize the questions into groups according to the way each is formed.

V. Speaking: Class Passenger Survey

Direction: Imagine you are a foreign tourist. You are at the airport, about to travel somewhere. Complete the chart below.

Destination	
Purpose of visit	
Length of stay	
Size of party	
Mode of transport to the airport	
Occupation	
Age	

Now go round the class and conduct a survey to find out the same information about other travelers.

(Adapted from Going international English for Tourism: Harding, Keith. OUP.1998.
p. 19-24)

VI. Writing:

Direction: Work in groups. Discuss these questions.

1. What makes a good CV?
2. How long should it be?
3. What should it contain?

Are these statements true or false? Correct any false statements.

1. A CV should be no longer than two pages.
2. You should always include a photograph.
3. You put the most recent experience first.
4. You should write in full sentences.
5. An employer is not interested in your hobbies and interests.
6. You should adapt your CV to the job description.
7. You should use good quality stationery.
8. You should make sure there are no grammar and spelling mistakes.

Now look at the CV on the next page. Does it follow this advice? How is this advice different to CVs in your country?

Personal details

Michel Blanc
5 rue de la Liberation
76000 Rouen, France
e-mail: michel_blanc@yahoo.fr
25 years old
French

Education and qualifications

Baccalauréat (Equivalent of British 'A' levels, specializing in economic subjects.)
BTS Tourisme (Two years vocational training in Leisure and Tourism.)

Work Experience

Internship at the Ibis Hotel (Southampton) 62 bedrooms, three conference rooms.

Supervised the operation of the night shift, dealt with questions and complaints, implemented routine checks of the hotel, collected and compiled the daily business figures and entered statistics into a database to produce the daily reports.

Le Parc (Rouen) Assistant Manager of a three-star hotel. (45 rooms, 26,000 covers p.a.). Responsible for customer care, staff supervision, sales promotion (accommodation, seminars, banquets) and accounting.

Professional Skills

Project management, sales, customer care and public relations, budgeting and forecasting.

Computer skills: MS Office, specialist management software (HOTIX, LOGHOREST, CALLSTAR)

Languages: English, Spanish, some German

Interests: Sailing, skiing, scuba diving

Name and address of referee

Mr Clark, Oasis Hotel, 26 Wharf Street, Southampton

Writing

Draft your own CV and show it to a partner. Ask him or her to evaluate it using these check points.

- Does it look good?
- Does it list experience starting from the present?
- Is it too long / too short?
- Is the contact information clear?
- Does it provide a good basis for an interview?

Cover Letters

A short cover letter should always accompany your CV.

Organise the

following advice into two categories, *dos* and *dont's*.

- Type your letter of application
- Use interesting coloured paper
- Write at least two pages
- Repeat what is already on your CV
- Point out professional skills that you have acquired
- Emphasise how you believe you meet the employer's needs
- Tell the employer that you will call in to discuss your application

Use these phrases to complete the cover letter below.

I am confident

I am available

please find enclosed

I am writing with reference to

I look forward to hearing

have experience of

Michel Blanc
5 rue de la Libération
76000 Rouen, France
michelblanc@yahoo.fr
6th August 2005

The Human Resources Officer
Global Tours
80 Campbell Street
London WC2 9AN

Dear Sir or Madam,

.....1 the position of Night Auditor as advertised in *The Guardian* of 11 January.

.....2 a copy of my CV outlining my background and qualifications for your consideration. As an Assistant Manager of a three-star hotel.....3 managing staff and dealing with guests.

I also have practical experience of increasing room occupancy and producing financial statistics. If given the opportunity4 that I could make a valuable contribution to the running of the hotel.

.....5 for interview at a time and place of your convenience.

I can be reached at the above postal and email addresses or on 0033 1

5543 7574. I appreciate your time and consideration and

.....6 from you soon.

Yours faithfully,

Michel Blanc
Enclosures: CV and Photograph

(Adapted from Peter Strutt. English for International Tourism. Pearson Education Ltd. 2003. p. 10-12)

UNIT 1

TRANSPORTATION

I. Reading: Car Hire

Direction: Car hire is another service which many hotels provide. Read the information sheet about hiring a car from Hertz, and match these heading with the relevant paragraphs.

What's included?
 Drive away with ease
 Delivery free to your door
 If you book with Hertz,
 Availability guaranteed
 Excellent value for money
 The highest standards of service

Hertz

A

You'll enjoy the reliability of a car that's:

- I. Usually a maximum of seven months old
- II. Checked, cleaned, and with full tank of petrol
- III. Delivered FREE to your doorstep

And all at a great value price that's hard to beat.

B

Your cars will usually be no more than seven months old, or will have covered no more than 31,000 (50,000 kms) and will have passed a 19-point delivery check on all important mechanical and other part prior to rental. Furthermore, all cars will be delivered to you thoroughly cleaned, both inside and outside.

C

To help you make the most of your holiday motoring. Hertz will give you an area road map. Parents can rest assured that all four – door cars are equipped with rear- door child-proof locks and that child safety seats are normally available a small additional charge.

D

Not only are the prices very competitive, buy they are inclusive of:

- I. Delivery and collection
- II. Unlimited mileage
- III. 3rd party, fire and theft insurance
- IV. Collision damage waiver, which covers the renter's responsibility for accidental damage to the vehicle.
- V. All local taxes

E

Your car will be delivered to your hotel or apartment free for charge with a full tank of petrol and collected from you again at the end of the rental. Should you as experience any difficulty with the car, a replacement vehicle, if necessary, will be delivered to you as quickly as possible.

F.....

When you pre-book your Hertz car, availability is guaranteed provided that you indicate your requirement at the time of booking your holiday.

G

- I. Delivery and collection to and from your hotel or apartment.
- II. Unlimited mileage.
- III. Insurance cover for: third party, fire and theft, Bail Bond in Spain, the Balearics and the Canary Islands,

- but exclusive of Personal Accident (see below) and contents cover.
- IV. Expenditure on oil and maintenance repairs, which will be refunded on production of receipts at the end of the rental.
 - V. Local government taxes
 - VI. Collision damage waiver, which covers rental's responsibility for damage to the vehicle.

Source : Thomson Summer Sun Brochure

Are these statements true (T) or false (F)

- a. Cars are never more than seven months old.
- b. You have to collect the car from a garage.
- c. When you get the car it will not be dirty.
- d. You do not need to buy a local road map.
- e. You must pay local taxes.
- f. If you have a problem with the car it will be changed.
- g. You can drive as far as you want without paying extra.
- h. You must pay for any oil and maintenance repairs you need.

(Adapted from Harding, Keith and Henderson, Paul. *High Season: English for the Hotel and Tourism Industry*. Oxford: Oxford University Press, 1996, p.94-95)

II. Vocabulary: Car Hire

Direction: Match the phrases with their definitions.

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. seven-day rental | a) place where you collect the car |
| 2. air conditioning | b) car hire for one week only |
| 3. collision damage waiver(CDW) | c) in-car temperature control |
| 4. an additional charge | d) insurance cover for the driver |

- e.g. - The car is \$ 200 per day.
- That sounds expensive.

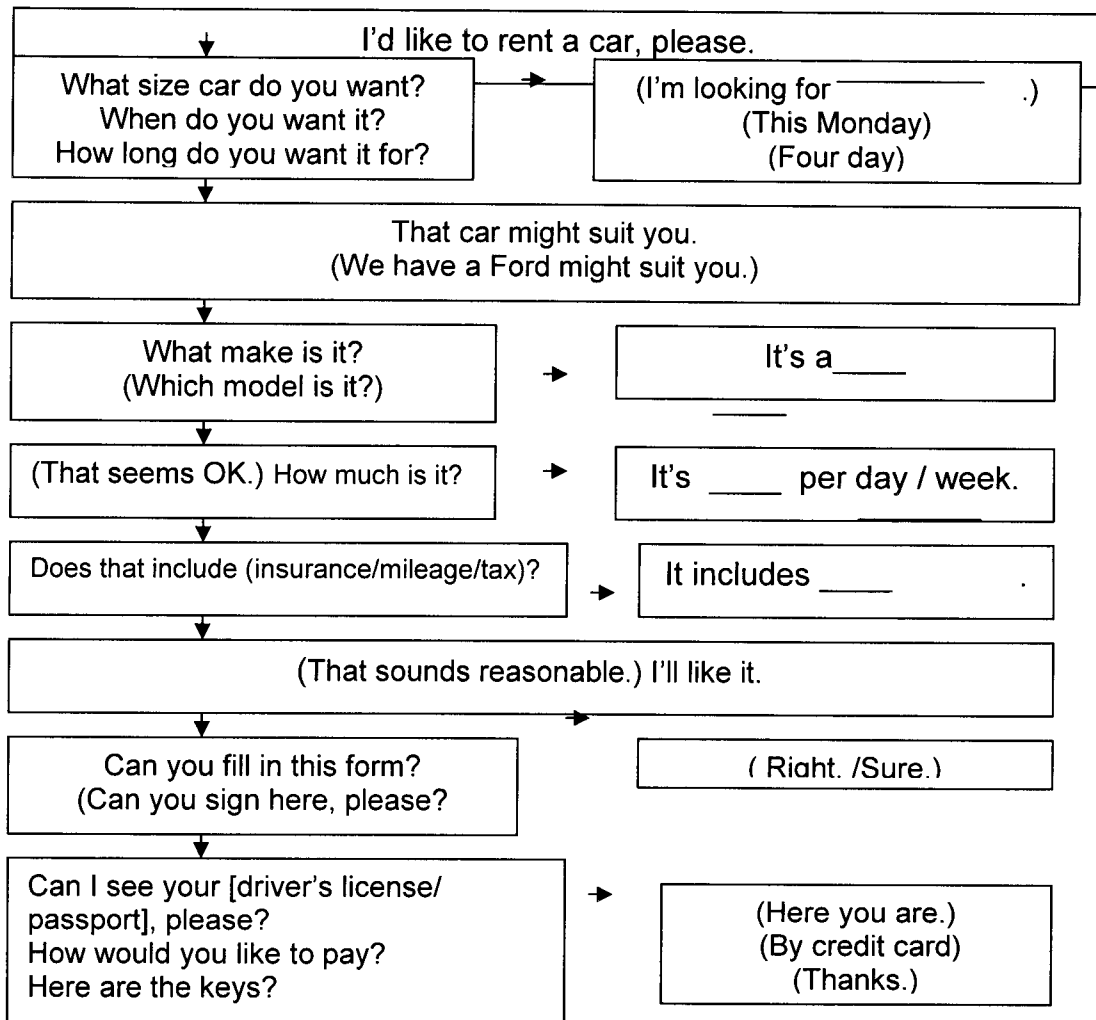
IV. Listening: Rental Agreement

Direction: Listen to the recording and complete the rental agreement.

<u>Rental Agreement</u>	
Date of rental:	_____
Date of return:	_____
Make:	_____
Model:	_____
Year:	_____
Color:	_____
Rate:	_____
Deposit:	_____

V. Speaking: Renting a Car

Direction: Practice renting a car. Work in pairs, using this table.



(Adapted from Ian Budger. *Business English*. McMillan Publishing. 1993. p.11-17)

VI. Writing: Car Rental

Direction: You'll hear a car rental clerk dealing with a client who wants to rent a car.

a) Listen and fill out the form with the client's requirements.

Name				
Title	first name	family name		
Car required: Group.....		Make.....		
Full insurance required? Yes		<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
From.....				
Time	day	month	year	
To				
Time	day	month	year	
Pick-up location				
Return location				

b) Fill the blanks in this dialogue. Then listen and compare your answer with the model version.

Clerk: Good morning. How can I help you?

Client: Good morning. Can I arrange car rental here?

Clerk: _____

Client: For three days, starting tomorrow morning.

Clerk: _____

Client: I don't really mind, but only need a small one.

Clerk: _____

Client: That sounds fine. How much will it cost?

Clerk: _____

Client: Does that include all the extras?

Clerk: _____

Client: Excellent! Well, can we do the paperwork now to save time tomorrow?

Clerk: _____

Client: Good. All right, here's my driving license and my passport.

Clerk: _____

Client: By Visa – here's my card.

Clerk: Thank you.

(Adapted from Leo Jones. Welcome! English for the Travel and Tourism Industry
Cambridge : Cambridge Univ. Pr., c1998. p82-83)

UNIT 2

ACCOMMODATION

I. Reading: Letter of Inquiry

Direction: Read the letter below from the Managing Director of the Hotel Sebastopol. Fill in the gaps with the correct word from the list:

Attract, addition, inform, leaflet, facilities, popular, sending, offer, attracting, unknown, appearance, located

HOTEL

SEBASTOPOL

48600 Grandrieu Tel: (33) 230016

Lozere, FRANCE Telecopie: (33) 231889

23 March 2005

Under Hill Holidays

Broadview Apartments

1800 30th street

Boulder, Colorado 80391

USA

Dear Sir,

Having seen your new 'Eurobreaks' brochure, we are writing to ¹ _____ you that we would be very interested in ² _____ your company to this area of France and to our hotel, in particular.

We are ³ _____ in an area which we believe would be very ⁴ _____ with American tourists, but which is

relatively ⁵ _____. We manage to
⁶ _____ visitors from Canada and Australia but so
 far there are no American operators ⁷ _____ people to
 the area.

In ⁸ _____ to the beautiful countryside, we have
 fishing, hiking, and plenty of outdoor sports activities on
⁹ _____ we find that our Australian and Canada
 guests really appreciate the French countryside,
 particularly in summer. Our hotel is one of the largest in
 the region and boasts 130 rooms, all with en suite
¹⁰ _____. To give you a clearer idea of the hotels
¹¹ _____, I enclose an up-to-date ¹² _____ with full
 color illustrations.

We look forward to hearing from you.

Yours faithfully

Managing Director

(Adapted from Leo Jones. *Welcome! English for the Travel and Tourism
 Industry*. Cambridge : Cambridge Univ. Pr., c1998. p.7-8)

II. Vocabulary: Hotel Types

<i>Motor hotel</i>	A hotel with parking facilities and other services for motorists, normally with a first class restaurant.
<i>Hotel</i>	With parking and other services for motorists. Normally situated on a highway. With a restaurant or cooking facilities.

<i>Commercial hotel</i>	Normally situated in the town centre. Clientele mainly consist of traveling businessmen who stay for a couple of nights only.
<i>Resort hotel</i>	Normally situated at a tourist resort e.g. by the sea or in the mountains. Clientele mainly consist of people on holiday who stay for a longer period than a couple of nights only.
<i>Airport hotel</i>	Situated near an airport. Clientele mainly consist of airline staff and people traveling by air who only stay for one night.
<i>Congress hotel</i>	A hotel with meeting and exhibition facilities, audiovisual equipment and banquet rooms for large and small groups.
<i>Health spa</i>	A hotel offering medical treatment, physical exercise and other recreational facilities.
<i>Summer hotel</i>	In operation only during the summer months. Often used as a student dormitory during winter time.
<i>Holiday village hostel</i>	A number of small individual cottages or bungalows normally with cooking facilities.
<i>Hostel</i>	Modest, moderately priced, normally with sleeping and breakfast facilities only. Other types of moderately priced accommodation: an inn (Br.)

Direction: Practice on hotel types. You are working at a travel agency. What type of hotel would you recommend to the following persons?

- 1 Mr. Brown: I'd like to do business in your town and try to see this new washing-machine.
- 2 Mrs. Jones: I'm flying from Helsinki to London in the evening and would like to continue to Washington D.C. early in the morning.
- 3 Peter: I've been Helsinki from Munich to Frankfurt.
Are there any cheap places where I could stay overnight?
- 4 Miss Roberts: I'm arranging the Annual Conference of British Hoteliers.
- 5 Mr. and Mrs. Smith and 3 children: We are going by car to Rovaniemi and would like to stop somewhere for one night.
- 6 Mrs. Miller: I have bad rheumatism and would like to get some treatment in pleasant surroundings.
- 7 Mr. and Mrs. Elliot: We'd like to spend a week's holiday at the seaside.

(Adapted from Phillip Binham, Ritta Lampola and James Murray. *Hotel English*. New York. Prentice Hall.1988.p.17-18)

III. Grammar: Obligation

We use **must**, **have to**, and **should** or talk about obligation:

The house manager must make sure the hotel stays profitable.

*I have to supervise Front-of-House operations.
He should ensure close liaison between Front-of-House operations and Housekeeping.*

We use **don't have to** show something is not necessary:

*He **doesn't have to** check with me about day-to-day issues.*

We use **mustn't** and **shouldn't** to indicate obligation not to do something:

*We forget that our aim is to make money.
I know I **shouldn't** say this but.....*

Direction: Choose the right obligation. The housekeeper is explaining to a new chambermaid what her duties. Select the most appropriate structure in the sentences below:

- a. You (mustn't / don't have to) smoke in the bedrooms:
- b. You (don't have to/ shouldn't) work at night.
- c. You (shouldn't / don't have to) have a twenty-minute break every two hours.
- d. You (don't have to/ must) make sure you are ready to start work at 8.15 a.m.
- e. You (have to/ shouldn't) be finished by about 2 p.m. most days.
- f. You (shouldn't / don't have to) make it clear you want a tip.

IV. Listening: Making Reservation

Direction: Listen to a woman reserves a hotel room over the phone. In what order would you expect these questions to be asked? And complete Ann Herridge's booking.

- a) How will you be paying?
- b) How many people would that be for?
- c) When would that be for exactly?
- d) What time will you be arriving?
- e) What kind of room would you like?
- f) Could I have your name, please?
- g) How many nights will you be staying?

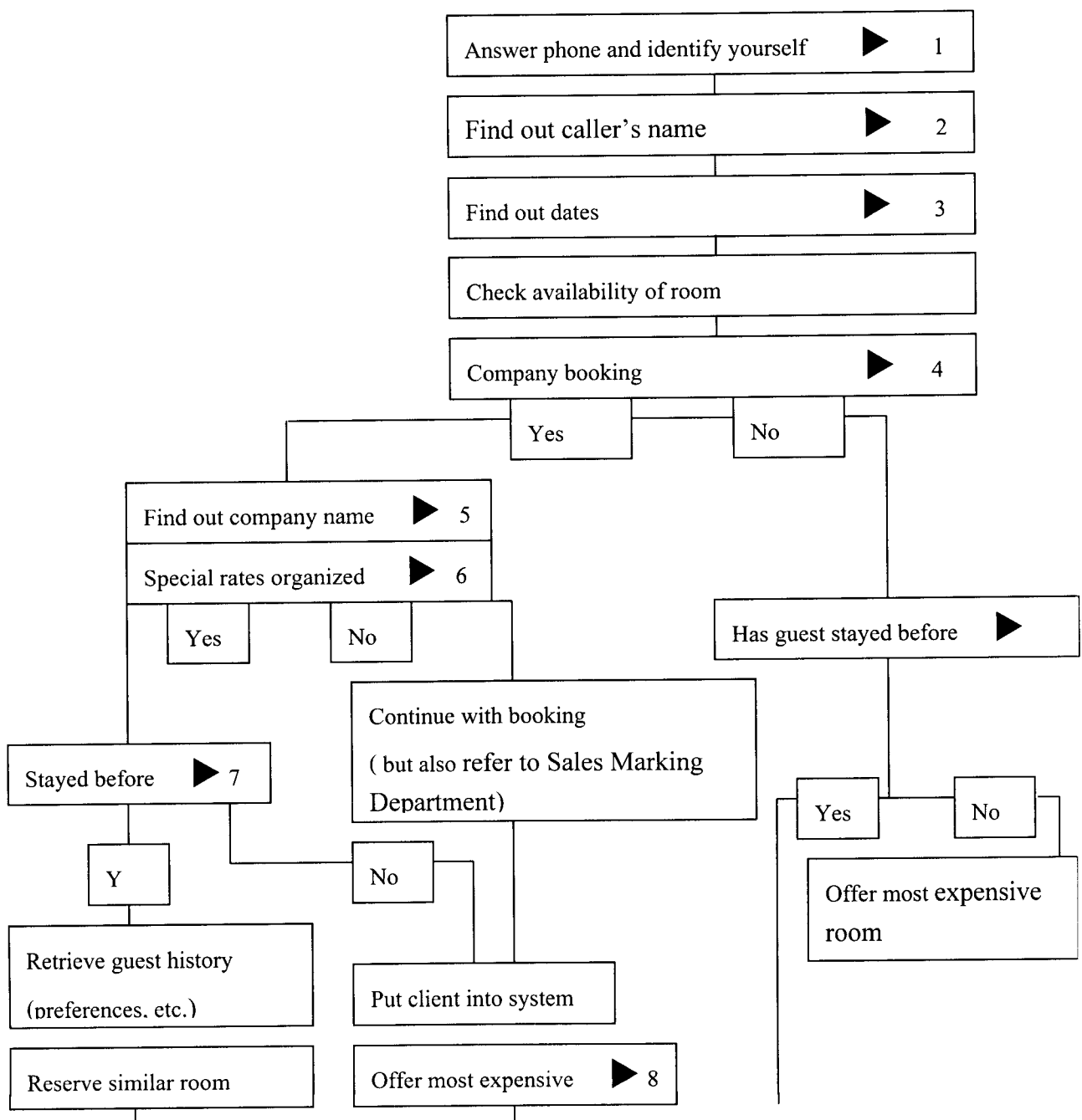
Booking form.....1	Night2
Guest:	
Surname.....3	First name4
Adults5	Children6
Address	
.....7	
Room Type SGL/ DBL / TWB / SUITE	8
Smoking/ Non-smoking	9
Number.....10	
Rate11	
Extra12	
Return guest: Yes/ No	13
Previous room #	14
Payment: VISA / DEBIT / CHEQUE / CASH	15
Credit card #	16

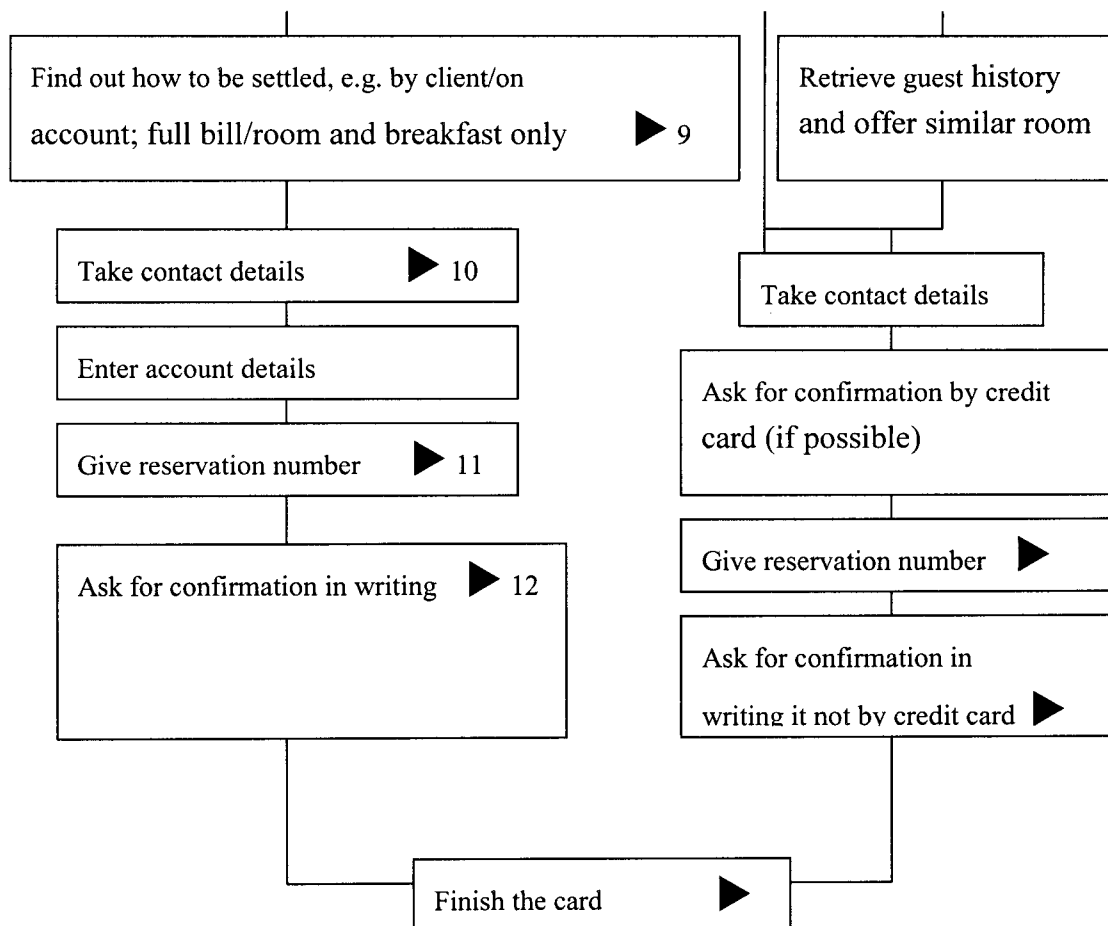
(Adapted from Peter Strutt. *English for International Tourism*. Cambridge. Longman.2003 p.56-57)

V. Speaking:

1. Making a Reservation

Direction: Look at this flow-chart showing the procedure that hotel staff should follow when dealing with a reservation. Write down on a separate sheet of paper what the hotel employee says at each of the number places, then act.





2 Responding to Complaints

Direction: Look at this example of responding to complaint.

Complaint	Apology	Action
This room is dirty.	I'm terribly sorry.	I'll send someone up to clean it immediately.

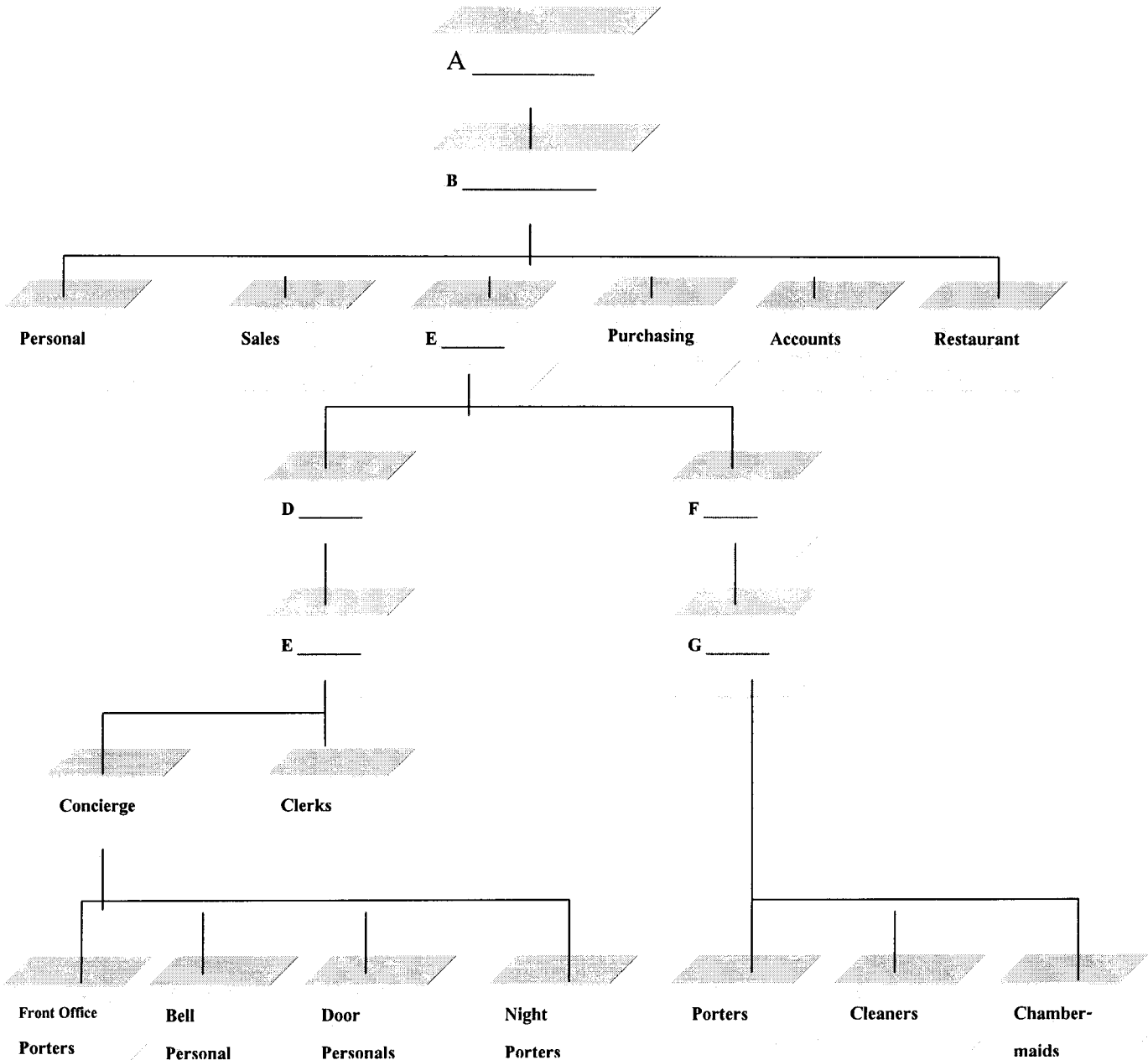
Now respond to the following complaints in a similar way.

Complaint	Apology	Action
a. This soup's disgusting!	_____	_____
b. I'm sorry to trouble you, but I don't seem to have any towels.	_____	_____
c. It's really noisy. Can't you do something about it?	_____	_____
d. The central heating's not working.	_____	_____
e. Look. Our sheets haven't been changed.	_____	_____
f. Sorry, but I ordered tea, not coffee.	_____	_____
g. I can't seem to get the shower to work	_____	_____

(Adapted from Phillip Binham, Ritta Lampola and James Murray. *Hotel English*. New York Prentice Hall. 1988. p.3-7)

VI. Writing: Staffing and Internal Organization

Direction: This is a simplified staff tree of a medium-sized hotel. Write the names of the missing jobs?



(Adapted from Harding, Keith and Henderson, Paul. High Season: English for the Hotel and Tourism Industry. Oxford: Oxford University Press, 1996, p.31-32)

UNIT 3 RESTURANT

I. Reading: Menu

Direction: Read these two menus and fill in the gaps with the following words:

Bread, fresh, garnish, served, cheese, home-made, spicy, seasoned, choice, sweet, sauce, coated, creamy, liqueur, selection, wrapped, roasted.

MENU

Homemade Leek and Potato Soup
Hot and tasty combination of fresh leeks and potato¹ _____ with fresh herbs

Crudites with Garlic Mayonnaise
Crunchy fresh vegetable served with
A tasty garlic mayonnaise dip

Melon and Prawn Cocktail
Delicate mixture of fresh melon and juicy
Prawns with salad² _____

Chicken Liver Pate
Home-made chicken liver pate served
With melba toast and a crisp side salad
.....

CHEF'S SPECIAL DISH Chicken Kiev
Supreme of chicken crammed with garlic
Butter³ _____ in fresh breadcrumbs

Roast Leg of Pork with Apple Sauce
Prime leg of pork⁴ _____ and carved to
Ordre, served with home-made fresh
Bramley apple sauce

Beef Madras with Rice
Hot and ⁵ _____ oriental curry served
With sambols and rice

**Fillet of Haddck in Breadcrumbs
With tartare Sauce**
Fresh fillet of haddock coated in home-made
Breadcrumbs and aerved with
⁶ _____ tartare sauce

**Peas
Broccoli with Almonds
Lyonnaise Potatoes
Saute Potatoes**
.....

Fresh Fruit Salad
Seasonal fresh fruit salad in a fresh
Orange juice. This is offerd with a
⁷ _____ of natural yoghurt or fresh cream

Apple and Honey Pie with custard sauce
Freshly-baked apple drizzled
With honey and served under a
Crust of ⁸ _____ pastry.

5. third-party liability e) an extra cost
6. a pick-up location f) insurance cover for other road users

III. Grammar: Non-progressive verbs

Some verbs are non-progressive: they are not used in any of the progressive tenses. These verbs describe states (i.e., conditions that exist); they do not describe activities that are in progress.

Verbs not normally used in the progressive form:
seem, want, like, think, know, understand, look

A. Complete the sentences using the verbs in the box.

- a. I _____ to rent a car.
- b. I (not) _____ the red one.
- c. I _____ it's a good car.
- d. I _____ the price is reasonable.
- e. I (not) _____ this form.
- f. The car _____ fine.
- g. The contract _____ OK.

B. Practice giving rental rates.

The	car	is x per	hour.
My	room		day.
Our	office		week.
	apartment		month.
	house		year.

That	seems	cheap.
	sounds	reasonable.
	looks	expensive.

G O U R M E T M E N U

Les delices de Grison
Air cured beef and ham from the Engadine

La crème aux amandes
A⁹ _____ almond soup

Les escargots en chausson
Six snails perfumed with garlic and ¹⁰ _____ in pastry.



La petite salade
A mixed garden¹¹ _____ salad

Le sorbet au mare de champagne
Sorbet with mare de champagne



Les mignons de pore a l'orange
Medallions of pork in a spicy orange¹² _____ seeded with pilaff rice

Lemince de veau zurichois
Thin slices of veal and musrooms in a creamy sauce¹³ _____
With rosti potatoes

La mousse de saumon ciboulette'et la bouquetiere de legumes et le riz sauvage
A light salmon mousse in a chive sauce served with a ¹⁴ _____ of
Vegetables and wild rice

La fondue valaisanne
Dip crusty cubes of ¹⁵ _____ into bubbling ¹⁶ _____ and wine and
Enjoy the taste of Switzerland



Le gateau aux noisettes
Hazelnut cream gateau

Souffle glace'au Grand Marnier
A favourite ice cream souffle flavoured with Grand Marnier¹⁷ _____

Le parfait glae a la nougatine
Home-made nougat-flavoured ice parfait



Le café et les truffles
Coffee and home-made truffles

(Adapted from Harding, Keith and Henderson, Paul. High Season: *English for the Hotel and Tourism Industry*. Oxford: Oxford University Press, 1996, p.54-55)

II. Vocabulary: Restaurant Personal

Restaurant manager is responsible for all the restaurant service and is in general charge of all persons connected with it. He quotes prices for daily menus and, in addition, makes arrangements for banquets and private parties.

**Maitre d'hotel/
Head waiter** is in direct charge of either the whole of a small restaurant or a part of a larger one; he supervises the service, receives the guests and seats them. He may take the orders from the guests and pass them to the waiters.

Waiter/waitress takes the guests' orders via a head waiter, otherwise direct from the guests, places the orders in the kitchen, assembles them, carries the food to the restaurant and serves the guests.

**Busboy/Trainee
Apprentice** takes care of general cleanliness of the restaurant, carries away dirty dishes from the restaurant to the pantry, and replenishes the sideboard with additional dishes and cutlery. He assists those above him, may bring dishes from the kitchen, and sometimes helps with the serving.

Chef supervises the preparation and service of the food from the kitchen to the dining room. Arranges the menus. Tastes food for correct seasoning. Plans the cooking times for completion before dining-room service begins. Checks that the food is garnished properly.

Cook/ source cook makes soups and sauces for various dishes.

Vegetable cook cooks all the vegetables

Fish cook prepares all fish dishes and very often egg dishes.

Pastry cook prepares all pastry, desserts, cakes and ices.

Barman/Bartender is in charge of the bar area.

Housekeeper Is in charge of general cleanliness, linen, dishes, utensils and decorations Sometime also in charge of the allocation of duties and other questions concerning the staff.

Direction: Fill in the appropriate personnel:

1. _____ distributes alcoholic beverage to the waiters.
2. _____ prepares *hors d'oeuvres* sandwiches, salads etc.
3. _____ checks that food is prepared properly.
4. _____ helps those above him and carries used dishes.
5. _____ is responsible for the bar area.
6. _____ supervises the service and takes orders.
7. _____ serves food to the customers.
9. _____ takes care of general cleanliness and linen.
10. _____ prepares soups and sauces.
11. _____ is in charge of the whole restaurant.

(Adapted from Leila Keane. *International Restaurant English*. New York. Prentice Hall. 1990. p.5-6)

III. Listening: Making Reservations

Direction: Listen to two telephone conversations about making reservations over the telephone. Then write down the words each customer uses to give the information:

- Manager** Apple Tree restaurant, good morning.
Woman Can I speak to the manager, please?
Manager Speaking.
Woman I'd like to book a table for tomorrow lunchtime.
Manager Yes madam, for how many will that be?
Woman For seven
Manager And what time will you be arriving?
Woman Oh, about twelve thirty I should think.
Manager Table for seven at 12.30 on Wednesday. And what name was it please?
Man Leavens, Mary Leavens.
Waiter Very good madam. We look forward to seeing you.
Man Thank you. Good bye.
Waiter Goodbye.
-
- Man** Is that the Barbecue Restaurant?
Waiter Yes sir. Can I help you?
Man Could I speak to the head Waiter please?
Waiter I'm afraid he's not here just one.

Man Could I take a massage?
Waiter Yes. I ordered a table for 12 for
Man dinner today, but I'm afraid I'll
Waiter have to cancel it.
 What name was it please?
 Bartleby, Nicholas Bartleby.
 I'm sorry, I'm afraid I didn't catch
 that. Could you spell it please?
 Bartleby, B-A-R-T-L-E-B-Y
 Very good Mr. Bartleby. I'll make
 sure the head Waiter gets the
 message.
 Thank you. Good bye.
 Goodbye.

She or he wants to reserve a table. The meal

1 I'd like a table	1.....
2.....	2.for tomorrow evening
3.....	3.....

The day

1.....
 2.....
 3. on Friday

The time

1.....
 2.for about half past eight
 3.....

The number of people

1.....
 2. for two
 3.....

IV. Grammar:

1. Countable and Uncountable Nouns

Language focus Countable and uncountable nouns

Countable nouns have a singular and plural form and refer to individual things.

an egg two eggs a good restaurant good restaurants

Uncountable nouns refer to things seen as a mass rather than individual item.

They cannot be used with a, and generally have no plural. If we need to talk

About one example of an uncountable noun, we use a phrase before it:

spaghetti (a plate of spaghetti) coffee (a cup of coffee)

Some nouns can be countable or uncountable

*She never drinks **wine**. Australia*

*makes a number of good **wines**.*

*He ate a lot of **food** at the party. Certain **foods** cause an allergy.*

Exercise 1:

Direction: Complete the sentences with the correct options.

1. The lamb tikka is served with *a rice / rice / rices.*
2. We've run out of *bread / a bread / breads.*
3. You've got *an egg / egg / eggs* on your tie
4. Waiter. There's *a fly / fly / flies* in my soup.
5. What *a delicious chicken / delicious chicken / delicious chickens!*
6. Belgium produces *an excellent beer / excellent beer / excellent beers*

2. Quantifier

Language focus Quantifiers

We use some with both countable noun, but not singular Nouns We use some to refer to a limited quantity

*There are **some** excellent eateries in the area*
I don't like some of the food they serve in British pubs.(=certain dishes)

We use any to refer to an unlimited quantity.

If you need any help in reading the menu, please ask.
I like any kind of fresh green vegetable.(=all fresh green vegetable)

We use countable nouns with many. (very)few, a few

Many places offer a fixed price menu.
A few cafes open after 9 pm.(=some).

We use much,(very)little and a little with uncountable nouns.

I don't eat much brown bread.
She drinks very little coffee.(= not much)

Exercise 2:

Direction: Complete the text with words and phrases from the box. You will need to use some words more than once.

Any few a few little a little many

Ethnic Food in Paris

French food is one of the reasons a great.....¹ people come to Paris but there are other types of food as well, two Chinatowns, one near Belleville and the other South of Place d'Italie have excellent restaurants. In the Belleville area you are spoilt for choice as there are also.....² Algerian, Tunisian and Moroccan restaurants.

But if you are looking for Japanese food there is very³ choice, although there are⁴ good places in the Opera quarter.

There are⁵ vegetable restaurants in Paris although North African. Establishments will serve you couscous without⁶ meat. However, you can get a good salad from⁷ restaurants and.....⁸, if not most, cafes will make you a vegetarian dish on request if you are prepared to wait.....⁹ more time before you eat.

(Adapted from Iwonna Dubicka and Margaret O'Keeffe. English for International Tourism. Edinburgh. Pearson Education Ltd.2003.p.20-24)

V. Speaking: Politeness

Direction: Notice how we use *would* in polite questions about a customer's intentions and wishes when making a reservation. Now cover the words on the right, and practice asking the questions politely.

Intentions

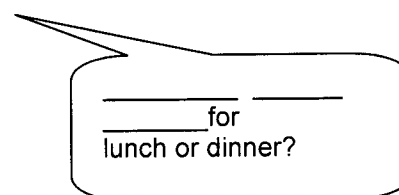
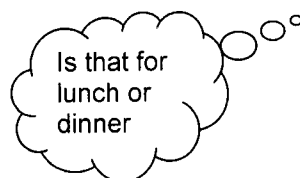
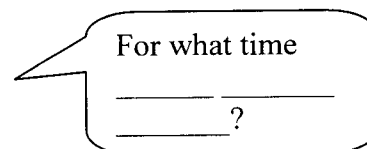
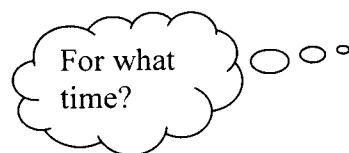
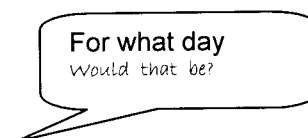
For what day *would* that be?

How many people *would* there be in your party?

Wishes

Would you like a table near the band?

1. Complete the waiter's polite questions on the right.



For how many people?

For how many people _____?
_____?

How many people are there in your party?

How many people _____
There _____ in your party?

Do you want a table near the band?

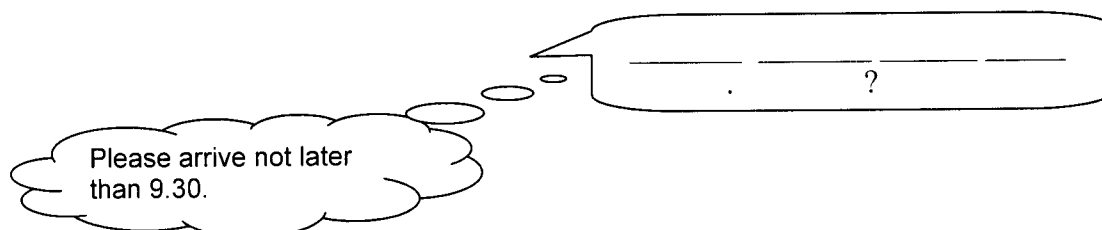
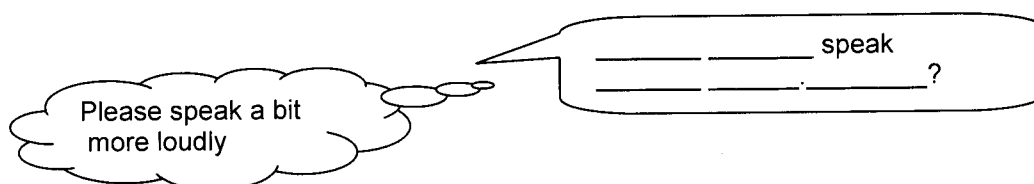
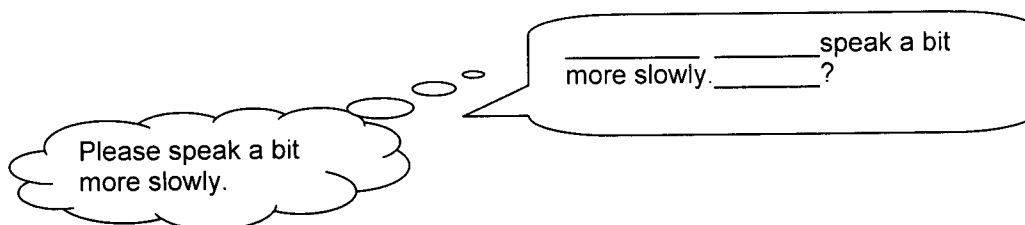
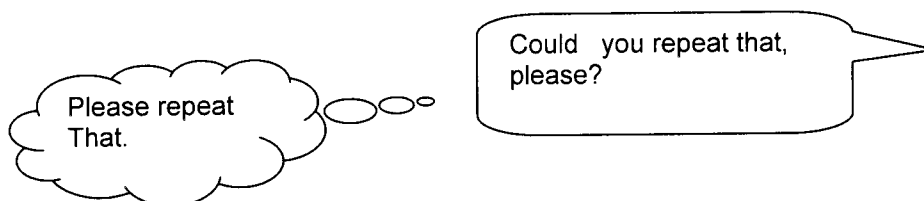
_____ like a table near the band?

Do you want a table indoors or out of doors?

_____ a table indoors or out of doors?

2. Notice how we use could and please in polite requests to a customer: Could you spell that, please?

Direction: Complete the polite requests on the right, and then practice them. Work in the same way as above.



(Adapted from Leila Keane. International Restaurant English. New York. Prentice Hall. 1990.p.17-21)

VI. Writing: Receiving Food Order

Direction: First look though the list below. Then turn on a cassette. Some guests are ordering drinks. Write down the orders on the order form.

BAR LIST

WHISKY
 Scotch Proprietary
 Scotch Regular
 Irish
 Rye
 Bourbon
 Malt& Deluxe
GIN
 Proprietary
 Regular
VODKA
 Proprietary
 Regular
 Stolichnaya
RUM
 Commodore
 Bacardi
COGNAC(1/6GILL)
 Louis Bernard
 Martell 3 Star
 Remy Martin 3 Star
 Remy Martin VSOP
ARMAGNAC (1/6 GILL)
 Janneau 1961
LIQUEURS
MIXERS & MINERALS
 Baby Mixers
 Baby Juices
 Coke
 Perrier 220 ml
 Splits
APERITIFS
 Willoughbys Special No. 20 Port
 Grahams White Port
 Warres 1957 Vintage Port
 Willoughbys Sherrics
 Tito Pepe
 Croft Original
 Bristol Cream
 Campari
 Pemod/Ricard
VERMOUTHS
 Dubonnet
 Martini/Cinzano
WINE
 House per Glass
CHAMPAGNE
 House per Glass

GIN, WHISKY, VODKA, RUM ARE SERVE
 IN MEASURES OF 1/3 OR MULTIPLES
 THEREOF

*Holiday
Inn*

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

(Adapted from Phillip Binham Restaurant Hotel English. New York Prentice Hall. 1988.p.9-10)

UNIT 4

TRAVEL AGENCY

I. Reading

Reading 1: Ecotourism in Thailand

Direction: Read the text in detail and answer these questions.

Tour companies in Thailand advertise jungle treks, scuba diving and other expedition as nature tourism. But the popularity of these activities has caused environmental problems. Like mass tourism, mass jungle trekking can damage the ecosystem and the living and working conditions of local people.

As a solution to the problem, the Tourism Authority of Thailand (TAT) introduced the idea of ecotourism. Here a few years ago. Ecotourism is tourism that is environmentally friendly and that also benefits local communities.

Meeya Hawa is a local conservation worker in the fishing village of Jao Mai. He explained some of the problems. When the tourists come, they stay at comfortable resort hotels and ignore our small huts. They go to the island by the resort's boats and eat at the resort's restaurant. And they throw into the sea. But things are changing. In the mountain village of Kiriwong, the villagers have started an Ecotourism club with rules to protect the mountain trekkers to only thirty a month. Each trekker pays about 3,000 baht (750 US dollars) for a four-day trek which includes food, accommodation, sightseeing and a donation to the community.

Many tourists complain and say the mountain should be for everyone. The director of TAT in the area also thinks Kiriwong should lower the price to attract tourists, but the club doesn't agree. Nipat Boonpat, the club's

secretary, says. Tourists only think of what they pay for food, traveling and accommodation. Nature for them is free. It is not. It now seems that if there isn't a real change in the thinking of both tour operators and tourists, the natural environment will be destroyed.

1. After reading the text above and decide where it came from
 - a) newspaper or magazine
 - b) holiday brochure
 - c) guidebook on Thailand
2. Answer these questions.
 - 1 What damage does mass jungle trekking do to the environment?
 - 2 What pollution problem does Meeya Hawa mention?
 - 3 How is the Kiriwong Club trying to protect the environment?
 - 4 Why does the Club charge so much for the four-day trek?
 - 5 Why do you think TAT wants the Kiriwong Club to drop the price?

II. Vocabulary: Ecotourism

Direction: Match the words with the definitions. Use a dictionary to help you.

1. ecotourism
2. rubbish
3. expedition
4. conservationist
5. resort
6. ecosystem
7. environment
8. jungle

- a) place where people often go for holidays
- b) environmentally-friendly tourism
- c) person who tries to protect the environment
- d) long journey to a dangerous place
- e) thick tropical forest with a lot of vegetation
- f) things that have been thrown away
- g) how all plants and animals relate to each other
- h) the conditions that plants and animals live in

(Adapted from Iwonna Dubicka and Margaret O'Keeffe. *English for International Tourism*. Edinburgh. Pearson Education Ltd.2003.p.87-89)

Reading 2 : How to Sell Your Product

Direction: Travel agents are concerned with direct face-to-face promotion and selling. You are going to read an article 'How to Sell Your Product', which gives travel agents some information on the five stages of selling.

1. Before you read, what order do you think these five stages would be in?
 - a. Find out what the customer wants
 - b. Post-sales contact
 - c. Show product knowledge and expertise
 - d. Help the customer relax
 - e. Close the sale

2. Now read the article to identify the correct order and provide the five missing subheading.

How to Sell Your Product?

Competition in the travel agency businesses that want to survive must know how to gain customer confidence, present their products, and ultimately close the sale. Many books have been written on the art of successful selling, so here are some of the choicest tips in five simple stages.

1 _____

First impressions count As Oscar Wilde said, Only the superficial cannot judge by appearances. Whether or not you agree with him, there is no denying the fact that most people hope a visit to the travel agent will be a prelude to , if not he memory of lifetime , than at least the high point of the year. A warm smile, a pleasant appearance, and good eye contact all help the would-be traveler to relax, safe in the knowledge that he or she is in the hands of a professional.

2 _____

The next stage is to identify the need of the prospective client. This is done by asking question about the composition of the group the destination and duration of their trip their preferred mode of travel, and their anticipated expenditure, The problems encountered at this stage range from the client not having a very clear idea of what they want, to their being unrealistic about what it is going to cost. As soon as the salesperson has established the customer's requirement, he or she moves on to the next stage.

3 _____

Effective sales staff will demonstrate good product knowledge by pointing out not only the relevant features of

a variety of travel packages, but also their advantages. Evidence shows that the agent who demonstrates intimate knowledge of the product that they are recommending is more likely to achieve a successful sale. However, it is impossible to be familiar with all aspects of each company's service. Therefore it is vitally important that the salesperson is able to access information quickly through use of the computer or the brochures provided by the tour operators. Let's assume that the first package you draw to your customer's attention seems to meet with their approval. The sale does not stop here. It is now a good idea to show something else, if only to point out the comparative advantages of the choice.

4 _____

That way, with luck, the salesperson may proceed with closing the sale-in other words the client makes a commitment of some kind. The idea outcome is that the client makes a firm booking by paying a deposit. Yet the salesperson must sure clients do not feel pressurized into deciding one way or another. If need be, the salesperson should offer to call them later or invite them back in.

5 _____

A good sales technique does not stop with a successful sale. Interest and care must still be shown to ensure customer satisfaction. It has become common practice in many travel agencies to maintain some form of post-sales contact through the use of a 'Welcome home' card, both to still customer loyalty and to encourage a high level of repeat business the skill of selling successfully to a

growing customer base requires human interest, dedication, and above all, hard work.

3. At which of the five stages might you hear someone say the following?

- a. I can really recommend this place – I was there myself last year.
- b. Please take a seat.
- c. Would you like me to make a definite reservation?
- d. Can I help you?
- e. We'll be sending next year's brochure to you in a few weeks.
- f. Do you know where you'd like to go?
- g. Let's see if we can find a similar package from another operator.
- h. That may be a bit beyond the price range you mentioned.
- i. Was everything satisfactory?
- j. Well, why don't you think about it and I'll give you a call in the morning?

(Adapted from Harding, Keith and Henderson, Paul. *High Season: English for the Hotel and Tourism Industry*. Oxford: Oxford University Press, 1996, p.25-27)

III. Grammar: First Conditional Sentence

Direction: In the talk, a number of first conditional sentences were used. Look at these examples.

If + Present Tense, will

If you come on the tour, you'll see a fine example of Minoan civilization. If you are fit and like adventure, you'll love this trip.

If + Present Tense, modal verb

If you have any question, you can ask me when I come around.

If + Present Tense, Imperative
If you come, bring plenty of water

Note: the 'result' clause can come first.

Example

What will we do if it rain? or
 If it rains, what will we do?

Exercise: Expand these sentences about the excursion to Santorini.

- a. If / go / Santorini / see / volcanic island
- b. If / go / Santorini cruise / return / midnight?
- c. Have / donkey ride / if / go / Santorini
- d. If / sunbathe / not forget / sun-cream

(Adapted from Leo Jones. *Welcome! English for the Travel and Tourism Industry*. Cambridge : Cambridge Univ. Pr., c1998. p.35-37)

IV. Listening: A Holiday in Thailand

Direction:

1. Listen to Anne – Marie booking a holiday in Thailand. Then answer these questions.

What does her travel agent to sell her?

Is the travel agent good at selling?

2. Listen again and answer the questions.

1. What kind of insurance does the travel agent recommend?

2. Why is it better than the customer's own insurance company's cover?

3. What does the package include?

4. When would any medical costs be paid?

5. What else does the insurance include?

6. How much does the insurance cost?

7. Who does Nipat Boonpet think is responsible for the damage?

3. Listen and complete the reservation form below.

SELLING A HOLIDAY

Be informative.
 Imagine it is your holiday.
 Be friendly.
 Sound enthusiastic.

* World Breaks	Reservations
Us fly – drive	
Orlando	
.....	1
.....	2
.....	3
UHR	
.....	4
ORL	
.....	5
.....	6
.....	7
.....	8

(Adapted from Iwonna Dubicka and Margaret O’Keeffe. *English for International Tourism*. Edinburgh. Pearson Education Ltd.2003.p. 42-44)

V. Speaking: Welcome speech and itinerary

Direction:

Speaking 1: Welcome speech

1. Make your own card similar the cards below. Then prepare a welcome speech on a meeting a group of tourists at the airport.

<p>Masako Morita</p> <hr/> <p>Ambassador Tours</p> <p>Naha, Okinawa Japan</p>	<p>Miguel Martinez</p> <p>Outbound Travel </p> <p>Mexico, D.F.</p>		
<p>Alicia Diaz</p> <p>Voyager Travel</p> <p>Caracas</p> <p>Venezuela</p>	<p>Julia Lee</p> <p>UNIVERSAL TOUR</p> <p>Taipei Taiwan</p>		
<table border="1"> <tbody> <tr> <td data-bbox="485 1274 703 1592"> <p>Song Min Lee</p> </td> <td data-bbox="703 1274 959 1592"> <p>Epic Tours</p> <p>Seoul</p> <p>South Korea</p> </td> </tr> </tbody> </table>	<p>Song Min Lee</p>	<p>Epic Tours</p> <p>Seoul</p> <p>South Korea</p>	<p>Shireen Lim</p> <p>Atlas Travel</p> <p>Singapore</p>
<p>Song Min Lee</p>	<p>Epic Tours</p> <p>Seoul</p> <p>South Korea</p>		

2. Follow these instructions:

1. Greet the tourists.
2. Introduce yourself, and which city you are from.
3. Tell them your job and which company you work for.
4. Welcome them to your country.

5. Say you are going to tell everyone the itinerary for the next few days.
6. Ask if there are any question.
7. Tell the tourists to enjoy themselves!

3. Work in pairs or small groups. Plan an itinerary for a group of tourists visiting your area. Then join another group and take turns announcing your itinerary. Use as much English as you can.

Example:

Good afternoon, everyone. It's a lovely day today for our trip to the castle and old town.

My name is etc.

(Adapted from Trish Stott and Angela Buckingham. *At Your Service: English for the Travel and Tourist Industry*. Oxford.OUP.1995.p.6-8)

Speaking 2: An itinerary is a travel plan.

Direction: Look at the itinerary. What question could you ask about her trip? Finish the questions.

Adventure Tours Cairns Tour Itinerary

Saturday, 8/19

- 10:30 a.m. Arrival, World Airways , Flight 821,
Cairns Airport, International Terminal.
Will be met by Adventure Tour Guide.
- 11:30 a.m. Bus tour of city and surrounding area.
- 2:30 p.m. Deliver to hotel.

Was you place on time?

The hotel

the weather?

Sunday, 8/20

- 8:30 a.m. Hotel pick-up. Boat to Green Island.
Swimming , snorkeling and scuba diving.
(Barbecue lunch provided.)
- 6:30 p.m. Return to hotel.

go scuba

Monday, 8/21

- 9:30 – 11:30 a.m. Hotel pick-up. Visit Wild World Animal
Park.
- 12:00 noon Return to hotel. Afternoon free for shopping.
Bungee jumping optional.

What

Tuesday, 8/22

- 8:00 a.m. Hotel pick-up. Escorted trip into rainforest.
(Guide and 4WD vehicle provided.)
- 7:30 p.m. Return to hotel.

you

Wednesday, 8/23

- 8:00 a.m. Hotel pick-up. Transport to airport,
International Terminal.
- 11:15 a.m. Departure, World Airways 823.

you

rainforest

VI. Writing: Letter of Apology

Direction: Complete Paula's letter of apology to the guest using the following expressions:

Please find enclosed we were very sorry to hear
 We need to improve we apologize for any inconvenience
 We would like to offer you unfortunately

SAFARI EXPERIENCE HOTEL

Mr. Roy Petersen
 1422 Ocean Drive
 Jacksonville, Florida
 USA

10 October 2005

Dear Mr. Petersen,

We were very sorry to hear.....¹ that you were unhappy with the safari Experience Hotel. We always try to make all our guest feel welcome and to provide a quality service at all times. We have spoken to the staff involved and it seems that we were fully booked at the time you stayed.....², our usual safari guide was unwell, but has now returned to work. In addition, a number of our staffs were not on duty because of the local holiday. We also take not of the fact that.....³ our facilities.⁴ our new brochure with the correct prices and time for safari excursions⁵ a double room for one night at no charge in compensation. Once again,⁶ and hope you will stay at the safari Experience Hotel in the future.

Your sincerely,

Paula Morgan
 Manager Safari Experience Hotel

UNIT 5 PROJECT

Introduction

Project is both oral and written activity, in which the primary goal is to achieve a particular outcome or product. The project in this course all involve an extended oral presentation, often followed up with an optional written product. They include interviews, story-telling, problem-solving and other functional language using in tourism business.

Planning the project

- *Opening*
To give learners an idea of what projects are and what they should be aiming to produce, it is good to have examples of other kinds of project: a sample of written materials on tourism business such as leaflet, brochure, map, letter, and forms.
- *Proposing*
After explaining the idea behind the project, ask learners to propose a scheme of work:
 - What they want to include in the project
 - What form it will take
 - Who will be responsible for what
 - An idea of the time it will take to produce each part of the project
 - Any material or resources they might need
- *Time*
Allocate an agreed amount of time for the project. For a 30 hour training course of 3-6 hours a day, it should be finish within 3 hours.
- *Materials and resources*
Provide the learners with materials they might need: card, scissors glue, paper etc. It is fairly common now for learners to want to use the Internet to find information for their projects. Encourage a keen student with Internet to do this at home!
- *Presentation*
Projects need to be seen, read and admired so schedule the last project session as a presentation.
- *Evaluation*
The project needs to be acknowledged and evaluated by using a simple project evaluation report, which comments on aspects of the project such as content, design, language work and also evaluates the oral presentation stage of the project.

Project on Tourism Business

Direction:

Learners are encouraged to plan and create their own project either individual or as a group earlier before the end of the training course. The project should be related with using English for tourism on their works or their responsibility in workplace such as designing and producing written materials about tourism, role playing or real life performing in tourism business context.

Preparing for Group Work:

Each group analyses its own area of work, and decides what to do, and how to do it. This is a kind of check cards which contain ideas to help focus the learners' ideas.

Class project

Title

1. Make a list of the themes and sub-themes you would like to deal with.

.....
.....
.....

2. Add any information you already know to each theme and sub-theme.

.....
.....
.....

3. Make a list of places where you can find the information you need.

In workplace	Outside workplace
.....
.....
.....

4. Make a list of language you think you are going to need.

.....

5. Get ready to tell the other groups about your lists.

Listen to them and see if you have any needs in common.

Assessing and Evaluating the Project:

Aspect to consider for discussion by using a possible check card for the learners and the observer is as follow:

1. Content
2. Language
3. Presentation
4. Enjoyment
5. Difficulties
6. Group work
7. Pace of work
8. Any other aspects which want to be the list

(Ribe, Ramon and Vidal, Nuria. **Project Work**. Oxford. Heinemann International. 1993, p.44)

Bibliography

- Binham, Phillip. **Restaurant English**. New York Prentice Hall.1988.
- Binham, Phillip, Lampola ,Ritta and Murray , James. **Hotel English**. New York Prentice Hall.1988.
- Dubicka, Iwonna and O'Keeffe , Margaret. **English for International Tourism**. Edinburgh. Pearson Education Ltd.2003.
- Helgesen , Marc and Adams , Keith. **Workplace English: Travel File**. Hong Kong. Addison Wesley Longman Ltd.1996.
- Jones, Leo. **Welcome! English for the Travel and Tourism Industry** Cambridge : Cambridge University Press.1998.
- Keane , Leila. **International Restaurant English**. New York. Prentice Hall.1990.
- Keith , Harding, and Henderson, Paul. **High Season: English for the Hotel and Tourism Industry**. Oxford: Oxford University Press,1996.
- Keith , Harding. **Going International English Tourism**. Oxford: Oxford University Press,2003.
- Stott , Trish and Buckingham , Angela. **At Your Service: English for the Travel and Tourist Industry**. Oxford.OUP.1995.
- Strut, Peter t. **English for International Tourism**. Cambridge. Longman.2003

ประวัติผู้เขียน

นายประดิษฐ์ แสงสุกาว เกิดเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2500 ณ บ้านนาสนาม ตำบล
เขมราฐ อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี บิดาและมารดาชื่อ นายเสริมและนางสลับ แสงสุกาว
บุตรสาวชื่อ นางสาวพิชญ์ชญาภา แสงสุกาว และเด็กหญิงนันทนิชา แสงสุกาว จบการศึกษา
ระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนบ้านนาสนาม อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี
ระดับมัธยมศึกษาจากโรงเรียน โกสุมวิทยาสรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (การสอนปฐมวัยศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และ
ครุศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) วิทยาลัยครูอุดรธานี ระดับปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ) มหาวิทยาลัยศิลปากร ศึกษาต่อระดับปริญญาเอก
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปี พ.ศ. 2543
ปัจจุบันรับราชการตำแหน่ง อาจารย์ระดับ 7 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ