



รายงานการวิจัย

การพัฒนาทักษะและยกระดับการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มคุณภาพ
การบริการ สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**Development of English Communication Skills to Enhance Confidence and Quality of
Service for Taxi Drivers in the Bangkok Metropolitan Region**

ผู้วิจัย

นางสาวทวยาวดี คำพูน

สาขาวิชาภาษา คณะศิลปศาสตร์

โดยได้รับเงินทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

งบรายได้ ปี พ.ศ. 2564

สิงหาคม 2564

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)

งานวิจัยครั้งนี้ ได้รับทุนอุดหนุนจากงบรายได้ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประจำปี 2564 ผู้วิจัยได้จัดทำกรวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะและยกระดับการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มคุณภาพการบริการ สำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยได้รับแรงบันดาลใจจากการที่ตนเองได้เคยเป็นผู้รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษให้แก่ผู้ขับรถแท็กซี่และรถรับจ้างทั่วไปอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 จนถึงปี พ.ศ. 2563 ให้กับคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์พานารณ ทำให้ได้รับทราบถึงปัญหาและความต้องการที่จะพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่เสมอมา

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ คุณกิติพงษ์ พึ่งพา ผู้จัดการบริษัท พลังร่วม จำกัด ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและสมาชิกผู้ขับรถแท็กซี่ ทั้งจากท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ตอบแบบสอบถามและเข้าร่วมการอบรม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา หล่อตระกูล อดีตคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและชี้แนะแนวทางการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมเดือน โพธิสุวรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ไม่มากนักน้อยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคต กับการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ ในยุคที่มีการติดต่อสื่อสารและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการที่จะพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ 2) เพื่อพัฒนาทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ 3) เพื่อเป็นการยกระดับการสื่อสารภาษาอังกฤษและสร้างความเชื่อมั่น เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 385 คน เครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการที่จะพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ แบบฝึกการสนทนาเพื่อพัฒนาทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ และแบบทดสอบก่อน-หลังการฝึกอบรมเพื่อเป็นการยกระดับการสื่อสารภาษาอังกฤษและสร้างความเชื่อมั่นเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที (t-test) แบบ Paired-Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ ทั้งก่อนและหลังการอบรม ผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพปัญหาของผู้ขับรถแท็กซี่ อยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ อยู่ในระดับปานกลาง 2. การพัฒนาทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารของผู้ขับรถแท็กซี่ พบว่ามีการพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษดีขึ้นหลังการอบรม โดยมีคะแนนหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญ 0.01 และ 3. การยกระดับการสื่อสารภาษาอังกฤษและสร้างความเชื่อมั่น เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การพัฒนาทักษะ ยกระดับการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพิ่มคุณภาพการบริการ ผู้ขับรถแท็กซี่

Abstract

The purposes of this study were 1) to analyse the problem condition and the need to develop the English speaking skills of the taxi drivers in the Bangkok metropolitan region, 2) to develop English speaking skills to the communication of the taxi drivers, 3) to enhance the taxi drivers' English communication and confidence to increase the quality of service. The sample covered 385 taxi drivers. The research instrument were the questionnaire, the conversation exercise and the one group pre-test post-test design. The data was analysed using the descriptive statistics, percentage, mean, standard deviation and paired sample t-test to compare score of English speaking ability before and after training. The results of the study were found that 1. The problem condition of the taxi drivers was at a high level. The need to develop English speaking skills was at the mid-level. 2. The score of English speaking after training was higher. The outcomes of the training participants between before and after training was statistically significant at 0.01 level and 3. Taxi drivers' enhancement of English communication and confidence for increasing the quality of service was at the high level on the whole.

Keywords: skill development, enhancement of English communication, increasing the quality of the service, taxi drivers