

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน

อังก์วรา เหลืองนภา, ปัทิตตา อัคราณกุล*, สุวริย์ ยอดฉิม, จินต์จิรา บุญชูตระกูล

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

*ผู้ประสานงานหลัก

E-mail: pathitta.ak@ssru.ac.th*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์ 2) ออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน 3) ทดสอบผลสัมฤทธิ์การอบรมระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรม และ 4) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นผู้ใหญ่ต่อหลักสูตรการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานบริษัทโลจิสติกส์ข้ามชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย จากแผนกต่างๆ ที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน จำนวน 60 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบทดสอบออนไลน์ ใช้สถิติการทดสอบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างหนึ่งกลุ่ม (one sample t-test) และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้องใช้ทักษะการเขียนอีเมลเพื่อติดต่อลูกค้าเป็นประจำ ปัญหาที่พบบ่อยได้แก่การเขียนอีเมลให้ถูกต้องตามหลักภาษาและบริบท หลักสูตรฝึกอบรมที่จัดเป็นรูปแบบออนไลน์ มีระยะเวลา 2 เดือน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้และพัฒนาทักษะการเขียนอีเมล โดยนำสื่อเทคโนโลยี 15 แบบมาใช้ในการจัดการอบรม การประเมินผล การสื่อสารและจัดการห้องเรียน สื่อเทคโนโลยีที่ผู้เรียนคิดว่าช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของตนเองให้บรรลุตามเป้าหมายได้มากที่สุดได้แก่ Interactive PowerPoint และ Quizizz ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐานให้กับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ หลังอบรมมากกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อหลักสูตร งานวิจัยนี้ได้เสนอแนะแนวทางในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์

คำสำคัญ: การฝึกอบรมโดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน, ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่, ภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์

The Development of Technology-based Training Program in English for Logistics

Angvarrah Lieungnapar, Pathitta Akkarathanakul*, Suwaree Yordchim, Chinchira Bunchutrakun

Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University

*Corresponding author

E-mail: pathitta.ak@ssru.ac.th*

Abstract

The study aims to develop a technology-based training program in English for Logistics. The purposes of this study were 1) to survey the needs of English in logistics; 2) to design a technology-based training program in English for logistics; 3) to test the learning achievements of applying technology in the training program; and 4) to study the satisfaction of adult learners towards the technology-based training program. The sample of participants consisted of 60 employees of the international logistics company in Thailand, from various departments requiring English to work. The data were collected from online questionnaires and tests. One sample t-test and descriptive statistics (percentage, mean and standard deviation) were used for data analysis. The results indicated that the employees needed to regularly use email writing skills to contact with customers. A common problem found was writing emails correctly according to the context. Therefore, the two-month online training course aiming to educate and develop email writing skills were developed. 15 technology media were used for the learning management, assessment, communication and classroom management. The technology materials that the learners think would help promote their learning are Interactive PowerPoint and Quizizz. The learning achievements were significantly increased at the .001 level. The learners had a high level of satisfaction with the technology-based training course. This research suggests guidelines for developing a technology-based training program in English for logistics.

Keywords: Technology-based Training, Adult Learners, English for Logistics

บทนำ

การเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน (Technology-based learning หรือ TBL) มีบทบาทสำคัญต่อการเรียนการสอนในปัจจุบันในหลายๆ ด้านโดยเฉพาะการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เนื่องจากเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้เนื้อหาและพัฒนาทักษะทางภาษาได้ทุกที่และทุกเวลา มีความทันสมัย สามารถกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนในทุกเพศทุกวัยได้เป็นอย่างดี เพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้เรียน อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ส่งเสริมความเข้าใจ ตลอดจนเพิ่มศักยภาพการเรียนรู้ (Pushpalatha, 2020; Ahmadi & Reza, 2018) การเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐานเป็นการเรียนรู้ที่ครอบคลุมหลายรูปแบบ อาทิเช่น การเรียนรู้บนคอมพิวเตอร์ (computer-based learning) การเรียนรู้บนเว็บ (web-based learning) ห้องเรียนเสมือนจริง (virtual classrooms) และความร่วมมือดิจิทัล (digital collaboration)

ในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อหลายด้าน รวมถึงด้านการศึกษาและการพัฒนาภาษาอังกฤษ ซึ่งส่งผลและสร้างแรงผลักดันให้มีงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้อย่างมากมาย ได้แก่ งานวิจัยของ Avci & Adiguzel, 2017; Cheng, 2017; Ainoutdinova, & Ainoutdinova, 2017; Klimova, 2018; Kukulska-Hulme & Viberg, 2018; Vikulina & Obdalova, 2017; Nachoua, 2012) ภาษาอังกฤษมีความสำคัญยิ่งต่อการทำงานในปัจจุบัน เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะการประกอบธุรกิจต่างๆ ทั่วโลก พนักงานในทุกสายอาชีพจำเป็นต้องมีความรู้และมีความเข้าใจหลักภาษาอังกฤษ ตลอดจนสามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่าในยุคปัจจุบัน พนักงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาษาอังกฤษของตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเองและยกระดับคุณภาพของประชากรให้สามารถแข่งขันและทัดเทียมกับนานาชาติได้

การมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถทางภาษาอังกฤษ นับเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งเห็นได้จากยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่มุ่งเน้นการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต และมีทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ อาจกล่าวได้ว่าหน่วยงานและองค์กรต่างๆ จะประสบความสำเร็จได้มากขึ้นอยู่กับทักษะและความรู้ในด้านภาษาอังกฤษของพนักงานในหน่วยงานและองค์กร/บริษัทข้ามชาติ การฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี ตลอดจนส่งเสริมความสามารถการแข่งขันขององค์กรกับนานาชาติได้ การอบรมภาษาอังกฤษในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นฐานในการจัดหลักสูตรการอบรมอย่างแพร่หลาย ตั้งแต่อดีต แนวคิดที่สำคัญในการจัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ทำงาน ได้แก่แนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ หรือ English for Specific Purposes (ESP) ที่มีบทบาทสำคัญต่อการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศหรือภาษาที่สอง (TEFL/TESL) ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเน้นการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

โดยกำหนดเนื้อหาและวิธีการสอนให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม (Ananyeva, 2014)

การศึกษาความต้องการของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมีเพิ่มมากขึ้น ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากแนวคิดในการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ (Needs Analysis) เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (Rahman, 2015; Serafini, Lake, & Long, 2015) เพื่อให้สามารถจัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษได้เหมาะสมกับผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่วัยทำงาน ซึ่งต้องการพัฒนาตนเองให้เป็นแรงงานฝีมือที่มีคุณภาพเพื่อสามารถเข้าสู่การแข่งขันในตลาดแรงงานสากลได้ การวิเคราะห์ความต้องการสามารถช่วยกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้ รูปแบบการสอน วิธีการสอน ระยะเวลาในการสอน และการกำหนดขั้นตอนการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพ (หรือ English for vocational purposes ซึ่งเป็นแขนงหนึ่งของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ) ให้สอดคล้องกับความต้องการของการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่วัยทำงาน (Widodo, 2016). นอกจากนั้นการวิเคราะห์ความต้องการยังช่วยให้เข้าใจถึงลักษณะความต้องการของผู้เรียน เหตุผลในการเรียน ความคาดหวังและทัศนคติต่อการเรียน ความสามารถและทักษะด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพได้ดีมากยิ่งขึ้น

แม้ว่าในหลายอาชีพมีการส่งเสริมให้พนักงานอบรมภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง แต่ด้วยปัจจัยหลายประการ โดยเฉพาะปัญหาในการเดินทาง และสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ทำให้การเรียนในรูปแบบออนไลน์มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ทำให้การนำสื่อเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษได้รับความนิยมอย่างมาก เพราะนอกจากสามารถช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างต่อเนื่อง ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้จากที่ต่างๆ ด้วยตนเอง ตลอดจนสามารถตอบสนองแนวทางการจัดการเรียนรู้โดยมีผู้เรียนเป็นศูนย์กลางได้เป็นอย่างดี ยังสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันระหว่างบุคคล โดยเพิ่มช่องทางในวิธีการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง

การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของทุกประเทศ (Thai, Cahoon & Tran, 2011) พนักงานในบริษัทโลจิสติกส์มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ศักยภาพทางภาษาอังกฤษของพนักงานมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การจัดอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานในสายโลจิสติกส์จึงมีความจำเป็นเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันและต่อไปในอนาคต

การเข้าใจอุปสรรคในการเรียนรู้และสิ่งกระตุ้นการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นสิ่งต้องคำนึงถึงในการออกแบบหลักสูตรสำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ อุปสรรคในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ประกอบไปด้วยลักษณะนิสัย สิ่งแวดล้อมและอารมณ์ อย่างไรก็ตาม ในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้ใหญ่วัยทำงานโดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐานเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ยังไม่มีข้อกำหนดหรือแนวทางชัดเจนว่าต้องใช้วิธีการ รูปแบบใด หรือทฤษฎีใด แต่ควรหาวิธีในการจัดอุปสรรคในการเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอบรม (Chugai, Terenko & Ogienko, 2017)

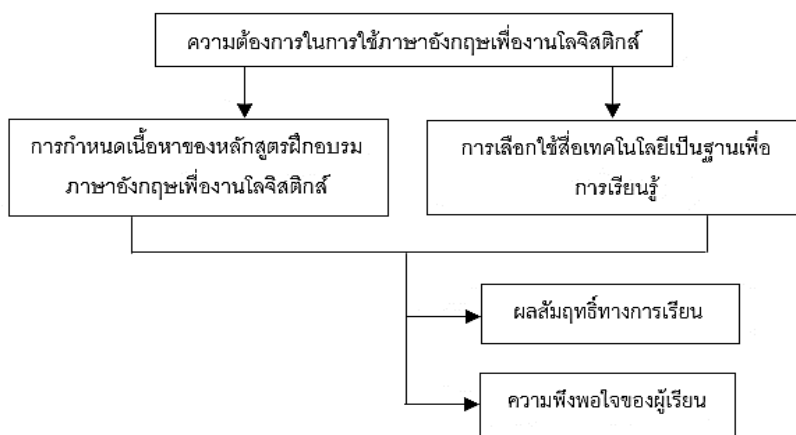
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. สำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์
2. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน
3. ทดสอบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมโดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐานระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรม
4. ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นผู้ใหญ่ต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กรอบแนวคิดการวิจัย

ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์ และการเลือกใช้สื่อเทคโนโลยีเป็นฐานเพื่อการเรียนรู้ (Technology-based learning หรือ TBL) ขณะเดียวกัน การกำหนดเนื้อหาและการเลือกใช้สื่อเทคโนโลยีที่ตรงตามความต้องการของผู้เข้าร่วมการอบรมเพื่อให้ความรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษที่จัดให้กับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ทำงานจะส่งผลโดยตรงต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจของผู้เรียน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัทโลจิสติกส์ข้ามชาติแห่งหนึ่งที่ใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานเป็นประจำ กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานในบริษัทดังกล่าวที่มีความประสงค์เข้าร่วมการอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานด้านโลจิสติกส์ และยินยอมให้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจำนวน 60 คน พนักงานมีอายุระหว่าง 20-51 ปี และมีการศึกษาตั้งแต่ระดับปวช./ปวส.ไปจนถึงปริญญาโท จากสาขาวิชาที่หลากหลาย เช่น สาขาวิชาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจการบิน สาขาบริหารธุรกิจ สาขาโลจิสติกส์ สาขาการท่องเที่ยวและโรงแรม ฯลฯ กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยในประเทศไทย เช่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม และ

มหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆ มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 4 เดือนถึง 22 ปี ในตำแหน่งต่างๆ ได้แก่ Customer experience representative, Clearance Agent, Clearance Broker, Ramp Agent, Clearance Agent Lead, Clearance trainer lead, Clearance representative, Operation agent senior, Customer support, Operations support Agent, Operations team lead, Broker, Clearance broker lead, Content Delivery Network, Electronic data interchange, และ Administrator

3. การเก็บข้อมูล

1) สันทนากลุ่มกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและผู้จัดการแผนกต่างๆ ที่ต้องการให้พนักงานในแผนกของตนเข้ารับการอบรม เพื่อเก็บข้อมูลความต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน โลจิสติกส์ในมุมมองของผู้บริหาร และนำข้อมูลดังกล่าวเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์ในมุมมองพนักงานที่จะเข้าร่วมการอบรม

แบบสอบถามอยู่ในรูปแบบออนไลน์ คำถามมีลักษณะปลายเปิดและปลายปิด ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไป, 2) ความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน และ 3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน คำถามทุกข้อผ่านการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

2) นำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในการทำงาน และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์มาออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษโดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน

3) เสนอเนื้อหาและรายละเอียดของการจัดหลักสูตรอบรมให้ผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลตรวจสอบและประเมิน

4) ปรับปรุงข้อบกพร่องและเนื้อหาของหลักสูตร

5) ออกแบบทดสอบเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 2 ชุด ได้แก่แบบทดสอบวัดความรู้จำนวน 1 ชุด เป็นแบบเลือกตอบ โดยวัดความรู้ด้านคำศัพท์ ส่วนวนและหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ และแบบทดสอบวัดทักษะภาษาอังกฤษ จำนวน 1 ชุด แบบทดสอบเป็นแบบเขียน โดยแบบทดสอบก่อนอบรมและหลังอบรมใช้ชุดเดิม

6) ทดสอบความรู้ก่อนอบรม

7) จัดการฝึกอบรม

8) ทดสอบความรู้และทักษะหลังการอบรม โดยทำการทดสอบหลังจบการอบรมในแต่ละช่วง

9) ออกแบบประเมินความพึงพอใจ ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ต่อการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์ เครื่องมือได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจแบบออนไลน์ คำถามมีทั้งรูปแบบปลายเปิดและปลายปิด คำถามความพึงพอใจทุกข้อผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วแจกให้ผู้เรียนทำในสัปดาห์สุดท้ายของการอบรม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละในการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อสรุปข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ในการวิเคราะห์คำถามปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลผลทดสอบสัมฤทธิ์การเรียนรู้ใช้สถิติค่า

One sample t-test เพื่อเปรียบเทียบผลคะแนนของผู้ทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 99% และปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ .001

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของการฝึกอบรม ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ดังนี้ 4.51-5.00 หมายความว่าพอใจมากที่สุด, 3.51-4.50 หมายความว่าพอใจมาก, 2.51-3.50 หมายความว่าพอใจปานกลาง, 1.51-2.50 หมายความว่าพอใจน้อย, 1.00-1.50 หมายความว่าพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลสำรวจความต้องการของภาษาอังกฤษในงานโลจิสติกส์

จากการสนทนากลุ่มกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและผู้จัดการแผนกต่างๆ จำนวน 8 คน เพื่อเก็บข้อมูลความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานจากมุมมองของผู้บริหาร ผู้สัมภาษณ์ได้รับข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันคือ ต้องการให้พนักงานในแผนกของตนเองได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้ในการใช้คำศัพท์ สำนวน และหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องเหมาะสม รวมถึงการพัฒนาทักษะในการเขียนอีเมลเป็นภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

- โครงสร้างการเขียนอีเมลธุรกิจ
- ไวยากรณ์ Tense, Active-Passive voice
- คำศัพท์และสำนวนการเขียนอีเมลทางธุรกิจที่เป็นทางการและแสดงคุณภาพ
- การอ่านและการเขียนอีเมลทางธุรกิจ
- การอ่านและการเขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่
- การออกเสียงและการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้าและคนในองค์กร

จากการสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานจำนวน 60 คน ได้ผลดังนี้

1. ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของท่านอยู่ในระดับใด

ระดับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	จำนวนคน (ร้อยละ)
ดี	7 (11.66)
ปานกลาง	23 (38.33)
พอใช้	22 (36.66)
ควรปรับปรุง	8 (13.33)
รวม	60 100)

2. ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษใดที่ท่านใช้ในการทำงานเป็นประจำเกือบทุกวัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	จำนวนคน (ร้อยละ)
ฟัง	31 (51.66)
พูด	27 (45.00)
อ่าน	49 (81.66)
เขียน	55 (91.66)

3. ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านใดที่ท่านมักติดขัดในการใช้ในการทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	จำนวนคน (ร้อยละ)
ฟัง	36 (60.00)
พูด	46 (76.66)
อ่าน	22 (36.66)
เขียน	38 63.33)

4. ท่านต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่ออะไรในการทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 อย่าง)

ความต้องการภาษาอังกฤษในการทำงาน	จำนวนคน (ร้อยละ)
อ่านและเขียนอีเมล	49 (81.67)
อ่านและเขียนเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ใบแจ้งหนี้ ใบสั่งซื้อสินค้า, การติดตามสินค้า, การเรียกร้อง, การเปิดบัญชี, การขดเชยและร้องเรียน	5 (8.33)
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	4 (6.67)
ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	55 93.33)

5. ท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคใดในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาหรืออุปสรรค	จำนวนคน (ร้อยละ)
ความรู้ด้านคำศัพท์สำนวนทั่วไปที่ใช้เพื่อการสื่อสาร	44 (73.33)
ความรู้ด้านคำศัพท์สำนวนเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงาน	43 (71.66)
ความรู้ด้านหลักภาษา หลักไวยากรณ์	50 (83.33)
ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารให้สัมฤทธิ์ผล	45 (75.00)
ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับบริบท	42 (70.00)
ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้สอดคล้องกับบริบทวัฒนธรรม	36 60.00)

6. ท่านมีปัญหาในการเขียนอีเมลหรือไม่

ปัญหาในการเขียนอีเมล	จำนวนคน (ร้อยละ)
มี	57 (95.00)
ไม่มี	3 (5.00)
รวม	60 (100)

6.1 ถ้ามี โปรดระบุเนื้อหาที่ท่านมักประสบปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหา	จำนวนคน (ร้อยละ)
คำศัพท์สำนวน	44 (73.33)
หลักไวยากรณ์	46 (76.66)
การเรียบเรียงเนื้อหา	43 (71.66)
การใช้ภาษาทางการ	53 (88.33)
การเลือกใช้คำให้เหมาะสมกับบริบท	46 (76.66)

6.2 เมื่อท่านประสบปัญหาในการเขียนอีเมล ท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหายังไง

จากผลการสำรวจพบว่าเมื่อพนักงานประสบปัญหาในการเขียนอีเมล มีวิธีการแก้ปัญหโดยการตรวจสอบข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ใช้แอปพลิเคชันแปลภาษาช่วย และสอบถามเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านาย

7. ท่านคิดว่าทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบันของท่านสามารถทำให้งานของท่านมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่อย่างไร

ประสิทธิภาพในใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน	จำนวน (คน)
เพียงพอ	15 (25.00%)
ยังไม่เพียงพอ	45 (75.00%)
รวม	60 (100%)

8. ท่านมีความคิดเห็นหรือมุมมองในการพัฒนาภาษาอังกฤษอย่างไร

จากผลการสำรวจพบว่า พนักงานต้องการเรียนรู้เพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. หลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน

จากการสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานด้านโลจิสติกส์ ทั้งจากมุมมองผู้บริหารและมุมมองจากพนักงานที่เข้าร่วมการอบรม ตลอดจนการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ คณะผู้วิจัยได้กำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ โดยแบ่งออกเป็น 2 เป้าหมาย ได้แก่ การสร้างองค์ความรู้และการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ ผลสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานโลจิสติกส์ยังช่วยกำหนดเนื้อหาที่ต้องการในการจัดอบรม ดังตารางที่ 1 โดยเนื้อหาหลักประกอบไปด้วย การเขียนอีเมลประเภท อีเมลขอข้อมูล (Inquiry email) และอีเมลตอบกลับอีเมลขอข้อมูล (Respond to inquiry email) เนื่องจากเป็นประเภทอีเมลที่ใช้บ่อยมากที่สุดและกลุ่มตัวอย่างมักประสบปัญหาามากที่สุด 2 อันดับแรก นอกจากนี้ จากผลการสำรวจระยะเวลาและช่วงเวลาที่ผู้เรียนสะดวกเข้ารับการอบรม สามารถกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมได้ดังนี้ จำนวนชั่วโมงการอบรมรวมทั้งสิ้น 24 ชั่วโมง โดยแบ่งการอบรมออกเป็น 2 ช่วง (ช่วงที่ 1 มีเป้าหมายเพื่อสร้างองค์ความรู้ และช่วงที่ 2 มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะ) ในแต่ละช่วง จัดอบรมช่วงละ 12 ชั่วโมง โดยแบ่งเป็นสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง รวม 4 สัปดาห์ โดยจัดอบรมต่อเนื่องทุกวันอาทิตย์ เป็นระยะเวลารวม 8 สัปดาห์ มีการนำสื่อเทคโนโลยีจำนวนทั้งสิ้น 15 แบบมาใช้ในการจัดอบรม โดยนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ได้แก่ เพื่อการประเมินผล เพื่อการจัดการเรียนรู้ และเพื่อการสื่อสารและการจัดการห้องเรียน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 เป้าหมายและเนื้อหาการอบรม

เป้าหมายการเรียนรู้	รายละเอียดเนื้อหา
1. เพื่อสร้างองค์ความรู้	• ส่วนงานการเขียนอีเมลขอข้อมูลและอีเมลตอบกลับการขอข้อมูล • หลักไวยากรณ์การเขียนอีเมลขอข้อมูลและอีเมลตอบกลับการขอข้อมูล

เป้าหมายการเรียนรู้	รายละเอียดเนื้อหา
2. เพื่อพัฒนาทักษะ	• โครงสร้างการเขียนอีเมลขอข้อมูลและอีเมลตอบกลับการขอข้อมูล • การอ่านอีเมลขอข้อมูลและอีเมลตอบกลับการขอข้อมูล • ส่วนภาษาสุภาพการขอข้อมูลและการตอบกลับการขอข้อมูล • การเขียนอีเมลที่เป็นทางการเพื่อขอข้อมูลและอีเมลตอบกลับการขอข้อมูล

ตารางที่ 2 สื่อเทคโนโลยีที่ใช้ในการอบรม

สื่อเทคโนโลยี	วัตถุประสงค์: การประเมินผล
Google Form	ประเมินและติดตามความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ก่อนเรียนและหลังเรียน
Interactive PowerPoint	นำเสนอเนื้อหาการเรียนรู้ในห้องเรียนสด (ทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์)
Padlet	ระดมความคิดของผู้เรียนและการอภิปรายกลุ่ม
Quizizz	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และการตรวจสอบความเข้าใจ
Paperrater	พิสูจน์อักษรและระบุข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์
Outwrite	พิสูจน์อักษรและระบุข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์
Business Letter Corpus	ระบุคำศัพท์และส่วนที่ใช้ในการเขียนอีเมลธุรกิจ
Text-to-Speech (TTSREADER)	แปลงข้อความที่เป็นเสียง
Speech-to-Text	แปลงเสียงเป็นข้อความ
Jamboard	ให้พื้นที่ในการแบ่งปันข้อมูลทั้งข้อความ ภาพ แผนภูมิ และความคิดเห็น
Bla.la	ให้ตัวอย่างประโยค
YouTube	นำเสนอเนื้อหาเพื่อการเรียนรู้ตามความต้องการ (on demand)

สื่อเทคโนโลยี	วัตถุประสงค์: การสื่อสารและการจัดการห้องเรียน
Zoom	โปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอนและการประชุมแบบออนไลน์
Line	แอปพลิเคชันเพื่อสื่อสาร
Facebook	เว็บไซต์ที่ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์

3. ผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้

เพื่อประเมินผลการจัดหลักสูตรฝึกอบรม คณะผู้วิจัยได้ประเมินผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ ระหว่างก่อนอบรมและหลังอบรม โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้านได้แก่ด้านความรู้ภาษาอังกฤษและด้านทักษะภาษาอังกฤษ

คณะผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ภาษาอังกฤษ ก่อนเรียน-หลังเรียน ของผู้เรียน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ภาษาอังกฤษก่อนเรียนและผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ภาษาอังกฤษหลังเรียนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้หลังเรียนและผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ก่อนเรียนแตกต่างกัน

สถิติที่ผู้วิจัยใช้ทดสอบ คือ ค่า t สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนจากแบบทดสอบด้านความรู้ภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียนของผู้เข้าร่วมอบรม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 99% และปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p -value น้อยกว่าหรือเท่ากับ .001

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียน

รูปแบบการเรียนรู้	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ก่อนเรียน	60	4.833	1.210	-7.257*	.000
หลังเรียน	60	7.583	2.714		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สถิติทดสอบ t พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีความน้อยกว่าหรือเท่ากับ .001 หมายความว่า ผู้เรียนมีผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียนแตกต่างกัน กล่าวคือผลคะแนนการทดสอบด้านความรู้ภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่าการจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อโลจิสติกส์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐานมีผลทำให้ผู้เรียนมีความรู้ภาษาอังกฤษมากขึ้น

นอกจากนั้น คณะผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียน โดยสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษก่อนเรียนและผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษหลังเรียนแตกต่างกัน

H_1 : ผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษหลังเรียนและผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษก่อนเรียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียน

รูปแบบการเรียนรู้	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ก่อนเรียน	60	8.500	5.248	-8.190*	.000
หลังเรียน	60	12.967	4.449		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สถิติทดสอบ t พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีความน้อยกว่าหรือเท่ากับ .001 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้เรียนมีผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4. ผลความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์โดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
ต่อโครงการอบรมในภาพรวม	4.450	.746	พอใจมาก
ต่อความรู้ที่ได้รับจากการเข้าอบรม	4.317	.833	พอใจมาก
ต่อทักษะที่ได้รับการพัฒนาจากการเข้าอบรม	4.367	.802	พอใจมาก

N = 60

5. ผลความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีเป็นฐานในการอบรม

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อสื่อเทคโนโลยีการศึกษา

สื่อเทคโนโลยีที่ผู้เรียนคิดว่าช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของตนเองให้บรรลุตามเป้าหมาย	ความถี่	ร้อยละ	เหตุผล
1. Interactive PowerPoint	26	43.33	● ทำให้เห็นภาพ เข้าใจตามได้ง่าย ● ทบทวนได้เองตลอดเวลา ● เป็นสื่อที่คุ้นเคยเพราะใช้ในชีวิตประจำวัน
2. Quizizz	24	40.00	● สนุก ทำให้ผู้เรียนสนใจและอยากเรียนมากขึ้น ● ทำให้จดจ่อกับการเรียนมากขึ้น ● รู้สึกท้าทายทำให้ตั้งใจเรียนมากขึ้น ● ช่วยให้จดจำคำศัพท์ได้เร็วขึ้นและง่ายขึ้น ● เรียนรู้ศัพท์ใหม่ๆ ได้ดีขึ้น
3. Padlet	20	33.33	● ได้พัฒนาทักษะด้านการเขียน ● ทำให้คิดและเขียนได้เร็วขึ้น คล่องขึ้น
4. Business Letter Corpus	17	28.33	● ได้เรียนรู้การใช้คำศัพท์เฉพาะด้านธุรกิจ
5. Sentences examples (bab.la)	15	25.00	● ได้ตัวอย่างประโยคสำหรับคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย
6. PaperRater	13	21.66	● ทำให้กล้าเขียนมากขึ้น ● ช่วยพัฒนาทักษะการเขียนได้ดีมาก ● ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของการเขียนได้เบื้องต้น เพิ่มความมั่นใจในการเขียน
7. Outwrite	11	18.33	● ช่วยให้เขียนประโยคได้หลากหลาย
8. Text to speech (ttsreader)	11	18.33	● ช่วยให้ทราบว่าแต่ละคำควรออกเสียงอย่างไรและเมื่อเป็นประโยคจะออกเสียงและใช้น้ำเสียงอย่างไร
9. Speech to text (speech-to-text demo)	11	18.33	● ช่วยตรวจสอบว่าเราออกเสียงถูกหรือไม่
10. Youtube	9	15.00	● สามารถดูย้อนหลังได้
11. Jamboard	7	11.66	● ได้ฝึกเขียนมากขึ้น

N = 60

ตารางที่ 6 ชี้ให้เห็นว่าสื่อเทคโนโลยีที่ผู้เรียนคิดว่าช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของตนเองให้บรรลุตามเป้าหมายได้แก่ Interactive PowerPoint และ Quizizz

จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการอบรมภาษาอังกฤษเพื่องานโลจิสติกส์ ผู้เข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการใช้สื่อเทคโนโลยีการเป็นฐาน เนื่องจากสื่อที่ใช้ในการอบรม นอกจากจะช่วยให้การเรียนรู้ไม่น่าเบื่อแล้ว (จำนวน 40 คน, 66.67%) ยังช่วยให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาได้ดีมากยิ่งขึ้น (จำนวน 48 คน, 80.00%) และยังช่วยพัฒนาทักษะได้มากขึ้น (จำนวน 35 คน, 58.33%) อย่างไรก็ตามยังมีผู้เข้าอบรมส่วนหนึ่ง (จำนวน 10 คน, 16.67%) ไม่เห็นด้วยกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ ด้วยเหตุผลความยุ่งยากในการใช้ ถึงแม้จะเห็นด้วยที่นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการสอนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และทำให้การสอนดูแปลกใหม่ แต่ก็แอบแฝงไปด้วยความกดดันในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ แทนที่จะใส่ใจกับการเรียนแบบจริงจัง กลับต้องเปิดหน้าเว็บอื่นๆ ขึ้นมา ซึ่งบางทีอุปกรณ์ที่พนักงานมีก็ไม่เอื้ออำนวยต่อการใช่มากนัก

อภิปรายผล

จากผลสัมฤทธิ์การอบรมระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาการใช้โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันในการเรียนภาษาอังกฤษ (Kukulka-Hulme, & Viberg, 2018) ที่พบว่าโทรศัพท์มือถือและ/หรือสมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันสามารถช่วยในการพัฒนาคำศัพท์ของผู้เรียนและเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนให้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้หลังอบรมที่เพิ่มขึ้นจากก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ว่าการเลือกใช้สื่อเทคโนโลยีให้เหมาะกับเนื้อหาจะสามารถช่วยพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้เรียนได้ตามเป้าหมาย แต่การนำสื่อเทคโนโลยีมาใช้ในการอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้ในการอบรมที่เน้นให้ความรู้มากกว่าการมุ่งเน้นพัฒนาทักษะ ถ้าต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ผู้จัดหลักสูตรต้องกำหนดขั้นตอนการนำสื่อเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษได้อย่างเต็มที่

จากผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นผู้ใหญ่ในวัยทำงานที่มาจากแผนกที่หลากหลายที่มีต่อการใช้ Interactive PowerPoint มากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงความนิยมในการใช้ Interactive PowerPoint ในการเรียนการสอนในสาขาต่างๆ ผลความพึงพอใจในระดับมากของการใช้ Interactive PowerPoint สอดคล้องกับการศึกษาการใช้ Interactive PowerPoint ในการจัดการสอนให้กับนักศึกษาแพทย์ (Henkel, 2010)

นอกจากนั้น ผลความพึงพอใจของการใช้ Interactive PowerPoint ยังสะท้อนให้เห็นความสำคัญต่อการเลือกใช้สื่อเทคโนโลยีในการจัดการอบรมให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่วัยทำงาน จะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัทในช่วงอายุ 20-51 ปี จะคุ้นเคยกับสื่อเทคโนโลยีประเภท Interactive PowerPoint มากที่สุด เพราะผู้เรียนเกือบทุกคนต้องใช้ในการนำเสนองานเป็นประจำ นอกจากนี้ Interactive PowerPoint ยังเป็นสื่อพื้นฐานที่สามารถใช้ได้สะดวกผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้เรียนทุกคนมีประกอบกับ Interactive PowerPoint เป็นสื่อที่เหมาะสมกับผู้เรียนที่มาจากหลายแผนกที่ไม่คุ้นเคยกัน

การประเมินผลการเรียนในทุกสัปดาห์ทำให้ผู้สอนทราบว่าผู้เรียนเป็นแบบใดและต้องการอะไร และสามารถปรับปรุงการสอนในแต่ละสัปดาห์ได้ดีขึ้น แม้ว่าจะมีแนวทางในการสอนที่เตรียมไว้แล้ว แต่

การปรับปรุงการสอนในทุกๆ ครั้งที่สอนสามารถช่วยให้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสมกับผู้เข้าอบรม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ช่วยทำงานได้ดีขึ้น

ก่อนเริ่มจัดการอบรม คณะผู้วิจัยคาดการณ์ไว้ว่าผู้เข้าร่วมอบรมที่เป็นผู้ใหญ่อาจไม่ชอบการอบรมโดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐาน แต่จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการนำเทคโนโลยีมาเป็นฐานในการฝึกอบรม มีเพียง 1 คนเท่านั้นที่ไม่เห็นด้วยกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ เนื่องจากคิดว่ายุ่งยากต่อการใช้งาน ขณะที่ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่เห็นด้วยและพึงพอใจกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ สาเหตุอาจมาจากหลายประการดังนี้ การสอนโดยใช้เทคโนโลยีเป็นฐานเป็นการสอนในรูปแบบใหม่ที่ตั้งใจให้ผู้เรียนจะไม่คุ้นเคย แต่เนื่องด้วยเป็นรูปแบบใหม่ที่ตื่นตาตื่นใจจึงสามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการอบรมได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นอาจเป็นเพราะผู้จัดหลักสูตรฝึกอบรมได้นำสื่อเทคโนโลยีมาใช้อย่างค่อยเป็นค่อยไป กล่าวคือได้กำหนดให้ใช้สื่อเทคโนโลยีไม่เกิน 3 แบบต่อสัปดาห์ และกำหนดว่าใน 1 สัปดาห์ต้องใช้สื่อเทคโนโลยีใหม่เพียง 1 แบบ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดที่ว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ควรคำนึงถึงความต้องการของผู้เรียนและผู้สอน และต้องนำมาใช้อย่างค่อยเป็นค่อยไป (Lam, 2000)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในครั้งนี้

แม้ว่าการนำสื่อเทคโนโลยีมาใช้ในการอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นผู้ใหญ่ในวัยทำงานจะช่วยทำให้ผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นผู้ใหญ่มีอิสระในการเรียนเพิ่มมากขึ้น สามารถเรียนที่ได้ก็ได้อีก เมื่อไหร่ก็ได้ ตลอดจนช่วยส่งเสริมการเรียนรู้แบบพึ่งพาตนเอง แต่การนำสื่อเทคโนโลยีมาใช้ในการอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้ใหญ่ช่วยทำงานโดยเฉพาะคนที่ไม่มั่นใจในความรู้และทักษะภาษาอังกฤษของตนเองนั้น ควรคำนึงถึงการส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกันและระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน เพื่อส่งเสริมความมั่นใจและทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษามากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้นการนำสื่อเทคโนโลยีมาใช้ในการอบรมภาษาอังกฤษให้กับผู้ใหญ่ช่วยทำงาน ผู้สอนควรเพิ่มบทบาทในด้านอื่นๆ เช่น ผู้อำนวยความสะดวกในการใช้สื่อเทคโนโลยีในการเรียนรู้ โดยให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือผู้เรียนในการใช้สื่อเทคโนโลยี เนื่องจากผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่อาจไม่คุ้นเคยกับสื่อเทคโนโลยี ผู้สอนอาจต้องช่วยอธิบายการใช้สื่อเทคโนโลยีต่างๆ ในต้นชั่วโมงก่อนเริ่มเรียน และอาจจัดทำเป็นคู่มือไว้ด้วย เพื่อแนะนำการใช้และเพื่อให้ผู้เรียนสามารถดูก่อนเรียนหรือดูย้อนหลังได้นอกจากนั้น ผู้สอนควรเพิ่มบทบาทผู้ให้ความบันเทิงเมื่อนำสื่อเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบการอบรมเพื่อเป้าหมายในสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมที่เป็นผู้ใหญ่ที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้สื่อเทคโนโลยี และไม่มั่นใจในความสามารถทางภาษาอังกฤษของตนเอง

การจัดการอบรมอาจประสบปัญหาในเรื่องของช่วงเวลา แม้ว่าผู้เข้าอบรมจะสามารถเข้าอบรมได้ในช่วงหลังเลิกงานและช่วงวันหยุด แต่ผู้เข้าอบรมไม่สามารถเข้าอบรมได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากติดภาระงานและการกิจส่วนตัว เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าอบรมได้อย่างต่อเนื่อง ผู้จัดอบรมต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในบริษัทอย่างชัดเจน เช่น ช่วยตรวจสอบความสม่ำเสมอในการเข้าอบรม ช่วยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและผลประโยชน์ที่จะได้รับในการเข้าอบรม ช่วยติดตามการทำแบบประเมินความพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับการอบรม เพื่อให้ผู้สอนสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบ วิธีการสอนและการใช้สื่อเทคโนโลยีได้ดียิ่งขึ้นอย่างรวดเร็ว ในส่วนของแบบประเมินผลความพึงพอใจควรจัดทำในรูปแบบของ

การสัมภาษณ์หรือสนทนากลุ่มเพิ่มเติมจากการใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นในเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง โดยอาจขอให้ผู้รับการอบรมเวียนกันเข้ามาให้ข้อมูลในแต่ละสัปดาห์

สำหรับผู้เข้าอบรมที่มีความแตกต่างกันมากในเรื่องของอายุ เพศ การศึกษา ผู้จัดหลักสูตรฝึกอบรมควรเลือกใช้แนวทางการอบรมแบบผสมผสาน เช่นการผสมผสานระหว่างแนวการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การสอนที่เน้นเนื้อหา การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม การเรียนรู้จากประสบการณ์ และแม้แต่การสอนในรูปแบบบรรยาย

ด้านการใช้เทคโนโลยี ผู้สอนจำเป็นต้องใช้ได้อย่างคล่องแคล่วก่อนนำมาใช้สอนจริง อย่างไรก็ตาม ในการสอนแต่ละครั้ง ถึงแม้ผู้สอนจะสามารถใช้เทคโนโลยีได้คล่องแต่ก็ยากสำหรับผู้สอนที่จะดำเนินการสอนเพียงผู้เดียว การสอนโดยมีทีมสนับสนุนจะสามารถช่วยให้การสอนคล่องตัวขึ้น ติดขัดน้อยลง การมีผู้สอนหลายคนหรือทีมงานสนับสนุนจะช่วยให้เห็นข้อบกพร่องในการสอนในขณะนั้น เช่นในกรณีที่ผู้สอนพูดเร็วไป ผู้เรียนไม่สามารถตามได้ทันแต่ก็ไม่กล้าถาม ถ้าทีมงานช่วยสังเกตพฤติกรรมผู้เข้าอบรมผ่านหน้าจอและช่วยแจ้งปัญหาให้ผู้สอนรับทราบ จะสามารถช่วยแก้ไขปัญหได้ทันทั่วทั้งและช่วยลดข้อบกพร่องให้น้อยลงได้

เอกสารอ้างอิง

- Ahmadi, D., & Reza, M. (2018). The use of technology in English language learning: A literature review. *International Journal of Research in English Education*, 3(2), 115-125.
- Ainoutdinova, I. N., & Ainoutdinova, K. A. (2017). Web-based tools for efficient foreign language training at university. *Modern Journal of Language Teaching Methods*, 7(7), 130-145.
- Ananyeva, M. (2014). A Learning Curriculum: Toward Student-Driven Pedagogy in the Context of Adult English for Academic Purposes, English for Specific Purposes, and Workplace English Programs. *TESOL Journal*, 5(1), 8-31.
- Avci, H., & Adiguzel, T. (2017). A case study on mobile-blended collaborative learning in an English as a Foreign Language (EFL) context. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 18(7), 45-58.
- Cheng, X. J. (2017). Model Study of English Listening and Speaking Mobile Learning Based on Podcasting. *Agro Food Industry Hi-Tech*, 28, 3085-3087.
- Chugai, O., Terenko, O., & Ogienko, O. (2017). Methods that work: best practices of adult educators in the USA. *Advanced Education*, 8, 72-77.
- Henkel, C. K. (2010). Creating interactive learning objects with PowerPoint: Primer for lecture on the autonomic nervous system. *Medical Teacher*, 32(8), 355-359.
- Klimova, B. (2018). Mobile phones and/or smartphones and their apps for teaching English as a foreign language. *Education and Information Technologies*, 23(3), 1091-1099.

- Kukulska-Hulme, A., & Viberg, O. (2018). Mobile collaborative language learning: State of the art. *British Journal of Educational Technology*, 49(2), 207-218.
- Lam, Y. (2000). Technophilia vs. technophobia: A preliminary look at why second-language teachers do or do not use technology in their classrooms. *The Canadian Modern Language Review*, 56(3), 299-420.
- Nachoua, H. (2012). Computer-assisted language learning for improving students' listening skill. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 69(1), 1150-1159.
- Pushpalatha, U. (2020). Technology Integrated Language Learning for Business Shipping Students. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(1), 6046-6049.
- Rahman, M. (2015). English for Specific Purposes (ESP): A Holistic Review. *Universal Journal of Educational Research*, 3, 24-31.
- Serafini, E.J., Lake, J.B., & Long, M.H. (2015). Needs Analysis for Specialized Learner Populations: Essential Methodological Improvements. *English for Specific Purposes*, 40, 11-26.
- Thai, V., Cahoon, S. & Tran, H. (2011). Skill requirements for logistics professionals: Findings and implications. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 23(1). 553-574.
- Vikulina, M. A., & Obdalova, O. A. (2017). Technologies as powerful means for realizing foreign language educational objectives at the university level. *Language and Culture*, 38(1), 171-189.