

Research Article

สมรรถนะและความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร

ENGLISH COMMUNICATION COMPETENCE AND THE NEED FOR DEVELOPMENT AMONG TAXI DRIVERS IN BANGKOK

อุมพร ยูวจิต^{1*} พรสิน สุภวาลัย² คงลภัส สายลาม³ และ พรรณวิภา มุ่งหมาย⁴

^{1, 3, 4}คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

²คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Umaporn Yuvajita^{1*}, Pornsin Supawan², Konglapas Sailam³ and Panwipa Mungmai⁴

^{1, 3, 4}Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University

²Faculty of Science and Technology, Phranakhon Rajabhat University

*E-mail: umaporn@pnru.ac.th

Received: 2025-10-15

Revised: 2025-11-30

Accepted: 2025-12-02

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นด้านสมรรถนะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความคิดเห็นด้านความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นด้านสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่าง คือ คนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 371 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .973 และค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย paired t-test

ผลการวิจัยพบว่า

1) สมรรถนะทางทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการฟังมีคะแนนสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.143 ในด้านการเขียนมีคะแนนต่ำสุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.173

2) ความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการอ่านมีคะแนนความต้องการพัฒนาสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.081 ส่วนในด้านการเขียนมีคะแนนความต้องการต่ำสุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.183

3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ: ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษ ผู้ขับรถแท็กซี่

ABSTRACT

This study aimed to investigate English communication competence and the need for skill development among taxi drivers in Bangkok. The specific objectives were to: 1) examine the opinions regarding English communication competence among taxi drivers in Bangkok, 2) investigate their opinions concerning the need for developing English communication skills, and 3) compare their opinions on English communication competence and the need for developing such skills. The sample group consisted of 371 taxi drivers in Bangkok, while the research instrument was a questionnaire demonstrating an overall reliability coefficient of .973. Data were analyzed using frequency, percentage, $\bar{X}$ standard deviation, and paired t-test.

The research findings were as follows:

1) English communication competence in all skill areas was at a moderate level. Listening received the highest mean score ($\bar{X} = 2.67$, S.D. = 1.143), while writing received the lowest mean score ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 1.173);

2) The need for developing English communication skills in all areas was at a high level. Reading showed the highest level of need ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.081), whereas writing showed the lowest level of need ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 1.183); and

3) There were statistically significant differences at the .05 level between the opinions on English communication competence and the need for developing English communication skills of taxi drivers in all aspects.

Keywords: English communication competence; English proficiency development; taxi drivers

บทนำ

สมรรถนะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนไทยเป็นประเด็นที่สังคมให้ความสนใจอย่างมากมาโดยตลอด ซึ่งแต่ละปีมีการประกาศผลการจัดอันดับความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษและระบุว่า ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยยังอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก อย่างไรก็ตามรัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญ ในการพัฒนาภาษาอังกฤษให้แก่ประชาชนโดยมอบนโยบายผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ให้เร่งดำเนินการ ทั้งนี้เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือ ที่สำคัญในการแข่งขันและสื่อสารในเวทีสากล จึงเป็นทักษะจำเป็นที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษา การทำงาน และการเข้าถึงองค์ความรู้สากล

นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2555 ที่กระทรวงศึกษาธิการได้รณรงค์โครงการ “English Speaking Year” เพื่อให้เกิดการใช้ภาษาอังกฤษให้มากขึ้น และเป็นการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ โดยเริ่มต้น ที่สถานศึกษา ก่อน (Bureau of International Cooperation, Ministry of Education, 2011) ซึ่งต่อมารัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในทุกภาคส่วนเพื่อเตรียมพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 (Ministry of Foreign Affairs, 2009) แต่สถิติด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของชาวไทยก็ยังไม่สูงขึ้นเท่าใดนัก เมื่อเปรียบเทียบกับชาติอื่น ๆ ในภูมิภาคเดียวกัน

กระแสของระดับความสามารถในการ ใช้ภาษาอังกฤษในกลุ่มประเทศอาเซียน ทวีความสำคัญมากขึ้น จนกระทั่งเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ความรู้ด้านภาษาอังกฤษถือเป็น

ทักษะเพื่อการดำรงชีวิต ทำให้คนไทยต่างตื่นตัวและประเด็นความสามารถทางการใช้ภาษาอังกฤษกลับมาอยู่ในความสนใจอีกครั้ง ประกอบกับช่วงหลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ โควิด 19 ประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในความนิยมของชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว เป็นจำนวนมาก ทำให้ได้รับความนิยมอันดับที่หนึ่งของการเป็นจุดหมายปลายทางในทวีปเอเชีย ถึงสองปีติดต่อกัน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2567 จนถึงปัจจุบันจากข้อมูลของอโกด้า แพลตฟอร์มดิจิทัลด้าน การท่องเที่ยว ซึ่งสิ่งนี้ทำให้ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจและชื่อเสียงของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น (Manager Online, 2025) รัฐบาลจึงมีนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจและการเตรียมการรองรับนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คนไทยพร้อมที่จะเป็นเจ้าบ้านที่ดีทั้งในด้านสินค้าและบริการ

อาชีพผู้ขับขีรถยนต์รับจ้างสาธารณะหรือคนขับรถแท็กซี่ (ซึ่งต่อไปจะใช้คำว่า ‘คนขับรถแท็กซี่’ ในบทความวิจัยนี้) เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่มีโอกาสได้พบกับผู้โดยสารกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติเพื่อให้บริการด้านการขนส่งไปยังที่หมายที่ต้องการ ดังนั้น จึงยากที่จะหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารระหว่างกัน เช่น การทักทาย การสอบถามสถานที่ที่ต้องการเดินทางไป การบอกทิศทางของเส้นทางหรือจุดสำคัญต่าง ๆ และการแจ้งอัตราค่าโดยสาร เป็นต้น ซึ่งจากการสอบถามความคิดเห็นจากผู้ประกอบอาชีพดังกล่าวและรับทราบข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ พบว่าคนขับรถแท็กซี่ยังมีความกังวลในด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับลูกค้า จึงเป็น

เหตุผลและความสนใจในการทำวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะและความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร ในฐานะผู้ใช้ภาษาอังกฤษกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาภาษาอังกฤษให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ภาษาที่ประกอบอาชีพคนขับรถแท็กซี่

วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาความคิดเห็นด้านสมรรถนะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนขับรถแท็กซี่ใน กรุงเทพมหานคร
- 2) ศึกษาความคิดเห็นด้านความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนขับรถแท็กซี่ ในกรุงเทพมหานคร
- 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นด้านสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะทำให้ทราบระดับสมรรถนะและทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนขับรถแท็กซี่ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะได้นำไปเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานหรือการบริการ เพื่อจัดทำหลักสูตรหรือโครงการต่างๆ ช่วยพัฒนาทักษะการใช้ภาษา ภาษาอังกฤษให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่ หรืองานบริการอื่น

ให้มีความสามารถที่สูงขึ้นและเป็นแรงงานที่มีคุณภาพมาตรฐานในวิชาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้จะศึกษาประเด็นด้านสมรรถนะทางการสื่อสารภาษาอังกฤษและความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ ของคนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

ทบทวนแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้จะนำเสนอ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) บทบาทและความสำคัญของภาษาอังกฤษในบริบทสังคมและวัฒนธรรมไทย 2) ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานในศตวรรษที่ 21 3) การใช้ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมบริการของไทย และ 4) สมรรถนะในการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

1. บทบาทและความสำคัญของภาษาอังกฤษในบริบทสังคมและวัฒนธรรมไทย

ภาษาอังกฤษเป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญของนโยบายรัฐบาลทุกยุคสมัยที่เสนอให้มีการพัฒนา โดยเริ่มจากสถานศึกษาเป็นหลัก และขยายไปยังภาครัฐและเอกชนด้วย ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอย่างครอบคลุมหลังจากมีรายงานผลสำรวจความสามารถทางภาษาอังกฤษของคนไทยอยู่ในกลุ่มที่มีขีดความสามารถต่ำ (ThaiPBS, 2023) ซึ่งรัฐบาลได้เร่งพัฒนาทั้งผู้เรียนในสถานศึกษา และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถแข่งขัน ในตลาดแรงงานและยังรวมไปถึงการยกระดับการประกอบอาชีพให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี

ในด้านการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว การศึกษา การวิจัยและอื่นๆ (Public Relations Department, 2024)

อย่างไรก็ตาม แม้รัฐบาลจะพยายามผลักดันให้ประชาชน มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่สูงขึ้นแต่ยังขาด การดำเนินการที่เป็นรูปธรรม ซึ่ง Soonsinpai (2020) ได้สรุปไว้ว่า หากต้องการให้เกิดการพัฒนา รัฐบาลต้องเป็นผู้นำในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการใช้ภาษาอังกฤษและส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยวิธีการฝึกปฏิบัติจริง จึงจะเห็นผล

2. ภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานในศตวรรษที่ 21

การดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เป็นการเตรียมทักษะต่าง ๆ โดยต้องมีความสามารถในการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ และการรู้เท่าทันสื่อ (Communications, Information & Media literacy) ซึ่ง Panich (2015) ได้อธิบายไว้ว่า โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก ส่งผลให้การดำเนินชีวิตในช่วงศตวรรษนี้ต้องเผชิญกับความพลิกผันที่คาดการณ์ได้ยาก มีเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ดังนั้นผู้ที่ดำรงชีวิตอยู่ในยุคดังกล่าวนี้ต้องมีทักษะสูงในการปรับตัวและเรียนรู้วิทยาการต่าง ๆ อย่างเท่าทัน นอกจากนี้ ทักษะการใช้ภาษาที่ดียังเป็นส่วนสำคัญเพื่อสื่อสารในโลกไร้พรมแดนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการใช้ภาษาสากลหรือภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ที่จะทำให้ง่ายสู่สังคมยุคใหม่เพื่อความอยู่รอด เนื่องจากมีวิทยาการต่าง ๆ

เผยแพร่อย่างมากมาย หรือแม้กระทั่งการใช้ชีวิตปกติก็ต้องมีโอกาสได้สัมผัสหรือใช้ภาษาอังกฤษอย่างแน่นอน ถือได้ว่าสมรรถนะทางภาษาจะเป็นข้อได้เปรียบ ในการดำรงชีพหรือปฏิบัติงานไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดก็ตาม

3. การใช้ภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมบริการของไทย

อุตสาหกรรมบริการของไทย มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ยกตัวอย่างเช่น การให้บริการด้านการท่องเที่ยว โรงแรม หรือการขนส่งสาธารณะ เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่ต้องใช้ทั้งความรู้ ทักษะด้านการบริการ ร่วมกับการสื่อสาร และบางประเภทอาจต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้วย หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ จึงได้จัดการให้ความรู้ด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษแก่แรงงานในสายงานบริการต่าง ๆ เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้จัดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานให้แก่แรงงานเข้าร่วมอบรม เป็นต้น นอกจากนี้ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (มหาชน) ก็ได้กำหนดมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับผู้ขับเคลื่อนภาคบริการไว้ว่า ความรู้ภาษาอังกฤษด้านการสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในหน่วยสมรรถนะที่ต้องพัฒนาให้ได้มาตรฐานในการให้บริการ ซึ่งเป็นการส่งเสริมคุณค่าในมาตรฐานอาชีพสู่ความเป็นมืออาชีพ โดยจะรับรองสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ เมื่อมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ของหน่วยสมรรถนะ

ที่กำหนดไว้ (TPQI, 2025) ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นในการประกอบอาชีพและเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้อาชีพนั้นมีมาตรฐานที่สูงขึ้น

4. สมรรถนะในการสื่อสาร

สมรรถนะในการสื่อสาร (communicative competence) หมายถึงความสามารถของผู้ใช้ภาษาที่ไม่เพียงแต่มีความรู้กฎทางโครงสร้างของภาษา (grammatical rules) แต่ยังสามารถใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมตามบริบททางสังคม วัฒนธรรม และสถานการณ์การสื่อสารอีกด้วย (Hymes, 1972) กล่าวคือ ผู้ที่มีสมรรถนะในการสื่อสารจะต้องทราบว่า “จะพูดอะไร พูดอย่างไร พูดกับใคร และพูดเมื่อใด” เพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิผลและเหมาะสมกับผู้รับสารมากที่สุด

Canale and Swain (1980) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าสมรรถนะในการสื่อสารครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. สมรรถนะทางไวยากรณ์ (grammatical competence) หมายถึงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างทางภาษา เช่น ไวยากรณ์ คำศัพท์ และการออกเสียง

2. สมรรถนะทางสังคมภาษาศาสตร์ (sociolinguistic competence) หมายถึงความสามารถในการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรม

3. สมรรถนะด้านข้อความหรือวาทกรรม (discourse competence) หมายถึงความสามารถในการเชื่อมโยงประโยคและข้อความให้มีความต่อเนื่องและสอดคล้องกัน

4. สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (strategic competence) หมายถึง ความสามารถในการใช้กลยุทธ์เพื่อแก้ไขหรือชดเชยข้อบกพร่องในการสื่อสาร

ต่อมา Bachman, L.F. (1990) ได้เสนอกรอบแนวคิด Communicative Language Ability (CLA) ซึ่งอธิบายไว้ว่าสมรรถนะในการสื่อสารเป็นความสามารถทางภาษาที่ประกอบด้วยสมรรถนะทางโครงสร้าง (organizational competence) และ สมรรถนะทางการใช้ภาษา (pragmatic competence) รวมถึง สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (strategic competence) ที่ช่วยให้ผู้ใช้ภาษาสามารถวางแผนและควบคุมการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประเด็นสมรรถนะทางการใช้ภาษานี้ Herrera & Murry, 2005 as cited in Suengthonglang, Kochasit, Nilnopkoon, & Nuansri (2020) ได้เสนอแนวความคิดที่สัมพันธ์กันว่า การสื่อสารต้องมีทั้งความรู้ทางไวยากรณ์และยังต้องมีสมรรถนะในการสื่อสาร (communicative competence) ประกอบกันด้วย โดยเฉพาะความสามารถในการใช้ภาษาในสถานการณ์จริงและนำไปใช้ได้ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1. ความรู้ทางไวยากรณ์ (Grammatical competence)

2. การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบริบททางสังคม (Sociolinguistic competence)

3. การเชื่อมโยงข้อความให้ต่อเนื่อง (Discourse competence)

4. การใช้กลยุทธ์เพื่อให้การสื่อสารบรรลุผล (Strategic competence)

ดังนั้น “สมรรถนะในการสื่อสาร” จึงเป็นความสามารถแบบองค์รวมที่ประกอบไปด้วย ความรู้ทางภาษาและความสามารถในการใช้ภาษา ในบริบทจริงจึงจะสัมฤทธิ์ผล หากขาดส่วนใดส่วนหนึ่ง ก็อาจทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารได้

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพบริการ หรือพนักงานต่าง ๆ แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในองค์กร กับภาษาอังกฤษของผู้ขับชั๊รถโดยสารหรือรถรับจ้างสาธารณะ

การศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานในองค์กรหลายแห่ง มีผลการศึกษาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาทิ งานวิจัยของ Arun-chai (2020) สรุปว่า ความแตกต่างด้าน สำเนียงการออกเสียง การใช้คำศัพท์ ที่แตกต่างกัน ของแต่ละเชื้อชาติเป็นปัญหาในการสื่อสารของ พนักงานคนไทยกับชาวต่างชาติ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Buncharoen, Luangnapha, & Yodchim (2019) และ Thirabunjoungcharoen (2017) ที่ให้ความเห็นว่าการใช้ภาษาอังกฤษได้ดี แสดงถึงควมมีประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ ได้สรุปว่าพนักงานต้องการการพัฒนา ด้านการใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะ

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับชั๊รถโดยสารหรือรถรับจ้างสาธารณะ พบในงานวิจัยของ Thadphoothon (2018) ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนขับรถแท็กซี่ชาวไทย จำนวน 342 คน ทำแบบทดสอบภาษาอังกฤษ

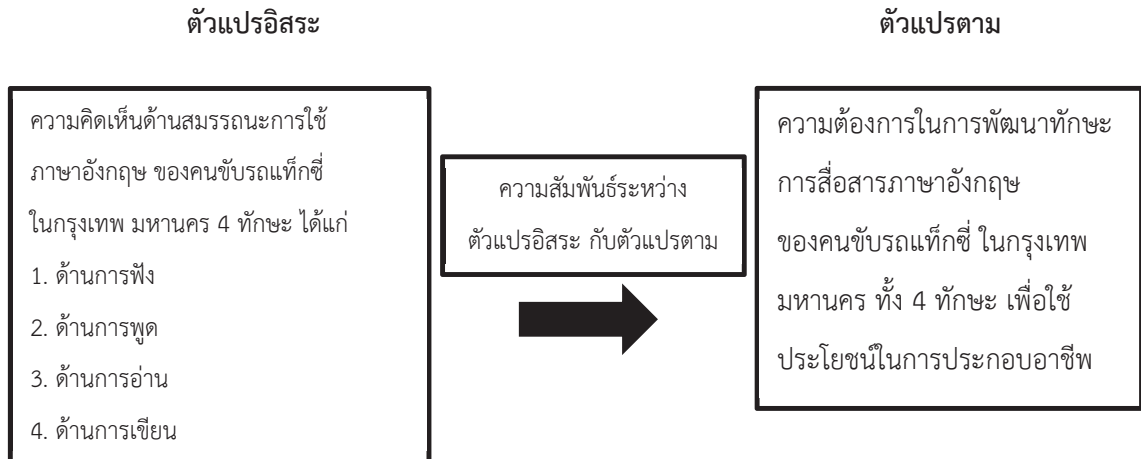
สรุปว่า ภาษาอังกฤษของคนขับรถแท็กซี่ในภาพรวม อยู่ในระดับพื้นฐานซึ่งเน้นการสื่อสารได้เป็นหลัก โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับรูปแบบภาษาและ ไวยากรณ์มากนัก และปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับ สมรรถนะทางภาษาขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางการศึกษา และการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่างด้วย นอกจากนี้ Pounsomjit, Yamtim, & Suwan (2016) เสนอผลการศึกษาไว้ว่า ผู้ให้บริการรถโดยสารรับจ้าง ต้องการพัฒนาทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษของตนเอง อย่างมากในทุกทักษะและต้องการนวัตกรรมที่ศึกษา ด้วยตนเองได้เพื่อความสะดวก เช่นเดียวกับงานวิจัย ของ Thongsai P., Sittipragan, Jantawong, & Thongsai S. (2020) ที่สรุปว่า ผู้ขับชั๊รถสาธารณะ มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก และต้องการคู่มือหรือตำราเพื่อฝึกฝนเพิ่มเติม ด้วยตนเองให้สามารถสื่อสารได้อย่างราบรื่น

สมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นด้านสมรรถนะและความต้องการ ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัย แนวคิด และหลัก ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาด้านสมรรถนะ และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และความต้องการ ในการพัฒนาทักษะดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาแสดงเป็น กรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความเชื่อมโยงกัน กล่าวคือผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร แสดงความคิดเห็นต่อระดับความสามารถหรือสมรรถนะในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองที่มีอยู่ ส่งผลให้เกิดความต้องการในการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพ ซึ่งต้องการพัฒนาในทุกทักษะลดหลั่นกันตามการใช้จริง และจะเกิดประโยชน์โดยตรงต่อการทำงาน และการดำรงชีวิต

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้มีวิธีดำเนินการวิจัยโดยมีการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ใช้เครื่องมือในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ผล เพื่อสรุปรายงานผล ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ คนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ทราบจำนวน

ที่แน่นอน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ คนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 371 คน ซึ่งมีอัตราการตอบกลับเท่ากับ ร้อยละ 92.75 จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบ สอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป และมีความเชื่อมั่นของ ข้อคำถามทั้งฉบับโดยวิธีครอนบาคด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.973

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการขับแท็กซี่ และจำนวนครั้งที่รับผู้โดยสารชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านสมรรถนะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ จำนวน 13 ข้อ เป็นมาตรอัตราส่วนแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นด้านความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ จำนวน 13 ข้อ เป็นมาตรอัตราส่วนแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว คณะผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมด และทำการลงรหัส จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

1.2 ข้อมูลความคิดเห็นด้านสมรรถนะในการใช้ภาษาอังกฤษ และความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ เบส (Best, 1997: 147) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านสมรรถนะทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษคือ paired t-test

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 78.9) สถานภาพโสด (ร้อยละ 49.7) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 37.4) วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 29.8) มีประสบการณ์ในการขับรถแท็กซี่ต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 38.6) และรับผู้โดยสารชาวต่างชาติน้อยกว่า 5 ครั้งต่อวัน (ร้อยละ 62.0)

สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1) ความคิดเห็นด้านสมรรถนะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ 2) ความคิดเห็นด้านความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และ 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านสมรรถนะ การสื่อสารภาษาอังกฤษและความต้องการ ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ข้อคำถาม	ระดับความสามารถ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการฟัง			
1. การฟังจุดหมายปลายทางที่ชัดเจน	2.73	1.172	ปานกลาง
2. การฟังเกี่ยวกับการบอกเส้นทางที่จะไปยังจุดหมายปลายทาง	2.67	1.167	ปานกลาง
3. การฟังบทสนทนาระหว่างทาง	2.62	1.154	ปานกลาง
รวม	2.67	1.143	ปานกลาง
ด้านการพูด			
1. การบอกราคาค่าโดยสารให้แก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ	2.71	1.146	ปานกลาง
2. การถามเกี่ยวกับเส้นทางที่จะไป	2.59	1.141	ปานกลาง
3. การแนะนำเส้นทางที่สะดวกหรือรวดเร็วกว่าให้แก่ผู้โดยสาร	2.50	1.129	ปานกลาง
4. การพูดเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการเดินทางกับผู้โดยสาร	2.54	1.149	ปานกลาง
รวม	2.58	1.087	ปานกลาง
ด้านการอ่าน			
1. การอ่านชื่อสถานที่ในกรณีที่ชื่อสถานที่เป็นภาษาอังกฤษ	2.60	1.181	ปานกลาง
2. การอ่านข้อความจากผู้โดยสารชาวต่างชาติในกรณีที่ผู้โดยสารใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน	2.56	1.158	ปานกลาง
3. การอ่านชื่อผู้โดยสารเพื่อตรวจสอบความถูกต้องว่าตรงกับชื่อผู้โดยสารที่เรียกรถผ่านแอปพลิเคชันหรือไม่	2.58	1.172	ปานกลาง
รวม	2.58	1.149	ปานกลาง
ด้านการเขียน			
1. การพิมพ์ข้อความเพื่อสื่อสารในการรับผู้โดยสารผ่านแอปพลิเคชัน	2.42	1.192	ปานกลาง
2. การเขียนเพื่อบอกทางผู้โดยสาร	2.43	1.198	ปานกลาง
3. การเขียนเพื่อบอกค่าโดยสารแก่ผู้โดยสาร	2.50	1.243	ปานกลาง
รวม	2.45	1.173	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า สมรรถนะในการสื่อสารภาษาอังกฤษทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการฟังมีคะแนนสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.143 และด้านการเขียนมีคะแนนต่ำสุดด้วยค่าเฉลี่ย 1. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสมรรถนะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

1. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสมรรถนะในการสื่อสารภาษาอังกฤษเท่ากับ 2.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.173

2. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ข้อคำถาม	ระดับความต้องการ			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	
ด้านการฟัง				
1. การฟังจุดหมายปลายทางที่ชัดเจน	4.03	1.119	มาก	
2. การฟังเกี่ยวกับการบอกเส้นทางที่จะไปยัง จุดหมายปลายทาง	4.02	1.135	มาก	
3. การฟังบทสนทนาระหว่างทาง	3.99	1.181	มาก	
รวม	4.01	1.122	มาก	
ด้านการพูด				
1. การบอกราคาค่าโดยสารให้แก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ	4.05	1.131	มาก	
2. การถามเกี่ยวกับเส้นทางที่จะไป	4.06	1.115	มาก	
3. การแนะนำเส้นทางที่สะดวกหรือรวดเร็วกว่า ให้แก่ผู้โดยสาร	4.00	1.158	มาก	
4. การพูดเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการเดินทาง กับผู้โดยสาร	4.00	1.198	มาก	
รวม	4.02	1.115	มาก	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการอ่าน			
1. การอ่านชื่อสถานที่ในกรณีชื่อสถานที่เป็นภาษาอังกฤษ	4.03	1.108	มาก
2. การอ่านข้อความจากผู้โดยสารชาวต่างชาติ ในกรณีที่ผู้โดยสารใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน	4.04	1.092	มาก
3. การอ่านชื่อผู้โดยสารเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ว่าตรงกับชื่อผู้โดยสารที่เรียกรถผ่านแอปพลิเคชันหรือไม่	4.02	1.124	มาก
รวม	4.03	1.081	มาก
ด้านการเขียน			
1. การพิมพ์ข้อความเพื่อสื่อสารในการรับผู้โดยสาร ผ่านแอปพลิเคชัน	3.94	1.192	มาก
2. การเขียนเพื่อบอกทางผู้โดยสาร	3.96	1.198	มาก
3. การเขียนเพื่อบอกค่าโดยสารแก่ผู้โดยสาร	3.97	1.120	มาก
รวม	3.95	1.183	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการอ่านมีคะแนนความต้องการสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.081 และด้านการเขียนมีคะแนน

ความต้องการต่ำสุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.183

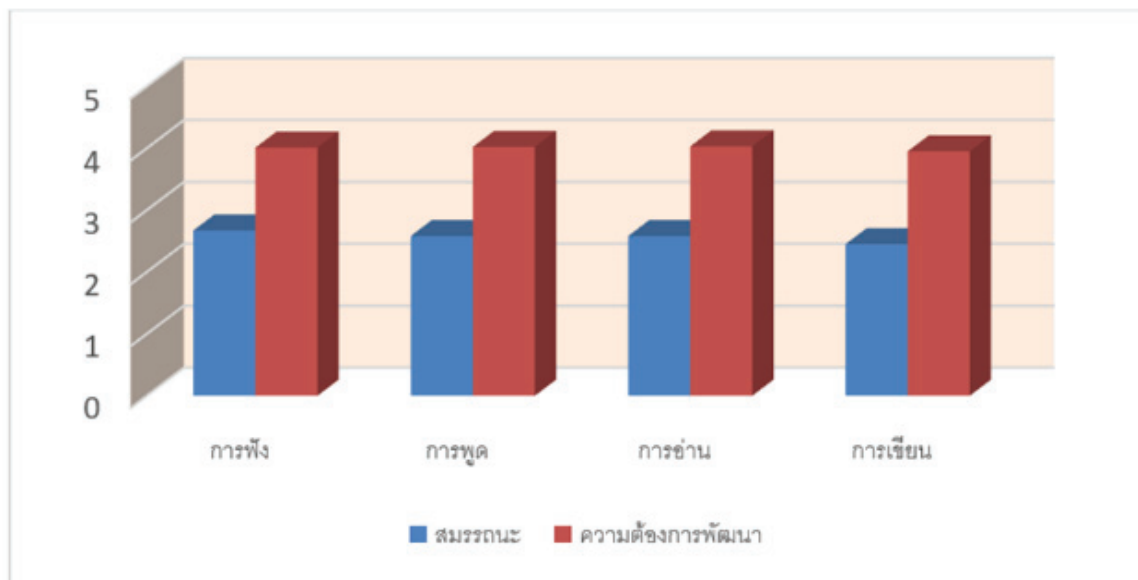
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ข้อคำถาม	t	p-value
ด้านการฟัง		
1. การฟังจุดหมายปลายทางที่ชัดเจน	10.752	.000
2. การฟังเกี่ยวกับการบอกเส้นทางที่จะไปยังจุดหมายปลายทาง	11.429	.000
3. การฟังบทสนทนาระหว่างทาง	11.299	.000
ด้านการพูด		
1. การบอกราคาค่าโดยสารให้แก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ	11.412	.000
2. การถามเกี่ยวกับเส้นทางที่จะไป	12.729	.000
3. การแนะนำเส้นทางที่สะดวกหรือรวดเร็วกว่าให้แก่ผู้โดยสาร	12.687	.000
4. การพูดเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการเดินทางกับผู้โดยสาร	12.363	.000
ด้านการอ่าน		
1. การอ่านชื่อสถานที่ในกรณีชื่อสถานที่เป็นภาษาอังกฤษ	12.197	.000
2. การอ่านข้อความจากผู้โดยสารชาวต่างชาติในกรณีที่ผู้โดยสารใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน	12.398	.000
3. การอ่านชื่อผู้โดยสารเพื่อตรวจสอบความถูกต้องว่าตรงกับชื่อผู้โดยสารที่เรียกรถผ่านแอปพลิเคชันหรือไม่	12.370	.000
ด้านการเขียน		
1. การพิมพ์ข้อความเพื่อสื่อสารในการรับผู้โดยสารผ่านแอปพลิเคชัน	13.116	.000
2. การเขียนเพื่อบอกทางผู้โดยสาร	12.861	.000
3. การเขียนเพื่อบอกค่าโดยสารแก่ผู้โดยสาร	12.663	.000

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านความสามารถและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษแตกต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยสามารถสรุปเป็นข้อมูลแสดงผลด้วยกราฟแท่ง เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างความคิดเห็นด้านสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตามแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 ผลการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างความคิดเห็นด้านสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลจากกราฟแผนภาพที่ 1 แสดงให้เห็นผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของสมรรถนะทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ซึ่งมีความแตกต่างกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญ

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างคนขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อแยกตามด้าน พบว่า ด้านการฟังมีค่าเฉลี่ย 2.67 ด้านการพูด 2.58 ด้านการอ่าน 2.58 และด้านการเขียน 2.45 ซึ่งทั้งสี่ด้าน มีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา

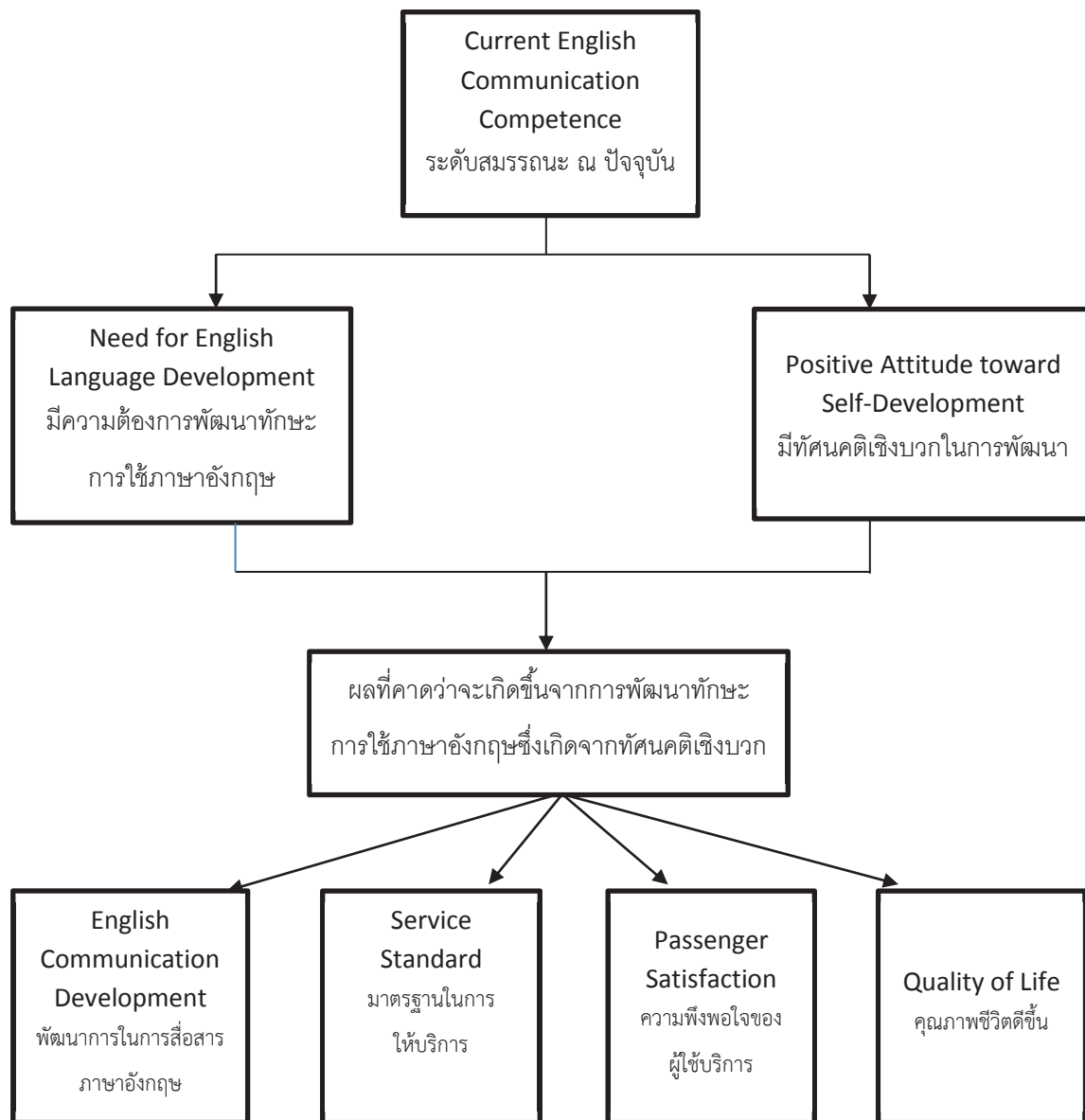
ของ Thadphoothon (2018) ที่พบว่า ผู้ขับรถแท็กซี่ไทยยังมีสมรรถนะภาษาอังกฤษในระดับกลางถึงต่ำ และมีความลำบากในการสื่อสารกับผู้โดยสารชาวต่างชาติ

สำหรับด้าน ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนา ในระดับมาก ทั้งสี่ด้าน โดยด้านการฟังมีค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านการพูด 4.02 ด้านการอ่าน 4.03 และด้านการเขียน 3.95 แสดงให้เห็นว่าคนขับรถแท็กซี่ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษในการให้บริการผู้โดยสาร และต้องการอ่านภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น ส่วนด้านการเขียนมีความต้องการพัฒนาลดหลั่นลงมา อาจเพราะเป็นทักษะที่มีโอกาสใช้น้อยกว่าวิธีอื่น เนื่องจากรูปแบบการทำงานคือการขับรถเป็นส่วนใหญ่จึงต้องสื่อสารด้วยการฟัง พูด หรืออ่าน เป็นหลัก

เมื่อนำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะในการใช้ภาษาอังกฤษกับความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้วย t-test พบว่าทุกข้อมี ค่า t ที่มีค่าทางสถิติที่ระดับ .000 แสดงว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างสมรรถนะกับความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษ โดยค่าเฉลี่ย ความต้องการพัฒนาสูงกว่าค่าเฉลี่ยสมรรถนะในทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามผลการศึกษาของ Thirabunjoungcharoen (2017) ที่สรุปว่า ผู้เข้ารับจ้างสาธารณะต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองในระดับมาก นอกจากนี้ ยังต้องการสื่อดิจิทัลหรือบทเรียนที่สามารถศึกษาด้วยตนเองได้สะดวกเพื่อจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นที่พึงพอใจต่อผู้รับบริการ

ผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า จากการที่คนขับรถแท็กซี่ตระหนักถึงสมรรถนะในการใช้ภาษาอังกฤษของตนที่ยังคงอยู่ในระดับไม่สูงนัก

และต้องการที่จะพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพราะเป็นผู้นำภาษาไปใช้งานจริงกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นชาวต่างชาติโดยตรง ทั้ง 4 ทักษะจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพสำหรับผู้ขับรถแท็กซี่อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดทำแอปพลิเคชันหรือสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่สามารถศึกษาด้วยตนเองได้ตลอดเวลา และให้เหมาะกับบริบทอาชีพและลักษณะการดำเนินชีวิตเฉพาะของกลุ่มคนขับรถแท็กซี่จะเกิดประโยชน์สูงสุด ดังที่ Panich, 2015 กล่าวว่า การดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ต้องเรียนรู้ศาสตร์หรือนวัตกรรมใหม่เพื่อความอยู่รอดไม่ว่าจะประกอบอาชีพใด ซึ่งอาจแสดงเป็นแบบจำลองสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่ที่ได้จากผลการวิจัยนี้มีรูปแบบดังนี้



ภาพที่ 2 แบบจำลองสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษของผู้ขับรถแท็กซี่
ในกรุงเทพมหานคร (Model of English Communication Competence
for Taxi Drivers in Bangkok)

แบบจำลองการพัฒนาสมรรถนะภาษาอังกฤษของคนขับรถแท็กซี่ที่ได้จากการวิจัยนี้สรุปได้ว่าผู้ขับรถแท็กซี่มีความเข้าใจว่าระดับสมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษปัจจุบันของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง จึงต้องการพัฒนาทักษะ

การใช้ภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้นซึ่งเป็นทัศนคติเชิงบวก ที่ดีต่อการประกอบอาชีพ อันจะนำไปสู่ระดับสมรรถนะที่สูงขึ้น การบริการที่มีมาตรฐานเป็นที่พึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนขับรถแท็กซี่ในภาพรวม

REFERENCES

- Bachman, L. F. (1990). **Fundamental considerations in language testing**. Oxford: Oxford University Press.
- Best, J. W. (1997) **Research in education**. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.
- Bureau of International Cooperation. (2011). **English Speaking Year 2012**. Retrieved from https://bic.moe.go.th/index.php/news-movement-menu/1856-2013-10-14-23-08-53-167?utm_source=chatgpt.com [2025, 23 Sept.]
- Canale, M., & Swain, M. (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. **Applied Linguistics**, 1(1), 1-47.
- Booncharoen C., Angwara Luangnapa, & Suwaree Yodchim. (2019). English language needs of IKEA employees: A case study of IKANO Thailand. **Proceedings of the 2nd National Conference on Humanities and Social Sciences Student Research**, 313–322. (In Thai)
- Herrera, G. S., & Murry, G. K. (2005). **Mastering ESL and Bilingual Methods: Differentiated Instruction for Culturally and Linguistically Diverse (CLD) Students**. Boston: Allyn and Bacon.
- Hymes, D.H. (1972). **On Communicative Competence**. Philadelphia. University of Pennsylvania Press: in J.B. Pride and J. Holmes (eds). (1972). *Sociolinguistics. Selected Readings*. London: Penguin. (Part 2)
- Arun-chai, K. (2020) **A Case Study on the problems of using English among receptionists of a hotel in Sutthisan area Bangkok**. [Master's Thesis]. Bangkok University. Retrieved from http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4560/3/gonthorn_arun.pdf [2025, 15 Oct.]

- Manager Online. (2025). **Thailand ranked top popular destination as Europeans travel to Asia during summer**. Retrieved September 9, 2025, Retrieved from <https://mgronline.com/travel/detail/9680000052308> [2025, 23 Sept.]
- Ministry of Foreign Affairs, 2009. **Annual Report: Thailand's Role in ASEAN**. Bangkok: Policy and Planning Division. Retrieved from <https://www.mfa.go.th/th/content/%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B8%9B%E0%B8%B5-2552?cate=60337a272058a26bda176902> [2025, 11 Oct.]
- Suenthonglang, O., Kochasit, S., Nilnopkoon, P., & Nuansri M., (2020). The study of english communication competency components for careers according to national strategy 20 years of students grade 9, **Journal of Education and Social Development**, 15(2) 47-60. (In Thai)
- Thongsai, P., Sittipragan, K., Jantawong, L., & Thongsai, S. (2020). Development of an English handbook for public transport drivers in Khanom District. Nakhon Si Thammarat Province. **Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology**, 5(9), P.370-380. (In Thai)
- Public Relations Department. (2024). **Policy on enhancing English language standards in higher education institutions B.E. 2567** Retrieved from <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/253582> [2025, 6 Sept.]
- Thirabunjoungcharoen, S. (2017). **The need in developing english language skills to the supervisors and the junior manages in the private organizations in Chonburi province**. [Master's Thesis]. Burapha University.
- Soonsinpai, T. (2020). Reconsidering Thailand's English education. **Nakhon Lampang Buddhist College's Journal**, 9(1), 86-97. (In Thai)
- ThaiPBS, (2023). **Prime minister orders urgent measures to address english proficiency problems after survey finds Thailand ranked among the lowest in the world**. Retrieved From <https://www.thaipbs.or.th/news/content/334394> [2025, 23 Sept.]
- Thadphoothon, J. (2018). Factors affecting thai taxi drivers' English competence. **International Journal of Education & Literacy Studies**. IJELS, 6(2).79-88

- TPQI, (2025) **Occupational Standard and Professional Qualifications**. Retrieved from <https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/standard/book?id=14> [2025, 16 Sept.]
- Panich, V. (2015). Thai teachers' skills for students in the 21st century. **Journal of Learning Innovation**, 1(2), 3–14. (In Thai)
- Poungsomjit, W., Yamtim, V., & Suwan, S. (2016). **Guidelines for the promoting of English for communication usage of mini bus driver in Koh-Samui Surat Thani province**. Proceedings of the 13th KU-KPS Conference. P: 964-977. (In Thai)
-