

ไพสาร์ บุญประกอบ : รูปแบบการฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยผสมผสานการเรียนผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (A BLENDED TRAINING MODEL USING MOBILE DEVICES TO ENHANCE SPEAKING ABILITY OF LOCAL TOUR GUIDES) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ อุสาหะ, 337 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นโดยผสมผสานการเรียนผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่เพื่อเพิ่มความสามารถของมัคคุเทศก์ในการนำเที่ยวโดยใช้ภาษาอังกฤษ การพัฒนาบทเรียนที่ใช้สำหรับ การฝึกอบรมดังกล่าวเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตการทำงานของมัคคุเทศก์มีอาชีพในสถานการณ์จริง (Job Shadowing) หลังจากนั้น จึงกำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม กำหนดเนื้อหาของบทเรียน ย่อส่วนบทเรียนเพื่อบรรจุในอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ iPod Touch กำหนดรูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย การเรียนในชั้นเรียน 66 ชั่วโมง ภายในเวลา 22 วัน และการเรียนด้วยตนเองนอกชั้นเรียนผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ iPod Touch เป็นเวลา 4 สัปดาห์ การจัดการฝึกอบรม และการประเมินผลการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลองกับกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มเดียวมีการทดสอบก่อนและหลัง (Pre-experimental Design) กลุ่มตัวอย่างเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น บุคลากรของบริษัทนำเที่ยว เจ้าของที่พักตากอากาศที่ต้องนำเที่ยวในบางโอกาสโดยไม่มีบัตรมัคคุเทศก์ และผู้สนใจ จำนวน 15 คน เข้ารับการฝึกอบรมจากการสุ่มตัวอย่างแบบอาสาสมัคร

เพื่อพิสูจน์ประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นที่ส่งผลต่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่าง จึงได้ทำการประเมินเปรียบเทียบผลการทดสอบการพูด ก่อนและหลังการฝึก โดยผู้ประเมิน 3 คน ซึ่งใช้แบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่าแบบ 4 ระดับ ทั้งนี้เพื่อวัดระดับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการใช้ภาษา 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา รูปแบบการเรียบเรียงเนื้อหา หน้าที่ของภาษา การออกเสียง ไวยากรณ์ภาษาพูด คำศัพท์ และกลวิธีการสื่อสาร ค่าสถิติ แบบนอนพารามตริก (Nonparametric test) ของ Krippendorff's Alpha ถูกนำมาใช้ประเมินความเที่ยงระหว่างผู้ประเมิน (Inter-rater reliability) นอกจากนี้ ยังใช้ข้อมูลจากการประเมินความสามารถในการพูดของตนเองก่อนและหลังการอบรม และความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมในชั้นเรียนและการเรียนด้วยตนเองผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ iPod Touch โดยใช้แบบสอบถาม

ผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงทักษะการพูดพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 13 คน มีการเปลี่ยนแปลงที่ระดับสูงกว่า (ระดับ 3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 1 คน มีการเปลี่ยนแปลงที่ระดับสูงมาก (ระดับ 4) และผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 1 คน ไม่มีความเปลี่ยนแปลงค่าความเที่ยงระหว่างผู้ประเมิน หรือค่าอัลฟาทุกด้านของภาษาสูงกว่า .80 ซึ่งเป็นค่าของความเที่ยง

ระหว่างผู้ประเมินที่เชื่อถือได้ ผลการประเมินตนเองมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมินตนเองในเชิงบวก เจตคติที่มีต่อการฝึกอบรมในชั้นเรียน อยู่ที่ระดับสูงสุด สำหรับบทเรียน 2 หน่วยแรก ได้แก่ Krabi 4-Island Package และ Phi Phi Islands โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.52 และ 4.57 ตามลำดับ และ 2 หน่วยการเรียนรู้หลัง คือ Krabi Jungle Tour และ Kayak Bor Thor ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 และ 3.05 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการใช้ iPod Touch อยู่ที่ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 กล่าวโดยสรุปว่า รูปแบบการฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น โดยผสมผสานการเรียนรู้ผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ iPod Touch ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ



PAISAN BOONPRAKOB : A BLENDED TRAINING MODEL USING
MOBILE DEVICES TO ENHANCE SPEAKING ABILITY OF LOCAL
TOUR GUIDES. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. SIRILUCK USAHA,
Ph.D., 337 PP.

LOCAL TOUR GUIDES/ ESP CURRICULUM DESIGN/ MOBILE LEARNING

The purposes of this study were to develop a training model called A Blended Training Model Using Mobile Devices to Enhance Speaking Ability of Local Tour Guides and to evaluate its effectiveness in enhancing local tour guides to be more efficient in their delivery of tour guiding commentary. Based on a needs analysis conducted through questionnaires, interviews, and job shadowing observations, a tailor-made training model was developed by setting objectives and training outcomes, generating content for a textbook, tailoring lesson for iPod Touch projects, and determining the mode of delivery. The training was delivered into two sessions: 66 hours in 22 days of in-house training and 4 weeks of self-training through iPod Touch devices. The implementation and evaluation of the training model were carried out by a 1-group pre-test and post-test design experimental study. The participants were 15 local tour guides, tour agent personnel, hostel owners who conducted tours without a license, and interested persons who were recruited by volunteer sampling.

To prove if the constructed training model enhanced the participants' oral English competency, the pre-test and the post-test results were compared and assessed by three raters using a 4-level scoring scale in order to see degree of change in seven spoken language components: content, organizational pattern, language functions,

pronunciation, spoken grammar, spoken vocabulary, and communication strategies. A nonparametric test, Krippendorff's Alpha, was also used to assess inter-rater reliability. In addition, the trainees assessed their own speaking ability by using a 'Before and After Training Self-assessment' questionnaire. Moreover, to evaluate if the training model met their needs, the trainees were asked to complete five questionnaires to examine their attitudes towards the in-house training and self-training sessions through an iPod Touch.

The findings revealed that based on a 4-point scale, 13 trainees' performances change reached a higher level (Level 3), one reached a much higher level (Level 4), and one showed no change. The reliabilities, or *alphas*, of scoring were all above .80, which is considered acceptable for inter-rater reliability. The self-assessment scores, before and after training, were significantly different at the levels .001 level, indicating that the trainees assessed themselves positively. The overall trainees' attitudes towards the in-house training sessions showed their highest satisfaction on the first two units of Krabi 4-Island Package and Phi Phi Islands with the means of 4.52 and 4.57 respectively, and the last two units of Krabi Jungle Tour and Kayak Bor Thor at a moderate level with the means of 3.15 and 3.05 respectively. The trainees' satisfaction with the iPod Touch was at the high level with a total means of 4.20. In brief, the findings affirmed the effectiveness of the constructed training model for local tour guides.

School of English

Student's Signature _____

Academic Year 2010

Advisor's Signature _____