

ผลของการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ที่มีต่อความสามารถและความมั่นใจในการสนทนา
ทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษของนักศึกษาภาษาอังกฤษ*

EFFECTS OF PODCAST - BASED LEARNING ON ENGLISH BUSINESS TELEPHONE
CONVERSATION SKILLS AND SELF - CONFIDENCE AMONG ENGLISH MAJOR
STUDENTS

กฤษมาศ พันธุ์มุลิก

Kritsamad Punmusik

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สุราษฎร์ธานี ประเทศไทย

Faculty of Humanities and Social Sciences, Suratthani Rajabhat University, Suratthani, Thailand

*Corresponding author E-mail: kritsamad.pun@sru.ac.th

Tel: 081-298-2988

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษก่อนและหลังเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ 2) ศึกษาคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ของความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ และ 3) ศึกษาความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง แบบกลุ่มเดียวสอบก่อน - หลัง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษชั้นปีที่ 3 จำนวน 32 คน สุ่มแบบแบ่งกลุ่ม ใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยสุ่ม ทดลอง 8 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง เครื่องมือที่ใช้ 1) แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ ค่าความเหมาะสมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) 2) แบบประเมินความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ ค่าความเหมาะสมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) 3) แบบสอบถามความมั่นใจในตนเองด้านการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.90 ความเชื่อมั่น 0.85 และ 4) แบบสัมภาษณ์ความมั่นใจในตนเอง ค่าดัชนีความสอดคล้อง 1.00 สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบทีแบบไม่อิสระต่อกัน คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังเรียน ($\bar{X} = 81.38$, S.D. = 6.11) สูงกว่าก่อนเรียน ($\bar{X} = 42.28$, S.D. = 6.62), $t(31) = 60.32$ และ $p < .001$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) นักศึกษาคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์อยู่ในระดับสูง (GS = 67.73) และ 3) นักศึกษามีความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์ธุรกิจภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.24) ผลการสัมภาษณ์นักศึกษามีความมั่นใจในการสนทนามากขึ้น

คำสำคัญ: พอดแคสต์, การสนทนาทางโทรศัพท์ภาษาอังกฤษ, การสื่อสารทางธุรกิจ, ความมั่นใจในตนเอง

Abstract

This research aimed to 1) compare students' English business telephone conversation skills before and after instruction using podcasts; 2) examine the relative gain scores in English business telephone conversation skills; and 3) investigate students' confidence in English business telephone conversation. The research employed a quasi-experimental, one-group pretest-



posttest design. The participants consisted of 32 third-year English major students, selected through cluster random sampling using the classroom as the sampling unit. The experiment was conducted over 8 weeks, with 2 hours per week. The research instruments consisted of: 1) podcast - based lesson plans, with the highest level of appropriateness ($\bar{X}$ = 4.64); 2) an assessment form for English business telephone conversation skills, with the highest level of appropriateness ($\bar{X}$ = 4.59); 3) a self - confidence questionnaire on English business telephone conversation, with an Index of Item - Objective Congruence (IOC) of 0.90 and a reliability coefficient of 0.85; and 4) a self - confidence interview form, with an IOC of 1.00. The data were analyzed using mean, standard deviation, dependent samples t - test, relative gain scores, and content analysis. The results revealed that: 1) students' English business telephone conversation skills post-test scores ($\bar{X}$ = 81.38, S.D. = 6.11) were significantly higher than pre - test scores ($\bar{X}$ = 42.28, S.D. = 6.62), $t(31) = 60.32$, $p < .001$, at the .01 level of statistical significance; 2) students' relative gain score was at a high level (GS = 67.73); and 3) students' confidence in English business telephone conversation was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = 0.24). Interview results further indicated that students perceived increased confidence in conducting conversations.

Keywords: Podcasts, English Telephone Conversations, Business Communication, Self-Confidence

บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง (Lingua Franca) ที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างประเทศอย่างแพร่หลาย ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อขับเคลื่อนและยกระดับประเทศทั้งด้านการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ โดยเฉพาะการดำเนินการธุรกิจระหว่างประเทศ เนื่องจากคู่สนทนาในปัจจุบันมักมาจากหลากหลายประเทศที่ใช้ภาษาที่แตกต่างกัน ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษจึงเป็นทักษะทางสังคม (Soft Skill) ที่จำเป็นในทุกภาคส่วนของการทำงาน (Roshid, M. M. & Kankaanranta, A., 2023) ในส่วนของประเทศไทยนั้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศหมุดหมายที่ 5 กลยุทธ์ย่อยที่ 3.4 พัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานระหว่างประเทศเพื่อสนับสนุนการค้าการลงทุน โดยปรับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามความต้องการของตลาดแรงงานและภาคธุรกิจ ปรับวิธีการเรียนการสอนเพื่อยกระดับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ให้เทียบเท่ากับระดับนานาชาติ เพื่อให้สามารถใช้ในการประกอบอาชีพได้จริง (ประกาศเรื่องแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570), 2565)

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง แต่ผลลัพธ์ของนักศึกษาจำนวนมากยังประสบปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยยังพบว่านักศึกษายังมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารต่ำกว่าเกณฑ์ Common European Framework Reference for Languages (CEFR) (ศิริพร พงศ์เพลินพิศ, 2566) ซึ่งปัญหาเกิดจากนักศึกษายังขาดความมั่นใจในตนเอง เนื่องจากความรู้พื้นฐานเดิม จำนวนคำศัพท์น้อย ขาดทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารตามสภาพจริง (ลาวัลย์ ศิริศิริมิ่งกร, 2569); (ธัญทิพ บุญเยี่ยม, 2562) นอกจากนี้ ปัญหานพ ผจญทรพรรณ และคณะ ได้กล่าวถึงปัญหาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย มีปัญหามากกว่าประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะทักษะการฟังและเข้าใจบทสนทนาภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน การฟังเสียงจากต้นฉบับ และทักษะการพูด ด้านการพูดทักทาย การแนะนำตนเอง การสนทนาในชีวิตประจำวัน (ปัญหานพ ผจญทรพรรณ และคณะ, 2564) จากสภาพปัญหาดังกล่าว คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา ได้กำหนดนโยบายการยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2567 โดยกำหนดให้นักศึกษาทุกคนสอบวัดความรู้และทักษะภาษาอังกฤษก่อนสำเร็จการศึกษา โดยเทียบเคียงผลกับ

CEFR โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีเป้าหมายผลลัพธ์เทียบเคียงผล CEFR ในระดับเกณฑ์ตั้งแต่ B2 ขึ้นไป (คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา, 2567); (กรมประชาสัมพันธ์, 2567) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของบัณฑิตไทยเป็นประเด็นเร่งด่วนที่ได้รับการผลักดันถึงระดับนโยบายชาติ

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มีปรัชญา “การเรียนรู้ภาษาอังกฤษทำให้สามารถสื่อสารได้ในระดับสากล เข้าใจวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา นำไปใช้ในการประกอบอาชีพ การพัฒนาตนเอง ท้องถิ่น สังคม และประเทศชาติ” วัตถุประสงค์หลักสูตรข้อที่ 1 “เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียนในระดับสากล และเข้าใจวัฒนธรรมในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง” และกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร PLO1 “สื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพและในสถานการณ์ที่หลากหลายได้” ถึงแม้ว่านักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จะผ่านการเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษตามโครงสร้างหลักสูตร ทั้งภาษาอังกฤษพื้นฐาน การฟังพูดอ่านเขียนภาษาอังกฤษ และภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมาอย่างต่อเนื่องตลอดหลักสูตร เมื่อนักศึกษาต้องฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถานประกอบการ ในชั้นปีที่ 4 นักศึกษาต้องใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาทางโทรศัพท์ นักศึกษาเผชิญกับความท้าทายที่แตกต่างจากการเรียนภาษาอังกฤษในห้องเรียนทั่วไป หรือแตกต่างจากการสนทนาแบบเผชิญหน้า เนื่องจากการสนทนาทางโทรศัพท์เชิงธุรกิจเป็นการสื่อสารที่ไม่มีภาษากาย ท่าทาง และสีหน้าประกอบการสนทนา ในฐานะผู้ฟังและผู้พูดต้องอาศัยความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษค่อนข้างสูง นักศึกษาต้องมีคลังคำศัพท์ทางธุรกิจ ความถูกต้องทางภาษา ทักษะในการพูดสื่อสาร ความคล่องแคล่วในการสื่อสารแบบทันที และความมั่นใจเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง หากนักศึกษขาดการฝึกฝนจากสถานการณ์จริงที่หลากหลายและสมำเสมอ นักศึกษาจึงมีแนวโน้มที่จะประสบปัญหา เกิดความไม่มั่นใจในการสื่อสาร การฝึกฝนความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมิน CEFR ของนักศึกษาภาษาอังกฤษที่มีนักศึกษาผ่านเกณฑ์ B2 จำนวน 50% และผลสะท้อนจากสถานประกอบการที่นักศึกษ้ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่กล่าวว่านักศึกษายังขาดความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ ดังนั้นการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาจึงเป็นภารกิจสำคัญในการเตรียมความพร้อมบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ โดยพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่สามารถเชื่อมโยงเนื้อหาในห้องเรียนกับสถานการณ์ที่ใกล้เคียงสถานการณ์จริง สื่อพอดแคสต์จึงเป็นสื่อที่น่าสนใจเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาความสามารถของนักศึกษา เนื่องจากพอดแคสต์ เป็นนวัตกรรมในรูปแบบไฟล์เสียงที่สามารถฟังคู่ไปกับกิจกรรมอื่นได้ จึงตอบโจทย์ความต้องการในการเรียนรู้ พร้อมกับทำงาน การใช้ชีวิต และทำกิจกรรมอื่น ๆ บนพื้นฐานการพัฒนาตนเอง ความรู้ ความบันเทิง รวมทั้งเติมเต็มตามความต้องการของตนเอง นอกจากนี้พอดแคสต์ยังเป็นแหล่งเรียนรู้รูปแบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของการเรียนรู้โดยการชี้นำตนเอง ด้วยรูปแบบเนื้อหา การนำเสนอที่หลากหลายเป็นแพลตฟอร์มที่เข้าถึงได้ง่าย เลือกฟังตามความสนใจ สามารถฟังซ้ำได้ผ่านโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หลายประเภท (ประพันธ์ศักดิ์ ดวงสุวรรณ และนิรุทธิ์ วัฒนภาส, 2565) นอกจากนี้ยังมีการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวถึงประสิทธิผลของการใช้พอดแคสต์ในการพัฒนาภาษาอังกฤษ และความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับ Chaves - Yuste, B. & de - la Peña, C. ได้นำพอดแคสต์ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูด โดยนำพอดแคสต์ไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้จำนวน 6 ครั้งกับนักเรียนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในประเทศสเปน ผลการวิจัยพบว่านักเรียนมีความมั่นใจมากขึ้น และมีความเชี่ยวชาญทางภาษาสูงขึ้น โดยเฉพาะทักษะการพูดและการฟัง (Chaves-Yuste, B. & de-la Peña, C., 2023) นอกจากนี้ Indahsari, D. ศึกษาบทความที่นำพอดแคสต์ไปใช้ในการสอนภาษาอังกฤษ



สำหรับนักเรียน EFL ผลการศึกษาพบว่านักเรียน/นักศึกษามีความสามารถทางภาษาเพิ่มขึ้น และยังกระตุ้นการเรียนรู้ภาษา (Indahsari, D., 2020) ดังนั้นพอดแคสต์เป็นทางเลือกที่มีศักยภาพในการสนับสนุนการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และช่วยให้ครูสามารถบูรณาการเทคโนโลยีในการสอนได้ สิ่งสำคัญในการใช้พอดแคสต์คือไม่ใช่การนำมาแทนที่ครู แต่ครูควรให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่นักเรียนเกี่ยวกับวิธีการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศไทยและประเทศใกล้เคียง ที่กล่าวว่าพอดแคสต์เป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยม เนื่องจากมีความยืดหยุ่นและเข้าถึงง่าย นักศึกษาให้ความสำคัญกับเสน่ห์และวิธีการนำเสนอของผู้จัดรายการ รวมถึงความสะดวกในการเข้าถึง (กตัญ มหาชนะวงศ์ สุวรรณแพทย์ และพิสิษฐ์ สุวรรณแพทย์, 2567) และงานวิจัยของ รัชนิย วิมล และวิเชียร อารังโสติสกุล ได้นำพอดแคสต์ร่วมกับแนวคิดอภิปญญาพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะการฟังอย่างเข้าใจ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีทักษะการฟังอย่างเข้าใจหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 (รัชนิย วิมล และวิเชียร อารังโสติสกุล, 2567) นอกจากนี้ประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ยังมีการทำวิจัยโดยการนำพอดแคสต์เพื่อพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเชิงบวกเกี่ยวกับประโยชน์ของการฟังพอดแคสต์ในการฝึกฝนการฟังนอกห้องเรียน และทำให้สามารถเข้าใจในภาษาพูด มีความสนุกสนาน มีความยืดหยุ่นมากกว่าการเรียนการสอนในห้องเรียนแบบดั้งเดิม (Cao, T. B. N., & Bui, D. B. H., 2023) จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าการศึกษานักศึกษาทักษะการฟังและการพูด แต่ยังคงขาดการศึกษาความสามารถและความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งพัฒนาความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษของนักศึกษา โดยนำพอดแคสต์มาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยนักศึกษามีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและเกิดความมั่นใจในการสื่อสารทางโทรศัพท์ธุรกิจ และส่งผลให้นักศึกษาสามารถไปประกอบอาชีพได้เต็มศักยภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษก่อนและหลังเรียนโดยใช้พอดแคสต์
2. เพื่อศึกษาคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ของความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ
3. เพื่อศึกษาความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi - Experimental Research) ที่ใช้แบบแผนการวิจัยแบบกลุ่มเดียวทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน (One - Group Pretest - Posttest Design)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษชั้นปีที่ 3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จำนวน 2 ห้องเรียน รวม 62 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษชั้นปีที่ 3 ห้อง 1 จำนวน 32 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม ใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยในการสุ่ม โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกคือนักศึกษายินยอมเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ เกณฑ์การคัดออกคือนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ไม่ครบตามที่กำหนด

การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ จำนวน 8 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง จัดกิจกรรมการเรียนรู้สัปดาห์ละ 1 วัน ในคาบว่างของนักศึกษา โดยครั้งที่ 1 ปฐมนิเทศ และดำเนินการประเมินก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ครั้งที่ 2 - 7 ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ ครั้งที่ 8 ดำเนินการประเมินหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และประเมินความมั่นใจ เก็บข้อมูลภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 เนื้อหาที่ใช้ คือ การรับสาย/แนะนำตัว การฝากข้อความ การติดต่อ สอบถามข้อมูลเพิ่ม การนัดหมาย การจัดเตรียม, การประสานงาน และการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งปรับเนื้อหาบูรณาการให้สอดคล้องกับรายวิชา HEN0225 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ที่นักศึกษากำลังเรียน หากคุณภาพโดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสม จำนวน 3 ท่าน โดยแผนการจัดการเรียนรู้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)

2. แบบประเมินความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ เป็นแบบประเมินการสนทนาได้ตอบ 1 สถานการณ์ ที่ครอบคลุมทั้ง 6 เรื่อง และให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์การประเมิน (Scoring Rubric) จำนวน 10 องค์ประกอบ กำหนดระดับการประเมิน 5 ระดับ คิดเป็น 50 คะแนน และมีผู้ประเมิน 2 คน รวมเป็นคะแนนเต็มทั้งหมด 100 คะแนน หากคุณภาพโดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสม จำนวน 3 ท่าน โดยแบบประเมินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$)

3. แบบสอบถามความมั่นใจในตนเองด้านการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ รวม 20 ข้อ หากคุณภาพโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 โดยมีค่า IOC รายข้อระหว่าง 0.67 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ Cronbach's alpha เท่ากับ 0.85

4. แบบสัมภาษณ์ความมั่นใจในตนเองด้านการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจโดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง จำนวน 7 ข้อ หากคุณภาพโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ทั้งฉบับเท่ากับ 1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1. ดำเนินการประเมินก่อนเรียน โดยใช้แบบประเมินความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ และใช้ผู้ประเมิน 2 คน ได้แก่ นักวิจัยในฐานะอาจารย์ผู้สอน และ อาจารย์ชาวต่างชาติ (โดยมีความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมิน $r = 0.77$)

2. ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ จำนวน 8 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง ดังนี้

ตารางที่ 1 แผนการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์

สัปดาห์	เรื่อง	ชื่อพอดแคสต์	QR CODE
1	- ปฐมนิเทศ - ประเมินความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ	-	-
2	การรับสาย/แนะนำตัว (Answering & Introducing)	Business English Pod - BEP 21A : Answering a Telephone Call in English	



ตารางที่ 1 แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ (ต่อ)

สัปดาห์	เรื่อง	ชื่อพอดแคสต์	QR CODE
3	การฝากข้อความ (Leaving/Taking Messages)	Business English Pod - BEP 21 B - Telephone English: Taking and Leaving a Message	
4	การติดต่อ สอบถามข้อมูลเพิ่ม (Making Enquiries)	Business English Pod - BEP 22c - Telephone English: Making Enquiries	
5	การนัดหมาย (Making Appointments)	Business English Pod - “BEP 119c: Telephone English - Making an Appointment”	
6	การจัดเตรียม, การประสานงาน (Making Arrangements)	Business English Pod - BEP 89c - Telephone English: Making Arrangements	
7	การจัดการข้อร้องเรียน (Handling Complaints)	Business English Pod - BEP 53 - Customer Service: Handling Complaints 1: Empathizing	
8	- ประเมินความสามารถในการ สนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการ สื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ - ประเมินความมั่นใจในตนเอง โดยใช้แบบสอบถามและแบบ สัมภาษณ์ความมั่นใจในตนเอง ด้านการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อ การสื่อสารธุรกิจ	-	-

ที่มา: <https://www.businessenglishpod.com> (Business English Pod, 2025)

3. ดำเนินการประเมินหลังเรียน โดยใช้แบบประเมินความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ และใช้ผู้ประเมิน 2 คน ได้แก่ นักวิจัยในฐานะอาจารย์ผู้สอน และ อาจารย์ชาวต่างชาติ (โดยมีความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมิน $r = 0.82$)

4. ดำเนินการประเมินความมั่นใจในตนเอง โดยใช้แบบสอบถามความมั่นใจในตนเองด้านการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจ และแบบสัมภาษณ์ความมั่นใจในตนเองด้านการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเปรียบเทียบความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษก่อนและหลังเรียนโดยใช้พอดแคสต์ วิเคราะห์คะแนนจากการประเมินความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยสถิติการทดสอบที่แบบไม่อิสระต่อกัน (t - test Dependent Samples)

2. การศึกษาคะแนนพัฒนาการความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ วิเคราะห์คะแนนจากการประเมินความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยสถิติคะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์ (Relative Gain Score) และใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2557)

คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์	76 - 100	หมายถึง	พัฒนาการระดับสูงมาก
คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์	51 - 75	หมายถึง	พัฒนาการระดับสูง
คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์	26 - 50	หมายถึง	พัฒนาการระดับกลาง
คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์	0 - 25	หมายถึง	พัฒนาการระดับต้น

3. การศึกษาความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ วิเคราะห์คะแนนจากแบบสอบถามความมั่นใจในตนเองด้านการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจ ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสัมภาษณ์ความมั่นใจในตนเองด้านการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความมั่นใจระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความมั่นใจระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความมั่นใจระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความมั่นใจระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความมั่นใจระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษก่อนและหลังเรียนโดยใช้พอดแคสต์

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษก่อนและหลังเรียนโดยใช้พอดแคสต์

	n	$\bar{x}$	$S.D.$	ผลต่างของ ค่าเฉลี่ย (Mean difference)	$S.D.$ ของผลต่าง	t	df	p
ก่อนเรียน	32	42.28	6.62	39.09	3.66	60.32	31	< .001
หลังเรียน	32	81.38	6.11					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 คน มีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 42.28 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.62 และมีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 81.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.11 $t(31) = 60.32, p < .001$ ผลการเปรียบเทียบพบว่านักศึกษาที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์มีความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการศึกษาคะแนนพัฒนาความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาคะแนนพัฒนาความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ

	คะแนนก่อนเรียน	คะแนนหลังเรียน	คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์	ระดับพัฒนาการ
ค่าเฉลี่ย ($n = 32$)	42.28	81.38	67.73	สูง

จากตารางที่ 3 พบว่านักศึกษาที่เรียนโดยใช้พอดแคสต์มีพัฒนาความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (67.73)

3. ผลการศึกษาความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความมั่นใจ
ด้านการตระหนักรู้ในความสามารถของตนเอง	4.64	0.22	มากที่สุด
ด้านความกล้าและความเต็มใจในการสื่อสาร	4.66	0.28	มากที่สุด
ด้านการแสดงออกเชิงพฤติกรรมขณะสื่อสาร	4.44	0.29	มาก
ด้านความตั้งใจและความพยายามในการพัฒนาตนเอง	4.40	0.39	มาก
เฉลี่ยทั้งฉบับ	4.54	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษามีความมั่นใจการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.24 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการตระหนักรู้ในความสามารถของตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และด้านการแสดงออกเชิงพฤติกรรมขณะสื่อสารมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการสัมภาษณ์ความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความมั่นใจในการสนทนามากขึ้น ได้เรียนรู้เทคนิคการสนทนา ไม่ตื่นเต้น คัดเดาลำดับขั้นตอนการสนทนาได้ โดยสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ

ประเด็น	จำนวนนักศึกษาผู้ให้ข้อมูล
ด้านการตระหนักรู้ในความสามารถของตนเอง	
- มีความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษมากขึ้น	22
- มีความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษปานกลาง	5

ตารางที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ (ต่อ)

ประเด็น	จำนวนนักศึกษาผู้ให้ข้อมูล
ด้านความกล้าและความเต็มใจในการสื่อสาร	
- มีความกล้าในการสื่อสาร	12
- มีความกล้าในการสื่อสารแต่ยังมีความกังวล	6
ด้านการแสดงออกเชิงพฤติกรรมขณะสื่อสาร	
- มีการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว	10
- การสื่อสารที่ยังมีความประหม่า	3
- สามารถโต้ตอบได้ทันที	19
ด้านความตั้งใจและความพยายามในการพัฒนาตนเอง	
- ตั้งใจฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง	26
- พัฒนาตนเองโดยใช้พอดแคสต์ต่อไป	22
- มีความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ	29

ดังตัวอย่าง

“ตอนนี้หนูรู้สึกว่าการพูดได้เยอะขึ้น ความตื่นเต้นลดลง เพราะการฟังพอดแคสต์บ่อย ๆ ทำให้หนูเริ่มจับแพตเทิร์นของประโยคได้” (S08)

“หนูพยายามพูดไม่ให้เสียงสั้น หนูกล้าใช้คำพูดให้ปลายสายพูดช้าลงถ้าหนูฟังไม่ทัน” (S19)

ยังมีนักศึกษาบางส่วนที่ยังมีความกังวล เรื่องคำศัพท์ มีความประหม่าหากถูกคำพูดเร็ว ดังตัวอย่าง

“ผมโอเคขึ้นนะครับ แต่ยังไม่ค่อยมั่นใจเรื่องศัพท์ที่ต้องใช้” (S26)

“ยังมีตื่นเต้นอยู่บ้าง โดยเฉพาะเวลาเค้าพูดเร็วแล้วหนูฟังไม่ทัน หนูไม่รู้จะใช้ช่วงจังหวะไหนบอกเค้าว่าให้พูดช้า ๆ หน่อย” (S10)

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยนักศึกษาที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์มีความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน เนื่องจากระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเฉพาะในสัปดาห์แรก ๆ นักศึกษามีความสนใจเรียนรู้พอดแคสต์ เพราะทำให้นักศึกษาได้ฟังเสียงจริงของชาวต่างชาติ และเป็นวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่แปลกใหม่ ไม่ต้องสืบค้นหาข้อมูลเอง เนื่องจากผู้สอน ได้สืบค้นเนื้อหาพอดแคสต์ที่ตรงกับการพัฒนาความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ ซึ่งสอดคล้องกับ ประพันธ์ศักดิ์ ดวงสุวรรณ และนิรุทธ์ วัฒนโณภาส ที่กล่าวว่า พอดแคสต์เป็นรูปแบบของสื่อดิจิทัลเสียงที่ให้ความรู้ ความบันเทิงต่าง ๆ ผ่านการเล่าเรื่องเพื่อให้ฟังได้สะดวก มีรูปแบบที่น่าสนใจ ทั้งการถ่ายทอดประสบการณ์ การพูดคุย การเล่าเรื่อง การสนทนาเรื่องราวต่าง ๆ และการให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงได้ง่าย (ประพันธ์ศักดิ์ ดวงสุวรรณ และนิรุทธ์ วัฒนโณภาส, 2565) ทั้งนี้ยังมีการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ใช้พอดแคสต์ในการพัฒนา ส่งเสริมองค์ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะทางภาษา ในบริบทงานวิจัยต่างประเทศโซนยุโรปและตะวันออกกลาง มีการนำพอดแคสต์ไปใช้ในการพัฒนาภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สอง โดยได้นำพอดแคสต์ไปใช้ในการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษของนักเรียนมัธยม ในประเทศสเปน ผลการวิจัยพบว่าพอดแคสต์มีประโยชน์ต่อการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูด (Chaves-Yuste, B. & de-la Peña,



C., 2023) และ Mohammed, F., G. & Khadawardi, H. A. ได้ศึกษาทัศนคติและการรับรู้ต่อการฟังพอดแคสต์ของนักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (EFL) ในประเทศซาอุดีอาระเบีย พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความเพลิดเพลินจากการใช้พอดแคสต์ เป็นสื่อที่น่าสนใจและใช้งานง่าย ทำให้มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และช่วยเพิ่มความสามารถทางภาษาโดยเฉพาะทักษะการฟัง ในด้านบริบทของประเทศไทยและทวีปเอเชีย มีการนำพอดแคสต์มาใช้ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเช่นกัน (Mohammed, F. G. & Khadawardi, H. A., 2024) นอกจากนี้ Abu, R. P. & Pornwiriyaakit, P. ได้ทำพอดแคสต์มาใช้ในการพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษของนักศึกษาในประเทศไทย พบว่า นักศึกษามีคะแนนทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน (Abu, R. P. & Pornwiriyaakit, P., 2023) และ Cao, T. B. N. & Bui, D. B. H. ได้พัฒนาทักษะการฟังโดยใช้พอดแคสต์สำหรับนักศึกษาเอกภาษาอังกฤษในประเทศเวียดนาม พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นเชิงบวกเกี่ยวกับประโยชน์ของพอดแคสต์ในการฝึกฝนทักษะการฟังนอกห้องเรียน ให้ประสบการณ์ที่สนุกสนานและมีความยืดหยุ่นมากกว่าการเรียนการสอนในห้องเรียน (Cao, T. B. N., & Bui, D. B. H., 2023) และสอดคล้องกับ Yeh, H. C. et al. ได้นำพอดแคสต์ไปใช้ในการเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (EFL) ของนักศึกษาในประเทศไต้หวัน พบว่า นักศึกษามีความคล่องแคล่วแม่นยำในการพูดมากขึ้น เช่นมีการหยุดชะงักน้อยลง ออกเสียงคำผิดน้อยลง (Yeh, H. C. et al., 2021) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Indahsari, D. ได้ทบทวนบทความ 20 บทความ ระหว่างปี 2010 - 2020 เพื่อศึกษาผลของการใช้พอดแคสต์ในการสอนภาษาอังกฤษแก่นักเรียนนักศึกษา EFL ผลการศึกษาพบว่าพอดแคสต์สามารถเพิ่มความสามารถทางภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการฟัง และพอดแคสต์ยังสามารถกระตุ้นการเรียนรู้ทางภาษาได้ (Indahsari, D., 2020) นอกจากนี้ยังมีการนำพอดแคสต์มาใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดเกี่ยวกับการเสนอสิ่งของหรือบริการของนักศึกษาสาขาการประกอบอาหารโดยผลการวิจัยพบว่าการประเมินรอบที่ 1 นักศึกษามีทักษะการพูดในระดับดี ร้อยละ 52 และการประเมินรอบที่ 2 นักศึกษามีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน คือนักศึกษาร้อยละ 65 ทำคะแนนได้ในระดับดี (Khulaifah, A. et al., 2023) จากข้อจำกัดของกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ทำให้สามารถพัฒนาความสามารถในการสื่อสารได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยในฐานะผู้สอนเป็นผู้ประเมินจึงขอความอนุเคราะห์จากอาจารย์ชาวต่างชาติเป็นผู้ประเมินร่วมเพื่อลดความลำเอียงจากการให้คะแนน

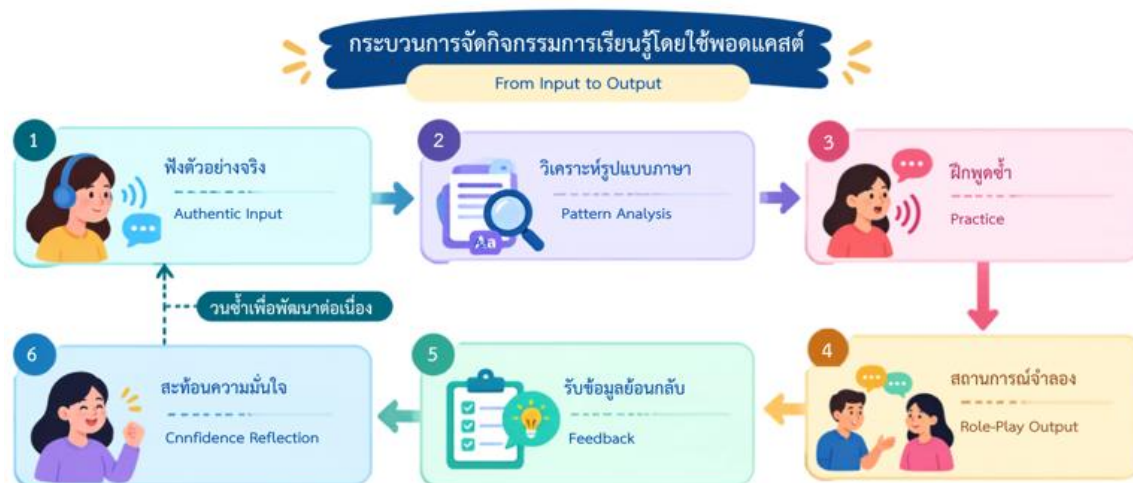
2. จากผลการวิจัยนักศึกษาที่เรียนโดยใช้พอดแคสต์มีพัฒนาการความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษโดยรวมเฉลี่ยระดับสูง ตามเกณฑ์การคำนวณและการแปลผลคะแนนพัฒนาการของศิริชัย กาญจนวาสี (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2557) เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้มีคะแนนพัฒนาการสูงเพราะคุณลักษณะเฉพาะของพอดแคสต์ที่นำมาใช้เป็นหลักการจัดกิจกรรมการเรียนรู้กับนักศึกษาตลอด 8 สัปดาห์ (ใช้พอดแคสต์ 6 สัปดาห์) นอกจากนี้ นักศึกษายังสามารถฟังพอดแคสต์ซ้ำ ๆ ตามความต้องการนอกห้องเรียนได้ตลอดเวลาตามความพร้อมและความสนใจของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ ประพันธ์ศักดิ์ ดวงสุวรรณ และนิรุทธ์ วัฒนภาส ที่กล่าวว่าพอดแคสต์เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self - Directed Learning) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงได้ง่าย สามารถฟังซ้ำได้ผ่านโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หลายประเภท (ประพันธ์ศักดิ์ ดวงสุวรรณ และนิรุทธ์ วัฒนภาส, 2565) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abu, R. P. & Pornwiriyaakit, P. ที่ได้ใช้เทคนิคการฟังซ้ำ (Repetition Technique) จากการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ เป็นเวลา 11 สัปดาห์ ใช้เวลา 22 ชั่วโมง พบว่า นักศึกษามีคะแนนทักษะการฟังภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งทำให้เห็นว่าการใช้วิธีการฟังซ้ำจากพอดแคสต์เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาเกิดพัฒนาการทางภาษาไปในทางที่ดีขึ้น (Abu, R. P. & Pornwiriyaakit, P., 2023) และ Kakitani, J. & Kormos, J. ได้ทำการวิเคราะห์ความคล่องแคล่วในการพูดภาษาที่สองของนักศึกษาในประเทศญี่ปุ่น พบว่าการฝึกพูดแบบเว้นระยะสั้น (1 วัน) กับแบบเว้นระยะยาว (7 วัน) นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการฝึกพูดแบบเว้นระยะยาวมากกว่าระยะสั้น และผลการสอบพบว่านักศึกษามีอัตราการออกเสียงที่ดีขึ้น อัตราการหยุดพูดระหว่างประโยค

หรือการพูดซ้ำบ่อยลง ซึ่งการฝึกพูดซ้ำ ๆ มีความใกล้เคียงกับเทคนิคการเลียนเสียง (Shadowing Technique) และเทคโนโลยีรู้จำเสียงพูดอัตโนมัติ (Automatic Speech Recognition: ASR) เพราะทั้ง 2 เทคนิคช่วยในการปรับปรุงการออกเสียงและความคล่องแคล่วในการพูดของผู้เรียนภาษาที่สองในหลายด้าน (Kakitani, J. & Kormos, J., 2024) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hsu, H. W. ได้ทำการวิจัยโดยบูรณาการทั้ง 2 เทคนิค กับนักศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษชั้นปีที่ 1 และดำเนินการทดลอง 10 สัปดาห์ พบว่านักศึกษาสามารถออกเสียงได้ถูกต้องและคล่องแคล่ว นอกจากนี้การเลียนแบบเสียงพูดช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ถึงข้อผิดพลาดในการออกเสียง ช่วยกระตุ้นการใช้น้ำเสียง การออกเสียงสูงต่ำ และจังหวะการออกเสียง (Hsu, H. W., 2026) จากงานผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าการฟังซ้ำ ๆ และการเลียนเสียงทำให้มีความสามารถในการสื่อสารสูงขึ้น เนื่องจาก การทำซ้ำ ๆ และการทำตามแบบส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถ

3. จากผลการวิจัยนักศึกษามีความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังการใช้พอดแคสต์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการฝึกซ้ำ ๆ จากเจ้าของภาษาทำให้นักศึกษารับรู้ความสามารถของตนเอง (Self - Efficacy) ดังที่ Nasution, M. P. Z. & Saragih, M. ได้ทำการวิจัยโดยการนำสื่อพอดแคสต์มาใช้ในการพัฒนาความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียน จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความมั่นใจในการพูดเพิ่มขึ้น 11% ในรอบที่ 1 และเพิ่มขึ้น 24% ในรอบที่ 2 นอกจากนี้พอดแคสต์ยังสามารถแก้ปัญหาในการพัฒนาทักษะการพูด รวมถึงความวิตกกังวลในการพูด ทั้งนี้การที่นักศึกษาได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ ทำให้นักศึกษาสามารถฝึกฟัง พูดซ้ำ ๆ ได้ และทำให้นักศึกษาเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง และเป็นการเพิ่มความมั่นใจในการเรียนรู้และการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพราะการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เรียนมีความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นและทำให้เกิดความมั่นใจในตนเอง (Nasution, M. P. Z. & Saragih, M., 2025) จากการวิจัยของ Li, J. et al. ที่ดำเนินการใช้กิจกรรมสอดแทรกเพื่อเสริมสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 16 สัปดาห์ในบริบทของนักเรียนจีนที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ พบว่าทำให้ผู้เรียนมีพัฒนาการด้านความมั่นใจในตนเองต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เกิดแรงจูงใจภายใน การมีส่วนร่วมและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้น จะเห็นได้ว่าประสบการณ์เรียนรู้แบบซ้ำ ๆ อย่างเป็นระบบ ทั้งผ่านพอดแคสต์หรือวิธีอื่น ทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตนเอง (Li, J. et al., 2024) นอกจากนี้การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษด้วยวิธีอื่น ก็ส่งผลต่อความมั่นใจในตนเอง ดังผลการวิจัยการใช้กลวิธีด้านปัญญาและกลวิธีทดแทนเพื่อพัฒนาทักษะการพูดนอกจากนักเรียนมีทักษะการพูดสูงขึ้นแล้ว ยังส่งผลให้นักเรียนมีความมั่นใจในตนเองสูงด้วย (จิตตภาภา บุญมี และประสงค์ สายหงส์, 2561) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการแสดงเชิงพฤติกรรมขณะสื่อสาร และความตั้งใจและความพยายามในการพัฒนาตนเองยังมีค่าเฉลี่ยต่ำ และสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่พบว่ายังมีนักศึกษาบางส่วนยังคงมีความวิตกกังวลหลงเหลืออยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ ธัญทิพ บุญเยี่ยม ที่พบว่าแม้แต่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจก็ยังคงขาดความมั่นใจในตนเอง ด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ชุมชนอยู่ เนื่องจากความรู้พื้นฐานด้านการสื่อสารไม่เพียงพอ มีจำนวนคำศัพท์น้อย (ธัญทิพ บุญเยี่ยม, 2562)

องค์ความรู้ใหม่

กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ เพื่อพัฒนาความสามารถและความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์

จากภาพที่ 1 การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์ควรมีกระบวนการเรียนรู้ดังนี้

1. การฟังจากตัวอย่างจริง เป็นขั้นตอนที่นักศึกษาฟังบทสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อธุรกิจผ่านพอดแคสต์
 2. การวิเคราะห์รูปแบบภาษา เป็นขั้นตอนที่นักศึกษาสังเกต แยกแยะรูปแบบภาษาที่ใช้ในการสนทนาเรียนรู้โครงสร้างประโยค สำนวน และลำดับขั้นตอนการสนทนา
 3. การฝึกพูดซ้ำ เป็นขั้นตอนที่นักศึกษาฝึกออกเสียง เลียนแบบเสียง ซ้ำ ๆ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและเพื่อให้เกิดความคล่องแคล่ว
 4. การสนทนาในสถานการณ์จำลอง เป็นขั้นตอนที่ศึกษานำรูปแบบภาษา โครงสร้างประโยค สำนวน ลำดับขั้นตอนไปใช้จริงในสถานการณ์จำลอง
 5. การรับข้อมูลย้อนกลับ เป็นขั้นตอนที่นักศึกษาได้รับคำแนะนำจากผู้สอน และอาจารย์ชาวต่างชาติที่เป็นผู้ประเมิน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
 6. การสะท้อนความมั่นใจ เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนประเมินความสำเร็จของตนเองที่แสดงถึงความมั่นใจในการสื่อสาร และเป็นการทบทวนตนเองเพื่อให้เกิดความมั่นใจ
- เมื่อครบทั้ง 6 กระบวนการ นักศึกษาสามารถวนกลับไปเริ่มต้นที่การฟังจากตัวอย่างจริง เพื่อเป็นการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้สรุปผลได้ว่า 1) นักศึกษาที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้พอดแคสต์มีความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน 2) นักศึกษาที่เรียนโดยใช้พอดแคสต์มีพัฒนาการด้านความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และ 3) นักศึกษามีความมั่นใจในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษหลังการใช้พอดแคสต์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ได้แก่ 1) การนำพอดแคสต์ไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษควรมีการสอนควบคู่กับกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) เป็นต้น 2) การนำพอดแคสต์มาใช้ควรใช้จากหลากหลายเว็บไซต์ เพื่อความหลากหลายในการเรียนรู้ และหลากหลายสำเนียง หรือให้นักศึกษาร่วมนำเสนอพอดแคสต์ที่นำมาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3) การเพิ่มความมั่นใจของนักศึกษาควรมีการจัดกิจกรรมเพิ่มเติมจากพอดแคสต์ เช่น การให้นักศึกษาได้พูดคุยกับชาวต่างชาติจริง ๆ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่ 1) ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระหว่าง

การให้นักศึกษาฟังพอดแคสต์กับการให้นักศึกษาผลิตพอดแคสต์ด้วยตนเอง 2) ควรขยายระยะเวลาการติดตามผลหลังสิ้นสุดการทดลอง เพื่อศึกษาความคงทนของความสามารถในการสนทนาทางโทรศัพท์เพื่อการสื่อสารธุรกิจภาษาอังกฤษและความมั่นใจในตนเอง

เอกสารอ้างอิง

- กตัญญู มหาชนะวงศ์ สุวรรณแพทย์ และพิสิษฐ์ สุวรรณแพทย์. (2567). พฤติกรรมการฟังพอดแคสต์และการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 1: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารมนุษยศาสตร์กับสังคม, 10(2), 71-90.
- กรมประชาสัมพันธ์. (2567). โฆษกรัฐบาลเผย นายกฯ มุ่งยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษา สร้างความพร้อมด้านวิชาการ-วิชาชีพ-การสื่อสาร พร้อมเพิ่มการสอบวัดผลให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล. เรียกใช้เมื่อ 9 พฤศจิกายน 2568 จาก www.prd.go.th
- จิตตาภา บุญมี และประสงค์ สายหงส์. (2561). การศึกษาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและความมั่นใจในตนเองด้วยการใช้กลวิธีด้านปัญญาและกลวิธีทดแทนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 24(2), 31-45.
- ธัญทิพ บุญเยี่ยม. (2562). ปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในที่ชุมชนของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคม, 3(2), 47-58.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). หลักการวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ประพันธ์ศักดิ์ ดวงสุวรรณ และนิรุทธิ์ วัฒนภาส. (2565). “พอดแคสต์” แหล่งเรียนรู้ด้วยการคลิกลำตนเอง. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 20(2), 90-100.
- ปิ่นทันทพ ผจญทรพรรณ และคณะ. (2564). ปัญหาการเรียนภาษาอังกฤษของคนไทย. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 6(3), 911-920.
- ประกาศเรื่องแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570). (2565). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 139 ตอนพิเศษ 258 ง หน้า 1 (1 พฤศจิกายน 2565).
- รัชนิยา วิมล และวิเชียร ชำรงโสทธิสกุล. (2567). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษตามแนวคิดอภิปัญญาผ่านการใช้พอดแคสต์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการฟังอย่างเข้าใจ สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตร. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 9(2), 359-372.
- ลาวัลย์ ศิริศิริมังกร. (2569). การสำรวจความต้องการทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารสำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการโรงแรม. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, 8(1), 1-16.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2557). การคำนวณคะแนนพัฒนาการ (Gain Scores). วารสารสมาคมวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย, 1(1), 1-20.
- ศิริพร พงศ์เพลินพิศ. (2566). ประสิทธิภาพของแนวการสอนภาษาแบบธรรมชาติที่มีต่อการส่งเสริมระดับภาษาอังกฤษของนักศึกษาครูตามกรอบอ้างอิงความสามารถทางภาษาของสหภาพยุโรป (CEFR). วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 6(1), 38-51.
- Abu,R.P. & Pornwiriyaakit, P. (2023). Developing English listening skills for comprehension through repetition technique using podcast. Journal of Education and Learning, 12(6), 73-81.
- Business English Pod. (2025). Business English Pod. Retrieved November 9, 2025, from <https://www.businessenglishpod.com>



- Cao, T. B. N., & Bui, D. B. H. (2023). Examining students' perceptions of podcasts as authentic materials for self - access listening practice. *Journal of Research on English and Language Learning*, 5(1). <https://doi.org/10.33474/j-reall.v5i1.20725>.
- Chaves - Yuste, B. & de - la Peña, C. (2023). Podcasts' effects on the EFL classroom: A socially relevant intervention. *Smart Learning Environments*, 10, 20. <https://doi.org/10.1186/s40561-023-00241-1>.
- Hsu, H. W. (2026). Utilizing shadowing practice and automatic speech recognition technology to enhance EFL learners' pronunciation accuracy and speaking fluency. *Journal of Computers in Education*. Advance online publication, 13, 795-820. <https://doi.org/10.1007/s40692-025-00374-x>.
- Indahsari, D. (2020). Using podcast for EFL students in language learning. *Journal of English Educators Society*, 5(2), 103-108.
- Kakitani, J. & Kormos, J. (2024). The effects of distributed practice on second language fluency development. *Studies in Second Language Acquisition*, 46(3), 770-794.
- Khulaifah, A. et al. (2023). Podcast Used to Improving Speaking Skill in Offering Something Through: Classroom Action Research. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Profesi Guru*, 1(2), 626-634.
- Li, J. et al. (2024). Boosting learners' confidence in learning English: Can self-efficacy-based intervention make a difference? *TESOL Quarterly*, 58(4), 1518-1547.
- Mohammed, F. G. & Khadawardi, H. A. (2024). Investigating EFL students' perspectives of the influence of podcasts on enhancing listening proficiency. *Journal of Education and Learning*, 13(3), 177-191.
- Nasution, M. P. Z. & Saragih, M. (2025). Optimizing the implementation of podcast - based media improve students' speaking skills confidence. *Edunesia: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 6(2), 723-738.
- Roshid, M. M. & Kankaanranta, A. (2023). English communication skills in international business: Industry expectations versus university preparation. *Business and Professional Communication Quarterly*, 88(1), 100-125.
- Yeh, H. C. et al. (2021). Effects of podcast-making on college students' English speaking skills in higher education. *Educational Technology Research and Development*, 69(5), 2845-2867.