



การพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้
สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี



โดย

นางสาวนิภาวรรณ นาวาวัฒน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน(การสอนภาษาอังกฤษ) แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน
ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับ
นักศึกษาปริญญาตรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน(การสอนภาษาอังกฤษ) แบบ 2.1 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE DEVELOPMENT OF A TASK-BASED COMMUNICATIVE SPEAKING
INSTRUCTIONAL MODEL INTENDED FOR USE IN CONJUNCTION WITH SOCIAL
MEDIA TO ENHANCE THE ENGLISH-SPEAKING ABILITY OF UNDERGRADUATE
STUDENTS



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Doctor of Philosophy (CURRICULUM AND INSTRUCTION)

Department of Curriculum and Instruction

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2019

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

57254908 : หลักสูตรและการสอน(การสอนภาษาอังกฤษ) แบบ 2.1 ปรัชญาคุณฐิบัณฑิต

คำสำคัญ : รูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน, การใช้สื่อสังคมออนไลน์

นางสาว นิภาวรรณ นวาวัตน์: การพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐนา ลีพหัตถนรักษ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจหัวข้อความต้องการในการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม สำหรับพนักงานส่วนหน้าที่ใช้มากที่สุด 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาการของทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3) เพื่อศึกษาพัฒนาการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย แบบประเมินความทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร รวมถึงมีการสังเกตความถี่ข้อผิดพลาดของผู้เรียนจากการปฏิบัติภาระงานทั้งในและนอกห้องเรียนจากการบันทึกวิดีโอ และแบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบการสอนที่พัฒนา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติแบบอนุกรมเวลา (Time Series) เพื่อวิเคราะห์ โดยผลการวิจัย พบว่า

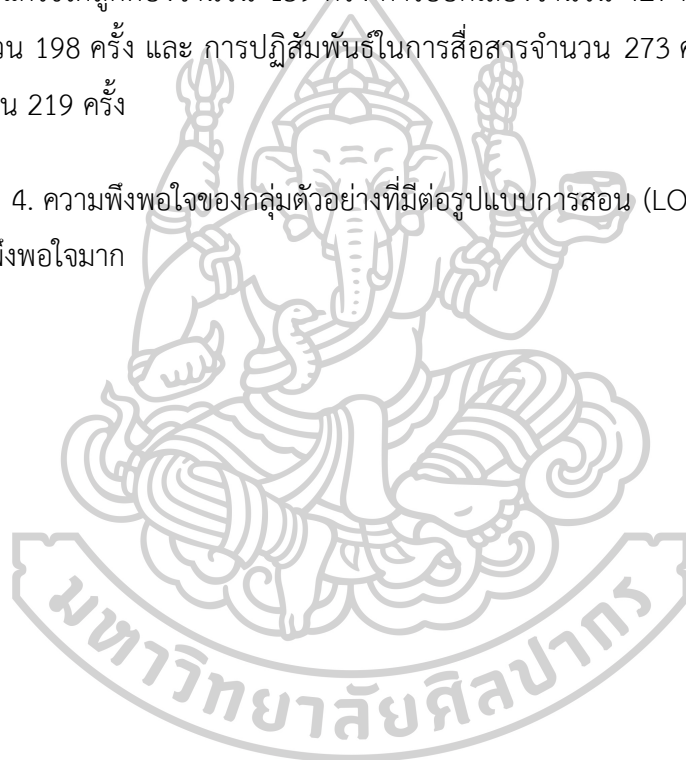
1. หัวข้อความต้องการในการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม สำหรับพนักงานส่วนหน้า เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์จำนวน 6 หัวข้อ ได้แก่ 1. การติดต่อทางโทรศัพท์ 2. การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม 3. การบอกทิศทาง 4. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก 5. การจัดการข้อร้องเรียน และ 6. การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงิน

2. รูปแบบการสอนมีชื่อว่า “LOVE Model” มีการบวนการเรียนการสอน 4 ขั้นตอน คือ 1) ชั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing task objectives) 2) ชั้นปฏิบัติ

ภาระงาน (O = Observing and assisting students during the task) 3) ชั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying student comprehension) 4) ชั้นที่ 4 ชั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating final student output) รูปแบบการสอนมีประสิทธิภาพสูงกว่าร้อยละ 70

3. ประสิทธิภาพของรูปแบบพบว่าหลังการทดลองใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีร้อยละของพัฒนาการของนักศึกษา เท่ากับร้อยละ 74.21 มีเกณฑ์ระดับพัฒนาการอยู่ในพัฒนาการระดับสูง รวมถึง ผู้เรียนมีความถี่ข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์และคำศัพท์จำนวน 375 ครั้ง และสามารถแก้ไขได้ถูกต้องจำนวน 207 ครั้ง ด้านการจัดการภาษาระดับข้อความจำนวน 235 ครั้ง และสามารถแก้ไขได้ถูกต้องจำนวน 159 ครั้ง การออกเสียงจำนวน 427 ครั้ง และสามารถแก้ไขได้ถูกต้องจำนวน 198 ครั้ง และ การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารจำนวน 273 ครั้ง และสามารถแก้ไขได้ถูกต้องจำนวน 219 ครั้ง

4. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบการสอน (LOVE Model) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก



57254908 : Major (CURRICULUM AND INSTRUCTION)

Keyword : ENGLISH FOR SPECIFIC PURPOSES FOR WORKPLACE COMMUNICATION,
TASK-BASED CLASSROOM INSTRUCTION USING SOCIAL MEDIA

MISS NIPAWAN NAVAWATANA : THE DEVELOPMENT OF A TASK-BASED COMMUNICATIVE SPEAKING INSTRUCTIONAL MODEL INTENDED FOR USE IN CONJUNCTION WITH SOCIAL MEDIA TO ENHANCE THE ENGLISH-SPEAKING ABILITY OF UNDERGRADUATE STUDENTS THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR NATTANA LEERAHARATTANARAK, Ph.D.

The purposes of this research were: 1) to identify the English-speaking needs of hotel front desk staff members, 2) to develop a task-based teaching model that can work in conjunction with social media for the purpose of developing students' English-speaking skills, 3) to study the development of students' English-speaking skills by using a task-based teaching model, and 4) to study the students' satisfaction with a task-based English communication teaching model that emphasizes using social media.

The instruments used for gathering data consisted of an English-Speaking Skills assessment test, frequent error-focused observations of student work both inside and outside of the classroom, and a survey based on the teaching model. The data gathered was analyzed using standard deviation and time series analysis.

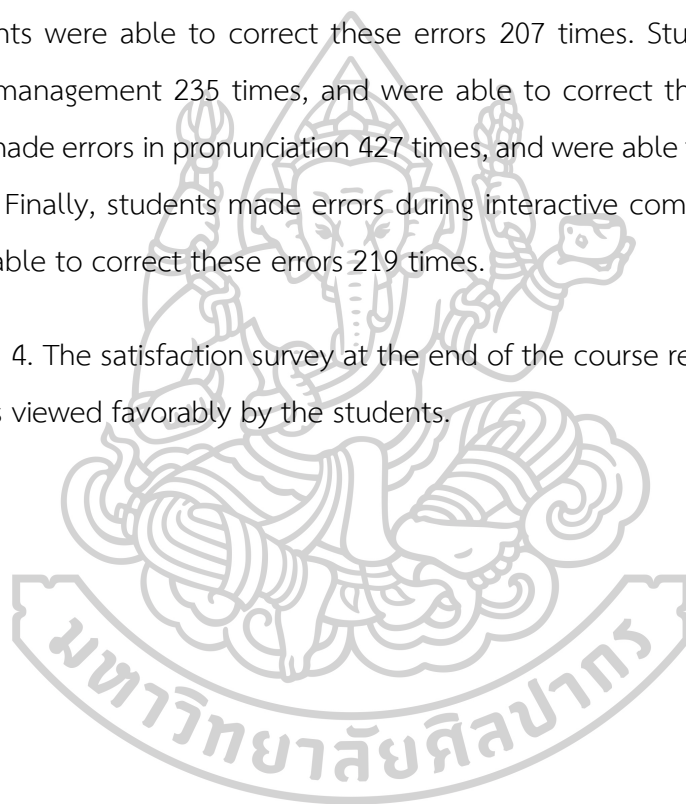
1. The results of the research revealed the English-specific topics needed for hotel communication and influenced the development of the teaching model. The most common situations for front-end hotel employees will encounter the six following topics: 1) Answering/handling phone calls 2) Welcoming and checking guests into the hotel 3) Asking for and giving directions 4) Hotel facilities and room amenities 5) Dealing with guests' complaints and 6) Checking out guests.

2. For this research, the researcher used the "LOVE Model" which was designed for the teaching of English-speaking skills for hotel communication in conjunction with social media to enhance undergraduate students' ability to speak English. The teaching model involves 4 steps: 1) the explanation of the purpose of the

task (L = Listing task objectives), 2) the task (O = observing and assisting students during the task), 3) V = Verifying student comprehension, 4) E = Evaluating final student output. Regarding the results of the research, more than 70% of the students showed improvement after following the LOVE model.

3. After undergoing instruction following the LOVE model, 74.21% of students showed a high-level of improvement. Additionally, the most frequent student errors involved either grammar or vocabulary, with these errors occurring 375 times. The students were able to correct these errors 207 times. Students made errors in discourse management 235 times, and were able to correct these errors 159 times. Students made errors in pronunciation 427 times, and were able to correct these errors 198 times. Finally, students made errors during interactive communication 273 times and were able to correct these errors 219 times.

4. The satisfaction survey at the end of the course revealed that the LOVE model was viewed favorably by the students.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐธนา สีพ ทรัพย์ทรัพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิรพัฒน์ ยางกลาง ที่สละเวลาให้คำแนะนำ และแนวทางอันเป็นประโยชน์ในการดำเนินการศึกษาวิจัยและการปรับปรุงแก้ไขคำแนะนำนี้ ไม่เพียงแต่ทำให้วิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ได้ ยังเป็นแนวคิดและวิธีการปฏิบัติที่ทรงคุณค่ายิ่งต่อ ผู้วิจัยในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาความรู้และความคิด

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นิลพันธุ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการสอบให้กับผู้วิจัย และกรุณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัยอีกด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม ที่ให้ความกรุณา เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายใน และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. เมลดา สุดาจิตระอาภา ที่ให้ความกรุณา เป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ในการตรวจสอบวิทยานิพนธ์และให้ความกรุณาชี้แนะการปรับปรุงวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

กราบขอบพระคุณท่านผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ครอบคลุมและมีคุณภาพ

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทุกท่าน อีกทั้ง คณาจารย์ในสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน ของมหาวิทยาลัยศิลปากรที่ให้ความรู้และกรุณา ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ ผู้ร่วมหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนทุกท่านที่กำลังใจในการวิจัยฉบับนี้

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐจิรา ทับทิม คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานจากสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ ณ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามทุกท่าน โดยเฉพาะขอขอบคุณนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่ให้ความร่วมมือในการทดลองอย่างเต็มที่

กราบขอบพระคุณ คุณแม่ณีภาศิริ นวาวัตน์ และพี่ชายนายปฏิภาค นวาวัตน์ ที่เป็นแบบอย่างและส่งเสริมให้การศึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณ Mr.Kyle Kohler ที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจ รวมทั้งครอบครัวนวาวัตน์ ครอบครัวโพธิสุวรรณ ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือให้ผู้วิจัยเล่าเรียนจนประสบความสำเร็จในที่สุด

นิภาวรรณ นวาวัตน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. คำถามการวิจัย.....	11
3. วัตถุประสงค์การวิจัย.....	11
4. สมมติฐานการวิจัย.....	12
5. ขอบเขตของการวิจัย.....	12
5.1 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	12
5.2 ตัวแปรที่ศึกษา.....	13
5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	13
6. นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	14
7. ประโยชน์ที่ได้รับ.....	15
บทที่ 2.....	17
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	17
2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes).....	19

2.1 แนวคิดและความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	19
2.2 ประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	20
2.3 การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	22
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	23
3. การสอนแบบเน้นการปฏิบัติภาระงาน (Task-based Teaching)	26
3.1 การสร้างองค์ความรู้เชิงความคิด Cognitive Constructivism	26
3.2 การสร้างองค์ความรู้เชิงสังคม วัฒนธรรม (Social Constructivism)	27
3.3 คำจำกัดความของคำว่าภาระงาน	28
3.4 ประเภทของกิจกรรมการปฏิบัติแบบเน้นภาระงาน	29
3.5 องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน	33
3.6 ขั้นตอนในการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นการปฏิบัติภาระงาน	36
3.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภาระงาน	44
4. การสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร	45
4.1 บทบาทของสื่อการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร	46
4.2 ขั้นตอนการสอนแบบการสอนพูดเพื่อการสื่อสาร (Teaching Stages)	47
4.3 การประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ	49
4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร	54
5. การเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	55
5.1 Google Classroom	58
5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom)	60
บทที่ 3	63
วิธีดำเนินการวิจัย	63
ระยะที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis: A)	63
วิธีการดำเนินการวิจัย	64

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
ระยะที่ 2 ออกแบบและพัฒนารูปแบบการสอน (Design and Development: D&D).....	65
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	66
ปัญหาที่พบในการทดลองนำร่อง.....	103
ระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการสอน (Implementation: I).....	111
ขั้นที่ 1 การเตรียมความพร้อมกับกลุ่มตัวอย่าง.....	111
ขั้นที่ 2 การดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการสอน.....	111
ระยะที่ 4 ประเมินประสิทธิผลรูปแบบการสอน (Evaluation: E).....	112
ขั้นที่ 1.....	113
ขั้นที่ 2.....	115
ระยะที่ 5 การวิเคราะห์ผลการวิจัย.....	115
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย.....	116
1. สถิติพื้นฐาน.....	116
2. การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ.....	117
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	118
บทที่ 4.....	120
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	120
ตอนที่ 1 ผลการสำรวจหัวข้อความต้องการในการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1	121
ตอนที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระ งาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษการโรงแรม 1	128
ตอนที่ 3 ผลการพัฒนาการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษ เพื่อการโรงแรม 1 ของนักศึกษารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูด	

ภาษาอังกฤษในแต่ละหน่วยการเรียนรู้โดยผู้มีผู้ประเมิน 3 ท่าน คือ ผู้วิจัย อาจารย์ ชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการด้านโรงแรม.....	134
ตอนที่ 4 ผลการสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูด ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้าง ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี	156
บทที่ 5.....	161
สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	161
วัตถุประสงค์การวิจัย	161
สรุปผลการวิจัย.....	162
อภิปรายผลการวิจัย.....	165
ข้อเสนอแนะ	172
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	172
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	173
รายการอ้างอิง	174
ภาคผนวก.....	186
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ.....	187
ภาคผนวก ข คู่มือการใช้รูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้น ภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาปริญญาตรี.....	197
ภาคผนวก ค ข้อมูลแสดงความสอดคล้องเครื่องมือ	238
ภาคผนวก ง ผลการหาประสิทธิภาพรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี.....	248
ภาคผนวก จ ตัวอย่างบทเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom).....	260
ภาคผนวก ฉ หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย.....	265
ประวัติผู้เขียน.....	267

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 โดยมีเกณฑ์รายละเอียดในการประเมิน ดังนี้	52
ตารางที่ 2 กระบวนการของรูปแบบการสอนพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์	68
ตารางที่ 3 สรุปการปรับปรุงแก้ไขร่างรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model ภายหลังจากตรวจสอบความเหมาะสมสอดคล้องเชิงโครงสร้างของรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ	74
ตารางที่ 4 ตารางกำหนดเนื้อหาบทเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ โดยการใช้ Love Model.....	79
ตารางที่ 5 ระดับพัฒนาการของคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) กลุ่มทดลองใช้ (Tryout) รูปแบบ (LOVE Model)	107
ตารางที่ 6 กำหนดเกณฑ์การประเมินความสามารถในการพูด ไว้ 4 ด้าน ๆ ละ 5 ระดับ	114
ตารางที่ 7 ผลการสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดใน งานโรงแรม ตอนที่ 1	121
ตารางที่ 8 ผลการสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังและ การพูดในงานโรงแรม ตอนที่ 2	122
ตารางที่ 9 ผลการสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดใน งานโรงแรม ตอนที่ 3.....	123
ตารางที่ 10 ระดับพัฒนาการของคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วย รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคม ออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) กลุ่มทดลองใช้ (Tryout)	133

ตารางที่ 11 ร้อยละของพัฒนาการของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) กลุ่มตัวอย่าง (Sample group).....	138
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model).....	139
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) แยกตามด้าน	140
ตารางที่ 14 ความถี่ข้อผิดพลาดของผู้เรียนในการปฏิบัติภาระงาน	142
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี....	156



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร..	10
ภาพที่ 2 ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom).....	100
ภาพที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของคะแนนพัฒนาการของนักศึกษาที่เรียนด้วยรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ (LOVE Model) ของกลุ่มทดลองใช้ (Tryout)	107
ภาพที่ 4 ผลการพัฒนารูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์	131
ภาพที่ 5 แสดงพัฒนาการแสดงผลพัฒนาการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้.....	137



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีความสำคัญในฐานะภาษาสากล (English as an international language) ที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกใช้เป็นภาษากลางเพื่อติดต่อสื่อสารในปฏิบัติงาน ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องเดินทางไปท่องเที่ยวพักผ่อนหรือด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ซึ่งนักท่องเที่ยวเหล่านี้ยังคงใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสารเมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม สาเหตุหลักมาจากการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดในประเทศไทย ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวของประเทศ รัฐบาลจึงมีมติเมื่อปี 2552 ให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในวาระของชาติ จนก่อให้เกิดการวางแผนและนโยบายการท่องเที่ยวภายใต้แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติปี 2555-2559 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2553) ยิ่งไปกว่านั้นองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวและที่ปรึกษาการท่องเที่ยวโลก (World Travel & Tourism Council-WTTC) ได้คาดการณ์ไว้ว่าในช่วงเวลา 10 ปี ตั้งแต่ปี 2554-2563 การท่องเที่ยวของประเทศไทยจะมีการขยายตัวปีละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 7.2 ซึ่งในประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 7.5 ต่อปี และส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีสัดส่วนสูงขึ้นถึงร้อยละ 12.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553) ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจบริการท่องเที่ยว ธุรกิจด้านโรงแรม ธุรกิจบริการร้านอาหาร ธุรกิจบันเทิง ธุรกิจในการจัดประชุมบริษัทข้ามชาติและการจัดนิทรรศการ (MICE) และธุรกิจประกอบการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น และเมื่อความต้องการในด้านอุตสาหกรรมมีเพิ่มมากขึ้น จึงมีความต้องการบุคคลที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

ด้วยเหตุดังที่กล่าวข้างต้นนี้ ประเทศไทยจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานข้อกำหนดของอาเซียน ซึ่งเคยกำหนดมาตรฐานภาษาต่างประเทศของพนักงานโรงแรม โดยเฉพาะโรงแรมระดับมาตรฐานนานาชาติ โดยพนักงานโรงแรมที่จะปฏิบัติงานในประเทศอาเซียนจะต้องมีความรู้

ความสามารถตามเกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะหลักของบุคลากรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ASEAN Core Competency Standards of Tourism Professional-ACCSTP) นอกจากนี้ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560) โดยปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาชาติเพื่อพัฒนาบุคลากร การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพื้นฐาน และทักษะการบริการเฉพาะกลุ่มการท่องเที่ยว รวมถึงการปรับปรุงทักษะอาชีพของบุคลากรให้ครอบคลุมความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในและต่างประเทศ

ดังนั้น ในส่วนของการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes- ESP) จึงมีความสำคัญเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการท่องเที่ยว เมื่อการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ วิธีการเรียนการสอนในห้องเรียนก็ได้มีการปรับเปลี่ยนเช่นกัน เพื่อความเหมาะสมหลักทฤษฎีของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) เน้นการฝึกปฏิบัติจริง โดย Mackey และ Mountford (1978: 23-25) กล่าวว่า การพัฒนาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมักเกิดจากแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสามารถสื่อสารในงานอาชีพ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านอาชีพสอดคล้องกับ Leslie และ Russell (2006) ว่าสำหรับผู้ทำงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษถือเป็นเรื่องสำคัญ ในด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติ และสามารถเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอีกด้วย แต่การศึกษาวิจัยของทัศนีย์ ธรพร (2556) พบปัญหาว่า พนักงานโรงแรมยังไม่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพียงพอจะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวพึงพอใจได้ โดย ยงยุทธ แฉล้มวงศ์ (2557) ยังกล่าวอีกว่า แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมยังขาดทักษะและความคล่องแคล่วในการสื่อสารอังกฤษ ดังนั้น การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Finocchiaro และ Brumfit (1983: 44-47) ซึ่งได้ระบุไว้ว่า การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะว่า ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องเรียนภาษาทั้งหมด แต่ต้องจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการ และสามารถนำภาษาไปใช้ได้ สถานการณ์จริง ดังนั้น เพื่อให้การเรียนการสอนภาษาอังกฤษบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียนจึงเน้นการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจหรือภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP : English for Specific Purposes) ซึ่งเพื่อให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ในการเรียนและลักษณะการประกอบอาชีพในสังคมปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

เพื่อตอบสนองความต้องการสำหรับผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม ดังที่ Hutchinson และ Waters, (1994) กล่าวว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น จะมีการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของผู้เรียนในด้านทักษะของผู้เรียนเป็นหลัก รวมถึงหัวข้อในสถานการณ์ต่าง ๆ เนื้อหาทางภาษาและหน้าที่ในการใช้ภาษา ซึ่งมุ่งเน้นให้เกิดการใช้ภาษาจริงในการปฏิบัติงานตามสาขาวิชาชีพ และเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสถาบันการศึกษาจึงควรออกแบบหลักสูตรและรายวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จากความจำเป็นของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะดังกล่าวข้างต้น

ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการทักษะการพูด (Speaking Skill) จึงเป็นแนวทางสำคัญที่จะนำไปสู่การจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีการเตรียมพร้อม และสามารถนำภาษาไปใช้สื่อสารได้ในสถานการณ์จริง ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกรับรู้ในการพูดภาษาอังกฤษ (Ellis และ Johnson, 1994) นอกจากนี้ ผลการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ มีผลการวิจัยไปในทิศทางเดียวกันว่า ในบรรดาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่าน และ เขียน ทักษะการพูดเป็นทักษะที่ต้องการใช้มากที่สุดทั้งในกลุ่มผู้เรียนภาษาและกลุ่มบุคคลทั่วไป (อัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ, 2546; Bailey และ Savage, 1994) ให้มีการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นในการฝึกปฏิบัติด้านทักษะ การพูด การฟัง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถมีความกล้าแสดงออกในการติดต่อสื่อสารในระดับพื้นฐานได้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547) และในทางเดียวกัน ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นปัญหาในการพัฒนาด้านทักษะการพูดของผู้เรียน โดยเห็นตรงกับวิจัยของชุตติมา กองถัน ว่าความสามารถของผู้เรียนในด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษยังอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง โดยที่ผู้เรียนยังไม่สามารถโต้ตอบในการสื่อสารได้ทันที เช่นเดียวกับ (Tribolet, 2012 และ Sarkris, 2012) ทักษะที่เป็นปัญหามากที่สุดสำหรับนักศึกษาไทย คือ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และ ณัฐฐันรี และ ธัญญาม (2556) พบว่า นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้รับผลกระทบจากการเปิดสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน เนื่องจาก นักศึกษาที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษระดับดีเยี่ยม มีเพียง 16% เท่านั้น ส่วนที่เหลือมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษในระดับที่ต้องปรับปรุงและไม่สามารถสื่อสารได้เลย นอกจากนี้ยัง พบว่า งานวิจัยของ สุदारัตน์ คงคาชาติ (2560) กล่าวว่า ผู้เรียนในระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 แผนกการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานครทักษะด้านการพูดและการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ

ทำงานในอนาคต เนื่องจากการศึกษาสาขาวิชาการศึกษาโรงแรมนั้น สิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานด้านนี้ คือ การสื่อสารสนทนานั้นเอง

สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ผู้วิจัยได้รับมอบหมายจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มาเป็นเวลา 8 ปี อีกทั้งยังเป็นผู้ควบคุมดูแลนักศึกษาที่ต้องออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในด้านงานโรงแรมเป็นหลัก ผู้วิจัย พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ขาดทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก ดังที่ อโณทัย ทิพนก (2532) ได้ทำการวิเคราะห์วิจัยเพื่อสรุปข้อมูลด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า พนักงานยังใช้ภาษาอังกฤษได้ปานกลางอยู่ในเกณฑ์พอสื่อสารได้ โดยใช้ภาษาทางการได้ร้อยละ 11.43 และใช้ภาษาไม่เป็นทางการได้ร้อยละ 1.8 และยังพบว่า การใช้ภาษาของพนักงานยังไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความสำคัญของการใช้ภาษา เช่นเดียวกับ สุวรรณมา ยุทธภรณ์ (2559) ได้กล่าวว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความเห็นว่า แรงงานหรือบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมมีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษมีปัญหาค่อนข้างมาก ดังนั้น ภาคการศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรแรงงานที่มีคุณภาพให้กับอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมินตรา ไชยชนะ สรศักดิ์ เชี่ยวชาญ และสุดารัตน์ (2559) พบว่า พนักงานโรงแรมในจังหวัดน่าน มีปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษในภาพรวมอยู่ระดับมาก และยังพบว่า มีปัญหาในการพูดอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันอีกด้วย โดยเฉพาะหัวข้อในการสนทนาทางโทรศัพท์

จากสาเหตุและปัญหาดังที่กล่าว การพัฒนาความรู้และทักษะด้านการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งสำคัญของการปฏิบัติงานในด้านโรงแรม นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยพบว่า วิธีการสอนที่น่าสนใจซึ่งสามารถฝึกผู้เรียนให้มีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ คือ แนวคิดการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) เพราะวิธีเก่า ๆ เช่น การอธิบาย การฝึกฝน และการถามตอบ ไม่สามารถทำให้ผู้เรียนใช้ภาษาในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว หรือถ้าสื่อสารได้ก็เป็นภาษาที่เจ้าของภาษาไม่นิยมใช้กัน แม้จะเป็นภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (Johnson และ Morrow, 1981) ซึ่งสอดคล้องกับ Richard; Rogers; และ Stephen (2001) ; Littlewood, (1995) ประกอบกับ William, (1995: 12-13) กล่าวว่า ผู้เรียนที่เรียนในชั้นเรียนโดยเน้นการสอนโครงสร้างไวยากรณ์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น มักจะไม่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารเท่ากับผู้เรียนในชั้นเรียนที่สอนด้วยวิธีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งลักษณะเด่นของแนว

การสอนแบบนี้ คือ เน้นการให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ลงมือฝึกปฏิบัติจริงจนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยแนวคิดทฤษฎีการสอนเพื่อการสื่อสารจะช่วยให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์การใช้ภาษา เพื่อนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน เนื่องจากการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นการใช้ภาษาระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ที่มีระบบ ระเบียบ มีจุดมุ่งหมาย มีองค์ประกอบต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้การสื่อสารถูกต้องเหมาะสมเป็นที่ยอมรับในสังคมที่ใช้ภาษานั้น อีกทั้ง ผู้เรียนยังไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ดีนั้น เพราะผู้เรียนยังไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการใช้ภาษาอังกฤษ จึงทำให้ขาดความคล่องแคล่วในการสร้างสำนวนภาษาต่าง ๆ อีกด้วย ดังนั้นในรายวิชาที่ควรจะมีการเน้นหน้าที่ในการสื่อสาร หรือมีเน้นเนื้อหาเฉพาะ เช่น วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ในอดีตผู้สอนอาจจะมีการใช้วิธีการสอนแบบเน้นบรรยายและฝึกปฏิบัติเพียงแคภายในห้องเรียนเท่านั้น จึงทำให้ผู้เรียนไม่เคยได้ฝึกปฏิบัติจริงตามสถานการณ์ต่าง ๆ ดังที่ Nunan (1995) กล่าวว่า ผู้เรียนควรมีการปฏิบัติภาระงานที่สอดคล้องกับการสื่อสารในชีวิตจริง พร้อมทั้งเอกสารในการเรียนรู้ควรมาจากเอกสารจริงด้วยเช่นกัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกภาษาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตจริง หรือตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในชั้นเรียน

นอกจากนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่า นอกจากวิธีในการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงแล้ว การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงาน (Task-based Learning) เป็นการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาและได้เรียนรู้ภาษาในสถานการณ์จริง โดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติภาระงานตามที่ได้รับมอบหมายและได้ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติภาระงาน เน้นความหมายในการสื่อสาร (Meaning) มากกว่ารูปแบบภาษา (Form) จนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ Ellis (2003) และ Willis (1996) ได้เสนอขั้นตอนการเรียนการสอนไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนเตรียมปฏิบัติงาน (Pre-task) เป็นขั้นตอนเตรียมตัวผู้เรียนในการปฏิบัติงาน ขั้นระหว่างปฏิบัติงาน (During-task) เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนได้ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติภาระงาน และขั้นสุดท้าย คือ ขั้นหลังปฏิบัติภาระงาน (Post-task) เป็นขั้นที่ผู้เรียนต้องรายงานผลการปฏิบัติภาระงานของตนเองหรือของกลุ่มตนเอง ซึ่งข้อดีของการปฏิบัติภาระงาน Littlewood (1995) Brumfit (1984) และ Willis (1996) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้การเรียนรู้อย่างเน้นภาระงานเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง ได้ฝึกการใช้ภาษาตามธรรมชาติ ฝึกคิด ฝึกแก้ปัญหา เกิดความสนุกสนาน และเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติภาระงาน สร้างความมั่นใจในการใช้ภาษา และยังสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันระหว่างตัวผู้สอนและผู้เรียน หรือแม้กระทั่งผู้เรียนกับผู้เรียนก็เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Buriro และ Hayat (2010)

ซึ่งได้ทำการศึกษาในปากีสถาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนภาษามีพัฒนาการด้านการและมีความคล่องแคล่วในการพูดเพิ่มมากขึ้น หลังจากที่ได้มีการฝึกใช้ภาษาได้อย่างเต็มที่ ด้วยรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานด้วยการแสดงบทบาทสมมติ Willis (1998) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการสอนทั้งสองแบบนี้ว่า ขั้นตอนการสอนแบบเน้นภาระงาน (Task-based teaching) มีลักษณะที่แตกต่างจากการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) เนื่องจากการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยส่วนใหญ่ยังมีการดำเนินการจัดกิจกรรมโดยมีผู้สอนเป็นศูนย์กลาง และมุ่งเน้นการเรียนการสอนในด้านไวยากรณ์ก่อนความคล่องแคล่วในการนำภาษาไปใช้จริงในชีวิตประจำวัน แต่ในขณะที่ การสอนแบบเน้นภาระงานมีลักษณะที่มุ่งเน้นการใช้ภาษาในชีวิตจริง โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนจะสามารถนำภาษาไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันอย่างคล่องแคล่ว

นอกจากการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานที่จะพัฒนาด้านภาษาของผู้เรียนแล้ว McCombs (2000) ยังกล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) นั้นสามารถสร้างอิทธิพลและแรงจูงใจทางบวกที่ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น ดังที่ผู้เรียนอาจพบเจอได้จากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในยุคปัจจุบันนี้ ซึ่งจากข้อมูล พบว่า ชาวคนไทยในปัจจุบันใช้เวลา 6-7 ชั่วโมงต่อวัน ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ทั้งคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และมือถือ โดยมีการใช้อุปกรณ์เหล่านี้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะกับกลุ่มนักศึกษา (เขมณัญญ์ มิ่งศิริธรรม, 2556: 72) ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนของประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมาย วางแผนพัฒนากำลังคนเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน จึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนการสอนให้มีความยืดหยุ่น หลากหลาย เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจและสังคม 4.0 ซึ่งมีการแข่งขันกันอย่างเสรีแบบไร้พรมแดน (แผนการศึกษาแห่งชาติ, 2560) ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความสามารถขั้นพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อแสดงถึงศักยภาพเบื้องต้นสำคัญบุคลากรในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ (ธีรพงษ์ สุภักดี, 2550) ซึ่งต้องอาศัยการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และจำเป็นต้องอาศัยหลักการรูปแบบการเรียนการสอน กลวิธี และเทคนิคการสอนที่หลากหลายเข้าไปช่วยเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนา (ทีศนา เขมมณี, 2550) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา ลิกขมาน (2555) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ในรายวิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจโดยการสอนแบบ E-learning พบว่า ประสิทธิภาพของบทเรียนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานโดยรวมที่ตั้งไว้ เนื่องจากมีการพัฒนาบทเรียนอย่างเป็นระบบ โดยมีการวิเคราะห์และศึกษาเนื้อหา พร้อมทั้งได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ อีกทั้ง

ผู้เรียนยังสามารถทบทวนบทเรียนได้ด้วยตนเอง โดยยึดแนวทางผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของสมพิศ วงษ์ประเทศ (2557) ว่า เมื่อใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเรียนรู้นั้นจะทำให้ผู้เรียนสามารถค้นคว้าข้อมูลที่มีอยู่มากมายจากทั่วโลกจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ยังส่งผลให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้อีกมากขึ้น และส่งผลต่อคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้นกว่าก่อนเรียน เพราะการจัดการเรียนรู้ประเภทสื่อสังคมออนไลน์นี้ ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถเรียนซ้ำจนกว่าจะเกิดความเข้าใจอีกด้วย

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นนี้ จึงได้เห็นถึงความสำคัญของสื่อสังคมออนไลน์ที่จะนำมาปรับใช้ร่วมกับรูปแบบการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนในขณะนี้ ดังนั้น ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการสอนโดยแสวงหา เทคนิควิธีการสอน อีกทั้งในปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตอย่างมาก การนำสื่อออนไลน์ ให้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียนในประเทศไทย จึงน่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง que เข้าถึงผู้เรียนได้กว้างและรวดเร็วขึ้น เป็นเครื่องมือที่เปิดโอกาสมีการนำข้อดีของการเรียนทั้ง 2 รูปแบบ จากการเรียนในชั้นเรียนและการเรียนด้วยเทคโนโลยี มาผสมผสานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้เรียน ให้มีการใช้และฝึกฝนการใช้ภาษาในห้องเรียน จึงอาจกล่าวได้ว่า สื่อออนไลน์สามารถมีบทบาทในการช่วยพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษได้ ร่วมกับแนวคิดการเรียนแบบเน้นภาระงาน (Task-based Learning) มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 แก่นักศึกษาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งเนื้อหาส่วนใหญ่จะเป็นการกระตุ้นผู้เรียนให้ได้มีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาตนเองให้กลายเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในและต่างประเทศต่อไปในอนาคตข้างหน้า

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยและการพัฒนารูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มีแนวคิดหลักที่ประกอบไปด้วย

1. หลักการ แนวคิดการวิจัยและพัฒนา R&D (Research and Development) และการวิจัยเชิงผสมผสานวิธี (Mixed Methodology) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเป็นกระบวนการที่นำมาผสมผสานเพื่อแสวงหาจุดแข็ง และจุดอ่อนเพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยทั่วไปในการทำวิจัยและพัฒนา นักวิจัยมักใช้วิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพผสมผสานกับ เช่น ในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นมักใช้การวิจัยเชิงสำรวจ หรือสำหรับการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งถือว่าเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และการเก็บข้อมูลในขั้นของการทดลอง ถือเป็นวิจัยเชิงปริมาณ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) เป็นการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพไปพร้อมกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ (Creswell, 2002)

2. แนวคิดทฤษฎีการออกแบบและพัฒนา รูปแบบการเรียนการสอนที่ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ แนวคิดแบบการเรียนการสอน Communicative approach ร่วมกับแนวคิดการวิจัยและพัฒนา (Research and development) สังเคราะห์เป็นขั้นตอนของการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน

การดำเนินการพัฒนาและหาประสิทธิภาพรูปแบบการสอนและพัฒนาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย รายละเอียด ดังนี้

1. พัฒนา และหาประสิทธิภาพรูปแบบการเรียนการสอนและพัฒนาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

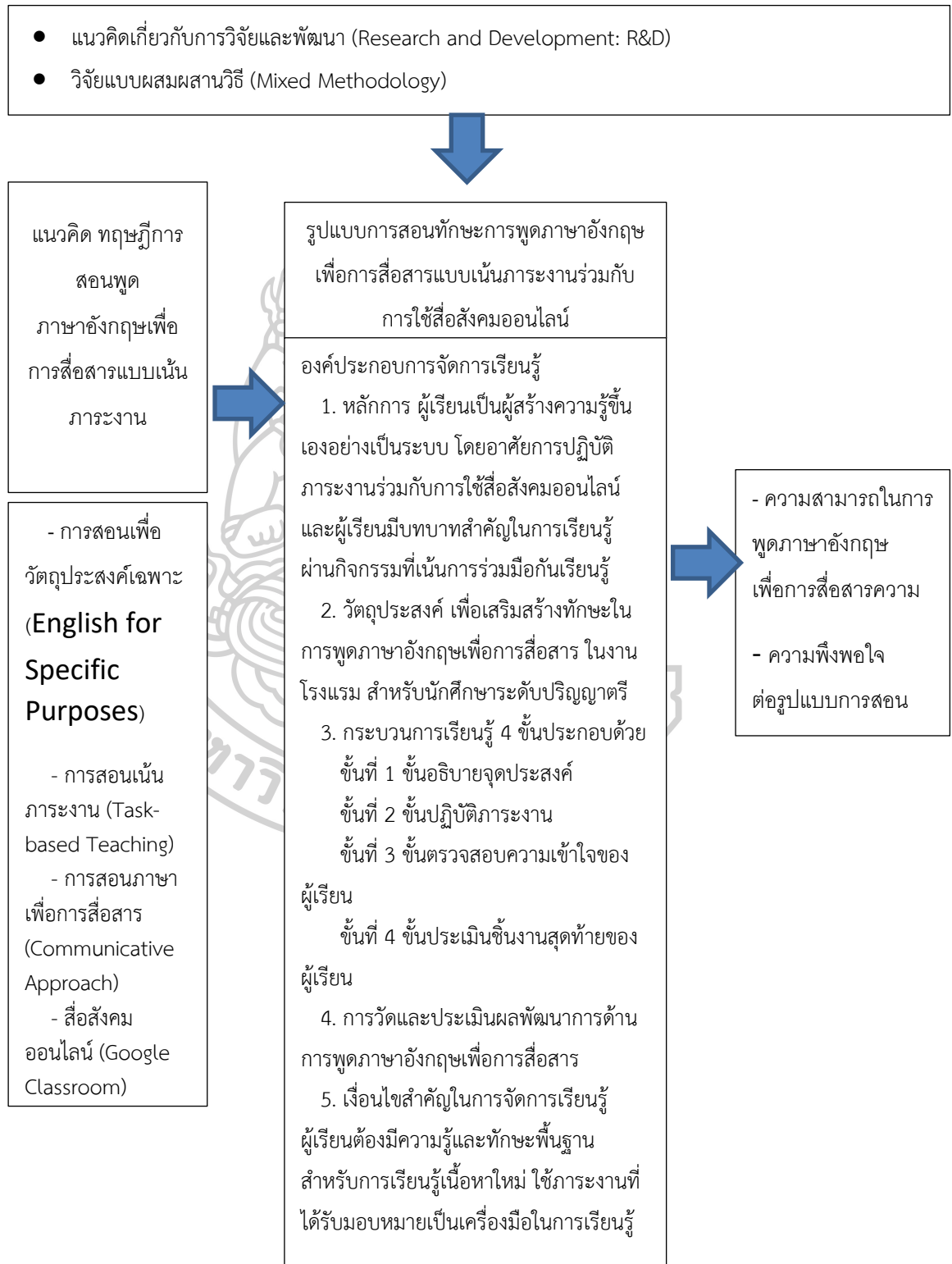
2. พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ และแบบประเมินด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสอนที่สร้างขึ้น

3. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสอนพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ประกอบด้วย 4 แนวคิดทฤษฎี ได้แก่ 1) การสอนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ดังที่ Finocchiaro และ Brumfit (1983: 44-47) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะว่า ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องเรียนภาษาทั้งหมด แต่ต้องจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการ และสามารถนำภาษาไปใช้ได้ สถานการณ์จริง ดังนั้น การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

เข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ วิธีการเรียนการสอนในห้องเรียนก็ได้มีการปรับเปลี่ยนเช่นกัน เพื่อความเหมาะสมหลักทฤษฎีของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) เน้นการฝึกปฏิบัติจริง 2) การสอนเน้นภาระงาน (Task-based Teaching) เป็นการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่มีการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาและได้เรียนรู้ภาษาในสถานการณ์จริง โดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติภาระงานตามที่ได้รับมอบหมายและได้ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติภาระงาน เน้นความหมายในการสื่อสาร (Meaning) มากกว่ารูปแบบภาษา (Form) 3) การสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) เป็นการเชื่อมโยงระหว่างความรู้ทางภาษา (Linguistic knowledge) ทักษะทางภาษา (Language skill) และความสามารถในการสื่อสาร (Communicative ability) โดย Richard, Rogers, และ Stephen (2001) กล่าวว่า ผู้เรียนที่เรียนในชั้นเรียนโดยเน้นการสอนโครงสร้างไวยากรณ์เพียงอย่างเดียว นั้น มักจะไม่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารเท่ากับผู้เรียนในชั้นเรียนที่สอนด้วยวิธีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งลักษณะเด่นของแนวการสอนแบบนี้ คือ เน้นการให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ลงมือฝึกปฏิบัติจริงจนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง 4) สื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) การเรียนรู้ของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) นั้น สามารถสร้างอิทธิพลและแรงจูงใจทางบวกที่ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น โดยผู้เรียนสามารถค้นคว้าข้อมูลที่มีอยู่มากมายจากทั่วโลกจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี สามารถสรุปแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบได้เป็นแผนภาพ ดังนี้

กรอบทฤษฎีในการพัฒนารูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อ
เสริมสร้างทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร

2. คำถามการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดคำถามในงานวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

2.1 หัวข้อความต้องการต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ สำหรับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมมีอะไรบ้าง

2.2 รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ที่พัฒนาขึ้นนั้น มีคุณภาพ และประสิทธิภาพตามเกณฑ์หรือไม่

2.3 พัฒนาการทางการเรียนของผู้เรียนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์สูงขึ้นหรือไม่ อย่างไร

2.4 ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับใด

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.1 เพื่อสำรวจหัวข้อความต้องการทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับพนักงานส่วนหน้า ของโรงแรม สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1

3.2 เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพของรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษการโรงแรม 1 ให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาการของทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

3.3 เพื่อศึกษาพัฒนาการความสามารถในด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1

3.4 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการเรียนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้การเรียนรู้แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

4. สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ ดังนี้

4.1 หัวข้อความต้องการต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มผู้ประกอบการด้านพนักงานส่วนหน้าที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่หลักในการปฏิบัติงาน

4.2 รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ที่พัฒนาขึ้นนั้น มีประสิทธิภาพการพัฒนายู่ในระดับสูง

4.3 พัฒนาการความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ระหว่างการใช้รูปแบบการสอนมีพัฒนาการสูงขึ้นในระดับพัฒนาการระดับสูง

4.4 ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้การเรียนรู้แบบเน้นภาระงานอยู่ในระดับมาก

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

5.1.1 ระยะการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม จำนวน 100 คน วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างนี้ คือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้

นักศึกษาจริงในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยกลุ่มประชากรผู้เชี่ยวชาญด้านพนักงานส่วนหน้า ของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดชลบุรีและจังหวัดภูเก็ต

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) 2 ระยะ ดังนี้

- ระยะทำการทดลองใช้ (Tryout) นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 (BENG 172) จำนวน 49 คน จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย

- ระยะทำการทดลองใช้รูปแบบการสอนกับกลุ่มตัวอย่าง (Sample group) นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 (BENG 172) จำนวน 52 คน จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยประกอบด้วยตัวแปร 2 ประเภท ได้แก่

5.2.1 ตัวแปรต้น คือ รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ

- 1) ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
- 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาภาษาอังกฤษธุรกิจที่มีต่อรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์

5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

5.3.1 ขอบเขตของรูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานสำหรับ พนักงานส่วนหน้า

ของโรงแรม โดยมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงาน (Task-based Teaching) ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) ด้วยการพัฒนา รูปแบบการสอนที่ประกอบไปด้วย 6 หน่วยการเรียนรู้ โดยมีเนื้อหาสาระในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) การติดต่อทางโทรศัพท์ (Answering/handling phone calls)
- 2) การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Welcoming guest and checking in at the hotel)
- 3) การบอกทิศทาง (Asking for and giving directions)
- 4) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities)
- 5) การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with guests' complaints)
- 6) การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the hotel)

6. นิยามคำศัพท์เฉพาะ

6.1 รูปแบบการสอนทักษะการพูดแบบเน้นภาระงาน หมายถึง การจัดการเรียนการสอน โดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงาน (Task-based Teaching) ที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาผู้เรียนในด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนทำกิจกรรมการสื่อสารที่คล้ายสถานการณ์จริงที่อาจเกิดในงานโรงแรม คือ ขั้นตอนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีรูปแบบการสอนด้วยการใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานเป็นแนวทางในการสอน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) การวัดประเมินผล และ 5) เงื่อนไขสำคัญในการนำรูปแบบไปใช้ ให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งมีขั้นตอนการสอน 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นตอนอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (Listing Task Objectives) ขั้นที่ 2 ปฏิบัติภาระงาน (Observing and assisting students during the task) ขั้นที่ 3 ตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (Verifying student

comprehension) และ ชั้นที่ 4 ประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (Evaluating final student output)

6.2 สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง การนำเสนอวัตถุประสงค์ คำถาม และที่พัฒนาขึ้น และรวมถึง เนื้อหา และวิดีโอต่าง ๆ ในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 โดยนำเสนอผ่านสื่อสังคมออนไลน์ผ่าน Google Classroom ที่มีหน้าในการนำเสนอเนื้อหา กิจกรรม และการปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน ซึ่งผู้เรียนสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และมีการกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนจากการตั้งคำถาม ก่อนที่ผู้เรียนจะเริ่มเรียนในแต่ละสัปดาห์ รวมถึง การส่งภาระงานสุดท้ายผ่าน Google Classroom เพื่อประเมินความรู้และความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนจาก Cambridge English Preliminary (B1) ออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ไวยากรณ์และคำศัพท์ 2) การจัดการภาษาระดับข้อความ 3) การออกเสียง 4) การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร

6.3 นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 ที่ศึกษาในหลักสูตรปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และได้ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 (BENG 271)

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

7.1 ได้รูปแบบการสอน (Teaching Model) ในการพัฒนาห้องเรียนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่จะช่วยเสริมศักยภาพทางการเรียนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ระดับชั้นปริญญาตรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.2 ช่วยยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเรียนการสอน และการจัดกิจกรรม การสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาสาขาวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ ระดับชั้นปริญญาตรี

7.3 เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการสอนแก่สถาบันศึกษา และคณาจารย์ผู้สอนในระดับบัณฑิตศึกษา ด้านการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่สำคัญ รวมถึงกระบวนการการพัฒนาและการสร้างองค์ประกอบรูปแบบการเรียนการสอน

7.4 เป็นแนวทางแก่สถาบันการศึกษาและคณาจารย์ที่จะนำรูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ไปประยุกต์กับการเรียนการสอนในรายวิชาอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ของนักศึกษาชั้นที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ
 3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสอนแบบเน้นการปฏิบัติภาระงาน
 4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร
 5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์
1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ปัจจุบันสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เปิดสอนระดับปริญญาตรี หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ (หลักสูตรปรับปรุง) ฉบับปี พ.ศ. 2560 โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อหลักสูตร

ภาษาไทย :หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

ภาษาอังกฤษ :Bachelor of Arts Program in Business English

จำนวนหน่วยกิตที่เรียนตลอดหลักสูตร :ไม่น้อยกว่า 133 หน่วยกิต

1.1 คำอธิบายรายวิชา BENG 271 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 (English for Hotel 1)

คำศัพท์ สำนวนภาษา และบทสนทนาขั้นพื้นฐานที่ใช้ในงานโรงแรม เช่น พนักงานต้องรับส่วนหน้า โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกการสื่อสารกับลูกค้าของโรงแรมในสถานการณ์ต่าง ๆ

อาชีพที่สามารถประกอบได้หลังสำเร็จการศึกษา

อาชีพที่สามารถประกอบอาชีพได้หลังจบการศึกษา คือ

1. งานด้านธุรกิจ (ภาครัฐ และภาคเอกชน) ได้แก่ นักวิเทศสัมพันธ์ งานโฆษณาและประชาสัมพันธ์เลขานุการนักข่าว งานประจำกองบรรณาธิการ งานนำเข้าและส่งออก เป็นต้น
2. งานด้านธุรกิจบริการ (ภาครัฐ และภาคเอกชน) ได้แก่ พนักงานในสายงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว งานสายการบิน งานภัตตาคาร มัคคุเทศก์ เป็นต้น
3. งานด้านธุรกิจส่วนตัว ได้แก่ ธุรกิจด้านสุขภาพและความงาม ด้านท่องเที่ยว ด้านสถาบันสอนภาษา อาจารย์/ครูสอนภาษาอังกฤษ เป็นต้น

เนื่องจากหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจเน้นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในหลากหลายด้าน ตัวอย่างเช่น ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบิน ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อมวลชน แต่ทางสาขาก็มุ่งเน้นภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานโรงแรมเช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิชานี้ โดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูด ซึ่งเป็นทักษะที่นักศึกษาประสบปัญหามากที่สุดในการเรียนการสอน

จากการศึกษาสภาพปัญหาการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในด้าน ทักษะการฟังและการพูด ผู้วิจัยพบว่าสาเหตุที่นักศึกษาไม่สามารถพูดและฟังภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วนั้น อาจเป็นเพราะนักศึกษาไม่ค่อยได้ฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงมากเท่าที่ควร ดังนั้น ในการพัฒนาทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษให้แก่นักศึกษานั้น จึงต้องให้ความสำคัญกับรูปแบบการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่เมื่อจบการศึกษาออกไปแล้ว มักจะได้งานในสายงานที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมเป็นหลัก ดังนั้น ทางสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจจึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาทักษะการพูดและทักษะการฟังของนักศึกษาเป็นสำคัญ นักศึกษาสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ และสามารถนำไปปรับใช้ได้ สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในบริบทของการทำงานโรงแรม

2. ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes)

2.1 แนวคิดและความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) มีวัตถุประสงค์ที่มุ่งสอนภาษาอังกฤษเฉพาะด้าน ตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งมีนักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นวิธีการสอนภาษาที่มีความสัมพันธ์กับเนื้อหา ซึ่งมีลักษณะตรงข้ามกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป เนื่องจาก วิธีการสอนทั้งหมดจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้เรียนในการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะด้านของผู้เรียนที่มีลักษณะเกี่ยวข้องกับเนื้อหา ไวยากรณ์ วลี คำศัพท์ และสำนวนที่เฉพาะด้านอีกด้วย โดยผู้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น มักเป็นผู้เรียนที่มีความคุ้นเคยในด้านภาษาอังกฤษ หรือกำลังศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติหน้าที่ในการด้านอาชีพ ซึ่งการเรียนการสอนจะมีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาในแต่ละรายวิชานั้น และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจะมีลักษณะและเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือการถูกจำกัดด้วยระยะเวลา ซึ่งหมายถึง การจะให้ผู้เรียนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้นอาจจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร และความต้องการเฉพาะด้านที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน และเกณฑ์ที่กล่าวถึง 2 ประการ คือ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นเส้นทางที่นำไปสู่เป้าหมายที่ผู้เรียนต้องการ และ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ที่มาจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการอบรม การปฏิบัติ และความรู้ 3 ด้าน คือ ด้านภาษา ด้านการเรียนการสอน และความต้องการเฉพาะทางของผู้เรียน ซึ่งนำไปสู่การออกแบบการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered Approach) (Hutchinson และ Waters, 1987; Strevens, 1988; Lorenzo, 2005; Robinson, 1991)

สรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ที่นักการศึกษาได้นิยามไว้ข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือความสนใจเฉพาะด้านของผู้เรียน มุ่งพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้สามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2.2 ประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ในการจัดแบ่งประเภทของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น นักการศึกษาได้แบ่งประเภทไว้หลากหลายรูปแบบ ดังนี้

Dudley-Evans และ St. John (1998: 6-7) ได้แบ่งภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับ Robinson (1991) คือ

1) ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านวิชาการ (English for Academic Purposes: EAP) ซึ่งเป็นสาขาวิชาที่มีความจำเป็นต้องศึกษาทักษะต่าง ๆ เช่น ภาษาอังกฤษด้านการแพทย์ (English for Medical Studies) ภาษาอังกฤษด้านกฎหมาย (English for Laws) หรือ ภาษาอังกฤษด้านบัญชี (English for Accountings) เป็นต้น

2) ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ด้านอาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP) ซึ่งเป็นสาขาที่มีจำเป็นต้องใช้ในปฏิบัติงาน หรือฝึกอบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิค (English for Technicians) เป็นต้น

ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจหรือภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes: ESP) เป็นภาษาอังกฤษที่มีขอบเขตของเนื้อหาหลากหลาย มีนักการศึกษาหลายท่านจำแนกประเภทของภาษาอังกฤษเฉพาะกิจออกเป็นแขนงต่าง ๆ โดย นักการศึกษา 2 ท่าน ได้แก่ Strevens (1988) และ St. John (1996) ต่างจำแนกภาษาอังกฤษเฉพาะกิจออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่

1) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางวิชาการ (English for Academic Purposes: EAP) เช่น ภาษาอังกฤษด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เกษตรศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น

2) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางวิชาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับนักอุตุนิยมวิทยา แอร์โฮสเตส มัคคุเทศก์ เป็นต้น

Hutchinson และ Waters (1989) จำแนกภาษาอังกฤษเฉพาะกิจออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (English for Science and Technology: EST) ซึ่งแยกออกเป็นสาขาย่อย ดังนี้

2.1.1) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาการ (English for Academic Purposes: EAP) เช่น ภาษาอังกฤษทางการแพทย์ (English for Medical Studies) เป็นต้น

2.1.2) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาชีพ (English for Occupational Purposes: EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับช่างเทคนิค (English for Technicians)

2.2) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (English for Business and Economic: EBE) ซึ่งแยกออกเป็น 2 สาขาย่อย ดังนี้

2.2.1) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางวิชาการ (EAP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับนักเศรษฐศาสตร์ (English for Economics) เป็นต้น

2.2.2) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาชีพ (EOP) เช่น ภาษาอังกฤษสำหรับเลขานุการ (English for Secretaries) เป็นต้น

2.3) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านสังคมศาสตร์ (English for Social Science: ESS) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 สาขาเช่นกัน คือ

2.3.1) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาการ (EAP) เช่น ภาษาอังกฤษด้านจิตวิทยา (English for Psychology) เป็นต้น

2.3.2) ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ด้านวิชาชีพ (EOP) เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อการสอน (English for Teaching) เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการดังที่กล่าวมาข้างต้นว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ ภาษาอังกฤษเพื่อการศึกษาเฉพาะสาขาวิชาการ (English for Educational/Academic Purposes) และภาษาอังกฤษเฉพาะเพื่องานอาชีพ (English for Occupational Purposes) โดยผู้วิจัยนำหลักการสอนของการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมาจัดการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 เพื่อวิเคราะห์ความต้องการหัวข้อในการจัดการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยได้นำคู่มือการฝึกอบรม สำหรับพนักงานโรงแรม ส่วนหน้า (Hotel Front Office Training Manual with 231 SOP, 2014) มาวิเคราะห์หาหัวข้อ (Topic) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติจริงของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม และนำหัวข้อไปสอบถามพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ได้หัวข้อที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง มาจัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

(Learner-centered) ด้านภาษาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ด้านภาษาไปใช้ในบริบทต่าง ๆ ในงานโรงแรมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2.3 การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

สื่อการจัดการเรียนการสอนเป็นองค์ประกอบหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เนื่องจากสื่อและกิจกรรมในการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อผู้เรียนเป็นอย่างมาก โดยทั่วไปสื่อการเรียนการสอนมักจะเป็นในรูปแบบของเอกสารและตำรา แผ่นบันทึกเสียง วิดีโอจากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งได้มีผู้เชี่ยวชาญให้แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) ไว้ดังนี้

Dudley-Evan และ M. (1998) กล่าวว่า การพัฒนาสื่อการจัดการเรียนรู้ควรเริ่มต้นจากการสำรวจหรือรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่แท้จริง (Authentic Data) ซึ่งจัดว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการเรียนการสอนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนั้น สื่อในการจัดการเรียนการสอนจำเป็นต้องเป็นสื่อที่มีลักษณะคล้ายจริง (Authentic Materials) เพื่อให้ผู้เรียนมีความคุ้นเคยกับสถานการณ์จริง

Nunan (1989) และ Robinson (1991) กล่าวสอดคล้องกันว่า ลักษณะในการจัดการเรียนการสอนแบบยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered) สื่อควรมีความเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกสบายใจ (Comfort) และคุ้นเคย (Familiarity) ในการเรียนรู้

Hutchison และ Waters (1994) ได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนไว้ดังนี้

- 1) สื่อการเรียนรู้ที่ดีควรสามารถที่จะกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจและอยากรู้ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการคิดและรู้ใช้ทักษะของตนเองในการเรียนรู้
- 2) สื่อการเรียนรู้ที่ดีควรมีความชัดเจน เพื่อช่วยให้ผู้สอนและผู้เรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย
- 3) สื่อการเรียนรู้ควรครอบคลุมเนื้อหาและธรรมชาติของภาษา
- 4) สื่อการเรียนรู้ควรสะท้อนถึงกิจกรรมการเรียนรู้ได้ดี

5) สื่อการเรียนรู้สามารถชี้แนะให้ผู้สอนถึงเทคนิคใหม่ ๆ ได้

6) สื่อการเรียนรู้ต้องนำเสนอรูปแบบที่เหมาะสม ถูกต้องในการใช้ภาษา

จากที่นักการศึกษาได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น พบว่า การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะให้ได้ผลนั้น ควรศึกษาหรือรวบรวมจากแหล่งข้อมูลจริง เพื่อนำมาพัฒนาสื่อจัดการเรียนรู้ให้มีลักษณะคล้ายของจริงมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีการคัดเลือกเอกสาร ตำรา แผ่นบันทึกเสียง วิดีโอ รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์จริง จากหลายแหล่งที่มีเพื่อให้สื่อการเรียนการสอนมีความหลากหลายและน่าสนใจ เช่น เนื้อหาจากเอกสารประกอบการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม English for the Hotel and Catering Industry, 1 Be My Guest Hotel & Hospitality English, Make Your Mark in the Hotel Industry, Hotel and Resort English Oxford, English for Careers Tourism, English for Tourism ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม และวีดิทัศน์สอนภาษาอังกฤษที่เผยแพร่บนยูทูป (YouTube) เพื่อนำสื่อเหล่านี้มาประกอบการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ในงานวิจัยครั้งนี้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

บุญพา คำวิเศษณ์ (2561) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักจังหวัดภูเก็ต 2) เปรียบเทียบความพร้อมด้านการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในจังหวัดภูเก็ต ตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษา สาขาอาชีพ และที่ตั้งของโรงแรม การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานต้อนรับของโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตที่ขึ้นทะเบียนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 280 แห่ง เป็นพนักงานต้อนรับแห่งละ 1 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพร้อมด้านใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับโรงแรมและที่พักในภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน ทักษะการฟัง และทักษะการพูด และความรู้ที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการฟัง โดยรวมอยู่ระดับมาก ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการจองห้องพักทางโทรศัพท์ ด้านทักษะการพูด โดยรวมอยู่ระดับมาก ข้อที่มีคะแนน

มากที่สุดคือ การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม ด้านทักษะการอ่าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีคะแนนมากที่สุด คือ การอ่านคู่มือและคำอธิบายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและการขอความช่วยเหลือพิเศษในโรงแรม และการรับรู้คำ ด้านทักษะการเขียน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีคะแนนมากที่สุด คือ การเขียนประกาศและการแจ้งเตือนของโรงแรมในชีวิตประจำวัน ด้านทักษะความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ มารยาทและการปฏิบัติ

ทัตทริยา เรือนคำ และ ยุทธศักดิ์ ใจชื่นชน (2559) การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้เรียนและผู้สอนของวิทยาลัย พณิชยการบึงพระพิบูลย์โลกต่อภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะและภาษาอังกฤษทั่วไป 2) เพื่อ ศึกษาความพร้อมของผู้เรียนและผู้สอนต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ 3) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้เรียนและผู้สอนต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ เฉพาะ 4) เพื่อศึกษาปัญหาที่พบในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ และ 5) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือนักศึกษา จำนวน 160 คนและอาจารย์ จำนวน 5 คน จาก วิทยาลัยพณิชยการบึงพระพิบูลย์โลก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) ทั้งผู้เรียนและผู้สอนมีการรับรู้ที่ดีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เพื่อวัตถุประสงค์ โดยผู้เรียนรู้ว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสามารถพัฒนาผู้เรียนให้มี ความพร้อมกับการแข่งขันในตลาดฝีมือแรงงานอาเซียน ในขณะที่ผู้สอนรับรู้ถึงเป้าหมายสูงสุดของ การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะที่มีความชัดเจนกว่าภาษาอังกฤษทั่วไป 2) ผู้เรียนมี ความพร้อมต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมากกว่าผู้สอน ซึ่งทั้งผู้เรียน และผู้สอนมีความเห็นตรงกันว่า ความพร้อมในพื้นฐานภาษาอังกฤษที่ดี สามารถพัฒนาไปสู่ ความสำเร็จในภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ 3) ผู้เรียนต้องการให้ผู้สอนพัฒนาความรู้ ความสามารถในทักษะภาษาอังกฤษรวมทั้งความเชี่ยวชาญในเนื้อหารายวิชา ในขณะที่ผู้สอนต้องการ ให้การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะควรเน้นการฝึกฝนทักษะทางภาษาควบคู่ไป กับการบูรณาการเนื้อหาอื่น ๆ เข้าไปในหลักสูตร 4) ปัญหาที่พบในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อ วัตถุประสงค์เฉพาะของผู้เรียนคือ การขาดแคลนผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชา ในขณะที่ ผู้สอนมีปัญหาด้านการขาดโอกาสในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารในชีวิตประจำวันหรือในสถานที่ทำงาน 5) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนการ

สอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของ ผู้เรียนคือ ความต้องการเรียนของผู้เรียน สื่อและวิธีการสอนที่เหมาะสม แรงจูงใจในการเรียนของผู้เรียน ทักษะความสามารถในการเรียนของผู้เรียน และความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาของผู้สอน ในขณะที่ผู้สอนให้ความสำคัญกับสื่อและวิธีการสอนที่เหมาะสม ความต้องการของผู้เรียน ความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาของผู้สอน ทักษะความสามารถในการเรียนของผู้เรียน และความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ของผู้สอน

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Chia-Hui Wen-Chin และ Yin-Tsuo (2013) พบว่า อุตสาหกรรมการบริการเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่ใหญ่ที่สุดของเศรษฐกิจโลก การพัฒนาอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการบริการสามารถส่งผลโดยตรงต่อความต้องการด้านภาษา พนักงานในอุตสาหกรรมด้านโรงแรมมีความกดดันเช่นเดียวกัน ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับลูกค้าในโรงแรมที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (Kappan, 2008) ในไต้หวัน ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) กลายเป็นวิชาหลักและฝึกฝนความสามารถด้วยโปรแกรมการฝึกอบรมด้านการต้อนรับ (Hsu, 2011) โดยการศึกษาใช้การออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณที่ไม่ได้ใช้การทดลองกับ SPSS 17.0 และตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะภูมิหลังของประชากร ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ รูปแบบการเรียนรู้ และความสามารถทางภาษา ผลจากการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ชาวไต้หวันที่อาศัยอยู่ในประเทศไต้หวัน มีความสัมพันธ์อย่างนัยสำคัญทางสถิติของตำแหน่งงาน ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) และความสามารถทางภาษา และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) รูปแบบการเรียนรู้ และความสามารถด้านการพูดภาษา ความเข้าใจ กลยุทธ์การมีปฏิสัมพันธ์และงานเขียน โดยผลการศึกษาครั้งนี้มีความสำคัญต่อรัฐบาลไต้หวัน อุตสาหกรรมโรงแรม สถาบันการศึกษา ผู้เรียน และนักวิจัย อื่น ๆ ที่อาจได้รับประโยชน์จากนักศึกษาด้านการบริการและอุตสาหกรรมโรงแรม

Fox (2008) ได้ทำการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารสังคม (Sociolinguistic) ในด้านธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อต้องการทราบถึงการใช้ภาษาจริงในการสื่อสารใน ด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม พบว่า ภาษาอังกฤษที่ใช้นั้นมีลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับ ภาษาอังกฤษเชิงภาษาศาสตร์สังคมที่มีการใช้ภาษาที่สุภาพในการบริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีการสอดแทรกในเรื่องของจิตวิทยาเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สบายใจในการใช้บริการอีกด้วย

3. การสอนแบบเน้นการปฏิบัติภาระงาน (Task-based Teaching)

แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานการสอนแบบเน้นการปฏิบัติภาระงาน

3.1 การสร้างองค์ความรู้เชิงความคิด Cognitive Constructivism

แนวคิดของทฤษฎีนี้ เน้นผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ โดยการลงมือทำ ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ มีรากฐานความคิดมาจาก 2 ด้าน คือ แนวคิดปรัชญาของ Dewey (1938) แนวคิดด้านจิตวิทยาเชิงการคิดของ Piaget (1973) และ แนวคิดด้านการมีปฏิสัมพันธ์เชิงสังคมของ Vygotsky Dewey (1938 อ้างถึงใน Gregoire และ Laferriere, 2001) ให้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับการสร้างองค์ความรู้ที่สามารถสรุปได้ว่า 1) ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเอง เพื่อสร้างผลผลิตหรือผลงานขึ้นมา 2) ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้วิธีการคิดวิเคราะห์ เช่น วิธีการคิดแก้ปัญหา 3) ผู้เรียนสามารถมีการเรียนรู้เพื่อเตรียมตัวสำหรับการใช้ชีวิตประจำวันในสังคมให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถมีการเรียนรู้ในการให้ความร่วมมือหรือทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้ สอดคล้อง กับแนวคิดของ Kilpatrick (1918 อ้างถึงใน Gregoire และ Laferriere, 2001) ที่สนับสนุนส่งเสริมการจัดการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ เพราะเชื่อว่าผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ Piaget (1973 อ้างถึงใน Sidman-Taveau และ Milner-Bolotin, 2001) กล่าวถึงการสร้างองค์ความรู้ที่เกิดจากกระบวนการคิดว่า ผู้เรียนสามารถนำเอาความรู้ดั้งเดิมและความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่มาประสานกันอย่างสมเหตุสมผล กระบวนการนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนเริ่มคิดพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองได้รับรู้มา ทั้งเก่าและใหม่ตามประสบการณ์ของตน แล้วพิจารณาตีความสร้างความเชื่อมโยงของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับรู้มานั้น แล้วสร้างขึ้นเป็นความรู้ใหม่ กระบวนการสร้างความรู้ใหม่นี้ โดยอาศัยกระบวนการคิดในระดับสูง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพียงความจำเท่านั้น จากกระบวนการสร้างความรู้ใหม่ในลักษณะเช่นนี้ หากผู้เรียนสามารถฝึกฝนให้คิดสร้างความรู้ใหม่อยู่เสมออย่างต่อเนื่อง ผู้เรียนก็จะกลายเป็นผู้เรียนที่เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เนื่องจากผู้เรียนมีการฝึกฝนตนเองเพื่อให้ออกแบบความรู้ใหม่ ไม่ใช่เป็นเรื่องง่าย ต้องอาศัยปัจจัยทางด้านจิตพิสัย เช่น แรงจูงใจและการใช้กลวิธีการเรียนรู้เข้ามาเสริมเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้ที่เรียนรู้ด้วยตนเอง ดังนั้น ครูจึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมให้แรงจูงใจกับผู้เรียน สอนให้ผู้เรียนรู้จักวิธีสร้างความเชื่อมโยงระหว่างเนื้อหาความรู้เดิมกับเนื้อหาใหม่ ๆ จนเกิดความรู้ใหม่ขึ้นในสมอง ซึ่งการส่งเสริมที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การจุดชนวนให้ผู้เรียนเกิดความสงสัยและอยากรจะค้นหาคำตอบ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การสาธิต การตั้งคำถาม การนำเสนอสถานการณ์หรือการอภิปรายที่เกิดเป็นประเด็นเพราะต่างฝ่ายต่างมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน หรือขัดแย้งกัน เป็นต้น

3.2 การสร้างองค์ความรู้เชิงสังคม วัฒนธรรม (Social Constructivism)

เป็นทฤษฎีที่มีรากฐานมาจาก Vygotsky ซึ่งมีแนวคิดสำคัญที่ว่า ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Vygotsky, 1978) เป็นอีกหนึ่งที่ทำให้แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างองค์ความรู้ แต่เป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์เชิงสังคม (Social Interaction) ของผู้เรียน Vygotsky เชื่อว่า การเรียนรู้และการพัฒนาการของเด็กมีความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์เชิงสังคมกับคนอื่น ๆ กล่าวคือ ในการทำความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น บางครั้งจำเป็นต้องอาศัยความรู้ของผู้อื่นเข้ามารวมกันและสร้างเป็นความรู้ใหม่ขึ้นมา ดังที่เห็นได้จากการที่ผู้เรียนซักถามผู้อื่นเพื่อให้ตนเองเกิดความกระจ่าง (Negotiation) Vygotsky อธิบายว่า ในระยะเริ่มแรก เด็ก ๆ ซักถามพ่อแม่ หรือผู้ใกล้ชิดให้หายข้อสงสัย ครั้นโตขึ้น เด็กจะใช้กระบวนการนี้เพื่อหาคำตอบในเรื่องต่าง ๆ จากคนอื่น ๆ ซึ่งในกระบวนการนี้ เด็กจะใช้ภาษาเป็นเครื่องมือหลัก นอกจากนี้ Vygotsky เชื่อว่าความเข้าใจของผู้เรียนจะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้เรียนมีการซักถามเพื่อความกระจ่าง หากอยู่ในขอบเขตการพัฒนาความรู้ของผู้เรียน (Zone of proximal development) เนื้อหาสาระที่เรียน คือ หลักสำคัญที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตการพัฒนาความรู้ของผู้เรียน กล่าวคือ เนื้อหาสาระที่นำมาให้เด็กเรียนรู้นั้น จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับระดับความรู้ ความสามารถของผู้เรียน ดังนั้น เนื้อหาสาระที่เรียนควรประกอบขึ้นด้วยเนื้อหาสองส่วน เนื้อหาส่วนใหญ่ควรเป็นเนื้อหาความรู้เดิมของผู้เรียน เนื้อหาอีกส่วนหนึ่งซึ่งควรมีเพื่อเป็นการท้าทายความสามารถและสร้างความมั่นใจ และควรมีเพียงส่วนน้อย คือเนื้อหาความรู้ใหม่ที่ตั้งใจให้เรียนรู้ หลักการนี้คือ เด็กจะมีความสามารถในการเรียนรู้เนื้อหาหรือทักษะต่าง ๆ ได้ดีที่สุดในขอบเขตความสามารถที่เด็กมีอยู่ Vygotsky เสนอแนะต่อไปว่า หากจะให้การเรียนรู้นั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก็ควรให้เด็กอยู่ในประสบการณ์ที่รู้จักหาวิธีแก้ปัญหา แต่ต้องมีผู้ใหญ่คอยให้คำแนะนำ

หลักสำคัญสำหรับการนำทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งกิจกรรมการเรียนการสอนและรูปแบบสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม ได้แก่

1. ผู้เรียนลงมือกระทำด้วยตนเอง (Learning are active) ความสำคัญของการเรียนตามแนวทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ คือ ผู้เรียนจะต้องสร้างความรู้ คือ ผู้เรียนจะต้องสร้างแนวคิดของตนเอง โดยที่ผู้เรียนบูรณาการข้อมูลใหม่กับประสบการณ์ที่มีก่อนหรือความรู้เดิมของผู้เรียน และสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ ซึ่งอาจมาจาก ครู กลุ่มเพื่อน นักเขียน และหนังสือ เป็นต้น ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ส่งเสริมให้ผู้เรียนรวบรวมแนวคิดที่หลากหลายและสังเคราะห์สิ่งเหล่านี้เป็นแนวคิดที่บูรณาการขึ้นมาใหม่

2. การเรียนรู้ควรสนับสนุนการร่วมมือกัน ไม่ใช่การแข่งขัน (Learning should support collaboration, not competition) จากการแลกเปลี่ยนแนวคิดที่หลากหลายนั้น หมายถึง การร่วมมือ ในระหว่างที่มีการร่วมมือ ผู้เรียนต้องมีการสนทนากับคนอื่น ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่กำลังเรียนรู้ กระบวนการนี้ คือ การร่วมมือและแลกเปลี่ยน หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งเป็นการทำให้ผู้เรียนตกผลึกและกลั่นกรองสิ่งที่สร้างขึ้นแทนความรู้ภายในสมอง มาเป็นคำพูดที่ใช้ในการสนทนาที่แสดงออกมาภายนอกที่เป็นรูปธรรม และส่งเสริมการสังเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ และการสร้างความหมายในการเรียนรู้ของตนเอง ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่จัดให้มีการร่วมมือกันจะเป็นการส่งเสริมการสร้างความรู้ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเรียนรู้

3. ให้ความสำคัญกับการควบคุมตนเองตามระดับของผู้เรียน (Focuses control at the learner level) ถ้าผู้เรียนลงมือกระทำในบริบทการเรียนรู้ โดยการร่วมมือกับผู้เรียนคนอื่น ผู้สอนจำเป็นต้องจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในห้องเรียนมากกว่าการเรียนรู้ในลักษณะที่ให้ผู้เรียนรับฟังผู้สอนเพียงอย่างเดียว (Passive Learning)

4. นำเสนอประสบการณ์การเรียนรู้ที่ตรงกับสภาพจริงหรือประสบการณ์การเรียนรู้ในชีวิตจริง (Provides authentic, real-world learning experiences) หากสิ่งที่เรียนไม่เกี่ยวข้องกับสภาพจริง มักจะเป็นสิ่งที่ไม่มีความหมายกับผู้เรียนเท่าที่ควร ดังนั้น ประสบการณ์การเรียนรู้ที่สามารถประยุกต์ไปสู่ปัญหาในชีวิตจริง (Real world problems) จะช่วยสร้างการเชื่อมโยงให้ผู้เรียนได้นำความรู้ใหม่ไปประยุกต์ใช้กับประสบการณ์ในสภาพชีวิตจริงได้

จากการศึกษาทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ทั้ง 2 เรื่องนี้ เพื่อใช้เป็นฐานในการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นการปฏิบัติภาระงาน กล่าวโดยสรุปว่า ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ เน้นความจริงที่กล่าวว่า ผู้เรียนสามารถจะสร้างองค์ความรู้ของตนเองได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยการลงมือปฏิบัติ หรือคิดแก้ไขปัญหาที่ผู้สอนได้กำหนดไว้ให้ ผู้วิจัยจึงมีความเชื่อว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนเกิดการเชื่อมโยงความรู้ในหลาย ๆ ด้านมาผสมผสานกัน หรือเกิดการแลกเปลี่ยน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจนนำมาซึ่งการเกิดองค์ความรู้ใหม่ขึ้นนั่นเอง

3.3 คำจำกัดความของคำว่าภาระงาน

การปฏิบัติภาระงาน (Task) หมายถึง ภาระงานที่ผู้เรียนต้องปฏิบัติกิจกรรมหรือชิ้นงานด้วยความเข้าใจเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student-centered) และมีการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนร่วม และผู้สอน

เป็นผู้จัดกิจกรรมการปฏิบัติภาระงานที่หลากหลาย เช่น มีทั้งแบบที่สั้น ๆ ไม่มีความซับซ้อน ไปจนถึงที่ซับซ้อน โดยมีการเน้นกิจกรรมที่มีเป้าหมาย ขั้นตอน ชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อให้ก่อนการเรียนรู้ภาษา โดยเป็นการเชื่อมโยงข้อมูล กับการใช้ภาษาอย่างสัมพันธ์กัน ผู้เรียนเรียนรู้ภาษาที่มุ่งเน้นการสื่อสารได้ในสถานการณ์จริงด้วยความหมาย (Meaning) ของภาษามากกว่ารูปแบบการใช้ภาษา (Form) เพื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสารอย่างถูกต้องหรือเหมาะสมของเนื้อหา (Krashen, 1985; Richard, Platt และ Weber 1985; Breen, 1987; Nunan, 1989; Lee, 2000; Willis, 2000; Ellis, 2004) การสอนแบบการปฏิบัติภาระงานมีอิทธิพลมาจากวิธีการสอนเพื่อการสื่อสาร (Willis และ Willis, 2007) โดยการสอนแบบการปฏิบัติภาระงานได้รับการยืนยันแล้วว่าเป็นวิธีการสอนที่มีคุณค่าและมีอิทธิพลต่อการเรียนการสอนภาษาเป็นเวลาหลายปี ซึ่งการเรียนการสอนแบบปฏิบัติภาระงานมุ่งเน้นเพื่อให้ผู้เรียนสร้างกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์และทักษะการแก้ปัญหา นอกจากนี้ Ellis (2003) ยังกล่าวเสริมด้วยว่า วิธีการสอนแบบปฏิบัติภาระงานนั้น เป็นการสร้างโอกาสในกระบวนการเรียนรู้ทางภาษา ร่วมกับการเรียนรู้ร่วมกัน

3.4 ประเภทของกิจกรรมการปฏิบัติแบบเน้นภาระงาน

Pica et. Al, 1993: 19-20 ได้กล่าวถึงกิจกรรมภาระงานเป็นหลักว่ามี 5 ประเภท ได้แก่

1) กิจกรรมสัมพันธ์เนื้อหา (Jigsaw Task) คือกิจกรรมที่ผู้เรียนคนที่ 1 และผู้เรียนคนที่ 2 ต่างมีส่วนร่วมของข้อมูลที่สมบูรณ์อยู่ที่ 2 คน และผู้เรียนทั้ง 2 คนนี้จะต้องทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน เพื่อนำข้อมูลทั้ง 2 นั้นมารวมกันให้เกิดเป็นเรื่องราวที่สมบูรณ์เพียง 1 เรื่อง ขณะทำกิจกรรมนั้น ผู้เรียนทั้ง 2 คน เป็นทั้งผู้ขอข้อมูลและผู้ให้ข้อมูล ในขณะเดียวกัน จึงเรียกกิจกรรมการสื่อสารในกิจกรรมนี้ว่ากิจกรรมสื่อสารทั้ง 2 ทาง ตัวอย่างกิจกรรมประเภทนี้มักเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนค้นหาข้อมูลจากกัน และเพื่อแก้ปัญหา หรือจัดเรียงลำดับเหตุการณ์ของเรื่องราวต่าง ๆ

2) กิจกรรมการหาข้อมูลที่หายไป (Information Gap Task) คือกิจกรรมที่ผู้เรียนคนที่ 1 และคนที่ 2 ต่างมีส่วนของข้อมูลที่เหมือนกัน แต่มีบางส่วนของข้อมูลที่ขาดหายไป ดังนั้นผู้เรียนต่างต้องทำงานร่วมกัน ขณะทำงานร่วมกันนั้น ผู้เรียนคนหนึ่งจะเป็นผู้ขอข้อมูล ในขณะที่ผู้เรียนอีกคนหนึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลและจะสลับบทบาทกันอีกครั้งเพื่อแต่ละคนจะได้มีข้อมูลที่สมบูรณ์เพียง 1 อย่าง การสื่อสารชนิดนี้ เรียกว่า การสื่อสารทางเดียว ตัวอย่างกิจกรรมประเภทนี้ เช่น การให้ผู้เรียนทำตามคำบอกคำสั่ง หรืออาจจะฟังข้อความแล้ววาดภาพ

3) กิจกรรมการแก้ปัญหา (Problem-solving Task) คือกิจกรรมที่ผู้เรียนร่วมกันทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้รับมอบหมายผลลัพธ์จากการแก้ปัญหามีได้เพียงอย่างเดียว ตัวอย่างกิจกรรมประเภทนี้ เช่น ให้ผู้เรียนหาความแตกต่างจากรูปภาพ โดยผู้เรียนต้องทำงานร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปว่าข้อแตกต่างเหล่านั้นมีอะไรบ้าง

4) กิจกรรมการตัดสินใจ (Decision-making Task) คือกิจกรรมที่ผู้เรียนร่วมกันตัดสินใจเพื่อหาข้อสรุปอย่างใดอย่างหนึ่งจากหลายๆทางเลือกที่มีผู้กำหนดไว้ให้ ตัวอย่างกิจกรรมประเภทนี้ให้ผู้เรียนร่วมกันพิจารณาเกี่ยวกับความเหมาะสม เช่น อาหารชนิดใดมีประโยชน์สำหรับสมองมากที่สุด หรือ การตัดสินใจคัดเลือกคนเข้าทำงาน

5) กิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Decision-making Task) คือกิจกรรมที่ผู้เรียนร่วมกันอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มักเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนอภิปรายในหัวข้อที่มักก่อให้เกิดการโต้เถียงกันอย่างมาก ตัวอย่าง กิจกรรมประเภทนี้ เช่น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ เป็นต้น

Candlin (1987: 15-16) ได้แบ่งกิจกรรมเน้นภาระงานเป็นหลัก ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมที่เน้นผู้เรียน ได้ฝึกปฏิบัติเรื่องของภาษา โดยเน้นการเรียนภาษาเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การเรียนรู้ ตลอดจนข้อมูลที่น่าสนใจในการเรียน

1) กิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ได้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลขณะดำเนินกิจกรรมแบ่งเป็น 4 ประเภท

- 1.1) ข้อมูลหรือความคิดที่ได้จากผู้เรียนแต่ละคนในกลุ่มหลังทำกิจกรรม
- 1.2) ข้อมูลที่ได้จากการที่ผู้เรียนทุกคนในกลุ่มร่วมกันตัดสินใจ
- 1.3) ข้อมูลที่ได้จากการที่ผู้เรียนแต่ละคนในกลุ่ม นำข้อมูลของตนมารวมกัน ซึ่งก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง
- 1.4) ข้อมูลที่ได้จากการที่ผู้เรียนแต่ละคนค้นพบ จากการแก้ปัญหาในส่วนของตน แล้วนำผลลัพธ์ที่ได้มารวมกัน ทำให้ได้ผลลัพธ์อีกรูปแบบหนึ่งที่แตกต่างกันออกไป

2) กิจกรรมที่เน้นผู้เรียนทำการวิจัยและทดลอง กิจกรรมประเภทนี้เป็นกิจกรรมที่มีความซับซ้อนเน้นฝึกให้ผู้เรียนตั้งปัญหา ตั้งสมมติฐาน ตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา วางแผนการแก้ปัญหา วิเคราะห์และประเมินผลตลอดจนการนำเสนอผลงาน

3) กิจกรรมที่เน้นกลวิธีในการเรียนภาษาของผู้เรียน โดยการเน้นการที่ผู้เรียนรับรู้ปัญหาการเลือกรูปแบบในการแก้ปัญหา การสรุปอ้างอิง การตัดสินใจแก้ปัญหา ตลอดจนวิธีการที่ผู้เรียนนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้ แล้วนำไปประยุกต์ใช้

นอกจากนี้ Willis (1996: 26-27) แบ่งภาระงานออกเป็น 6 ประเภท ที่แตกต่างจากรูปแบบกิจกรรมที่กล่าวข้างต้นเพิ่มเติม คือ

1) กิจกรรมประเภทจัดทำรายการ (Listing) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้จัดลำดับรายการ มุ่งให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาเพื่ออธิบายความคิดเห็นของตน โดยมีการระดมสมอง (Brainstorming) และ การค้นหาความจริง (Fact-finding)

2) กิจกรรมประเภทการจัดเรียงลำดับและการแยกประเภทข้อมูล (Ordering and sorting) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในการเรียงลำดับข้อมูลให้ถูกต้อง ได้แก่ การจัดเรียงหัวข้อหรือเรื่องราวในเหตุการณ์ต่าง ๆ ตามที่กำหนด

3) กิจกรรมการเปรียบเทียบ (Comparing) เป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้เปรียบเทียบความเหมือนของข้อมูลที่มีลักษณะคล้ายกัน แต่แหล่งที่มาของข้อมูลแตกต่างกัน โดยมีการจับคู่หรือการหาลักษณะที่เหมือนและแตกต่างกันเฉพาะจุดหรือสิ่งของทั่วไป

4) กิจกรรมการแก้ไขปัญหา (Problem solving) เป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยให้แต่ละกลุ่มร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยมีผู้สอนเป็นผู้แนะนำ

5) กิจกรรมการแบ่งปันประสบการณ์ส่วนตัว (Sharing personal experience) เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้เกิดการแลกเปลี่ยนแบ่งปันประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น ทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกใช้ภาษาในการพูดหรือแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น

6) กิจกรรมการสร้างสรรคผลงาน (Creative task) หรือที่รู้จักโดยทั่วไป คือ โครงการงาน (Project) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนทำงานเป็นคู่หรือกลุ่ม เพื่อร่วมกันสร้างสรรคงาน โดยมีขั้นตอนในการทำมากกว่างานประเภทอื่น ๆ และเป็นงานที่สามารถรูปกิจกรรมหลาย

ประเภทเข้าไว้ด้วยกัน บางครั้งผู้เรียนอาจจะต้องไปทำกิจกรรมนอกชั้นเรียน และสิ่งสำคัญในการทำกิจกรรมประเภทนี้ คือ การเน้นด้านทักษะและกระบวนการในการร่วมกันทำงานเป็นทีม

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำประเภทของภาระงานตามแนวคิดของ Willis (1996) มาออกแบบกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ของผู้เรียนทั้ง 6 หน่วยการเรียนรู้ ดังต่อไปนี้

1) กิจกรรมประเภทจัดทำรายการ (Listing) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้จัดลำดับรายการ มุ่งให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาเพื่ออธิบายความคิดเห็นของตน โดยมีกิจกรรมระดมสมอง (Brainstorming) และ การค้นหาความจริง (Fact-finding) โดยผู้เรียนจะได้ฝึกปฏิบัติกิจกรรมในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์ (Answering/handling phone calls) หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Welcoming guest and checking in at the hotel) ที่ 3 การบอกทิศทาง (Asking for and giving directions) หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities) หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with the guests' complaints) และหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the hotel)

2) กิจกรรมประเภทการจัดเรียงลำดับและการแยกประเภทข้อมูล (Ordering and sorting) โดยผู้เรียนจะได้ฝึกปฏิบัติกิจกรรมในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง การติดต่อทางโทรศัพท์ (Answering/handling phone calls) หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Welcoming guest and checking in at the hotel) หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities) หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with the guests' complaints) และหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the hotel)

3) กิจกรรมการเปรียบเทียบ (Comparing) เป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้เปรียบเทียบความเหมือนของข้อมูลที่มีลักษณะคล้ายกัน แต่แหล่งที่มาของข้อมูลแตกต่างกัน โดยมีการจับคู่หรือการหาลักษณะที่เหมือนและแตกต่างกันเฉพาะจุดหรือสิ่งของทั่วไป โดยผู้เรียนจะได้ฝึกปฏิบัติ

กิจกรรมในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง การ Answering/handling phone calls ที่ 3 การบอกทิศทาง (Asking for and giving directions) และหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the hotel)

4) กิจกรรมการแก้ไขปัญหา (Problem solving) เป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยให้แต่ละกลุ่มร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยมีผู้สอนเป็นผู้แนะนำ โดยผู้เรียนจะได้ฝึกปฏิบัติกิจกรรมในหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with the guests' complaints)

5) กิจกรรมการสร้างสรรค์ผลงาน (Creative task) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนทำงานเป็นคู่หรือกลุ่ม เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์งาน โดยผู้เรียนจะได้ฝึกปฏิบัติกิจกรรมในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง Answering/handling phone calls หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Welcoming guest and checking in at the hotel) หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การบอกทิศทาง (Asking for and giving directions) หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities) หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with guests' complaints) และหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the hotel)

3.5 องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน

Cardlin และ Dermot (1987: 10-12) Nunan (1989: 10-11) และ Ellis (2003: 21) ได้ระบุองค์ประกอบของการปฏิบัติภาระงานที่มีลักษณะสอดคล้องกัน ดังต่อไปนี้

1) เป้าหมาย (Goal) คือ การกำหนดเป้าหมายที่ผู้เรียนสามารถบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติภาระงานได้

2) ตัวป้อน (Input) คือ ข้อมูลหรือเนื้อหาที่ใช้ในการทำกิจกรรมซึ่งอาจเป็นข้อมูลทั่วไปจากสื่อต่าง ๆ เช่น สิ่งพิมพ์ หรืออาจเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้เรียน

3) บทบาท (Roles) คือ การกำหนดบทบาทขณะทำกิจกรรมของผู้เรียนแต่ละคนว่า จะต้องปฏิบัติต่อกันอย่างไร

4) สถานที่ (Setting) คือ กำหนดการในห้องเรียนให้เป็นสถานที่ ที่ต่างกันตามหน้าที่ ทางภาษาที่ระบุไว้ขณะทำกิจกรรม ซึ่งการระบุดังกล่าวนี้ จะเป็นการเชื่อมโยงกิจกรรมในชั้นเรียนเข้ากับสถานการณ์จริงนอกห้องเรียน

5) การดำเนินกิจกรรม (Activities) คือการระบุขั้นตอนว่าผู้เรียนจะดำเนินกิจกรรมอย่างไร ให้บรรลุผลสำเร็จ

6) ผลลัพธ์ (Outcomes) คือ การระบุว่าหลังจากปฏิบัติงานนั้นลุล่วงไปแล้ว อาจจะมีผลลัพธ์ได้ทางเดียวหรือหลายทางก็ได้ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจหรือการแก้ปัญหาของผู้เรียน ในขณะทำกิจกรรม

7) ผลสะท้อนกลับ (Feedback) คือ การประเมินค่าของงานที่ปฏิบัติว่าสามารถดำเนินกิจกรรมได้บรรลุผลสำเร็จหรือไม่ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้หรือไม่อย่างไร ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงสิ่งที่ได้เรียนรู้กับสถานการณ์จริงได้ดีหรือไม่

Pica et al., (1993: 11-17) กล่าวถึงองค์ประกอบของกิจกรรมภาระงานเป็นหลักไว้ว่า มี 2 ส่วน คือ จุดมุ่งหมายของภาระงาน (Goal) และงานหรือกิจกรรม (Task or activities) ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จุดมุ่งหมายของภาระงานเป็นหลัก (Goal) คือ การระบุว่าผู้เรียนร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มหรือทำงานเดี่ยว เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายของภาระงานที่ปฏิบัตินั้น ๆ

2) งานหรือกิจกรรม (Task or activities) แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

2.1) งานที่ระบุความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน ว่าผู้เรียนจะเป็นผู้ให้ข้อมูลหรือเป็นผู้ขอข้อมูล ขณะร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานนั้น

2.2) งานที่ระบุว่าผู้เรียนจำเป็นต้องมีหรือไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน งานบางชนิดผู้เรียนจำเป็นต้องเป็นทั้งผู้ให้ข้อมูลและผู้ขอข้อมูล งานประเภทนี้ทำให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและต่อภาษาค่อนข้างมาก เพราะเกิดการสื่อสารสองทาง งานบางชนิดผู้เรียนเป็นผู้ขอข้อมูล และอีกคนเป็นผู้ให้ข้อมูล ซึ่งอาจจะทำให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและต่อภาษาค่อนข้างน้อย เพราะมีการสื่อสารเพียงทางเดียว

Nunan (1989: 10-11) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของกิจกรรมภาระงานเป็นหลักต่อไป

1) จุดมุ่งหมาย (Goal) คือการบอกขอบเขตของงานนั้น ว่าต้องการให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายใดในการทำงานนั้น ๆ เช่น เพื่อพัฒนาทักษะการอ่าน หรือ การพูด

2) ตัวป้อน (Input) คือข้อมูลที่มีลักษณะสมจริง เพื่อให้ผู้เรียนใช้ในการทำงานนั้น ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของข้อความจากหนังสือพิมพ์ รูปภาพ จดหมาย ภาพวาด ตารางเวลาต่าง ๆ แผนที่ หรือโฆษณาจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3) กิจกรรม (Activities) คือการระบุถึงวิธีการดำเนินกิจกรรมของผู้เรียน ที่มีต่อตัวป้อน ในกิจกรรมนั้น ๆ กิจกรรมดังกล่าวควรเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนได้แสดงออกทางภาษาในลักษณะที่สมจริงเสมือนอยู่ในสถานการณ์จริง การจัดกิจกรรม ควรอยู่ในลักษณะที่กำหนดให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยการที่ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ร่วมกันแก้ปัญหาให้กิจกรรมกลุ่มลุล่วงไปได้

4) บทบาทของครู (Teacher's role) คือ การระบุว่าขณะทำงานหรือทำกิจกรรมนั้น ครูมีบทบาทอย่างไร เช่น ครูอาจจะเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ผู้ร่วมกิจกรรมหรือ อาจเป็นผู้สังเกตการณ์ เป็นผู้ให้คำแนะนำ (Counselor)

5) บทบาทของผู้เรียน (Student's role) คือ ระบุว่าขณะดำเนินกิจกรรมนั้น ผู้เรียนมีบทบาทอย่างไร เช่น ผู้เรียนเป็นผู้ร่วมการสนทนา เป็นผู้ฟัง เป็นต้น

6) สถานที่ (Setting) คือ การจัดสภาพการณ์ในห้องเรียนให้เป็นสถานที่ต่าง ๆ ตามหน้าที่ของภาษา เช่น ภัตตาคาร ในศูนย์การค้า เป็นต้น

Nunan (1989) ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า องค์ประกอบสำคัญเหล่านี้ จะช่วยให้ผู้สอนใช้เป็นหลักเกณฑ์เลือก ปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง และสร้างกิจกรรมภาระงานเป็นหลัก เพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกการใช้ภาษาในสถานการณ์ที่สมจริง

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ จุดมุ่งหมายของภาระงาน ซึ่งจะต้องระบุว่าผู้เรียนต้องบรรลุวัตถุประสงค์ด้านหน้าที่ของภาษา โดยผู้เรียนจะได้ฝึกการใช้ภาษาตามสถานการณ์จริงผ่านกิจกรรมภาระงานหลัก และสามารถทำให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์ด้านหน้าที่ของภาษาได้ โดยทั้งนี้ กิจกรรมหรืองานนี้จึงมีความจำเป็นต้องระบุขั้นตอน

วิธีการปฏิบัติ บทบาทครู และผู้เรียนอย่างชัดเจนในทุกขั้นตอน เพื่อให้ผู้สอนได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้เรียนในแต่ละกิจกรรม ซึ่งจะนำไปสู่ผลสะท้อนกลับที่เหมาะสมกับระดับความสามารถของผู้เรียนอีกด้วย (Brown, 2007)

3.6 ขั้นตอนในการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นการปฏิบัติภาระงาน

Willis (2000: 40) ได้กล่าวถึงหลักการจัดกิจกรรมปฏิบัติภาระงานหลัก (Components of Task-based – activities framework) ไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นก่อนปฏิบัติภาระงาน (Pre-task) เป็นขั้นตอนที่เตรียมตัวและแนะนำผู้เรียนก่อนจะปฏิบัติงานซึ่งนับว่าเป็นขั้นตอนการนำเข้าสู่บทเรียน โดยกิจกรรมในขั้นตอนนี้ผู้สอนจะเตรียมคำถาม รูปภาพ เทปเสียง วิดีโอ คำศัพท์ วลี สำนวน เป็นการให้ข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เป็นประโยชน์เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้แบบเน้นการปฏิบัติภาระงาน ทั้งนี้ ผู้สอนควรมีการเตรียมรูปแบบการปฏิบัติภาระงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับการปฏิบัติภาระงานจริง

2) ขั้นปฏิบัติภาระงาน (Task Cycle) เป็นขั้นตอนการปฏิบัติภาระงาน โดยผู้เรียนมุ่งเน้นการใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก และคอยสนับสนุนความพยายามในการติดต่อสื่อสารของผู้เรียนที่มีการทำงานคู่ (Pair work) หรือกลุ่มย่อย (Small group) โดยมีรูปแบบกิจกรรมหลากหลาย Will

2.1) การรายงาน (Report)

2.1.1) ผู้เรียนรายงานผลจากการทำกิจกรรมด้วยการพูดหรือเขียนในชั้นเรียน ว่าผู้เรียนทำกิจกรรมอย่างไร สิ่งที่น่าสนใจในระหว่างการทำกิจกรรมและได้ผลลัพธ์ใดจากการทำกิจกรรม

2.1.2) ผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำด้านภาษาจากการรายงาน ผู้เรียนได้นำเสนอ หรือมีการแลกเปลี่ยนและเปรียบเทียบผลลัพธ์ของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม ทำให้ผู้เรียนทราบว่าผู้เรียนกลุ่มอื่น ๆ มีการทำกิจกรรมอย่างไรบ้าง

2.2) จุดประเด็นของภาษา

2.2.1) การวิเคราะห์ ผู้เรียนสำรวจและอภิปรายร่วมกันในหัวข้อที่ผู้สอนกำหนดไว้ในใบงาน ผู้เรียนจะสามารถเรียนรู้ คำศัพท์ วลี และรูปแบบของประโยคต่าง ๆ ในบทเรียน

2.2.2) การฝึกปฏิบัติ ผู้สอนเป็นผู้นำการฝึกปฏิบัติ คำ วลี และรูปแบบของประโยคใหม่ที่เกิดขึ้นซึ่งสามารถทำได้ 2 วิธี คือ ทำระหว่างที่ผู้เรียนวิเคราะห์ หรือ ทำหลังจากที่ผู้เรียนได้วิเคราะห์แล้ว ผู้รับการพัฒนาจะต้องทำกิจกรรมภาระงาน โดยครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น Jane Willis. 2000.

Johnson (1982: 163-172) ได้เสนอหลักการจัดกิจกรรมงานเป็นหลักไว้ 5 ประการ คือ 1) หลักการถ่ายโอนข้อมูล คือ การถ่ายทอดสิ่งที่น่าสนใจที่ผู้เรียนได้จากการอ่าน การฟัง แล้วนำไปข้อมูลส่งต่อผู้อื่น เป็นการถ่ายโอนข้อมูล เช่น การถ่ายโอนจากทักษะอ่านไปสู่ทักษะการเขียน ตัวอย่างเช่น การให้ผู้เรียนอ่านโฆษณาจดหมายสมัครงานของบุคคลหนึ่ง แล้วนำข้อมูลในจดหมายนั้นมากรอกในใบสมัครงาน หรือนำข้อมูลจากใบสมัครงานมาเขียนในรูปแบบของจดหมายสมัครงานได้ หรือตัวอย่างการถ่ายโอนข้อมูลจากทักษะการฟังไปสู่ทักษะการเขียน เช่น ฟังบทสนทนาระหว่างเลขานุการกับผู้สมัครงาน แล้วสามารถนำมากรอกแบบฟอร์ม หรือ เขียนจดหมายสมัครงานได้นอกจากนี้ อาจจะเป็นการอ่านแผนที่ แล้วเขียนบรรยาย หรือ อ่านข้อความแล้ว สามารถเขียนแผนภูมิหรือกราฟต่าง ๆ ได้ การที่ผู้เรียนสามารถถ่ายโอนข้อมูลได้นั้น ผู้เรียนจะต้องเข้าใจเนื้อหาของข้อมูลและสื่อข้อมูลเหล่านั้น ออกมาได้ 2) หลักการหาข้อมูลที่ขาดหายไป คือ การที่ผู้เรียนได้ข้อมูลที่ ไม่สมบูรณ์ และต้องการข้อมูลจากอีกฝ่ายหนึ่ง ก่อนตัดสินใจว่าจะพูดหรือเขียนอะไร หลักการนี้เหมาะสำหรับการสอนทักษะการพูด เพราะทำให้เกิดการสื่อสารที่สมจริง คือ ผู้เรียนต่างไม่รู้ว่าคู่สนทนาของตนจะพูดอะไร ดังนั้น เมื่อคู่สนทนาเริ่มบทสนทนา ผู้เรียนจำเป็นต้องหาคำตอบ เพื่อให้บทสนทนานั้นดำเนินต่อไป 3) หลักการสัมพันธ์เนื้อหาที่เป็นงานซึ่งมีลักษณะเป็นลูกโซ่ เช่น ผู้สอนอาจจะให้ผู้เรียนคนที่ 1 เริ่มอ่านจดหมายสมัครงาน แล้วกรอกข้อมูลส่วนหนึ่งของใบสมัครงาน หลังจากนั้น ผู้สอนจึงให้ผู้เรียนคนที่ 2 อ่านจดหมายสมัครงานฉบับเดียวกัน แล้วกรอกข้อมูลอีกส่วนหนึ่งในใบสมัครงานนั้น ผู้เรียนทุกคนทำกิจกรรมเช่นนี้ต่อกันเป็นลูกโซ่ เพื่อให้ได้ผลงานที่สมบูรณ์ที่สุด 4) หลักการจัดกิจกรรมแบบพึ่งพาอาศัยกัน กล่าวคือ งานที่ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่ละคนทำนั้นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เช่น ผู้สอนให้ผู้เรียนคนที่ 1 กรอกใบสมัครงาน แล้วให้ผู้เรียนคนที่ 2 นำใบสมัครงานนั้นมาเขียน

เป็นจดหมายสมัครงาน ผู้เรียนคนที่ 2 จะเขียนจดหมายได้ ต้องให้ผู้เรียนคนที่ 1 กรอกใบสมัครให้สมบูรณ์ก่อน ขณะทำงานชนิดนี้ ผู้เรียนแต่ละคนจำเป็นต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด เพื่อที่ผู้เรียนคนอื่น ๆ จะได้นำข้อมูลที่ถูกต้องนั้นไปทำงานของตนเองต่อไป 5) หลักการตรวจสอบเนื้อหา คือ การตรวจสอบเนื้อหาว่างานต่าง ๆ ที่ผู้สอนให้ผู้เรียนทำนั้น ผู้เรียนสามารถเข้าใจข้อมูลนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง จากนั้นก็จะสามารถส่งทอดข้อมูลได้อย่างถูกต้อง หากผู้เรียนไม่สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ต้องมีการพิจารณาตรวจสอบในเรื่องของความถูกต้องทางไวยากรณ์ เพราะบางครั้ง การที่ผู้เรียนไม่สามารถสื่อสารกันได้นั้นอาจเป็นเพราะความผิดพลาดด้านไวยากรณ์

3) ขั้นตอนการสอนเน้นภาระงาน

Willis (2000: 40) ได้กล่าวถึงขั้นตอนกระบวนการเรียนการสอนของกิจกรรมการเรียนแบบเน้นภาระงาน 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นเตรียมการ (Pre-task) ขั้นปฏิบัติการภาระงาน (Task) และขั้นเตรียมภาระงาน (Post-task)

1) ขั้นเตรียมการปฏิบัติการภาระงาน (Pre-task) เป็นขั้นตอนการเตรียมตัวผู้เรียนก่อนจะปฏิบัติงานนั้นว่าเป็นการนำเข้าสู่บทเรียน โดยมุ่งกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเป็นการให้ตัวป้อน (Input) แก่ผู้เรียน กิจกรรมในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะเตรียม รูปภาพ เทปเสียง วีดีโอ คำศัพท์ วลี สำนวน ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้ผู้เรียนได้รับรู้ ครูต้องแน่ใจว่าผู้เรียนเข้าใจงาน ให้ผู้เรียนได้ศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานที่มีลักษณะคล้ายกันกับงานที่ต้องปฏิบัติจริง รวมถึง แนะนำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2) ขั้นปฏิบัติการภาระงาน (Task Cycle) เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยผู้เรียนจะใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ โดยมุ่งเน้นด้านความหมายในการสื่อสาร ผู้เรียนอาจทำงานอยู่ในรูปงานคู่ (Pair work) หรือกลุ่มย่อย (Small group) โดยภาระงานมีรูปแบบกิจกรรมหลากหลาย เช่น การหาลักษณะเหมือนหรือแตกต่าง (Same or different) การเติมข้อมูลที่ขาดหายไป (Information gap) หรือการเล่าเรื่อง (Retelling story) เป็นต้น Willis ได้ให้หลักการในขั้นนี้ 3 ขั้นตอน ได้แก่

2.1) ขั้นปฏิบัติงาน (Task stage) ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนบอกให้ผู้เรียนเริ่มปฏิบัติงานตามขั้นตอน โดยมีกำหนดเวลาให้

2.2) ขั้นวางแผน (Planning stage) ในขั้นตอนนี้ผู้สอนบอกให้ผู้เรียนวางแผนเพื่อการรายงานผลงานที่ปฏิบัติ ผู้เรียนอาจจะทำการเรียบเรียงข้อมูลที่ได้มาจากภาระงาน ขณะเดียวกัน ผู้สอนจะให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ สำนวนและอาจมีการซ้อมก่อนการรายงานจริง

2.3) ขั้นรายงาน (Report stage) ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะนำเสนอผลการปฏิบัติงานอาจจะรายงานโดยการพูด การเขียน การใช้เทปบันทึกเสียงหรือการใช้วิดีโอ

3) ขั้นหลังปฏิบัติการภาระงาน (Language focus) ในขั้นตอนนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนได้มีการพัฒนาด้านความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาและความถูกต้องตามรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

3.1) ขั้นวิเคราะห์ภาษา (Analysis) ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะร่วมกันคิดวิเคราะห์และเรียนรู้รูปแบบ โครงสร้างภาษาที่ถูกต้องเพื่อใช้ในชีวิตจริง ผู้สอนจะเป็นผู้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมส่วนที่บกพร่องให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.2) ขั้นฝึกหัดใช้ภาษา (Practice) หลักจากผู้เรียนได้เรียนรู้รูปแบบ โครงสร้างทางภาษาที่ถูกต้องแล้ว ผู้เรียนจะได้ฝึกใช้ภาษาที่ถูกต้องแล้ว ผู้เรียนจะได้ฝึกใช้ภาษาที่ถูกต้องให้เกิดความคล่องแคล่วมากขึ้น ในขั้นตอนนี้ อาจฝึกโดยใช้สถานการณ์หรือเงื่อนไขที่แตกต่างจากภาระงานแรก

3.3) ขั้นติดตามผล (Follow-up) ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงาน บันทึกสิ่งที่ได้พัฒนา ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นครั้งหน้า ผู้สอนอาจจะให้ผู้เรียนนำเสนอผลงานสร้างสรรค์ให้ผู้อื่นชมต่อไป

Ellis (2004) และ Skehan (1996) ได้แบ่งขั้นตอนกระบวนการสอนของกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงาน 3 ขั้นตอนเช่นเดียวกับ Willis (2000) ดังนั้น ขั้นตอนในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นสองขั้นตอนหรือสามขั้นตอนก็ตาม แต่สิ่งที่มีเหมือนกันคือ เน้นความหมายในการสื่อสารเป็นหลัก โดย Ellis (2004: 146-147) ให้ความสำคัญของพฤติกรรมการเรียนรู้ภาษาที่ต้องได้รับการพัฒนา โดยเน้นว่าผู้เรียนต้องปฏิบัติการภาระงานในรูปแบบของการสื่อสาร เพื่อพฤติกรรมความเป็นอัตโนมัติทางภาษา แม้ในการเรียนรู้รูปแบบภาษาที่กำหนด (Declarative knowledge) ผู้เรียนควรได้ปฏิบัติจากกิจกรรมการเรียนรู้ภาษา ที่เน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาเป้าหมายในบริบทของการสื่อสารที่

เรียกว่า มุ่งไปที่ภาระงาน (Focused task) แตกต่างจากแบบฝึกหัดที่เรียกว่า สถานการณ์ของ ไวยากรณ์ (Situational grammar) เพราะไม่ได้เน้นให้ผู้เรียนมุ่งเรียนรู้ที่รูปแบบของภาษาที่กำหนด ในลักษณะของการฝึกฝนหรือเรียนรู้รูปแบบภาษาที่ผู้สอนจัดเตรียมให้ มุ่งไปที่ภาระงาน ซึ่งเป็นภาระงานที่ให้ผู้เรียนสังเกตรูปแบบทางภาษาด้วยตนเอง ขณะปฏิบัติภาระงาน เกิดการคิดเปรียบเทียบและเรียนรู้กฎเกณฑ์ทาง

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีขั้นตอนในการปฏิบัติภาระแล้ว ผู้วิจัยได้นำเอา ขั้นตอนของ Willis (1996) มาปรับใช้เพื่อเป็นขั้นตอนการสอนตามรูปแบบ Love Model ที่ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives) เพื่อเป็นเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้เรียน โดยมีการนำเสนอจุดประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเป้าหมาย (Goal) ของการปฏิบัติภาระงานที่ชัดเจน รวมถึงการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนในการบ่อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่มีลักษณะคล้ายกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติจริง เช่น วิดีโอ รูปภาพ คำศัพท์ สำนวน เป็นต้น ที่จำเป็นในการปฏิบัติภาระงาน เป็นส่วนของ Pre-task ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task) โดยในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะได้ใช้ภาษาที่ได้เรียนรู้มาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติภาระงานจริง โดยมีผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือและสนับสนุนให้ผู้เรียนได้รู้จักการทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหา ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension) ขั้นตอนนี้ ผู้เรียนนำความรู้เดิมและความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นภายในชั้นเรียนในด้านรูปแบบของภาษา มาสร้างสถานการณ์บทบาทสมมติ ตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย และผู้เรียนจะออกมาแสดงบทบาทสมมติเพื่อเป็นการฝึกการใช้ภาษาเพื่อให้เกิดความถูกต้อง (Accuracy) และความคล่องแคล่ว (Fluency) หลังจากนั้น ผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับทางวาจา (Oral corrective feedback) แก่ผู้เรียนทุกคน เพื่อให้ผู้เรียนได้นำเอาคำแนะนำไปปรับปรุง และ ปฏิบัติภาระงานอีกครั้ง เป็นส่วนของ Task cycle ที่ประกอบไปด้วย ภาระงาน (Task) การวางแผน (Planning) และการรายงาน (Report) ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output) ในขั้นตอนสุดท้ายนี้ ผู้เรียนนำเอาคำแนะนำไปปรับปรุงภาระงานของตนเองอีกครั้งหนึ่ง ภายใต้เงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติภาระงานขึ้นเดิม และต้องปฏิบัติเสมือนจริงตามสถานการณ์จริงด้วยเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ (Output) ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยสังเคราะห์จากการสอนแบบเน้นภาระงาน ที่ประกอบไปด้วย การเน้นรูปแบบภาษา (Language focus) การวิเคราะห์ภาษา (Analysis) และการฝึกใช้ภาษา (Practice)

นอกจากนี้แล้วมีส่วนของวิจัยที่เกี่ยวข้องกล่าวถึงขั้นตอนการปฏิบัติภาระงานที่มีความสอดคล้องกัน คือ ผกามาศ เมฆศรี (2554) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ โดยมีการใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นการปฏิบัติภาระงาน ทำให้นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 มีความสามารถในด้านการพูดภาษาอังกฤษสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญ สถิติที่ระดับ .01

Nunan (2001) มีจุดเน้นว่าการสอนเน้นภาระงานควรมีดังนี้

- 1) กระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียน (Schema building) เพื่อนำเข้าสู่บทเรียน
- 2) ควบคุมให้ผู้เรียนฝึกหัดสิ่งที่อยู่ในเนื้อหา เช่น สอนคำศัพท์และโครงสร้างที่อยู่ในเนื้อหา แต่ไม่เป็นการสอนโดยตรง (Controlled practice embedded in a context)
- 3) ให้ความสำคัญกับทักษะของงานที่อยู่ในโลกของความจริง (Authentic receptive skills work)
- 4) มุ่งเน้นที่รูปแบบ เช่น คำศัพท์ และไวยากรณ์ (Focus on form)
- 5) ให้อิสระในการฝึกฝนเป็นกิจกรรมการสื่อสาร (Communication activities)
- 6) ทำการสื่อสารด้วยกิจกรรมภาระงาน (Communicative task)

จากสิ่งที่นักการศึกษาได้ศึกษามานั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำกิจกรรมที่เน้นการปฏิบัติภาระงานไปใช้ว่ารูปแบบและเกณฑ์การประเมินผลกิจกรรมที่เน้นภาระงาน

Nunan (2004) ได้เสนอแนวคิดสำคัญในการประเมินกิจกรรมที่เน้นภาระงานไว้ดังนี้

- 1) การประเมินตนเอง (Self-assessment) การประเมินตนเอง หรือประเมินเป็นคู่โดยผู้เรียนกำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน แต่เนื่องจากการประเมินตนเองเพียงฝ่ายเดียวนั้น อาจจะไม่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดได้ แต่ยังถือเป็นการมีส่วนร่วมในการประเมินตนเอง Cram (1995) กล่าวว่า ผู้เรียนควรได้รับโอกาสในการประเมินตนเองเพื่อที่จะเข้าใจในความสามารถ และมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะความรู้ของตนเอง รวมถึงการปฏิบัติภาระงานของตนเองให้ตรงตามเป้าหมาย

- 2) การสังเกตการณ์ (Observation)
- 3) การอภิปรายร่วมกับผู้เรียนอย่างไม่เป็นทางการเกี่ยวกับความคืบหน้า (Informal discussion with learners about their progress)
- 4) การทดสอบภายในชั้นเรียน (Teacher constructed classroom test)
- 5) การบันทึกกิจกรรมในชั้นเรียนโดยผู้สอน (Teacher journal)
- 6) การบันทึกกิจกรรมในชั้นเรียนโดยผู้เรียน (Learner journal)
- 7) การให้คะแนนการพูดปากเปล่า (Oral proficiency rating)
- 8) ผลตอบกลับจากผู้อื่นหรือบุคคลภายนอกห้องเรียน (Feedback from other outside the classroom) เช่น ผู้บริหารในสถาบัน หรือผู้ที่อยู่ในสายอาชีพเดียวกัน
- 9) การใช้ข้อสอบมาตรฐาน (Standardized published tests)
- 10) แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolios)

นอกจากการศึกษารูปแบบและเกณฑ์การประเมินผลกิจกรรมที่เน้นภาระงานของผู้เรียนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลสะท้อนกลับจากผู้สอน เพื่อพัฒนาทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารของผู้เรียนหลังจากการปฏิบัติภาระงานเพื่อสะท้อนผลลัพธ์ (Output) ของผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากสำหรับผู้เรียนภาษาเป็นภาษาที่ 2 (Second Language: L2) การเกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาเป้าหมาย (Target language) ถือเป็นเรื่องปกติ ดังที่ Fidan (2015) กล่าวว่าผู้เรียนที่เกิดข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาเป็นเรื่องที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Brown และ Roger (2002) ยังเสริมว่าผู้เรียนที่มีข้อผิดพลาดในการใช้ภาษานั้น เกิดจากการเรียนรู้ภาษาที่ไม่ใช่ภาษาแรกที่ผู้เรียนใช้ในชีวิตประจำวัน และ Hedge (2000) อ้างว่า การแก้ไขหรือการเสนอแนะข้อผิดพลาดจากผู้สอน จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้เรียนที่มีการใช้ภาษาเป้าหมาย ดังนั้น ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของ Lyster และ Ranta (1997) ที่จำแนกการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ซึ่งสามารถแบ่งได้ทั้งหมด 6 ประเภทจาก 1) Recast คือวิธีที่ผู้เรียนไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ด้วยตนเอง ผู้สอนจึงปรับแก้ให้ใหม่ทั้งหมด หรือมีการแก้ไขบางส่วน โดยใช้โครงสร้างประโยคของผู้สอน 2) Explicit correction คือวิธีที่ผู้สอนระบุถึงข้อผิดพลาดและแก้ไขในส่วนนั้นให้ผู้เรียนไว้อย่างชัดเจน 3) Elicitation คือวิธีที่ผู้สอนตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดหาคำตอบ หรือ

ผู้สอนพูดแล้วหยุดโดยเว้นระยะไว้สักครู่ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนหาคำตอบเช่นเดียวกัน 4) Meta-linguistic clues คือวิธีที่ผู้สอนกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดหาคำตอบ โดยการตั้งข้อสังเกต ข้อคิดเห็น และตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของผู้เรียน 5) Clarification คือวิธีที่ผู้สอนสื่อสารกับผู้เรียนโดยการตั้งคำถาม เพื่อให้เข้าใจในประเด็นที่คลุมเครือ 6) Repetition คือวิธีที่ผู้สอนพูดโดยใช้น้ำเสียงสูง ซึ่งผู้วิจัยได้นำสะท้อนกลับด้วยวาจาทั้ง 6 ประเภทมาใช้กับผู้เรียนหลังจากการปฏิบัติภาระงานทั้งภายในห้องเรียนและการปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียน การให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจาที่มีความเหมาะสม เนื่องจากเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สร้างความหมายในการปฏิบัติภาระงาน ซึ่งกล่าวโดยสรุป คือรูปแบบการวัดและประเมินผลกิจกรรมที่เน้นภาระงาน ในงานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ของนักศึกษาชั้นที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการประเมินในด้าน 1. การให้คะแนนการพูดปากเปล่า (Oral proficiency rating) และ 2. ผลตอบกลับจากผู้อื่นหรือบุคคลภายนอกห้องเรียน (Feedback from other outside the classroom) เช่น ผู้บริหารในสถาบัน หรือผู้ที่อยู่ในสายอาชีพเดียวกัน โดยในการให้คะแนนประเมินทั้ง 2 แบบนั้นจะมีผู้ให้คะแนน 3 ท่านคือ ผู้วิจัย (ผู้สอน) อาจารย์ชาวต่างชาติ และพนักงานโรงแรมผู้ มีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติภาระงาน เพื่อให้การประเมินครอบคลุมทั้งด้านความถูกต้องของภาษาและความถูกต้องในการนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ

หลังที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีภาระงานที่กล่าวมาข้างต้น กิจกรรมแบบเน้นภาระงานนั้น เป็นกิจกรรมที่เน้นมุ่งพัฒนาการสื่อความหมายมากกว่าการพัฒนาความรู้ในด้านไวยากรณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบการจัดการเรียนรู้ตามขั้นตอนและเน้นการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนที่มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติภาระงานจริง ซึ่งในระหว่างการฝึกนั้น ผู้เรียนจะได้เรียนรู้กลยุทธ์ในการสื่อสาร (Communicative Strategies) ไปด้วยนั่นเอง ดังนั้น กิจกรรมแบบเน้นภาระงานจึงมีความเหมาะสมในการฝึกฝนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งภายในและนอกห้องเรียน

3.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการงาน

3.7.1 งานวิจัยในประเทศ

ทัศนีย์ ธรพร (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมโดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานเพื่อส่งเสริมทักษะในการสื่อสารครบทั้ง 4 ทักษะ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมพัฒนาและหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม เปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานการโรงแรมก่อนและหลังฝึกอบรมด้วยหลักสูตรฝึกอบรม โดยกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาการโรงแรม ชั้นปีที่ 3 คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 30 คน ทำการทดลองโดยให้นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียน การฝึกอบรมตามหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 10 บท ใช้เวลา 30 ชั่วโมง ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจแล้วจึงสอบหลังเรียน รวมทั้งสิ้น 36 ชั่วโมง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ตารางวิเคราะห์ข้อมูลสำรวจเอกสารและความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เอกสารและสื่อประกอบการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม แบบทดสอบความสามารถการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม แบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความต้องการหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมในด้านเนื้อหาสาระ หน้าที่ภาษา การใช้ภาษา กิจกรรมการเรียนการสอน วิธีการประเมินผล ที่เหมาะสมกับการนำไปใช้ในสถานการณ์จริง ประสิทธิภาพของเอกสารและสื่อประกอบการสอนของหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมมีค่าเท่ากับ 83.13/78.48 ซึ่งถือว่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 75/75 ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของกลุ่มตัวอย่างสูงขึ้นหลังผ่านการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าอิทธิพลผลต่างของคะแนนเท่ากับ 6.06 และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมากต่อหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

อุไรวรรณ แซ่อ่อง (2553) จากการศึกษาพัฒนาการความสามารถในด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม โดยเน้นการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองคือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 40 คน ผลการศึกษาพบว่า หลังจากนักเรียนได้รับการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน ทำให้นักเรียนมีความสามารถในการพูดหลังการทดลองสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

3.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Gabriel Albina (2017) จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีความพยายามที่จะประเมินความสามารถของผู้เรียนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ (EFL) ในการพัฒนาความคล่องแคล่วในการพูดด้วยวิธีการสอนภาษาแบบเน้นการปฏิบัติภาระงาน (TBLT) ที่ใช้กับผู้เรียนระดับ 9 ใน PUNIV-Cazenga โรงเรียนมัธยมศึกษาในลูอันดา (Luanda) โดยมีการออกแบบกรณีศึกษาด้วยภาระงานที่ใช้การบรรยายรูปภาพ ซึ่งคำการพูดของผู้เรียนจะถูกบันทึกเสียงทั้งก่อนและหลังจากการเรียนการสอนซึ่งมีการให้ผลสะท้อนกลับแบบ Recast และ Prompt เป็นจำนวน 8 สัปดาห์ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้เรียนสามารถพัฒนาความคล่องแคล่วในการพูด โดยการเพิ่มความเร็วในการพูด มีความถูกต้องทางโครงสร้างด้านไวยากรณ์สูงขึ้น รวมทั้งมีการพัฒนาภาษาเชิงโต้ตอบอีกด้วย นอกจากนี้ผู้เรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอนแบบเน้นการปฏิบัติภาระงานว่า ผู้เรียนมีความรู้สึกได้รับการสนับสนุนให้พูดมากขึ้นและเชื่อในศักยภาพของตนเองเมื่อได้ใช้คำศัพท์ หรือภาษาที่เป็นเป้าหมายในการพูดอีกด้วย

Murad (2009) ได้ทำการสำรวจผลกระทบในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานเพื่อการพัฒนาทักษะการพูดของผู้เรียนในระดับมัธยมศึกษาในปาเลสไตน์และทัศนคติที่มีต่อการเรียนการสอนในวิชาภาษาอังกฤษ โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้รวบรวมข้อมูลกับผู้เรียนที่อยู่ในระดับชั้นเกรด 11 เป็นระยะเวลา 3 เดือน และผลการวิจัยพบว่า การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานสามารถช่วยเพิ่มทักษะการพูดของผู้เรียนในกลุ่มทดลองอย่างมีนัยสำคัญและส่งผลกระทบต่อทัศนคติเชิงบวกต่อวิชาภาษาอังกฤษ และยิ่งกว่านั้น การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานสามารถพัฒนาทักษะการพูดในกลุ่มผู้เรียนหญิงมากกว่ากลุ่มผู้เรียนชายด้วย

4. การสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร

ความหมายของทฤษฎีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Language Teaching Approach) วิธีการสอนตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสาร (CLT) มีการพัฒนามาตั้งแต่ในปี 1970 โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของผู้เรียน โดยมีแนวคิดที่ว่าภาษาเป็นระบบส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร การสอนภาษาแบบการสื่อสารนั้นประกอบไปด้วย 2 วิธี คือ สิ่งที่สอนและวิธีการสอน ซึ่งกระบวนการของสิ่งที่สอนนั้นจะให้ความสำคัญกับด้านหน้าที่ของภาษา

มากกว่าด้านโครงสร้างของภาษา และในส่วนของกระบวนการวิธีการสอนนั้นได้ระบุว่าเป็นกระบวนการสอนที่เน้นการใช้ภาษา (Use) มากกว่าการกฎเกณฑ์ทางภาษา (Usage) เป็นการมีปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียนควรมีการสร้างและส่งเสริมกิจกรรมที่มีมุ่งเพื่อพัฒนาความรู้ทักษะการพูดของผู้เรียนซึ่งจะนำไปสู่การสร้างโอกาสในการฝึกการสื่อสารอย่างแท้จริง (Hymes 1971; Halliday 1973; Richards and Rogers 2001; Harmer, 2001)

Lado in Diller (1971) และ Endang Fauziati (2005) ได้กล่าวว่า การสอนภาษาควรมุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถพูดภาษาได้ นอกจากนี้ de Saussure (1994) อ้างใน Endang Fauziaty (2005, p. 97) แย้งว่าการแยกภาษาออกจากการพูดเปรียบเสมือนเป็นการแยกสังคมออกจากตัวบุคคล ดังนั้นวิธีการแปลไวยากรณ์จึงไม่ถือว่าเป็นการสอนภาษา จากนั้นจึงมีวิธีการใหม่ขึ้นมา คือวิธีการสอนแบบฟัง-พูด และต่อมาคือ การสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร โดยการสอนภาษาคือความรู้ของผู้พูดในภาษานั้น ๆ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร Chomsky (1965)

4.1 บทบาทของสื่อการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร

การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นเน้นการเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์หรือการเรียนรู้แบบร่วมมือในการฝึกภาษาเพื่อการสื่อสาร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้สื่อการสอนที่มีความหลากหลายต่อการเรียนรู้ โดยสื่อที่สำคัญต่อการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารมี 3 สื่อคือ 1) เนื้อหา (Text-based) ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนศึกษาจากข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ โดยไม่มีแบบฝึกหัด (Drill) 2) ภาระงาน (Task-based) ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเน้นให้ผู้เรียนเกิดปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน และ 3) สื่อที่เป็นของจริง (Realia) ซึ่งการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารมุ่งเน้นในการใช้สื่อที่เป็นของจริง (Authentic materials) ในการใช้ภาษาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้

Wilkins (1976) ได้เสนอแนวคิดการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารตั้งแต่แรกเริ่มว่าเป็นการให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาทางไวยากรณ์และสถานการณ์ในการใช้ภาษาเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการฝึกฝนเพื่อสามารถใช้ภาษาได้ในสถานการณ์จริง

การสร้างความสามารถในการสื่อสาร (Communicative competence) ที่เป็นเป้าหมายของการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ตามแนวคิดของ Savignon (1983) ดังนี้

1) ความสามารถด้านกฎเกณฑ์และโครงสร้างของภาษา (Linguistic or Grammatical competence) โดยผู้เรียนมีความสามารถในด้านการออกเสียง คำศัพท์ โครงสร้างหรือรูปแบบของประโยคเพื่อนำไปใช้ในการสื่อสาร

2) ความสามารถด้านภาษาศาสตร์เชิงสังคม (Sociolinguistic competence) โดยผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามบริบททางสังคมและวัฒนธรรม เช่น ผู้เรียนควรเข้าใจจุดประสงค์ในการสนทนาและมีความเข้าใจในว่าควรพูดอย่างไรในสถานการณ์แบบใด เป็นต้น

3) ความสามารถในการเข้าใจในระดับข้อความ (Discourse competence) โดยผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างทางภาษา (Grammatical form) และความหมาย (Meaning) ในด้านการพูดหรือการเขียน

4) ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Pragmatic or Strategic competence) โดยผู้เรียนมีความสามารถในการถอดความ การพูดซ้ำ การพูดโดยอ้อม หรือการใช้ภาษาที่สุภาพ ตลอดจนการเลือกใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมหากมีการเข้าใจในคิดในการสื่อสาร หรือมีความไม่เข้าใจกันในการสื่อสาร เป็นต้น

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแล้ว สามารถสรุปได้ว่า นอกจากการสอนแบบเน้นภาระงานจะช่วยพัฒนาทักษะด้านการพูดเพื่อการสื่อสารของผู้เรียนแล้ว ผู้วิจัยจะเสริมด้วยขั้นตอนการสอนที่ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.2 ขั้นตอนการสอนแบบการสอนพูดเพื่อการสื่อสาร (Teaching Stages)

ทักษะการพูดเป็นทักษะสำคัญที่ผู้เรียนต้องนำไปใช้ในการประกอบอาชีพในฐานะพนักงาน ส่วนหน้าของโรงแรม ดังนั้น ผู้สอนจึงมีการจัดกิจกรรมในการเรียนการสอน ซึ่งเป็นการฝึกให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ในขั้นตอนต่อไปนี้

1) ขั้นการนำเสนอเนื้อหา (Presentation) การนำเสนอเนื้อหาใหม่ จัดเป็นขั้นตอนการสอนที่สำคัญขั้นหนึ่ง ครูเป็นผู้ให้ข้อมูลทางภาษาแก่ผู้เรียน เน้นให้ผู้เรียนรับรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายรูปแบบภาษา การออกเสียง คำศัพท์ โครงสร้างทางไวยากรณ์

การนำเข้าสู่เนื้อหา (Lead-in) โดยขั้นแรก ผู้สอนเสนอบริบทหรือสถานการณ์แก่ผู้เรียนโดยใช้ภาพแผนที่คำศัพท์ รูปประโยค เรื่องที่เล่าให้ฟัง สำนวน รูปแบบภาษา แต่

ไม่ควรเป็นประโยคเดี่ยว ๆ และเนื้อหาต้องเคยนำมาสอนที่เกี่ยวกับคำศัพท์หรือรูปแบบภาษาที่สามารถช่วยให้ผู้เรียนฟังและอ่านได้

การดึงความรู้เดิม (Elicitation) ผู้สอนตั้งคำถาม 2-3 คำถาม เพื่อตรวจสอบความรู้ผู้เรียน มีมากน้อยเพียงใด ถ้าผู้เรียนตอบได้หรือบอกคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องได้ ก็ไม่จำเป็นต้องเสียเวลากับการนำเสนอเนื้อหามากนัก

การอธิบาย (Explanation) อธิบายเนื้อหาทางภาษาที่จำเป็นเสนอรูปแบบการใช้ภาษาที่หลากหลาย (Function) วิธีใช้ความหมายการอ่านออกเสียง ซึ่งนำไปสู่ขั้นตอนการจดจำ

2) ขั้นการฝึก (Practice) ผู้เรียนฝึกการใช้ภาษาที่เริ่มเรียนรู้ใหม่ด้วยการฝึกแบบควบคุม (Controlled Practice) โดยผู้สอนเป็นผู้นำในการฝึกเน้นให้ผู้เรียนจดจำรูปแบบของภาษา ความถูกต้องของภาษา ทำความเข้าใจความหมาย วิธีการใช้ การฝึก ขั้นนี้เริ่มต้นการฝึกแบบกลไก (Mechanism) เช่น เริ่มการฝึกปากเปล่า (Oral) เป็นการพูดอย่างง่าย ๆ ก่อน จนได้รูปแบบภาษาหรือโครงสร้าง (Structure Exercises) ทำซ้ำ ๆ ตามตัวอย่าง จดจำและนำไปใช้ตามรูปแบบ จนเกิดความคล่องเป็นอัตโนมัติ (Automatism) จากนั้น จึงฝึกแบบกลุ่มย่อย หรือฝึกทีละคน เชื่อมโยงประโยค ฝึกพูดบทสนทนา (Micro Dialogue) สถานการณ์เหล่านี้จะเป็นสถานการณ์ที่สร้างขึ้นภายในห้องเรียน เพื่อฝึกการใช้โครงสร้างประโยคตามบทเรียน ต่อจากนั้นจึงฝึกด้วยการเขียน (Written) เป็นการช่วยย้ำความแม่นยำในการใช้ ฝึกสังเกตและฝึกเชื่อมโยงความสัมพันธ์จนถึงการเขียนตามคำบอก

3) ขั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production) การฝึกขั้นตอนนี้สำคัญที่สุด เพราะการฝึกนี้เปรียบเสมือนตัวกลางที่เชื่อมโยงการเรียนรู้ภาษาในชั้นเรียนกับการนำภาษาไปใช้จริง นอกห้องเรียน มีจุดประสงค์ให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้กำหนดสถานการณ์ชี้แนะแนวทางและช่วยเหลือเท่านั้น กิจกรรมในการใช้ภาษาในขั้นนี้ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ (Roleplay) การแสดงในสถานการณ์จำลอง (Simulation) เพื่อแก้ปัญหาที่ผู้เรียนไม่สามารถนำความรู้ในชั้นเรียนไปใช้ภายนอกได้และเพื่อให้เป็นการเรียนรู้ที่เป็นธรรมชาติในสถานการณ์ต่าง ๆ การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารจึงมักใช้สื่อซึ่งเป็นของจริง (Real Materials) เช่น บทความโฆษณา ข่าวจากวิทยุโทรทัศน์ การพยากรณ์อากาศ เมนูอาหาร ตารางเวลา สภาพดินฟ้าอากาศ ด้วยการอภิปราย (Discussion) เขียนความเรียง (Composition) เพื่อให้ผู้เรียนได้นำความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนรู้มาดำเนินการฝึก เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารให้แก

ผู้เรียน โดยผู้เรียนเป็นผู้ทำกิจกรรมเองทั้งหมด ในขณะที่ผู้สอนจะคอยเชื่อเหลือ ให้คำแนะนำผู้เรียน เมื่อเกิดปัญหาในการทำกิจกรรม และผู้สอนเป็นผู้ให้ผลสะท้อนกลับในการประเมินทำกิจกรรม

สรุปได้ว่า ในการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารนั้น ผู้สอนควรมีขั้นตอนในการสอน โดยการแจ้งจุดประสงค์ในการเรียนรู้ให้ผู้เรียนทราบ มีการนำเสนอรูปแบบของเนื้อหาของการสนทนาที่มีความหมายและเหมาะสมในการสื่อสารตามบริบททางสังคม จากนั้นเริ่มต้นให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติในการใช้ภาษาจนผู้เรียนเกิดความชำนาญ จึงปล่อยให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ความรู้เพื่อผลิตภาษาตามความต้องการเพื่อให้เกิดความคล่องแคล่ว โดยผู้สอนมีการใช้กิจกรรมคู่หรือกลุ่มในการฝึกภาษาต่างสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับของจริง เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาไปใช้ได้จริงนอกห้องเรียน

4.3 การประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

อัจฉรา วงศ์โสธร (2538) ได้กล่าวเกี่ยวกับการประเมินผลความสามารถด้านการพูดไว้ว่า ในการประเมินผลการพูด จำเป็นต้องให้ผู้เรียนรู้วัตถุประสงค์ของการพูดและบทบาทของตนเองในฐานะผู้พูดว่าเป็นใคร เป็นการพูดแสดงตนเอง หรือใช้บทบาทสมมติ ผู้ฟังเป้าหมายเป็นใคร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่จะพูดมากน้อยเพียงใด หรือมีจุดประสงค์ใดในการฟัง นอกจากนี้ผู้เรียนควรรู้เกี่ยวกับสถานการณ์การพูด โดยมีผู้สอน เพื่อนร่วมชั้น กรรมการตัดสินคะแนน อยู่ในที่นั้นหรือไม่ตลอดจนสื่อโสตทัศนต่าง ๆ ที่ใช้ เช่น มีการใช้วีดิทัศน์เป็นตัวกระตุ้นในการสอบพูด หรือใช้ภาพนิ่งโทรทัศน์ วิทยุ เทปบันทึกเสียง ภาพยนตร์ เป็นต้น

1) การพูดเดี่ยวเพียงคนเดียว เช่น การรายงาน การอธิบาย การเล่าเรื่อง การให้คำแนะนำ ในการทำอย่างใดอย่างหนึ่ง การกล่าวแสดงความคิดเห็นหรือการกล่าววิพากษ์วิจารณ์ เทคนิควิธีการวัดความสามารถทางการพูดประเภทนี้ มักเป็นวิธีการทดสอบแบบตรง เพราะผู้พูดได้แสดงทักษะพูดจริงในเนื้อหาที่ได้เตรียมมา

2) การสัมภาษณ์หรือการสนทนา ซึ่งมักเป็นการพูดระหว่างบุคคล 2 คน โดยฝ่ายหนึ่งเป็นผู้สอนหรือผู้ที่ดำเนินการสอบเป็นผู้ป้อนตัวกระตุ้น ซึ่งมักเป็นคำถามให้ผู้เรียนได้แสดงทักษะพูดของตน การให้คะแนนอาจทำได้โดยผู้สอบและ/ หรือกรรมการให้คะแนนที่เข้าร่วมฟังการสนทนาด้วยการสนทนา มักเริ่มต้นด้วยการทักทาย เพื่อให้ผู้เรียนคลายความตึงเครียดหรือความหวั่นวิตกที่เกิดขึ้น และช่วยให้คุ้นกับบทบาทสมมติที่กำหนดให้ผู้เรียน เช่น การถามทิศทาง การจองบัตรชมการ

แสดงดนตรี การสั่งอาหารในภัตตาคาร หรือ เป็นการพูดออกความคิดเห็นเรื่องการเมือง การศึกษา เหตุการณ์ปัจจุบัน การพูดเกี่ยวกับแผนการอนาคตของตัวเอง เช่นการศึกษาต่อ การทำงาน เป็นต้น

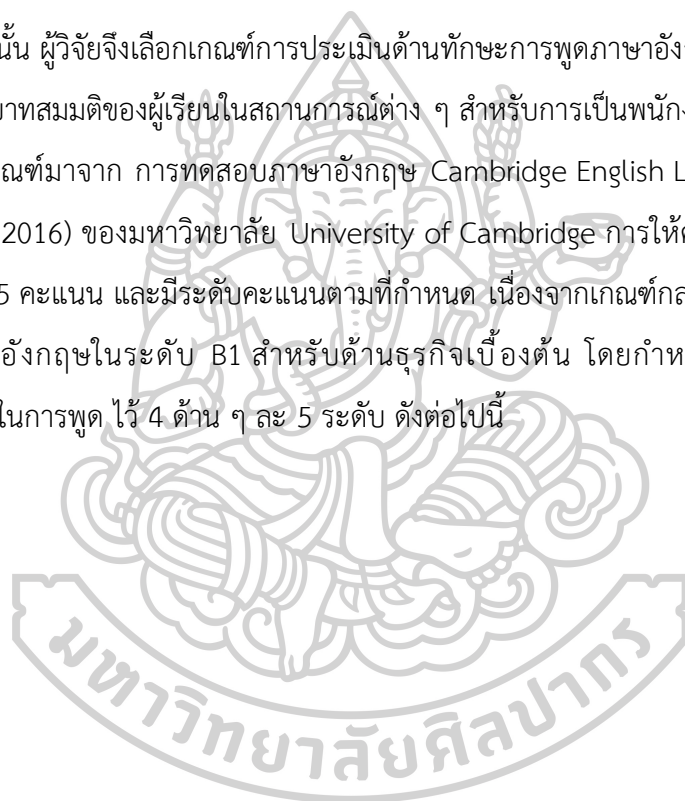
3) การอภิปราย หรือการโต้วาที ซึ่งมีการแสดงความคิดเห็นเป็นกลุ่ม โดยมีกรรมการ ให้คะแนนเป็นผู้ให้คะแนนผู้เรียนเป็นรายบุคคล แต่เนื่องจากการพูดเป็นกลุ่มแบบนี้มีการพูดของผู้อื่น เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการพูดของแต่ละคน เช่น การกล่าวแก้ประเด็นของ ฝ่ายตรงข้ามในการโต้วาที การสนับสนุนความคิดเห็นของผู้อภิปรายอื่น หรือผู้โต้วาทีที่อยู่ฝ่ายเดียวกัน ซึ่งผู้เรียนจะต้องแสดงความสามารถในการพูดทั้งที่ได้เตรียมมาล่วงหน้า และที่คิดขึ้นในสถานการณ์ อย่างฉับไว โดยไม่เตรียมมาล่วงหน้า ความสามารถที่วัดได้จึงเป็นทั้งด้านแสดงความคิดเห็น การให้ ข้อมูลข่าวสารของตนเอง และการแก้ข้อกล่าวหาโต้แย้งประเด็น หรือการสนับสนุนข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอของผู้อื่น นอกจากนี้การรักษาปฏิสัมพันธ์ในการพูด ซึ่งเป็นมารยาททางสังคมที่ช่วยให้การพูด เป็นไปอย่างราบรื่นตามระเบียบวิธีทางสังคมก็เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การให้คะแนน และเนื่องจากการพูดเป็นการสื่อสารที่อาศัยท่วงท่าทางวาจา ความชัดเจนชัดคำ น้ำเสียงประกอบกับการใช้ภาษา

การประเมินความสามารถในการใช้ทักษะการพูดจึงควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ ได้แก่

- 1) การออกเสียงว่าชัดเจนหรือไม่เพียงใด การลงเสียงหนักเบา การใช้เสียงขึ้นลง การเว้นจังหวะในการพูด
- 2) ท่วงที สีหน้า การสบตากับผู้ฟัง ว่าสอดคล้องและเหมาะสมกับการแสดงออกทางการพูดหรือไม่ และผู้พูดสามารถใช้อย่างได้ผลหรือไม่
- 3) ศัพท์สำนวนที่ใช้ว่าเหมาะสมและได้ความหมายหรือไม่
- 4) โครงสร้างประโยคที่ใช้ว่าถูกต้องหรือไม่
- 5) ใจความสำคัญของการพูด
- 6) รายละเอียดสนับสนุนหรือโต้แย้งพร้อมทั้งการใช้เหตุผล
- 7) การสรุปประเด็นหรือการขมวดท้ายการพูด
- 8) การรักษาความสัมพันธ์ภาพกับผู้ฟังที่พูดด้วย โดยการใช้ปฏิสัมพันธ์ทางภาษาที่เหมาะสม เช่น กลวิธีการสอดแทรกคำพูดของคนอื่น การนำเข้าสู่การพูดของตนเองอย่างราบรื่น ไม่ห้วน ไม่ใช้การขัดคออย่างไม่สุภาพ กลวิธีการขึ้นต้นและลงท้ายการพูดที่เหมาะสม

การวัดประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก เพราะทำให้ทราบถึงการบรรลุจุดมุ่งหมายของการประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดในการจัดการเรียนการสอน การทดสอบหรือการประเมินด้านทักษะการพูดสามารถทำได้หลากหลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การบรรยาย การเล่าเรื่อง การโต้วาที หรือการแสดงบทบาทสมมติ การเลือกใช้วิธีวัดให้เหมาะสมกับผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึง ในการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ คือ เราต้องการจะวัดอะไรผู้เรียน วิธีการใดจึงจะสะท้อนความสามารถที่แท้จริงของผู้เรียน เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกเกณฑ์การประเมินด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจากการแสดงบทบาทสมมติของผู้เรียนในสถานการณ์ต่าง ๆ สำหรับการเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งผู้วิจัยนำเกณฑ์มาจาก การทดสอบภาษาอังกฤษ Cambridge English Language Assessment ในระดับ B1 (2016) ของมหาวิทยาลัย University of Cambridge การให้คะแนนออกเป็น 4 ด้าน แต่ละด้าน มี 5 คะแนน และมีระดับคะแนนตามที่กำหนด เนื่องจากเกณฑ์กล่าวว่าไว้ว่า ผู้เรียนควรมีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับ B1 สำหรับด้านธุรกิจเบื้องต้น โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินความสามารถในการพูด ไว้ 4 ด้าน ๆ ละ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 1 โดยมีเกณฑ์รายละเอียดในการประเมิน ดังนี้

คะแนนรายการ	ไวยากรณ์และคำศัพท์	การจัดการภาษาระดับข้อความ	การออกเสียง	การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร
5	- ใช้โครงสร้างไวยากรณ์พื้นฐานถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา และพยายามใช้โครงสร้างไวยากรณ์ที่ซับซ้อนขึ้น - ใช้คำศัพท์ สำนวนในการแลกเปลี่ยน/แสดงความคิดเห็นเหมาะสมกับหัวข้อ	- พูดโต้ตอบ ขยายความคิด/ประเด็นได้ มีความลึกลับบางครั้ง - เนื้อหาที่พูดมีความเกี่ยวข้องกัน แต่ซับซ้อนบางส่วน - เชื่อมโยงคำศัพท์ประโยค	- ออกเสียง คำศัพท์ และประโยคได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียง - ออกเสียงเน้นหนักในคำ/ประโยคอย่างถูกต้อง - ออกเสียงสูง-ต่ำในประโยคได้อย่างถูกต้อง	- พูดด้วยน้ำเสียงเหมาะสม - พูดโต้ตอบ และเจรจากับผู้ฟังอย่างต่อเนื่อง มีการช่วยเหลือเล็กน้อย
4	ใช้เกณฑ์ร่วมกันระดับที่ 3 และ 5			
3	- ใช้โครงสร้างไวยากรณ์พื้นฐานถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา - ใช้คำศัพท์ สำนวนที่เหมาะสมกับหัวข้อ	- พูดโต้ตอบ ขยายความคิด/ประเด็นโดยใช้วลีสั้นๆ มีความลึกลับ - เนื้อหาที่พูดมีความเกี่ยวข้องกันเป็นส่วนใหญ่	- ออกเสียง คำศัพท์และประโยคได้ถูกต้องตามหลักการออกเสียงเป็นส่วนใหญ่ มีการควบคุมการออก	- พูดด้วยน้ำเสียงเหมาะสม - พูดโต้ตอบได้ มีการกระตุ้นและการช่วยเหลือน้อยมาก

ตาราง 1 (ต่อ)

คะแนน รายการ	ไวยากรณ์และคำศัพท์	การจัดการ ภาษาระดับข้อความ	การออกเสียง	การปฏิสัมพันธ์ใน การสื่อสาร
	- ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ พื้นฐานอย่างจำกัด - มีข้อจำกัดด้านคำศัพท์ และสำนวนในการพูด ตามหัวข้อที่กำหนด	เนื้อหาที่มีความซ้ำซ้อน บางครั้ง	เสียงทั้งในระดับ เสียง และระดับ คำ	
2	ใช้เกณฑ์ร่วมกันระดับที่ 1 และ 3			
1	- ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ พื้นฐานอย่างจำกัด - มีข้อจำกัดด้านคำศัพท์ และสำนวนในการพูด ตามหัวข้อที่กำหนด	- พูดโต้ตอบ ขยาย ความคิด/ประเด็น โดยใช้วลีสั้นๆ มี ความลังเลในการพูด บ่อยครั้ง - พูดเนื้อหา/ใจความ ซ้ำ หรือไม่ตรง ประเด็น	- ออกเสียง คำศัพท์และ ประโยคได้ถูกต้อง ตามหลักการออก เสียงเป็นส่วนใหญ่ มีข้อจำกัดด้าน การออกเสียง	- พูดแลกเปลี่ยน ความคิดแบบง่ายๆ มีปัญหาในการพูด บ้าง - ต้องการการ กระตุ้นและความ ช่วยเหลือในการพูด
0	มีความสามารถต่ำกว่าเกณฑ์ระดับที่ 1			

ที่มา: Assessing Speaking Performance – Level B 1 Cambridge English Preliminary (2016)

จากการศึกษาดำรง และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สรุปได้ว่า จาก
สิ่งที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การตั้งเป้าหมาย และมีเกณฑ์การให้คะแนนแก่ผู้เรียนอย่าง
ชัดเจนนั้น ในด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อ
สังคมออนไลน์ สามารถมีการวินิจฉัยเพื่อพัฒนาการเรียนของผู้เรียนแต่ละคนในด้านต่าง ๆ ได้ ซึ่งใน
กระบวนการนี้เกิดขึ้นโดยมีผู้เชี่ยวชาญในการให้คะแนนจากหลากหลายแหล่ง เช่น ผู้วิจัยในฐานะ
ผู้สอน อาจารย์ชาวต่าง และผู้ประกอบการในงานด้านโรงแรมโดยตรง เป็นต้น ซึ่งในกระบวนการนี้
ตัวผู้เรียนเองจะได้เห็นแนวทางเกี่ยวกับผลงานของตนเองจากผู้มีประสบการณ์หลายด้าน ซึ่งผู้สอนได้
นำข้อเสนอแนะในการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญส่งคืนให้แก่ผู้เรียน เพื่อสามารถให้ผู้เรียนนำข้อเสนอแนะมา
ปรับใช้และประยุกต์ความรู้ที่ได้มาพัฒนาผลงานของตนเองในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ต่อไป

4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร

4.4.1 งานวิจัยในประเทศ

วัชรวิทย์ พรหมโชติ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในด้านทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยมุ่งเน้นในการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมทักษะของผู้เรียนในระดับประกาศนียบัตรชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารธุรกิจสมุทรปราการ จำนวน 30 คน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในด้านทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยจัดกิจกรรมเสริมทักษะ ในการทดลองครั้งนี้ ใช้เครื่องมือวิจัยที่ประกอบไปด้วย แผนการสอนด้านทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร กิจกรรมเสริมทักษะด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบทดสอบการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบบันทึกเพื่อการประเมินความสามารถด้านทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการเรียนการสอนของผู้เรียน และแบบบันทึกการเรียนหลังจากมีการฝึกการสนทนาของผู้เรียน ผลการวิจัย พบว่า ผู้เรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม ที่ใช้แบบฝึกหัดเพื่อเสริมทักษะความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้เรียนกลุ่มทดลองได้มีความคิดเห็นหลังจากการใช้แบบฝึกหัดเสริมทักษะด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับที่มีความเห็นที่ดีต่อกิจกรรมที่ใช้แบบฝึกหัดเสริมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ชนมนัญญ์ บุรุษภักดี (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยการศึกษาการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารในการพูด สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในโปรแกรมสาขาวิชานิเทศศาสตร์ ปีการศึกษา 2/2545 ในสถาบันราชภัฏอุดรธานี จำนวน 40 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนการสอน โดยใช้บทบาทสมมติในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มีการใช้ภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น นักศึกษามีคะแนนสูงกว่าก่อนเรียนและมีทัศนคติที่ดีขึ้นหลังจากได้รับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ โดยใช้บทบาทสมมติ เนื่องจากนักศึกษารู้สึกสนุกในการทำกิจกรรม และสามารถทำให้นักศึกษาได้มีความร่วมมือในขณะทำกิจกรรมเป็นอย่างดีอีกด้วย โดยกล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมตินั้นสามารถช่วยพัฒนาความสามารถให้นักศึกษาสื่อสารได้ดีขึ้น และช่วยให้มีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น

4.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Nunan (1991) ศึกษากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สรุปได้ว่า การปฏิบัติภาระงานในหลักสูตรและในการเรียนเป็นวิธีการที่จะช่วยในผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ภาษา โดยภาระงานที่มอบหมายให้ผู้เรียนจะสะท้อนสถานการณ์ที่ผู้เรียนจะพบเจอในอนาคตข้างหน้า จากการทำงานจริง ตัวป้อน (Input) ที่กำหนดให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจะมีความหมาย ความเหมาะสมกับ ระดับความรู้ต่อผู้เรียน การศึกษาของ Nunan ให้แนวคิดที่ว่า ผู้เรียนจะมีการช่วยเหลือกัน ก่อให้เกิด การเรียนรู้แบบร่วมมือ เพราะต้องใช้ภาษาในการสื่อสาร มีความกล้าพูดโต้ตอบกันไปมาระหว่าง ผู้เรียนและผู้เรียนด้วยกัน ซึ่งการเรียนภาษาด้วยการสื่อสารนี้จะสอดคล้องกับจุดประสงค์ของการ จัดการเรียนรู้การสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) อีกด้วย

Wang Cheng-Jun (2006) ได้ศึกษาผลการออกแบบกิจกรรมเพื่อการสื่อสารในวิชา ภาษาอังกฤษ โดยพบว่า มีปัญหาจาก 2 สาเหตุหลัก คือ นักศึกษามีระดับการใช้ภาษาอังกฤษต่ำ กว่าเกณฑ์และมีความผิดพลาดในการสื่อสารขั้นพื้นฐาน โดยมีการเปรียบเทียบผลการเรียน ภาษาอังกฤษของนักเรียนชาวจีน ชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยของกิง นอร์มอล จำนวน 2 กลุ่ม ๆ ละ 38 และ 36 คน ซึ่งกลุ่มทดลองได้มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อการสื่อสาร และกลุ่มควบคุม เป็นการสอนแบบดั้งเดิม โดยผลการทดลองพบว่า นักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มมีการพัฒนาด้านการสื่อสารที่ แตกต่างกัน กลุ่มที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนเพื่อการสื่อสารนั้น นักศึกษามีพัฒนาการสูงขึ้นอย่าง มีนัยทางสถิติ

5. การเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ในปัจจุบันสถาบันการศึกษาของไทยมีแนวโน้มการพัฒนาที่ดีขึ้นโดยการได้หันมาให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือที่มีความหลากหลายรูปแบบซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในการเรียนการสอนทั้งในและนอกห้องเรียน ประกอบกับยุคสมัยที่ เปลี่ยนแปลงไปจึงทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรม การศึกษามากยิ่งขึ้น ในหลายปีที่ผ่านมาได้เกิดการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานเพื่อช่วยในการ วิเคราะห์ปัญหาทางการศึกษาที่เราเรียกกันว่า “เทคโนโลยีการศึกษา” เข้ามาใช้โดยเทคนิคการศึกษานั้น เป็นการประยุกต์เพื่อทุกคนสามารถติดต่อ พูดคุย สืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ยูทูป อีเมลล์ ไลน์ เฟสบุ๊ก หรือแม้กระทั่งผ่านการสื่อสารแบบสังคมออนไลน์ดังที่ทุกคนเรียกว่า

“Social” และทั้งนี้ ในกระบวนการศึกษาได้มีการนำเอาเทคนิค วิธีการ แนวความคิด วัสดุ อุปกรณ์ และศาสตร์ทางการศึกษามาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาทางการศึกษาเพื่อก่อให้เกิดเทคนิคหรือวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ฉะนั้น เทคโนโลยีการศึกษาถือว่าเป็นเครื่องมือการศึกษาที่มุ่งเน้นการจัดระบบทางการศึกษาด้วยวิธีการแก้ปัญหาที่มองภาพแบบองค์รวม ดังนั้น จึงได้มีการพัฒนาโปรแกรมต่าง ๆ มาช่วยในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ซึ่งในปัจจุบันมีหลากหลายช่องทางในการจัดการเรียนรู้ หนึ่งในนั้น คือห้องเรียนออนไลน์ เช่น การใช้ห้องเรียนออนไลน์ที่เรียกกันว่า Google classroom ที่เป็นห้องเรียนที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถแสดงข้อมูลข่าวสารได้ทั้งในรูปแบบของ ข้อมูล ภาพ เสียง ข้อมูลภาพเคลื่อนไหว และวิดีโอ ซึ่งทำให้กระบวนการเรียนในยุคใหม่ประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว (ยีน และสมชาย, 2546) เนื่องจากเป็นการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมีผู้สอนเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกหรือที่ปรึกษาเท่านั้น

ประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์

ระวี แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสาโล (2556) ได้จำแนกหมวดหมู่ หรือประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ในอินเทอร์เน็ตยุค 2.0 โดยดูที่วัตถุประสงค์หลักของการเข้าใช้งาน และคุณลักษณะของเว็บไซต์ที่มีร่วมกัน กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งานมีเป้าหมายในการใช้งานไปในทางเดียวกันมีการแบ่งประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ออกตามวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งาน ได้ 7 ประเภท กล่าวคือ

1) สร้างและประกาศตัวตน (Identity Network) เครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทนี้ใช้สำหรับให้ผู้เข้าใช้งานได้มีพื้นที่ในการสร้างตัวตนขึ้นมาบนเว็บไซต์ และสามารถที่จะเผยแพร่เรื่องราวของตนผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยลักษณะของ การเผยแพร่อาจจะเป็นรูปภาพ วิดีโอ การเขียนข้อความลงในบล็อก อีกทั้งยังเป็นเว็บที่เน้นการหาเพื่อนใหม่ หรือการค้นหาเพื่อนเก่าที่ขาดการติดต่อ การเขียนบทความได้อย่างเสรี ซึ่งอาจจะถูกนำมาใช้ได้ ใน 2 รูปแบบ ได้แก่

1.1) Blog บล็อก เป็นชื่อเรียกสั้น ๆ ของ Weblog ซึ่งมาจากคำว่า “Web” รวมกับคำว่า “Log” ที่เป็นเสมือนบันทึกหรือรายละเอียดข้อมูลที่เก็บไว้ ดังนั้นบล็อกจึงเป็นโปรแกรมประยุกต์บนเว็บที่ใช้เก็บบันทึกเรื่องราว หรือเนื้อหาที่เขียนไว้โดยเจ้าของเขียนแสดงความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ โดยทั่วไปจะมีผู้ที่ทำหน้าที่หลักที่เรียกว่า “Blogger” เขียนบันทึกหรือเล่าเหตุการณ์ที่อยากให้คนอื่นอ่านได้รับรู้ หรือเป็นการเสนอมุมมองและแนวความคิดของตนเองใส่เข้าไปในบล็อกนั้น

1.2) ไมโครบล็อก (Micro Blog) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้มีลักษณะเด่นโดยการให้ผู้ใช้โพสต์ข้อความจำนวนสั้น ๆ ผ่านเว็บผู้ให้บริการ และสามารถกำหนดให้ส่งข้อความนั้น ๆ ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ เช่น Twitter

2) สร้างและประกาศผลงาน (Creative Network) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ เป็นสังคมสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการแสดงออกและนำเสนอผลงานของตัวเอง สามารถแสดงผลงานได้จากทั่วทุกมุมโลก จึงมีเว็บไซต์ที่ให้บริการพื้นที่เสมือนเป็นแกลเลอรี (Gallery) ที่ใช้จัดโชว์ผลงานของตัวเองไม่ว่าจะเป็นวิดีโอ รูปภาพ เพลง อีกทั้งยังมีจุดประสงค์หลักเพื่อแชร์เนื้อหาระหว่างผู้ใช้เว็บที่ใช้ฝากหรือแบ่งปัน โดยใช้วิธีเดียวกันแบบเว็บฝากภาพ แต่เว็บนี้เน้นเฉพาะไฟล์ที่เป็นมัลติมีเดีย ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทนี้ ได้แก่ YouTube, Flickr, Multiply, Photobucket และ Slide share เป็นต้น

3) ความชอบในสิ่งเดียวกัน (Passion Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ทำหน้าที่เก็บในสิ่งที่ชอบไว้บนเครือข่าย เป็นการสร้าง ที่คั่นหนังสือออนไลน์ (Online Bookmarking) มีแนวคิดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเก็บหน้าเว็บเพจที่ค้นไว้ในเครื่องคนเดียวก็นำมาเก็บไว้บนเว็บไซต์ได้ เพื่อที่จะได้เป็นการแบ่งปันให้กับคนที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน สามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการเข้าไปหาข้อมูลได้ และนอกจากนี้ยังสามารถโหวตเพื่อให้คะแนนกับที่คั่นหนังสือออนไลน์ที่ผู้ใช้คิดว่ามีประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ Digg, Zickr, Ning, del.icio.us, Catchh และ Reddit เป็นต้น

4) เวทีทำงานร่วมกัน (Collaboration Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ต้องการความคิด ความรู้ และการต่อยอดจากผู้ใช้ที่เป็นผู้มีความรู้ เพื่อให้ความรู้ที่ได้มามีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเกิดการพัฒนาในที่สุด ซึ่งหากลองมองจากแรงจูงใจที่เกิดขึ้นแล้ว คนที่เข้ามาในสังคมนี้มักจะเป็นคนที่มีความภูมิใจที่ได้เผยแพร่สิ่งที่ตนเองรู้ และทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมเพื่อรวบรวมข้อมูลความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ในลักษณะเนื้อหา ทั้งวิชาการ ภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์ สินค้าหรือบริการ โดยส่วนใหญ่มักเป็นนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะเวทีทำงานร่วมกัน ในลักษณะเวทีทำงานร่วมกัน เช่น Wikipedia, Google earth และ Google Maps เป็นต้น

5) ประสบการณ์เสมือนจริง (Virtual Reality) เครื่องขายสังคมออนไลน์ประเภทนี้มีลักษณะเป็นเกมออนไลน์ (Online Games) ซึ่งเป็นเว็บที่นิยมมากเพราะเป็นแหล่งรวบรวมเกมไว้มากมาย มีลักษณะเป็นวิดีโอเกมที่ใช้สามารถเล่นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เกมออนไลน์นี้มีลักษณะเป็นเกม 3 มิติที่ผู้ใช้นำเสนอตัวตนตามบทบาทในเกม ผู้เล่นสามารถติดต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้เล่นคนอื่น ๆ ได้เสมือนอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง สร้างความรู้สึกร่วมเหมือนได้มีสังคมของผู้เล่นที่ชอบในแบบเดียวกัน อีกทั้งยังมีกราฟิกที่สวยงามดึงดูดความสนใจและมีกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้เล่นรู้สึกบันเทิง เช่น Second Life, Audition, Ragnarok, Pangya และ World of Warcraft เป็นต้น

6) เครื่องขายเพื่อการประกอบอาชีพ (Professional Network) เป็นเครื่องขายสังคมออนไลน์เพื่อการทำงาน โดยจะเป็นการนำประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ประวัติผลงานของตนเอง และสร้างเครือข่ายเข้ากับผู้อื่น นอกจากนี้บริษัทที่ต้องการคนมาร่วมงานสามารถเข้ามาหาจากประวัติของผู้ใช้ที่อยู่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้ได้ ผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ได้แก่ LinkedIn เป็นต้น

7) เครื่องขายที่เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ใช้ (Peer to Peer: P2P) เป็นเครื่องขายสังคมออนไลน์แห่งการเชื่อมต่อกันระหว่างเครื่องผู้ใช้ด้วยกันเองโดยตรง จึงทำให้เกิดการสื่อสารหรือแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และตรงถึงผู้ใช้ทันที ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทนี้ได้แก่ Skype และ Bit Torrent เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า การเรียนการสอนผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีความเหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยผู้สอนสามารถนำเครื่องมือออนไลน์ที่มีอยู่บนระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเรียนการสอน เพื่อเกิดเป็นการเรียนรู้แบบร่วมมือระหว่างผู้สอนกับผู้สอน ผู้สอนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียนด้วยกัน รวมถึงประโยชน์ต่อตัวผู้เรียน เพราะผู้เรียนสามารถทบทวนเนื้อหาที่เรียนผ่านมาได้ทุกที่ทุกเวลาอย่างสะดวก นับว่าเป็นคุณสมบัติที่น่าสนของการนำสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนในยุคที่เทคโนโลยีพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสร้างห้องเรียนออนไลน์ (Google classroom) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

5.1 Google Classroom

ความหมายของ Google Classroom

การจัดการเรียนการสอนในยุคปัจจุบัน สื่อการเรียนรู้แบบออนไลน์ถือเป็นการเรียนรู้ที่ตอบสนองการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี เพื่อสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการ

เรียนรู้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ Google Classroom เป็นระบบการจัดการเรียนแบบออนไลน์ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายของ Google Classroom ไว้หลายท่าน ดังนี้ Google Classroom เป็นโปรแกรมหนึ่งใน Google Apps for Education ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่รวบรวมเอาบริการของ Google ที่มีอยู่ เช่น Drive, Docs และ Gmail เข้ามารวมไว้ด้วยกัน เพื่อเป็นชุดเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในด้านการศึกษาและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนฟรีให้ผู้สอนสามารถใช้ประโยชน์ในการสั่งงาน และเก็บรวบรวมผลงานต่าง ๆ รวมทั้งสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google Classroom ซึ่งมีคุณลักษณะที่ช่วยประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรกระดาษเป็นอย่างมาก โดย Google Classroom ได้รับการออกแบบมาเพื่อสร้างโฟลเดอร์ (Folder) สำหรับงานแต่ละงานและผู้เรียนแต่ละคนสามารถติดตามได้ว่ามีงานชิ้นใดครบกำหนดส่งบ้าง และผู้เรียนสามารถทำการบ้านส่งอาจารย์ผู้สอนได้ทันที ในขณะที่ผู้สอนก็สามารถดูได้ว่าใครทำงานเสร็จหรือไม่ พร้อมทั้งสามารถตรวจการบ้าน พร้อมให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือซักถามรายละเอียดแบบเรียลไทม์ (Real time) กับผู้เรียน โดยยึดหลักการทำงานร่วมกันระหว่างอาจารย์ผู้สอนกับผู้เรียน เป็นรูปแบบการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (อนุมาศ แสงสว่าง และเฉลิมชัย จิโรจน์วรรณ, 2558; เอกวิทย์ สิทธิวะ และวรรณันท์ ชูทอง, 2558; กิตติศักดิ์ สิงห์สูงเนิน และณมน จีรังสุวรรณ, 2558; ลาภวัต วงศ์ประชา, 2561)

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนด้วยห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรียนการสอนที่ให้บริการฟรีและมีการบริการต่าง ๆ มากมาย เช่น ห้องสนทนา การแสดงความคิดเห็น ซึ่ง Google Classroom นั้นเป็นเครือข่ายการสอนสำหรับผู้เรียน ผู้สอนที่สามารถติดต่อสื่อสาร ทำงานร่วมกัน แบ่งปันข้อมูล รวมไปถึงการสร้างแบบฝึกหัดต่าง ๆ เพื่อมอบหมายแก่ผู้เรียนอีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยได้จัดทำบทเรียนทั้ง 6 หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่ 1) การติดต่อทางโทรศัพท์ (Answering/handling phone calls) 2) การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Welcoming guest and checking in at the hotel) 3) การบอกทิศทาง (Asking for and giving directions) 4) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities) 5) การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with guests' complaints) 6) การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the

hotel) ในระบบ Google Classroom โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้ ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมเอกสาร และสื่อประกอบการเรียนการสอน การเตรียมสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเตรียมวัสดุสนับสนุน และการเตรียมให้ผู้เรียนสมัครจีอีเมล (Gmail) ในการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมชั้นเรียนออนไลน์ (Google Classroom) ขั้นตอนที่ 2 ทำความเข้าใจกับกลุ่มผู้เรียน โดยการปฐมนิเทศ การทำความเข้าใจในการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) การนำเสนอการสอน การประเมินผลภาระงานสุดท้าย และเงื่อนไขอื่น ๆ ในการจัดการเรียนการสอน ขั้นตอนที่ 3 การอธิบายและเสนอแนะรูปแบบการสอนที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียน มีความคุ้นเคยกับรูปแบบการเรียนการสอนเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) เพราะเป็นรูปแบบการสอนที่ค่อนข้างใหม่สำหรับผู้เรียน ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการจัดการเรียนการสอน โดยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) โดยผู้สอนจะบอกจุดประสงค์ของแต่ละบทเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ก่อนเข้าชั้นเรียนหนึ่งสัปดาห์ทุกครั้ง เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจจุดประสงค์ และมีการเตรียมพร้อม กับบทเรียนในแต่ละครั้งผ่านห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) และในขั้นกระตุ้นความรู้เดิม ของผู้เรียนเพื่อเกิดความเชื่อมโยงในการสร้างความรู้ใหม่ โดยผู้สอนจะโพสต์คำถามและนำเสนอบท สอนทนาในรูปแบบต่าง ๆ จากยูทูป (YouTube) เพื่อกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนผ่านห้องเรียน ออนไลน์ (Google Classroom) เช่นเดียวกัน ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะได้มีการเรียนรู้การใช้ภาษาผ่าน ตัวอย่างบทสนทนา ขั้นตอนที่ 5 ผู้เรียนจะต้องปฏิบัติภาระงานอีกครั้งตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับ และผู้เรียนจะต้องอัปเดตวิดีโอและโพสต์ลงในห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะถูกประเมินชิ้นงานสุดท้ายจาก ผู้สอน อาจารย์ชาวต่างชาติ และพนักงานโรงแรมผู้มี ประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติภาระงาน โดยมีเกณฑ์การประเมินตามที่กำหนดไว้

5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom)

5.2.1 งานวิจัยในประเทศ

นุชนาฏ วัฒนศิริ (2561) การวิจัยเรื่อง “ฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร” เป็น การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ (1) เพื่อเปรียบเทียบ ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนการสอนโดยใช้ เทคนิคห้องเรียนกลับด้านร่วมกับกูเกิ้ล คลาสรูม (Google classroom) (2) เพื่อทดสอบความคงทน

ทางการเรียนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนการสอนโดยใช้เทคนิคห้องเรียนกลับด้านร่วมกับกูเกิ้ล คลาสรูม (3) เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนการสอนโดยใช้เทคนิคห้องเรียนกลับด้านร่วมกับกูเกิ้ล คลาสรูม และ (4) เพื่อทดสอบความคงทนของความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนการสอนโดยใช้เทคนิคห้องเรียนกลับด้านร่วมกับ กูเกิ้ล คลาสรูม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) ในรูปแบบ Randomized Pretest-Posttest control group design ผู้เข้าร่วมการวิจัยประกอบด้วย นักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพมหานคร ที่ลงทะเบียนเรียนวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ1 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 80 คน โดยผู้เข้าร่วมการวิจัยถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มเท่าๆ กัน คือกลุ่มควบคุม 40 คน และกลุ่มทดลอง 40 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยเข้ากลุ่มโดยใช้การจับสลาก (Drawing) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บทเรียนรายวิชา 531210 ภาษาอังกฤษธุรกิจ 1 ในระบบกูเกิ้ล คลาสรูม แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชา 531210 ภาษาอังกฤษธุรกิจ 1 แบบทดสอบคู่ขนาน 2 ฉบับ และ แบบวัดความพร้อมทางการเรียนรู้ (Self-directed learning readiness scale) การวัดผลทำก่อนและหลังการทดลอง และวัดความคงทนทางการเรียนหลังสิ้นสุดการวัดผลสัมฤทธิ์ทางเรียนไปแล้วเป็นเวลา 2 สัปดาห์ ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้ (1) นักศึกษาในกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนทดสอบของวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 1 หลังการเรียนการสอนด้วยเทคนิคห้องเรียนกลับด้านร่วมกับ กูเกิ้ล คลาสรูม สูงกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนทดสอบก่อนการเรียน (2) นักศึกษากลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนการทดสอบหลังการเรียนการสอนด้วยเทคนิคห้องเรียนกลับด้านร่วมกับ กูเกิ้ล คลาสรูม สูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนทดสอบหลังการเรียนของนักศึกษากลุ่มควบคุม (3) ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าเฉลี่ยคะแนนการทดสอบในการวัดซ้ำของกลุ่มทดลองหลังสองสัปดาห์ (4) นักเรียนที่เข้าร่วมกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองหลังจากการเข้าเรียนในห้องเรียนกลับด้านสูงกว่าก่อนเข้าเรียน (5) นักเรียนกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองหลังจากการเข้าเรียนในห้องเรียนกลับด้านสูงกว่าค่าเฉลี่ยหลังการเรียนของกลุ่มควบคุม (6) ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าเฉลี่ยความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองในการทำวัดซ้ำของกลุ่มทดลองหลังสองสัปดาห์

5.2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Cahill (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลประโยชน์ในการร่วมมือกันจาก Google Apps เพื่อการเรียนการสอน ในการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

ครูผู้สอนจำนวน 8 คน ซึ่งนำเครื่องมือ Google Apps เพื่อการเรียนการสอนไปใช้งานในห้องเรียน อย่างน้อย 2 โปรแกรม และนักเรียนจำนวน 4 กลุ่มที่เคยใช้เครื่องมือเหล่านี้แล้ว ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มรู้สึกว่าการเรียนรู้ โดยการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีร่วมด้วยเป็นสิ่งที่มีความหมาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ พบว่าการสอนในด้านการเรียนรู้ร่วมกันและทักษะการสื่อสารแบบต่าง ๆ ผ่าน Google Apps เพื่อการเรียนการสอนยังมีส่วนช่วยให้ผู้เรียนได้เตรียมความพร้อมถึงการทำงานและอาชีพได้ในอนาคต

Laborda (2000) ได้วิเคราะห์ความต้องการพื้นฐานของนักศึกษาการท่องเที่ยวที่มีความจำเป็นต้องเรียนวิชาภาษาอังกฤษร่วมกับคอมพิวเตอร์ และคิดค้นวิธีการสอนที่ผสมผสานกันเพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบมีอาชีพ เหมือนการปฏิบัติงานจริง โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการช่วยสอน จากการสังเกตผู้เรียนอย่างใกล้ชิดในชั้นเรียน นักศึกษามีความรู้สึกว่า การเรียนภาษาอังกฤษ 2 นั้นมีภาระงานค่อนข้างมาก ทั้งการทำภาระงานกลุ่มและภาระงานเดี่ยว ดังนั้น ในการเรียนในลักษณะนี้ อาจารย์มอบงานอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในเพจได้ และเพิ่มสร้างการสร้างแรงจูงใจในการเรียนการสอน เมื่อนักศึกษาได้พัฒนาผลงานของตนเองและสามารถนำเสนอผลงานของตน โดยผู้เรียนจะเกิดความเชื่อมโยงความรู้ในการทำงานนี้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตได้ และในส่วนของผลการเรียนการสอนนั้น พบว่า ผู้เรียนสามารถพัฒนาได้ดีกว่าผู้เรียนที่เรียนแบบดั้งเดิม กล่าวโดยสรุปว่า การศึกษาครั้งนี้ ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าและสนุกสนานกับการเรียนการสอน

จากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสารและการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า การพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ได้วิเคราะห์ความต้องการ (Need analysis) และใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน (Task-based teaching) ซึ่งมีลักษณะที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อสารที่เน้นความหมาย (Form) และได้มีการใช้ภาษาที่ใกล้สถานการณ์จริงมากที่สุดในระหว่างการเรียน โดยมีเอกสารประกอบการสอน และสื่อการสอนที่ประยุกต์มาจากเอกสารจริง พร้อมทั้งมีสื่อสังคมออนไลน์ Google classroom ใช้ร่วมในการเรียนการสอน เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจในการเรียนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง ผู้เรียนจะได้รับการประเมินทักษะการพูดโดยการแสดงบทบาทสมมติที่เกี่ยวข้องกับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม และจะได้รับการประเมินภาระงาน เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และสามารถนำภาษาไปใช้ปฏิบัติงานโรงแรมได้จริงในอนาคต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) เพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 โดยมีโดยมีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและสนับสนุนด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Embedded Design) (Creswell and Plano Clark, 2007: 67) และการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การวิจัย (Research: R1) ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis: A) ระยะที่ 2 การพัฒนา (Development: D1) ออกแบบและพัฒนารูปแบบการสอน (Design and Development: D&D) ระยะที่ 3 การวิจัย (Research: R2) ทดลองใช้รูปแบบการสอน (Implementation: I) ระยะที่ 4 การพัฒนา (Development: D2) ประเมินประสิทธิภาพผลรูปแบบการสอน (Evaluation: E) โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis: A)

การดำเนินการในระยะที่ 1 เป็นการกำหนดข้อมูลพื้นฐานเป็นการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้สำหรับการสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง

- 1) การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
- 2) ด้านกระบวนการสอนแบบเน้นภาระงาน
- 3) ด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) ร่วมกับการสอน
- 4) มีการกำหนดองค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

ผู้วิจัยได้ศึกษาและประเมินสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาสังเคราะห์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการจัดการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

วิธีการดำเนินการวิจัย

ขั้นที่ 1 การดำเนินการวิจัยในระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาหัวข้อความต้องการจากพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อสำรวจหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ จากการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เป็นการศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบวิเคราะห์เอกสารและตำราเกี่ยวกับคู่มือการอบรมพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 231 ข้อ (Hotel Front Office Training Manual with 231 SOP) เพื่อทราบถึงเป้าหมายของการพัฒนาผู้เรียนในการทำงานด้านพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมอย่างแท้จริง (Hotelier Tanji, 2014) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละภาระหน้าที่ของพนักงานส่วนหน้าจำนวนทั้งหมด 231 ข้อ และสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง (Direct communication with guest) มีจำนวน 86 ข้อ และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางอ้อม (Indirect communication with guest) มีจำนวน 145 ข้อ

ภายหลังการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้านแล้ว จึงนำเครื่องมือมาสร้างแบบสำรวจหัวข้อความต้องการในการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ที่ใช้ในการวิจัยมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลหัวข้อความต้องการจากพนักงานโรงแรมส่วนหน้าคือแบบสอบถามที่สำรวจหัวข้อความต้องการในการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน จำนวนทั้งหมด 98 ข้อ โดยจำแนกออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 พื้นฐานและข้อมูลในการเรียนภาษาอังกฤษ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 หัวข้อที่พนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานจริงในการทำงานโรงแรม (Hotel Front Office Training Manual with 231 SOP) จำนวน 86 ข้อ

โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลหัวข้อความต้องการในการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ดังนี้ โดยการนำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และนำเสนอต่อ

ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษ ด้านหลักสูตรและการสอน (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับเนื้อหารายข้อ (Item – Objective Congruence Index: IOC) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ก่อนนำไปทดสอบและทำการปรับปรุง โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยให้ความลงความเห็นว่าสอดคล้อง ได้ 1 คะแนน ไม่แน่ใจ ได้ 0 คะแนน ไม่เห็นด้วยกับข้อความได้ -1 คะแนน ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน พบว่ามีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ถึง 1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 ในทุกข้อ หมายความว่า แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำไปใช้เป็นแบบสอบถามได้ การดำเนินการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลแบบสอบถามหัวข้อความต้องการในการดำเนินทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม

ระยะที่ 2 ออกแบบและพัฒนาารูปแบบการสอน (Design and Development: D&D)

ในขั้นตอนนี้ เป็นการดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา โดยการใช้ข้อมูลพื้นฐานที่ได้มาจากระยะที่ 1 มาดำเนินการต่อ ซึ่งในระยะนี้จะครอบคลุมการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์การเรียนรู้ โดยกำหนดรูปแบบการเรียนการสอนตามโครงสร้างเนื้อหาและการออกแบบรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินผล ตามผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากขั้นตอนที่ 1 โดยการดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2 แบ่งออกเป็น 3 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 การออกแบบและหาองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1.1 การออกแบบและหาองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์

ประเด็นที่ 1.2 การคัดเลือกกิจกรรม การออกแบบแผนการสอน และออกแบบโครงสร้างเนื้อหาของบทเรียน (Unit Specification)

ขั้นที่ 2 การสร้างแบบสอบถาม และการจัดทำคู่มือ

ขั้นที่ 3 การหาประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2 แบ่งออกเป็น 3 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 การออกแบบและหาองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1.1 การออกแบบและหาองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

การออกแบบและหาองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ใช้วิธีการสังเคราะห์เอกสารและตำรา โดยการใช้แบบสอบถาม พบว่า องค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีรายละเอียด ดังนี้

หลักการออกแบบและกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบการสอน (ฉบับร่าง)

รูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) เป็นรูปแบบการสอนที่เกิดจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีการสอนแบบเน้นภาระงาน (Task-based Learning) และแนวคิด ทฤษฎี การสอนการพูดเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) รวมถึงขั้นตอนการสอนทั้งสองทฤษฎี พบว่า มีกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่สามารถสอนร่วมกันได้ โดยแต่ละขั้นตอนของการสอนทั้งสองทฤษฎี ได้มีกระบวนการที่ชี้แนะให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน ดังนั้น ทุกขั้นตอนจึงสามารถนำมาผสมผสานกันได้อย่างลงตัว เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยจึงได้มีการผสมผสานระหว่างวิธีการสอนแบบเน้นภาระงาน (TBL) และการสอนพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) ซึ่งผู้วิจัยสังเคราะห์จากการสอนแบบเน้นภาระงานจากแนวคิดของ

Willis (2004) ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives) เป็นส่วนของ Pre-task ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task) และ ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension) เป็นส่วนของ Task cycle ที่ประกอบไปด้วย ภาระงาน (Task) การวางแผน (Planning) และการรายงาน (Report) และ ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output) ที่ประกอบไปด้วย การเน้นรูปแบบภาษา (Language focus) การวิเคราะห์ภาษา (Analysis) และการฝึกใช้ภาษา (Practice)

สำหรับในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) ได้มีการวิเคราะห์เพื่อนำมาปรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการนำขั้นตอนของการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมาใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นการนำเสนอเนื้อหา (Presentation) 2) ขั้นการฝึก (Practice) 3) ขั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production)

ผู้วิจัยได้นำขั้นตอนดังกล่าวมาเพื่อประยุกต์จัดการเรียนการสอนร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) ให้สอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความสนใจและสามารถที่จะเรียนรู้ผ่านอุปกรณ์ของตนเองนอกเวลาเรียน หรือผู้เรียนมีความสะดวกสบายที่จะสามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลา

ภายหลังจากการศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์ข้อมูลในทุก ๆ ด้าน ในการออกแบบและหาลักษณะองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า องค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ จะมีกระบวนการหลัก 4 ขั้น มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2 กระบวนการของรูปแบบการสอนพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์

ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)	การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ขั้นการนำเสนอเนื้อหา (Presentation)
<p>ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะบอกจุดประสงค์และมีการตั้งคำถามของแต่ละบทเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) ก่อนเข้าชั้นเรียนหนึ่งสัปดาห์ทุกครั้ง เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและเตรียมพร้อมกับการเรียนรู้ในแต่ละจุดประสงค์และเกิดการกระตุ้นความรู้เดิมในแต่ละบทเรียน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การนำเข้าสู่เนื้อหา (Lead-in) 2. การดึงความรู้เดิม (Elicitation)
ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)	การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ขั้นการฝึก (Practice)
<p>ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะได้มีการพูดคุยกับสมาชิกภายในกลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขั้นนี้เริ่มต้นการฝึกแบบกลไก (Mechanism) 2. ฝึกพูดบทสนทนา (Micro Dialogue)
ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension)	ขั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production)
<p>ผู้เรียนจะนำความรู้เดิมและความรู้ใหม่ที่ได้เรียนรู้มาปฏิบัติภาระงาน ต่อจากนั้นผู้เรียนจะนำเสนอภาระงานที่ได้รับมอบหมายหน้าชั้นเรียน เพื่อให้เพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับปรุงความรู้ต่อชิ้นงาน จากนั้นผู้สอนผู้สอนได้สรุปโครงสร้างทางไวยากรณ์จากชิ้นงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ฝึกด้วยการเขียน (Written) 2. การแสดงบทบาทสมมติ (Roleplay) รูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ในสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) จากนั้นผู้สอนจะตรวจงานและ

ตาราง 2 (ต่อ)

<p>ของเพื่อนร่วมชั้นเรียนเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และวิเคราะห์ โครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสต์แบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ในสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) จากนั้น ผู้สอนจะตรวจงานและแก้ไขงานของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และส่งกลับผู้เรียนรายบุคคล</p>	<p>แก้ไขงานของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์และส่งกลับผู้เรียนรายบุคคล</p>
<p>ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output)</p>	<p>ขั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production)</p>
<p>ผู้สอนจะนำเสนอข้อผิดพลาดของผู้เรียนโดยรวม และนำเสนอข้อแนะนำที่จำเป็นเพื่อให้ผู้เรียนได้นำคำแนะนำไปแก้ไขในภาระงานชิ้นสุดท้าย และผู้เรียนจะโพสวิดีโอลงในสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom)</p>	<p>1. เรียนรู้ภาษาในชั้นเรียนกับการนำภาษาไปใช้จริง</p>

เมื่อนำองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ แต่ละส่วนมารวมกัน จะได้เป็นภาพรวมของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model (ฉบับร่าง) ภายหลังจากสร้างรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model (ฉบับร่าง) แล้ว ผู้วิจัยจึงกำหนดแนวทางการประเมินรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่ 1) เครื่องมือที่ใช้ประเมินรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ 2) การตรวจสอบคุณภาพและแบบประเมินรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ มีรายละเอียดดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ประเมินรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ เครื่องมือที่ใช้ประเมินรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ พร้อมคู่มือประกอบการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนที่มีต่อรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 4 ตอน จำนวน 32 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นซึ่งประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นในด้านความถูกต้องของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในด้านความเหมาะสมของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความเป็นไปได้ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นในด้านความเป็นประโยชน์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จำนวน 8 ข้อ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ประเมินรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ ดังต่อไปนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญในการสอนภาษาอังกฤษมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 2 ท่าน ผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 2 คน (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ภาคผนวก ก) 2) ร่างข้อคำถามที่จะนำไปสร้างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา 3) สร้างแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน 4) เก็บข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นพร้อมคู่มือประกอบการตอบแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน ความ

สอดคล้อง เมื่อได้รับแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ผู้วิจัยวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้อง IOC พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หมายความว่า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ (IOC) เท่านั้น

2. การตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์

การตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ มีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ ที่สร้างขึ้น

2.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล แบบสอบถามความคิดเห็นพร้อมคู่มือประกอบการตอบแบบสอบถาม

2.3 เมื่อเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล จึงนำข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามความคิดเห็นมาวิเคราะห์ตามหลักการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วจึงสรุปและอภิปรายผล มีรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นในด้านความถูกต้องของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 มีรายละเอียดรายด้าน ดังนี้

1) ด้านความถูกต้องของวัตถุประสงค์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

2) ด้านความถูกต้องของรูปแบบและองค์ประกอบของกระบวนการจัดการเรียนรู้ 4 ชั้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

3) ด้านความถูกต้องของรูปแบบและองค์ประกอบของ การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3 ชั้นตอน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในด้านความเหมาะสมของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ มีรายละเอียด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 มีรายละเอียดรายด้าน ดังนี้

1) ด้านความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45

2) ด้านความเหมาะสมของรูปแบบและองค์ประกอบของกระบวนการจัดการเรียนรู้ 4 ชั้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

3) ด้านความเหมาะสมของรูปแบบและองค์ประกอบของ การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3 ชั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความเป็นไปได้ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 มีรายละเอียดรายด้าน ดังนี้

1) ด้านความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

2) ด้านความเป็นไปได้ของรูปแบบและองค์ประกอบของกระบวนการจัดการเรียนรู้ 4 ชั้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

3) ด้านความเป็นไปได้ของรูปแบบและองค์ประกอบของ การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3 ชั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นในด้านความเป็นประโยชน์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 มีรายละเอียดรายด้าน ดังนี้

1) ด้านความเป็นประโยชน์ของวัตถุประสงค์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89

2) ด้านความเป็นประโยชน์ของรูปแบบและองค์ประกอบของกระบวนการจัดการเรียนรู้ 4 ชั้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50

3) ด้านความเป็นประโยชน์ของรูปแบบและองค์ประกอบของ การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3 ชั้นตอน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.8

ตารางที่ 3 สรุปการปรับปรุงแก้ไขร่างรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model ภายหลังจากตรวจสอบความเหมาะสม สอดคล้องเชิงโครงสร้างของรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ

รูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model	
ร่างรูปแบบการสอน LOVE Model	การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม
<p>1. หลักการ: ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นเองอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการปฏิบัติแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการเรียนผ่านกิจกรรมที่เน้นการร่วมมือ มีผู้สอนเป็นผู้ให้อำนวยความสะดวก ในการให้คำแนะนำ คำชี้แจงและการช่วยเหลือเพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร</p>	<p>ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะว่าให้เลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้ชัดเจนว่าจะใช้สื่อสังคมออนไลน์ประเภทใด เช่น Facebook, YouTube, Google classroom เป็นต้น</p> <p>แก้ไขเพิ่มเติม:</p> <p>เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ภาระงานได้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ดังนั้น ผู้สอนถึงได้เลือกสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการใช้ Google classroom เพื่อช่วยเหลือผู้เรียนในการเสริมสร้างทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร</p>
<p>วัตถุประสงค์: เพื่อพัฒนาทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี</p>	<p>(ไม่มีการปรับปรุง)</p> <p>ผู้เชี่ยวชาญเสนอว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานและทฤษฎี สามารถใช้เป็นกรอบในการจัดการเรียนการสอนได้</p>
<p>กระบวนการจัดการเรียนรู้:</p> <p>ขั้นที่ 1 ชั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน เพื่อเกิดความเชื่อมโยงความรู้เดิมในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Objectives)</p>	<p>ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะว่าให้แก้ไขชื่อภาษาอังกฤษ เพื่อให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในชั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน L = List Objectives เปลี่ยนเป็น L = Listing Task Objectives</p>
<p>ขั้นที่ 2 ชั้นปฏิบัติภาระงาน โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือขณะผู้เรียนมีการวิเคราะห์งานวางแผนปฏิบัติงาน และแก้ปัญหา</p>	

ตาราง 3 (ต่อ)

รูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model	
ร่างรูปแบบการสอน LOVE Model	การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม
ในการปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and Assisting Students During the Task)	
<p>ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน โดยผู้เรียนจะนำเสนอสิ่งที่ได้เรียนรู้ขณะปฏิบัติภาระงานในเพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับความรู้ ประเมินชิ้นงาน โดยผู้เรียนและผู้สอนมีหน้าที่ให้ผลสะท้อนกลับเกี่ยวกับภาระงาน (V = Verifying Student Comprehension)</p>	<p>ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะว่าควรใช้แอปพลิเคชัน Text-to-speech เพื่อช่วยให้ผู้เรียนออกเสียงภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น</p> <p>แก้ไขเพิ่มเติม: ผู้สอนนำแอปพลิเคชัน Text-to-speech มาใช้ร่วมในขั้นตอนนี้</p> <p>ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะว่าในขั้นตอนนี้ควรเพิ่มการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจาเป็นรายบุคคล เพื่อให้ผู้เรียนจะได้ทราบถึงข้อผิดพลาด และสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้อย่างตรงประเด็น</p> <p>แก้ไขเพิ่มเติม: ผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจาแก่ผู้เรียนเป็นรายบุคคล เพื่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร</p>
<p>ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน โดยผู้เรียนจะถูกประเมินชิ้นงานจาก ผู้สอน อาจารย์ชาวต่างชาติ และพนักงานโรงแรมผู้มีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติภาระงาน (E = Evaluating Final Student Output)</p>	<p>ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะให้เพิ่มการประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียนโดยอาจารย์ชาวต่างชาติ เพื่อให้การประเมินครอบคลุมมากยิ่งขึ้น</p> <p>แก้ไขเพิ่มเติม: เพิ่มจำนวนผู้ประเมินจาก 2 ท่านคือ ผู้สอนและพนักงานโรงแรมผู้มีประสบการณ์ตรง เป็น 3 ท่านคือ ผู้สอน พนักงานโรงแรมผู้มีประสบการณ์ตรง และอาจารย์ชาวต่างชาติ ซึ่งมีประสบการณ์สอนผู้เรียนไทยมาแล้วไม่ต่ำกว่า 8 ปี</p>

จากผลการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model โดยผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ได้รูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model เพื่อนำมาพัฒนาในขั้นต่อไป

ประเด็นที่ 1.2 การออกแบบแผนการสอน และการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification)

ในขั้นตอนการออกแบบแผนการสอน และการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) ผู้วิจัยได้นำผลการจากการสังเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 1 และข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ผ่านมาเป็นแนวทางในการออกแบบ แบ่งออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่ กำหนดรายละเอียดบทเรียนทั้งหมดภายในรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model การออกแบบแผนการสอน และการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) มีรายละเอียด ดังนี้

1. กำหนดรายละเอียดบทเรียนทั้งหมดภายในรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางการออกแบบแผนการสอน และการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) แล้วจึงออกแบบบทเรียน ที่มีเนื้อหาจำนวน 6 หน่วยการเรียนรู้ โดยศึกษาเนื้อหาจากเอกสารประกอบการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม English for the Hotel and Catering Industry 1, Be My Guest, Hotel & Hospitality English, Make Your Mark in the Hotel Industry, Hotel and Resort English, Oxford English for Careers Tourism, English for Tourism, ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม และวิดีโอที่สอนภาษาอังกฤษที่เผยแพร่บนยูทูป (YouTube) เพื่อนำสื่อเหล่านี้มาประกอบการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 โดยมีการคัดเลือกหัวข้อ ดังต่อไปนี้

บทที่ 1 การติดต่อทางโทรศัพท์ (Answering/handling phone calls)

บทที่ 2 การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Welcoming guests and checking in at the hotel)

บทที่ 3 การบอกทิศทาง (Asking for and giving directions)

บทที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities)

บทที่ 5 การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with guests' complaints)

บทที่ 6 การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the hotel)

2. การออกแบบแผนการสอน ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลในระยะเวลาที่ 1 มาจัดทำแผนการสอน ซึ่งประกอบไปด้วยแผนการสอนจำนวน 6 หน่วยการเรียนรู้ ซึ่งในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ของเนื้อหาประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)

- ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะบอกจุดประสงค์ของแต่ละบทเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ก่อนเข้าชั้นเรียนหนึ่งสัปดาห์ทุกครั้ง เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจจุดประสงค์และมีการเตรียมพร้อมกับบทเรียนในแต่ละครั้งผ่านห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom)

- ขั้นกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนเพื่อเกิดความเชื่อมโยงในการสร้างความรู้ใหม่ โดยผู้สอนจะโพสคำถามและนำเสนอบทสนทนาในรูปแบบต่าง ๆ จากยูทูป (YouTube) เพื่อกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) เช่นเดียวกัน ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะได้มีการเรียนรู้การใช้ภาษาผ่านตัวอย่างบทสนทนา

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)

- ผู้เรียนจะได้รับมอบหมายภาระงาน ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะได้มีการพูดคุยกับคู่ของตนเองหรือสมาชิกภายในกลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือเท่าที่จำเป็น ขณะผู้เรียนมีการวิเคราะห์งาน วางแผนปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาในการปฏิบัติภาระงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้สอน

ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension)

- ผู้เรียนจะนำความรู้เดิมและความรู้ใหม่ที่ได้เรียนรู้มาปฏิบัติภาระงาน โดยในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนมีการใช้แอปพรีเคชั่น (Text to Speech) ซึ่งเป็นแอปพรีเคชั่นที่ช่วยอ่านข้อความที่ผู้เรียนต้องการจะออกเสียงในภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นแอปพรีเคชั่นที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถออกเสียงภาษา

ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ซึ่งต่อจากขั้นตอนนี้ผู้เรียนจะนำเสนอภาระงานที่ได้รับมอบหมายหน้าชั้นเรียน เพื่อให้เพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับความรู้ต่อชิ้นงาน

- ขั้นประเมินชิ้นงาน โดยผู้เรียนจะนำเสนอชิ้นงานหน้าชั้นเรียน ผู้สอนและผู้ร่วมชั้นมีหน้าที่เรียนรู้ทั้งสิ่งที่ถูกต้องและไม่ถูกต้องของผู้ร่วมชั้น และสุดท้ายผู้สอนให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) กลับที่จำเป็นเกี่ยวกับภาระงานของผู้เรียนแต่ละคน

- ขั้นเน้นรูปแบบทางภาษา ผู้สอนได้สรุปโครงสร้างทางไวยากรณ์จากชิ้นงานของเพื่อนร่วมชั้นเรียนเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และวิเคราะห์ โครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสต์แบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ในสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) จากนั้น ผู้สอนจะตรวจงานและแก้ไขงานของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์และส่งกลับผู้เรียนรายบุคคล

ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output)

- ผู้สอนจะนำเสนอข้อผิดพลาดของผู้เรียนโดยรวม และนำเสนอข้อแนะนำที่จำเป็นเพื่อให้ผู้เรียนได้นำคำแนะนำไปแก้ไขภาระงานในงานต่อไป

- ผู้เรียนจะนำความรู้ คำแนะนำทั้งหมดจากการปฏิบัติภาระงานในห้องเรียนได้ปรับใช้กับภาระงานชิ้นสุดท้ายที่จะต้องทำอีกครั้ง และโพสต์ภาระงานภายนอกห้องเรียนในสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะถูกประเมินชิ้นงานสุดท้ายจากผู้สอน อาจารย์ชาวต่างชาติ และพนักงานโรงแรมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติภาระงาน

3. จากการประมวลผลการวิเคราะห์เนื้อหา ได้นำข้อมูลมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การจัดการเรียนรู้ การจัดหัวข้อหมวดหมู่ของเนื้อหาเพื่อกำหนดบทเรียน การเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนเน้นรูปแบบภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อนำมาใช้ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ได้กำหนดไว้ การกำหนดวิธีการประเมินผลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื้อหา และกิจกรรมการเรียนการสอน และประเมินผลการเรียนรู้ของทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษ แบบเน้นภาระงาน สรุปได้ดังตารางกำหนดเนื้อหาบทเรียน (Content Specification) ดังต่อไปนี้

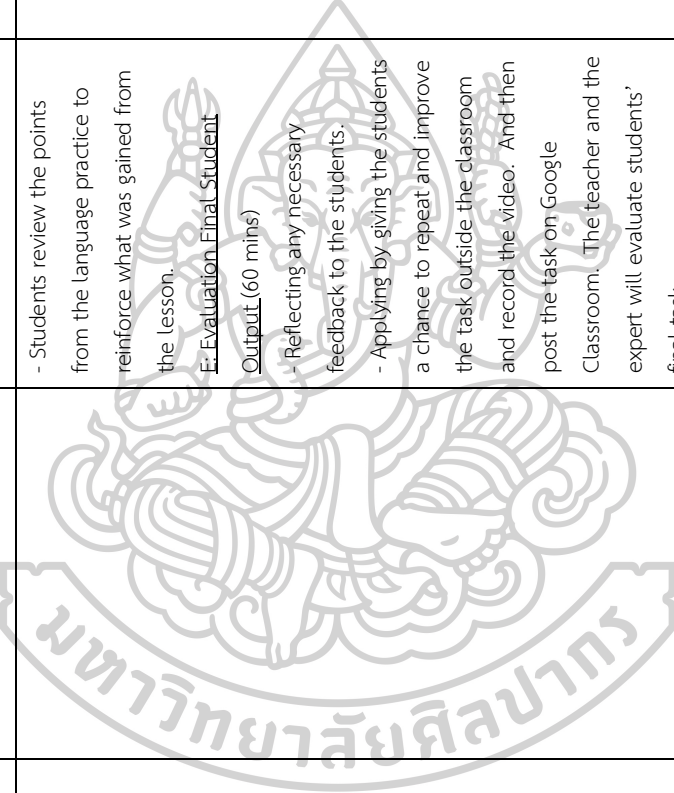
ตารางที่ 4 ตารางกำหนดเนื้อหาบทเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับสื่อสิ่งพิมพ์ออนไลน์ โดยการใช้ LOVE Model

Unit 1/Task 1	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
Answering/handling Phone Call	<ul style="list-style-type: none"> Students will be able to identify the meanings of words, phrases, and expressions for answering/handling phone calls. Students will be able to choose the words, phrases, and expressions to fit the different contexts of answering/handling phone calls. 	<p>Brainstorming</p> <ul style="list-style-type: none"> Discuss different dialogues which contain both appropriate expressions and inappropriate expressions. List appropriate expressions and inappropriate expression in the column provided. <p>Sequencing (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> Rearrange the dialogue into the correct order. <p>Information-gap task (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> Exchanging the information between student A and student B. 	<ul style="list-style-type: none"> Listing task objectives for pre-task (Google Classroom) (90 mins) To introduce class the objectives of the task via Google Classroom one week before the class begins. The teacher also presents some questions about answering/handling phone calls to activate students' prior knowledge and example dialogue to show students in order to gain more understanding about the topic in the classroom. Teacher facilitates the students doing the different pre-task activities. 	<p>Function</p> <ul style="list-style-type: none"> Greeting Offering help Giving information Showing alternatives 	<p>1. Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Different situations dialogues <p>2. Condition</p> <ul style="list-style-type: none"> Whole class brainstorming the idea following the dialogues <p>3. Process:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluate the information and create the dialogue. <p>4. Outcomes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Role play 	<ul style="list-style-type: none"> Teacher's evaluation form Expert's evaluation form Native speaker's evaluation form

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 1/Task 1	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
		<p>Creative task (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Create the dialogue based on the information from the previous activity. - Role-play (Pair work) - Review the language practice. (Individual work) 	<p>Q = Observing and assisting during the Task (60 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students discuss the given information. - Students prepare for the task. <p>V: Verify Student Comprehension (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students prepare for the task while the teacher can provide the necessary help. - Students use Text to speech to help them practice of speaking. - Students perform the task in front of the class - Provide some errors to raise students' awareness about the target language to be useful for the whole class. 			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 1/Task 1	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
			<ul style="list-style-type: none"> - Students review the points from the language practice to reinforce what was gained from the lesson. E: Evaluation Final Student Output (60 mins) - Reflecting any necessary feedback to the students. - Applying by giving the students a chance to repeat and improve the task outside the classroom and record the video. And then post the task on Google Classroom. The teacher and the expert will evaluate students' final task. (Google Classroom) 			

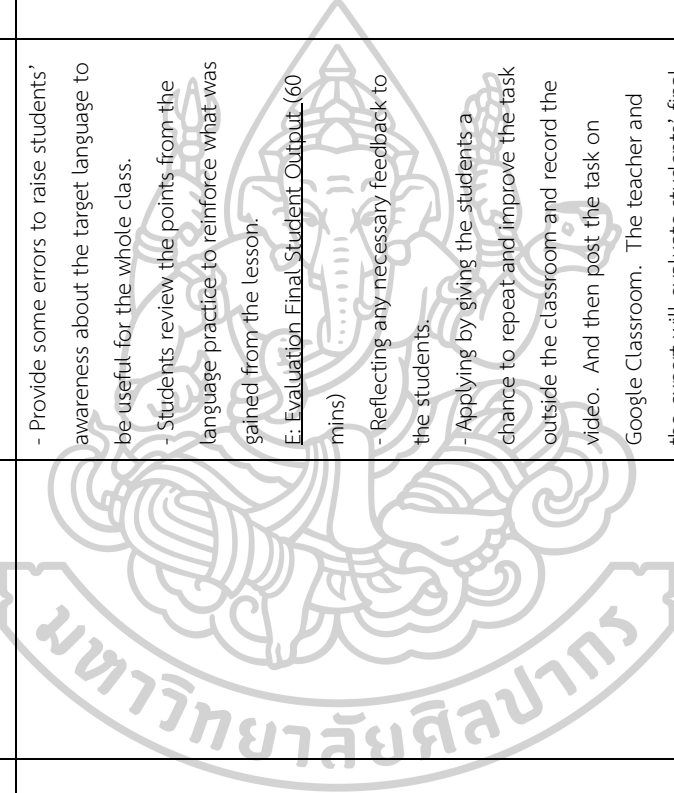
ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 2/Task 2	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
Welcoming and checking in at the hotel	<ul style="list-style-type: none"> Students will be able to identify the meaning of words, phrases, and expressions for welcoming and checking in at the hotel. Students will be able to choose the correct words, phrases, and expressions for welcoming and checking in at the hotel. 	<p>Listing (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> Listen to the dialogue and list statements from the dialogue was said by which speaker, the receptionist or the guest. Complete the guest registration card by using the information from the dialogue. <p>Sequencing (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> Rearrange the dialogue into the correct order. <p>Brainstorming (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> List as many different expressions as you can related to the topic provided. 	<p>L. Listing task objectives for pre-task (Google Classroom) (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> To introduce class the objectives of the task via Google Classroom one week before the class begins. The teacher also presents some questions about welcoming and checking in at the hotel to activate students' prior knowledge and example dialogue to show students in order to gain more understanding about the topic in the classroom. Teacher facilitates the students doing the different pre-task activities. 	<p>Function</p> <ul style="list-style-type: none"> Greeting Offering help Checking in at the hotel Giving more information about the hotel. 	<p>1. Input: - CD audio</p> <p>2. Condition - Work in pair to discuss</p> <p>3. Process: - Evaluate the information and create the dialogue</p> <p>4. Outcomes: - Role-play</p>	<ol style="list-style-type: none"> Teacher's evaluation form Expert's evaluation form Native speaker's evaluation form

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 2/Task 2	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
		<p>Creative task (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Create the dialogue based on the information from the previous activity. - Role-play (Pair work) - Review the language practice. (Individual work) 	<p>Q = Observing and assisting during the Task (60 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students discuss the given information. - Students prepare for the task. <p>V: Verify Student Comprehension (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students prepare for the task while the teacher can provide the necessary help. - Students use Text to speech to help them practice of speaking. - Students perform the task in front of the class - Students perform the task in front of the class - Provide some errors to raise students' awareness about the target language to be useful for the whole class. 			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 2/Task 2	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
			<ul style="list-style-type: none"> - Provide some errors to raise students' awareness about the target language to be useful for the whole class. - Students review the points from the language practice to reinforce what was gained from the lesson. <p>E: Evaluation Final Student Output (60 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reflecting any necessary feedback to the students. - Applying by giving the students a chance to repeat and improve the task outside the classroom and record the video. And then post the task on Google Classroom. The teacher and the expert will evaluate students' final task. <p>(Google Classroom)</p>			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 3/Task 3	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
Asking for and giving directions	<ul style="list-style-type: none"> - Students will be able to identify the meaning of words, phrases, and expressions for asking for and giving directions. - Students will be able to choose the correct words, phrases, and expressions for asking for and giving directions. 	<p>Listing (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listen to the dialogue and complete the missing words in the blank. <p>Jigsaw task (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Student A has the map. And student B has the directions. Student A follows the directions until he/she has arrived at the destination. <p>Listing (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listen to the dialogue and list where the guest wants to go at the hotel. 	<p><u>L</u>: Listing task objectives for pre-task (Google Classroom) (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - To introduce class the objectives of the task via Google Classroom one week before the class begins. - The teacher also presents some questions about asking for and giving directions to activate students' prior knowledge and example dialogue to show students in order to gain more understanding about the topic in the classroom. - Teacher facilitates the students doing the different pre-task activities. <p><u>O</u> = <u>Observing and assisting during the Task</u> (60 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students discuss the given information. - Students prepare for the task. 	<p>Function</p> <ul style="list-style-type: none"> - Greeting - Asking for directions - Giving directions 	<p>1. Input: - A map</p> <p>2. Condition: - Work in pairs and communicate to get the information</p> <p>3. Process: - Evaluate the information and create the dialogue</p> <p>4. Outcomes: Role-play</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teacher's evaluation form 2. Expert's evaluation form 3. Native speaker's evaluation form

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 3/Task 3	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
		<p>Brainstorming (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discuss three situations and list useful expressions into the column provided. <p>Creative task (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Create the dialogue based on the information from the previous activity. - Role-play (Pair work) - Review the language practice. (Individual work) 	<p>V: Verify Student Comprehension (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students prepare for the task while the teacher can provide the necessary help. - Students use Text to speech to help them practice of speaking. - Students perform the task in front of the class - Students perform the task in front of the class - Provide some errors to raise students' awareness about the target language to be useful for the whole class. - Students review the points from the language practice to reinforce what was gained from the lesson. 			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 3/Task 3	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
			<p>E.: Evaluation Final Student Output (60 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reflecting any necessary feedback to the students. - Applying by giving the students a chance to repeat and improve the task outside the classroom and record the video. And then post the task on Google Classroom. The teacher and the expert will evaluate students' final task. (Google Classroom) 			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 4/Task 4	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
Hotel facilities and room amenities	<ul style="list-style-type: none"> Students will be able to identify the meaning of words, phrases, and expressions used to ask for and give information about hotel facilities and amenities to the guest hotel. Students will be able to choose the correct words, phrases, and expressions to ask and respond to the hotel facilities and amenities to the hotel guest. 	<p>Exchanging the information (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> Exchange the pictures and words to complete the activity <p>Listing (Individual work)</p> <ul style="list-style-type: none"> Listen to the video clip and list mentioned hotel facilities. <p>Brainstorming (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> Discuss five different services a hotel can offer and input them into the chart provided. 	<p>L: <u>Listing task objectives for pre-task</u> (Google Classroom) (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> To introduce class the objectives of the task via Google Classroom one week before the class begins. The teacher also presents some questions about asking for and giving directions to activate students' prior knowledge and example dialogue to show students in order to gain more understanding about the topic in the classroom. Teacher facilitates the students doing the different pre-task activities. 	<p>Function</p> <ul style="list-style-type: none"> Greeting Asking for hotel facilities and room amenities information Giving for hotel facilities and room amenities information 	<p>1. Input:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pictures of hotel facilities and amenities <p>2. Condition:</p> <ul style="list-style-type: none"> Work in pairs to exchange information <p>3. Process:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluate the information and create the dialogue <p>4. Outcomes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Role-play 	<p>1. Teacher's evaluation form</p> <p>2. Expert's evaluation form</p> <p>3. Native speaker's evaluation form</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 4/Task 4	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
		<p>Information gap (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Student A has the hotel information. Student B wants to know the hotel facilities information. Then they have to exchange the information. <p>Creative task (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Create the dialogue based on the information from the previous activity. - Role-play <p>(Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Review the language practice. <p>(Individual work)</p>	<p>Q = Observing and assisting during the Task (60 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students discuss the given information. - Students prepare for the task. <p>V: Verify Student Comprehension (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students prepare for the task while the teacher can provide the necessary help. - Students use Text to speech to help them practice of speaking. - Students perform the task in front of the class - Students perform the task in front of the class - Provide some errors to raise students' awareness about the target language to be useful for the whole class. 			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 4/Task 4	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
			<p>- Students review the points from the language practice to reinforce what was gained from the lesson.</p> <p>E.:Evaluation Final Student Output (60 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reflecting any necessary feedback to the students. - Applying by giving the students a chance to repeat and improve the task outside the classroom and record the video. And then post the task on Google Classroom. <p>The teacher and the expert will evaluate students' final task. (Google Classroom)</p>			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 5/Task 5	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
Dealing with guests' complaints	<ul style="list-style-type: none"> Students will be able to identify the meaning of words, phrases, and expressions for dealing with guests' complaints. Students will be able to choose the correct words, phrases, and expressions for dealing to help guest's complaints. 	<p>Listing (Individual work)</p> <ul style="list-style-type: none"> Listen to the video clip and list mentioned words, phrases, and expression you have heard. <p>Exchanging information (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> Swap position to rearrange the sentences. <p>Brainstorming (Group work)</p> <ul style="list-style-type: none"> Solve the four different problem situations step by step. - Vote for the best problem-solving solution among the group members. 	<p>1. Listing task objectives for pre-task (Google Classroom) (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> To introduce class the objectives of the task via Google Classroom one week before the class begins. The teacher also presents some questions about asking for and giving directions to activate students' prior knowledge and example dialogue to show students in order to gain more understanding about the topic in the classroom. Teacher facilitates the students doing the different pre-task activities. 	<p>Function</p> <ul style="list-style-type: none"> Greeting Offering help Giving for information Showing alternatives Finding the solutions 	<p>1. Input: - YouTube</p> <p>2. Condition: - Work in pairs to list the words, phrases, and expressions</p> <p>3. Process: - Evaluate the information and create the dialogue</p> <p>4. Outcomes: Role-play</p>	<p>1. Teacher's evaluation form</p> <p>2. Expert's evaluation form</p> <p>3. Native speaker's evaluation form</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 5/Task 5	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
		<p>Creative task (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Create the dialogue based on the information from the previous activity. - Role-play (Pair work) - Review the language practice. (Individual work) 	<p>Q = Observing and assisting during the Task (60 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students discuss the given information. - Students prepare for the task. <p>V: Verify Student Comprehension (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students prepare for the task while the teacher can provide the necessary help. - Students use Text to speech to help them practice of speaking. - Students perform the task in front of the class - Students perform the task in front of the class - Provide some errors to raise students' awareness about the target language to be useful for the whole class 			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 5/Task 5	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
			<p>- Students review the points from the language practice to reinforce what was gained from the lesson.</p> <p>E.:Evaluation Final Student Output (60 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reflecting any necessary feedback to the students. - Applying by giving the students a chance to repeat and improve the task outside the classroom and record the video. And then post the task on Google Classroom. <p>The teacher and the expert will evaluate students' final task. (Google Classroom)</p>			

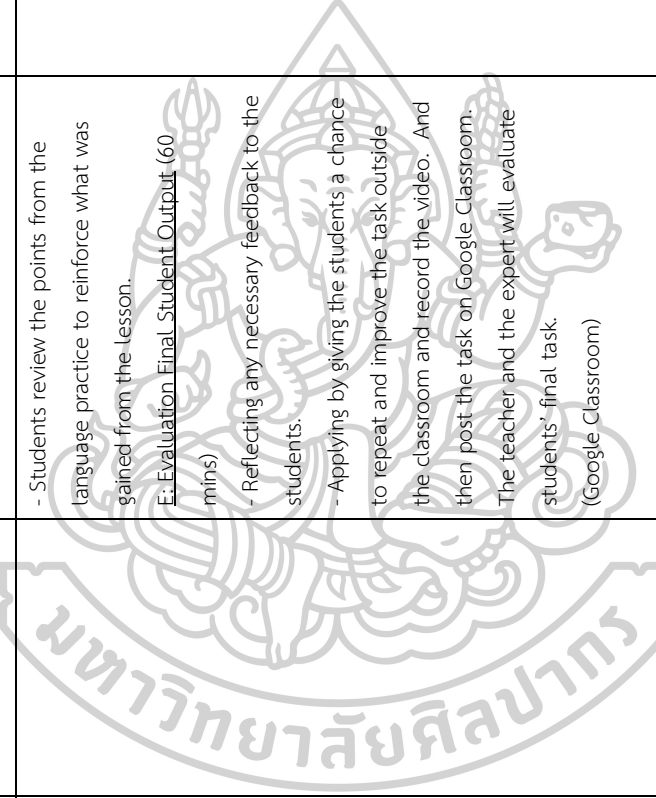
ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 6/Task 6	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
Checking out and pay the bill	<ul style="list-style-type: none"> - Students will be able to identify the meaning of words, phrases, and expressions to check out and pay the bill at the hotel. - Students will be able to choose the correct words, phrases, and expressions to check out and pay a bill at the hotel. 	<p>Matching (Individual work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listen to the CD audio and match column A and B to make complete sentences. <p>Listing (individual work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listen to the CD audio and list words/phrases to the column provided. <p>Sequencing (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listen to the CD audio and rearrange the dialogue in the correct order. 	<p>1. Listing task objectives for pre-task (Google Classroom) (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - To introduce class the objectives of the task via Google Classroom one week before the class begins. - The teacher also presents some questions about asking for and giving directions to activate students' prior knowledge and example dialogue to show students in order to gain more understanding about the topic in the classroom. - Teacher facilitates the students doing the different pre-task activities. 	<p>Function</p> <ul style="list-style-type: none"> - Greeting - Checking out - Asking the form of payment - Asking details - Paying the bill 	<p>1. Input: - CD audio</p> <p>2. Condition: - Work individually to get and circle the checking out and paying the bills information</p> <p>3. Process: - Evaluate the information and create the dialogue</p> <p>4. Outcomes: Role-play</p>	<p>1. Teacher's evaluation form</p> <p>2. Expert's evaluation form</p> <p>3. Native speaker's evaluation form</p>

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 6/Task 6	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
		<p>Classifying (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listen to the CD audio and list the statements they have heard from the dialogue in the correct categories. - Then rearrange the sentences into the correct order. <p>Creative task (Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Create the dialogue based on the information from the previous activity. - Role-play <p>(Pair work)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Review the language practice. <p>(Individual work)</p>	<p>Q = Observing and assisting during the Task (60 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students discuss the given information. - Students prepare for the task. <p>V: Verify Student Comprehension (90 mins)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Students prepare for the task while the teacher can provide the necessary help. - Students use Text to speech to help them practice of speaking. - Students perform the task in front of the class - Students perform the task in front of the class. - Provide some errors to raise students' awareness about the target language to be useful for the whole class. 			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

Unit 6/Task 6	Objectives	Task-based Activities	Teaching Procedures	Language Content	Task Opinion	Evaluation
			<ul style="list-style-type: none"> - Students review the points from the language practice to reinforce what was gained from the lesson. E: Evaluation Final Student Output (60 mins) - Reflecting any necessary feedback to the students. - Applying by giving the students a chance to repeat and improve the task outside the classroom and record the video. And then post the task on Google Classroom. The teacher and the expert will evaluate students' final task. (Google Classroom) 			

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแผนการสอน และโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) ไปให้อาจารย์ชาวต่างชาติซึ่งมีประสบการณ์สอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ไม่ต่ำกว่า 7 ปี ตรวจสอบความถูกต้องของแผนการสอนฉบับสมบูรณ์ และให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษ ประเมินความเหมาะสม จากนั้น ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อมูลที่ได้รับ

ภายหลังการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางการออกแบบแผนการสอน และออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) ผู้วิจัยจำ กำหนดแนวทางการประเมินการออกแบบแผนการสอน และการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) สร้างเครื่องมือที่ใช้ประเมินการออกแบบแผนการสอน และการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่ 1) เครื่องมือที่ใช้ประเมินการออกแบบแผนการสอน และการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) และ 2) การตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินการออกแบบแผนการสอน และการออกแบบแผนโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) มีรายละเอียด ดังนี้

ชั้นที่ 1. เครื่องมือที่ใช้ประเมินการออกแบบแผนการสอน และการออกแบบแผนโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) และคู่มือการใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ได้แก่

1.1 แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนที่มีต่อการออกแบบแผนการสอน และการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา (Content Specification) ในรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนการสอน จำนวน 7 ด้าน รวม 19 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1.2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนที่มีต่อคู่มือการใช้รูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคม

ออนไลน์ (LOVE Model) เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา จำนวน 3 ด้าน รวม 8 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ประเมินการออกแบบแผนการสอน และการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา ดังต่อไปนี้ 1) การตอบแบบสอบถามกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน ประกอบไปด้วย ผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษ ซึ่งมีประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 2 ท่าน 2) ร่างข้อคำถามที่จะนำไปสร้างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา 3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน พร้อมคู่มือประกอบการตอบแบบสอบถามที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแผนการสอน มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วจึงสรุปและอภิปรายผล มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแผนการสอนและการออกแบบโครงสร้างของเนื้อหา ในรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 การกำหนดองค์ประกอบของแผน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

ด้านที่ 2 จุดประสงค์การเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53

ด้านที่ 3 เนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53

ด้านที่ 4 สื่อการสอน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

ด้านที่ 5 กิจกรรมการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

ด้านที่ 6 การวัดผลและประเมินผล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

ด้านที่ 7 เวลาที่ใช้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.26

2. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อคู่มือการใช้รูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LOVE Model) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 สาระสำคัญในคู่มือ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

ด้านที่ 2 รายละเอียดในคู่มือมีความชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้ที่ต้องนำรูปแบบการสอนนี้ไปใช้เข้าใจในองค์ประกอบต่าง ๆ ของรูปแบบการสอน ทราบถึงสิ่งที่ต้องศึกษา จัดเตรียมและใช้รูปแบบการสอนนี้ในการดำเนินการสอนอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายของรูปแบบการสอนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

ด้านที่ 3 แนวทางในการนำรูปแบบการสอนไปใช้มีความชัดเจนเพียงพอ สำหรับการนำรูปแบบการสอนไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้เรียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00

ขั้นที่ 2 การหาประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ขั้นตอนนี้ เป็นการนำรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LOVE Model) ที่ผ่านการหาประสิทธิภาพจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปทดลองใช้ในการหาประสิทธิภาพการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของรูปแบบ มีรายละเอียด ดังนี้

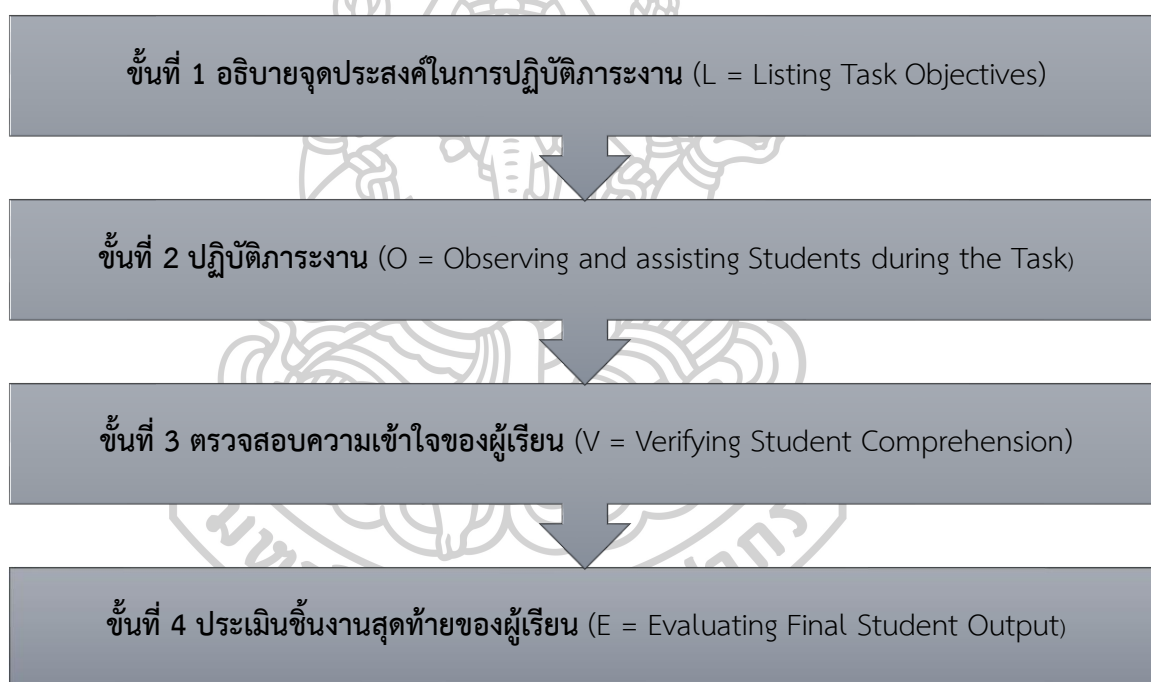
ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมเอกสารและสื่อประกอบการเรียนการสอน การเตรียมสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเตรียมวัสดุสนับสนุน และการเตรียมให้ผู้เรียนสมัครจีอีเมล (Gmail) ในการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมชั้นเรียนออนไลน์ (Google Classroom)

ขั้นตอนที่ 2 ทำความเข้าใจกับกลุ่มทดลองใช้ (Tryout) โดยการปฐมนิเทศ การทำความเข้าใจในการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google

Classroom) การนำเสนอการสอน การประเมินผลภาระงานสุดท้าย และเงื่อนไขอื่น ๆ ในการจัดการเรียนการสอน

ขั้นตอนที่ 3 การอธิบายและเสนอแนะรูปแบบการสอนที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนมีความคุ้นเคยกับรูปแบบการเรียนการสอนเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) เพราะเป็นรูปแบบการสอนที่ค่อนข้างใหม่สำหรับผู้เรียน

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการจัดการเรียนการสอน โดยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) โดยมีกระบวนการจัดการเรียนการสอนดังนี้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom)

ขั้นที่ 1 ขั้นตอนอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)

1.1 ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะบอกจุดประสงค์ของแต่ละบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) ก่อนเข้าชั้นเรียนหนึ่งสัปดาห์ทุกครั้ง เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจจุดประสงค์ และมีการเตรียมพร้อมกับบทเรียนในแต่ละครั้ง

1.2 ขั้นกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนเพื่อเกิดความเชื่อมโยงในการสร้างความรู้ใหม่และความสำคัญจากบทสนทนา ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสต์ตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 1 สัปดาห์ก่อนเข้าชั้นเรียนทุกครั้ง และเมื่อถึงชั่วโมงสอน ผู้สอนและผู้เรียนจะช่วยกันระดมความคิดจากคำถามที่ผู้สอนโพสต์ในห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) ต่อจากนั้น ผู้สอนจะมีการนำเสนอตัวอย่างการใช้ภาษาผ่านยูทูป (YouTube) เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้เดิมหรือเกิดความเชื่อมโยงในการสร้างความรู้ใหม่

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)

2.1 ผู้เรียนจะได้รับมอบหมายภาระงาน ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคู่ของตน หรือสมาชิกภายในกลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือ ในกรณีที่ผู้เรียนต้องการความช่วยเหลือ

2.2 ในขั้นตอนนี้ ขณะผู้เรียนมีการวิเคราะห์งาน วางแผนปฏิบัติงาน ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้สอนสอนจะยังคงคอยสังเกตและช่วยเหลือผู้เรียนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension)

3.1 ผู้เรียนจะนำความรู้เดิมและความรู้ใหม่ที่ได้เรียนรู้มาปฏิบัติภาระงาน โดยในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนมีการใช้แอปพรีเคชั่น (Text to Speech) ซึ่งเป็นแอปพรีเคชั่นที่ช่วยอ่านข้อความที่ผู้เรียนต้องการจะออกเสียงในภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นแอปพรีเคชั่นที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถออกเสียงภาษาภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ซึ่งต่อจากขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะนำเสนอภาระงานที่ได้รับมอบหมายหน้าชั้นเรียน เพื่อให้เพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับความรู้ในข้อผิดพลาดของตนเอง

3.2 ขั้นประเมินชิ้นงาน โดยผู้เรียนและผู้สอนมีหน้าที่ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ที่จำเป็นเกี่ยวกับภาระงานของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรับทราบสิ่งที่เป็นประโยชน์ หรือข้อผิดพลาดจากเพื่อนร่วมชั้นเรียน

3.3 **ชี้เน้นรูปแบบทางภาษา** ผู้เรียนได้เรียนรู้และวิเคราะห์โครงสร้างทางไวยากรณ์จากชิ้นงานของเพื่อนร่วมชั้นเรียน โดยผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำและนำเสนอรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสต์แบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ในสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) จากนั้น ผู้สอนจะตรวจงานและแก้ไขงานของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์และส่งกลับผู้เรียนรายบุคคล

ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output)

4.1 ผู้สอนจะนำเสนอข้อผิดพลาดของผู้เรียนโดยรวม และนำเสนอข้อแนะนำที่จำเป็น เพื่อให้ผู้เรียนได้นำคำแนะนำไปแก้ไขภาระงานในงานต่อไป

4.2 ผู้เรียนจะนำความรู้ คำแนะนำทั้งหมดจากการปฏิบัติภาระงานในห้องเรียนได้ปรับใช้กับภาระงานชิ้นสุดท้ายที่จะต้องทำอีกครั้งนอกห้องเรียน โดยผู้เรียนจะต้องปฏิบัติภาระงานอีกครั้งตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับ และผู้เรียนจะต้องอัปเดตวิดีโอและโพสต์ลงในห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะถูกประเมินชิ้นงานสุดท้ายจากผู้สอน อาจารย์ชาวต่างชาติ และพนักงานโรงแรมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติภาระงาน โดยมีเกณฑ์การประเมินตามที่กำหนดไว้



ปัญหาที่พบในการทดลองนำร่อง

Unit 1 Answering/handling Phone Calls

ผลจากการทดลองใช้กับกลุ่มทดลองใช้ (Try out)	แนวทางแก้ไขในการจัดการเรียนรู้
<p>- ผู้สอนให้ตัวอย่างบทสนทนาจำนวน 3 บทสนทนา ซึ่งมีทั้งบทสนทนาที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติต่อลูกค้า นักศึกษาเกิดความสับสนว่าผู้สอนต้องการให้สื่อถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม หรือภาษาที่ไม่เหมาะสมกันแน่</p>	<p>- ผู้สอนยังคงให้ตัวอย่างบทสนทนา 3 บทสนทนาเดิม แต่ปรับเป็นให้ผู้เรียนอภิปรายถึงภาษาที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมให้การสื่อสารกับลูกค้าเท่านั้น พร้อมทั้ง ผู้สอนได้ยกตัวอย่างใจแต่บทสนทนาให้ผู้เรียนดูว่าผู้สอนต้องการให้ผู้เรียนทำอะไร</p>
<p>- ในขณะที่ผู้สอนเดินสังเกตการณ์ขณะผู้เรียนปฏิบัติภาระงาน ผู้สอนเห็นว่า ได้ให้ผู้เรียน A และผู้เรียน B แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน แต่ผู้สอนรวมเอาประเภทของห้องพัก (Room type) และราคา (Room rate) ไปรวมไว้อยู่ในข้อเดียวกัน ทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสนว่าจะมีการถามตอบกันอย่างไร</p>	<p>- ผู้สอนได้แยกประเภทของห้องพัก (Room type) และราคา (Room rate) ออกจากกันเพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจง่ายขึ้น</p>
<p>- จำนวนในการสอน 4 ชั่วโมง ไม่เพียงพอเพื่อให้จบตามกระบวนการสอนใน 1 หน่วยการเรียนรู้ โดยผู้สอนใช้เวลาพักส่วนตัวสอนต่อเพื่อให้จบตาม Lesson plan</p>	<p>- ผู้สอนต้องปรับเพิ่มเวลาการสอนใน Lesson plan จาก 4 ชั่วโมง เป็น 5 ชั่วโมง เพื่อไม่ให้เกิดความรีบร้อนจนทำให้กระบวนการสอนเกิดความเสียหาย</p>

Unit 2 Welcoming and checking in at the hotel

ผลจากการทดลองใช้กับกลุ่มทดลองใช้ (Try out)	แนวทางแก้ไขในการจัดการเรียนรู้
<p>- ผู้สอนมีการเปิดวิดีโอจาก YouTube ในเรื่องการ Check-in ผู้เรียนดูในห้องเรียน และมีการให้ผู้เรียนเรียงบทรสนทนาจากในวิดีโอลงในตารางที่กำหนดว่าใครเป็นผู้พูดประโยคไหนอะไรบ้าง ซึ่งผู้เรียนใช้เวลาในการเขียนบทรสนทนาเป็นเวลานานมาก โดยกินเวลาเกือบ 40 นาทีกว่าจะเสร็จครบทุกกลุ่ม</p>	<p>- โดยผู้สอนโพสวิดีโอคลิปการ Check-in ของลูกค้าลงใน Google Classroom และมีกิจกรรมโดยเลือกประโยคจากบทรสนทนาออกมา 12 ประโยค โดยให้ผู้เรียนวิเคราะห์ว่าใครเป็นผู้พูดประโยคสนทนาในแต่ละประโยค</p>
<p>- ผู้สอนให้ผู้เรียนแต่งบทรสนทนา โดยในบทรสนทนาจะไม่มีบทพูดจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) ผู้เรียนจะต้องเป็นคนแต่งประโยคขึ้นมาเอง โดยอ้างอิงจาก cues ที่ให้มา เช่น</p> <p>Receptionist: (Say hello to guest in a friendly way)</p> <p>Guest: Hello, my name's Yang. I have a reservation for one night.</p> <p>โดยจากการสังเกตของผู้สอน ผู้เรียนจะนำประโยคเหล่านี้มาจากการแอบดูเพื่อนข้าง ๆ บ้าง หรือนำมาจากการแนะนำของผู้สอนบ้าง</p>	<p>- โดยผู้สอนให้ผู้เรียนระดมความคิด พร้อมทั้งค้นคว้าประโยคต่าง ๆ เพิ่มเติมจากผู้สอนแนะนำ ซึ่งผู้สอนเพิ่มตารางในแต่ละหัวข้อ เพื่อให้ผู้เรียนไม่ติดอยู่กับประโยคเดิม ๆ ค้นคว้าประโยคใหม่ ๆ ได้ ใช้ประโยคที่มีความหลากหลายมากขึ้นในการแต่งบทรสนทนา</p>

Unit 3 Asking for and giving directions

ผลจากการทดลองใช้กับกลุ่มทดลองใช้ (Try out)	แนวทางแก้ไขในการจัดการเรียนรู้
- ผู้เรียน A และผู้เรียน B มีข้อมูลที่ต่างกัน แต่จากการเดินสังเกตผู้เรียนในขณะที่ทำกิจกรรม ผู้เรียน B ที่มีข้อมูลเส้นทาง มีการพูดแบบไม่มีการหยุดหายใจอ่านทั้งประโยค โดยไม่คำนึงถึงผู้เรียน A จะเข้าใจหรือไม่	- ผู้สอนมีการ Model ตัวอย่างในการบอกทิศทางแต่ผู้เรียน พร้อมเน้นย้ำว่า หากผู้เรียน A ตามไม่ทันจะมีวิธีการขอ ให้ผู้เรียน B ทวนซ้ำว่าอย่างไร
- ผู้สอนได้ให้ 3 สถานการณ์ในการบอกทิศทาง ซึ่งในแต่ละสถานการณ์ ผู้เรียนจะต้องบอกจุดหมายปลายทางสถานการณ์ 2 ที่ ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสนเป็นอย่างมาก เพราะไม่รู้จะตั้งคำถาม 2 สถานการณ์ในคราวเดียวกัน หรือความแต่งประโยคคำถามแยกกัน	- จึงมีการปรับให้ในแต่ละสถานการณ์ เหลือ 1 จุดหมายปลายทางเท่านั้น เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และไม่สับสน

Unit 4 Hotel facilities and room amenities

ผลจากการทดลองใช้กับกลุ่มทดลองใช้ (Try out)	แนวทางแก้ไขในการจัดการเรียนรู้
<p>- ผู้สอนให้ผู้เรียนฟังยูทูปซึ่งเป็นบทสนทนาระหว่างพนักงานส่วนหน้าและแขกผู้เข้าพักที่มีการสอบถามเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม และผู้สอนให้ตารางเพื่อให้ผู้เรียนเขียนคำที่ตนได้ยินว่าคำใดคือสิ่งอำนวยความสะดวกที่พนักงานส่วนหน้าพูดหรือแขกผู้เข้าพักเป็นผู้พูด ผู้เรียนเกิดความสับสนเนื่องจากในบทสนทนา ทั้งพนักงานส่วนหน้าและแขกผู้เข้าพักได้พูดถึงสิ่งอำนวยความสะดวกเดียวกัน</p> <p>- ผู้สอนให้ผู้เรียนช่วยกันระดมความคิดสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น Eating and drinking โดยที่ผู้สอนไม่ได้ให้ตัวอย่างใด ๆ แก่ผู้เรียนเลย จึงทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสนว่าควรเขียนสิ่งใด</p>	<p>- ผู้สอนมีการปรับตารางให้ผู้เรียนเขียนเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตนได้ยินจากยูทูป โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่าผู้ใดเป็นผู้พูด พร้อมยกตัวอย่างให้ผู้เรียนด้วย</p> <p>- ผู้สอนมีการปรับตารางโดยยกตัวอย่างให้ผู้เรียนเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ</p>

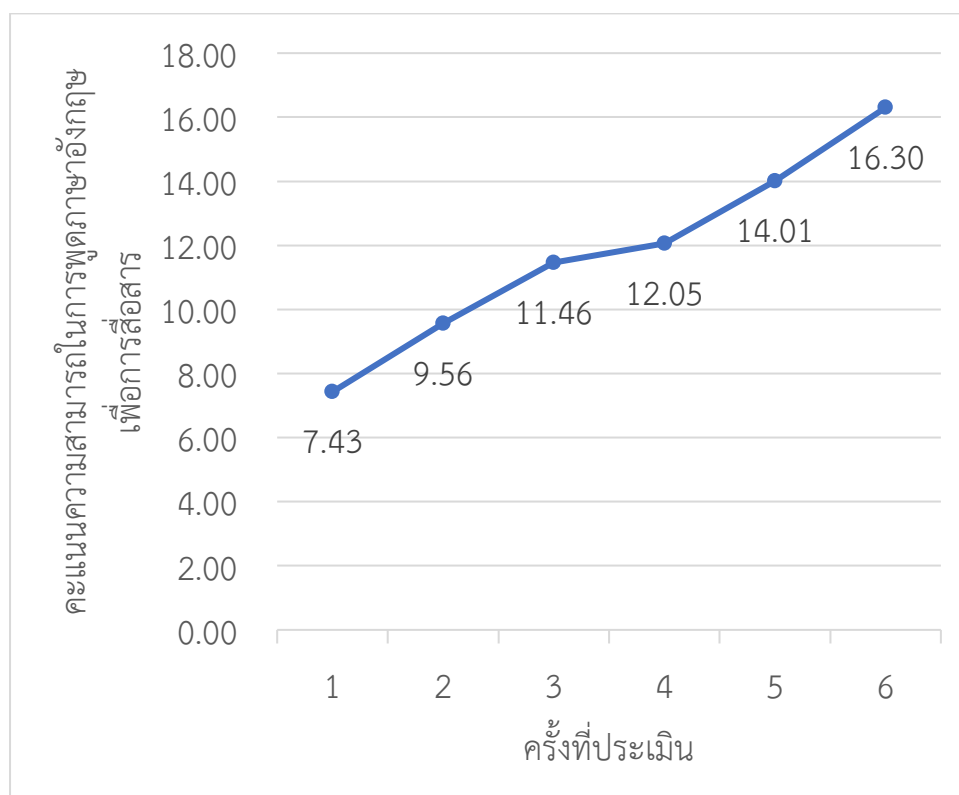
Unit 5 Dealing with guests' complaints

ผลจากการทดลองใช้กับกลุ่มทดลองใช้ (Try out)	แนวทางแก้ไขในการจัดการเรียนรู้
- เนื่องจากหน่วยการเรียนรู้ ผู้สอนได้ให้วิธีการลำดับขั้นตอนในการร้องเรียนเท่านั้น ทำให้ผู้เรียนมองไม่เห็นภาพว่าเมื่อมีการร้องเรียนขึ้น ผู้เรียนควรปฏิบัติตนอย่างไรในฐานะพนักงานส่วนหน้า	- ผู้สอนได้เพิ่มวิดีโอจากยูทูป (YouTube) ซึ่งเป็นตัวอย่างในการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในโรงแรมเพื่อให้ผู้เรียนได้เห็นภาพในการร้องเรียนชัดเจนยิ่งขึ้น
- เนื่องจากหน่วยการเรียนรู้ เป็นหน่วยการเรียนรู้ที่ค่อนข้างยากต่อการเข้าใจของผู้เรียนในการร้องเรียน พร้อมการแก้ปัญหาในฐานะพนักงานส่วนหน้า	- ผู้สอนได้อธิบายเพิ่มเติม พร้อมยกตัวอย่างให้การแก้ปัญหาให้แก่ผู้เรียนในฐานะพนักงานส่วนหน้าตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม

Unit 6 Checking out and paying the bill in the hotel

ผลจากการทดลองใช้กับกลุ่มทดลองใช้ (Try out)	แนวทางแก้ไขในการจัดการเรียนรู้
- ผู้เรียนจะเริ่มได้ฟังแผ่นเสียงที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนออกจากห้องพัก แต่เมื่อผู้สอนเริ่มตั้งคำถามในลำดับขั้นตอนในการลงทะเบียนออกจากห้องพักว่าพนักงานส่วนหน้าควรปฏิบัติตนอย่างไรบ้างกับแขกผู้เข้าพัก ซึ่งผู้เรียนไม่สามารถตอบได้หรือลำดับขั้นตอนไม่ค่อยถูกต้องเท่าที่ควร	- ผู้สอนได้เพิ่มกิจกรรมที่มีการลำดับขั้นตอนในการลงทะเบียนออกจากห้องพักให้ผู้เรียนได้เข้าใจมากขึ้น
- ผู้สอนได้เปิดแผ่นเสียงที่เป็นบทสนทนาระหว่างพนักงานส่วนหน้าและแขกผู้เข้าพักในเรื่องการลงทะเบียนออกจากห้องพักพร้อมการชำระเงิน 2 ครั้ง โดยมีการจัดเรียงบทสนทนาแบบไม่ตามลำดับที่ถูกต้อง และมีตารางให้ผู้เรียนแยกว่าผู้ใดเป็นคนพูดประโยคใด พร้อมเรียงบทสนทนาให้ถูกต้อง ผู้เรียนมีความสับสนอย่างมากเนื่องจากต้องทำหลายอย่างพร้อมกันใน 1 กิจกรรม	- ผู้สอนได้ปรับตารางให้ผู้เรียนได้แยกว่าผู้ใดเป็นผู้พูดในแต่ละประโยคตามบทสนทนาที่ผู้เรียนได้ยิน โดยผู้สอนตัดในส่วนของกริยาเรียงลำดับประโยคออกไป

ผลการหาคะแนนร้อยละของพัฒนาการทักษะการพูดภาษาอังกฤษของรูปแบบ (LOVE Model) กับกลุ่มทดลองใช้ (Tryout) รูปแบบ (LOVE Model)



ภาพที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของคะแนนพัฒนาการของนักศึกษาที่เรียนด้วยรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ (LOVE Model) ของกลุ่มทดลองใช้ (Tryout)

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า คะแนนเฉลี่ยจากการปฏิบัติภาระงานนอกห้องเรียนของกลุ่มทดลองใช้ (Tryout group) ของนักศึกษาทุกคน มีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นในทุกหน่วยการเรียนรู้ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 ($\bar{X} = 16.30$) หน่วยการเรียนรู้ ที่ 5 ($\bar{X} = 14.01$) หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ($\bar{X} = 12.05$) หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ($\bar{X} = 11.46$) หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ($\bar{X} = 9.56$) หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ($\bar{X} = 7.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ระดับพัฒนาการของคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคม

ออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) กลุ่มทดลองใช้ (Tryout) รูปแบบ (LOVE Model)

ครั้งที่ประเมิน	คะแนนประเมิน	ร้อยละของคะแนน พัฒนาการ	ระดับพัฒนาการ
1	7.43	-	-
2	9.56	16.95	พัฒนาการระดับต้น
3	11.46	32.06	พัฒนาการระดับกลาง
4	12.05	36.75	พัฒนาการระดับกลาง
5	14.01	54.89	พัฒนาการระดับสูง
6	16.30	70.56	พัฒนาการระดับสูง

จากตารางที่ 8 พบว่า รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) มีคะแนนเฉลี่ยการประเมินในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 อยู่ที่ 7.43 จนกระทั่งในการประเมินในหน่วยการเรียนรู้สุดท้าย ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด 16.30 คิดเป็นร้อยละ 70.56 และมีเกณฑ์ระดับพัฒนาการอยู่ในพัฒนาการระดับสูง และผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นในทุกหน่วยการเรียนรู้ของการเรียนการสอน มีเกณฑ์ระดับพัฒนาการอยู่ในพัฒนาการระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ตามลำดับ

ผลการทดลองถือว่ารูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LOVE Model) นี้ มีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Implement) การวิจัยในขั้นตอนทดลองใช้รูปแบบการสอน (Implement: I) ต่อไปได้

ขั้นที่ 3 การสร้างแบบสอบถามและการจัดทำคู่มือ

ในขั้นตอนนี้เป็นการสร้างแบบสอบถาม และการจัดทำคู่มือ เพื่อวัดประสิทธิภาพของรูปแบบ (LOVE Model) แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 3.1 การสร้างแบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นแบบปลายปิด แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน จำนวน 16 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษา ในชั้นต่าง ๆ จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2. การตรวจสอบแบบคุณภาพแบบประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

2.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว จึงส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

2.3 เมื่อเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล จึงนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามหลักทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วจึงสรุปและอภิปรายผล มีรายละเอียด ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏว่า แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78

ประเด็นที่ 3.2 การจัดทำคู่มือการใช้รูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LOVE Model)

ในชั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาคู่มือการใช้รูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

2. แนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

3. องค์ประกอบของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

3.1 หลักการ

3.2 วัตถุประสงค์

3.3 กระบวนการจัดการเรียนรู้

3.4 การวัดและประเมินผล

3.5 เงื่อนไขสำคัญในการนำรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ไปใช้

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการประเมินคู่มือการใช้รูปแบบการสอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ประเมินคู่มือการใช้รูปแบบการสอน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ประเมินคู่มือการใช้รูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อคู่มือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็นจำนวน 8 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ประเมินคู่มือการใช้รูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ดังต่อไปนี้ 1) การตอบแบบสอบถามกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน ประกอบไปด้วย ผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษ ซึ่งมีประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษมาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 2 ท่าน 2) ร่างข้อคำถามที่จะนำไปสร้างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา 3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน พร้อมคู่มือประกอบการตอบแบบสอบถามที่ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน

ผลการหาค่า IOC ของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 4 ท่าน ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ IOC ตั้งแต่ 0.50 เท่านั้น

ระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการสอน (Implementation: I)

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LOVE Model) ที่ผ่านการหาค่าประสิทธิภาพจากผู้เชี่ยวชาญ และผ่านการทดลองใช้ (Tryout) ในขั้นที่ผ่านมา ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Implement) เพื่อเป็นการหาประสิทธิภาพของรูปแบบ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเตรียมความพร้อม กับกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ซึ่งมีทั้งหมด 1 ห้อง จำนวน 52 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling Design) เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่าง และสาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่าง จากนักศึกษาสาขานี้ เนื่องจากนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นนักศึกษาต้องลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1

1. ผู้สอนชี้แจงวัตถุประสงค์ ตั้งคำถาม และโพสวิดีโอที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนกับกลุ่มตัวอย่าง ในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูด ล่วงหน้า 1 สัปดาห์ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้

2. ผู้สอนอธิบายถึงรูปแบบการเรียนการสอน การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ บทบาทผู้สอน บทบาทผู้เรียน แหล่งทรัพยากรสารสนเทศ การวัดและการประเมินผล เกณฑ์การให้คะแนน และระยะเวลาของการเรียน

ขั้นที่ 2 การดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการสอน

ดำเนินการจัดการเรียนการสอน โดยผู้วิจัยเป็นผู้สอน และมีการดำเนินการจัดการเรียนการสอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การจัดเตรียมเอกสารและสื่อประกอบการเรียนการสอน การเตรียมสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเตรียมวัสดุสนับสนุน และการเตรียมให้ผู้เรียนสมัครจีอีเมล (Gmail) ในการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมชั้นเรียนออนไลน์ (Google Classroom)

2. ทำความเข้าใจกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการปฐมนิเทศ การทำความเข้าใจในการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) การนำเสนอการสอน การประเมินผลภาระงานสุดท้าย และเงื่อนไขอื่น ๆ ในการจัดการเรียนการสอน

3. การอธิบายและเสนอแนะรูปแบบการสอนที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนมีความคุ้นเคยกับรูปแบบการเรียนการสอนเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) เพราะเป็นรูปแบบการสอนที่ค่อนข้างใหม่สำหรับผู้เรียน

4. การดำเนินการจัดการเรียนการสอน โดยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้ห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) ผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้สอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักเรียนศึกษาชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ซึ่งมีทั้งหมด 1 ห้อง จำนวน 52 คน เป็นเวลา 6 สัปดาห์ รวมทั้งหมด 30 ชั่วโมง มีการจัดการเรียนการสอน 6 หน่วยการเรียนรู้ หน่วยละ 1 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 5 ชม. แบ่งออกเป็น 2 ครั้ง ครั้งละ 2.5 ชั่วโมง โดยนำผลการประเมินไปวิเคราะห์ข้อมูลแบบอนุกรมเวลา (Time Series) เพื่อวิเคราะห์ เปรียบเทียบความสามารถของผู้เรียนในแต่ละช่วงเวลา ของการจัดการเรียนรู้ด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ซึ่งจะมีผู้ประเมินผลภาระงานของผู้เรียนทั้งหมด 3 คน ได้แก่ 1. ผู้วิจัย (ในฐานะผู้สอน) 2. อาจารย์ชาวต่างชาติ และ 3. ผู้ประกอบการด้านงานโรงแรมโดยตรง

ระยะที่ 4 ประเมินประสิทธิผลรูปแบบการสอน (Evaluation: E)

การดำเนินการวิจัยในระยะที่ 4 เป็นการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ LOVE Model ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเปรียบเทียบความสามารถของผู้เรียนในแต่ละช่วงเวลา โดยมีการวัดและประเมินผลของผู้เรียน 6 หัวข้อ ดังนี้

บทที่ 1 การติดต่อทางโทรศัพท์ (Answering/handling with phone calls)

บทที่ 2 การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพัก (Welcoming guests and checking in at the hotel)

บทที่ 3 การบอกทิศทาง (Asking for and giving directions)

บทที่ 4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities)

บทที่ 5 การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with guests' complaints)

บทที่ 6 การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงิน (Checking out and paying a bill at the hotel)

ขั้นที่ 1 การวัดและประเมินผลตามรูปแบบการจัดกิจกรรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีการวัดและประเมินผลของผู้เรียน 3 ด้าน ได้แก่ ผู้สอน (ฐานะผู้วิจัย) อาจารย์ชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการด้านงานโรงแรม โดยมีการทดสอบการพูดทางตรง (Direct speaking test) โดยการทดสอบการแสดงบทบาทสมมติ เพื่อทดสอบความรู้ด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานโรงแรมในหัวข้อต่าง ๆ โดยแต่ละสถานการณ์ มีคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน แบ่งออกเป็นคนละ 20 คะแนน รวมทั้งหมดเป็น 60 คะแนน โดยนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย โดยมีการศึกษาการประเมินด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยนำมาประยุกต์ โดยก็มีเกณฑ์การให้คะแนนออกเป็น 4 ด้าน แต่ละด้าน มี 5 คะแนน และมีระดับคะแนนตามที่กำหนด โดยเมื่อได้คะแนนทั้งหมด จะนำมาหารเพื่อให้เหลือ 20 คะแนนต่อการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 1 สถานการณ์ ต่อ 1 หน่วยการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดการให้คะแนนการพูดทางตรง โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ คือ การทดสอบภาษาอังกฤษ Cambridge English Language Assessment (B1) เนื่องจากเกณฑ์กำหนดไว้ว่า ผู้เรียนควรมีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับ B1 สำหรับด้านธุรกิจเบื้องต้น โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินความสามารถในการพูด ไว้ 4 ด้าน ๆ ละ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 กำหนดเกณฑ์การประเมินความสามารถในการพูด ไว้ 4 ด้าน ๆ ละ 5 ระดับ

คะแนน รายการ	ไวยากรณ์ และคำศัพท์	การจัดการ ภาษาระดับ ข้อความ	การออกเสียง	การปฏิสัมพันธ์ใน การสื่อสาร
5	- ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ พื้นฐานถูกต้องตาม หลักการใช้ภาษา และ พยายามใช้โครงสร้าง ไวยากรณ์ที่ซับซ้อนขึ้น - ใช้คำศัพท์ สำนวนใน การแลกเปลี่ยน/แสดง ความคิดเห็นเหมาะสมกับ หัวข้อ	- พูดโต้ตอบ ขยาย ความคิด/ประเด็น ได้มีความลึกลับ บางครั้ง - เนื้อหาที่พูดมี ความเกี่ยวข้องกัน แต่ซับซ้อนบางส่วน - เชื่อมโยงคำศัพท์ ประโยค	- ออกเสียงคำศัพท์ และประโยคได้ ถูกต้องตาม หลักการออกเสียง - ออกเสียงเน้นหนัก ในคำ/ประโยค อย่างถูกต้อง - ออกเสียงสูง-ต่ำ ในประโยคได้อย่าง ถูกต้อง	- พูดด้วยน้ำเสียง เหมาะสม - พูดโต้ตอบ และ เจรจากับผู้ฟังอย่าง ต่อเนื่อง มีการ ช่วยเหลือเล็กน้อย
4	ใช้เกณฑ์ร่วมกันระดับที่ 3 และ 5			
3	- ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ พื้นฐานถูกต้องตาม หลักการใช้ภาษา - ใช้คำศัพท์ สำนวนได้ เหมาะกับหัวข้อ	- พูดโต้ตอบ ขยาย ความคิด/ประเด็น โดยใช้วลีสั้นๆ มี ความลึกลับ - เนื้อหาที่พูดมี ความเกี่ยวข้องกัน เป็นส่วนใหญ่ เนื้อหาไม่มีความ ซ้ำซ้อนบางครั้ง	- ออกเสียงคำศัพท์ และประโยคได้ ถูกต้องตาม หลักการออกเสียง เป็นส่วนใหญ่ มีการ ควบคุมการออก เสียงทั้งในระดับ เสียง และระดับคำ	- พูดด้วยน้ำเสียง เหมาะสม - พูดโต้ตอบได้ มี การกระตุ้นและการ ช่วยเหลืออย่างมาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

คะแนน รายการ	ไวยากรณ์ และคำศัพท์	การจัดการ ภาษาระดับ ข้อความ	การออกเสียง	การปฏิสัมพันธ์ใน การสื่อสาร
2	ใช้เกณฑ์ร่วมกันระดับที่ 1 และ 3			
1	- ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ พื้นฐานอย่างจำกัด - มีข้อจำกัดด้านคำศัพท์ และสำนวนในการพูด ตามหัวข้อที่กำหนด	- พูดโต้ตอบ ขยาย ความคิด/ประเด็น โดยใช้วลีสั้นๆ มี ความลังเลในการ พูดบ่อยครั้ง - พูดเนื้อหา/ ใจความซ้ำ หรือไม่ ตรงประเด็น	- ออกเสียงคำศัพท์ และประโยคได้ ถูกต้องตาม หลักการออกเสียง เป็นส่วนใหญ่ มี ข้อจำกัดด้านการ ออกเสียง	- พูดแลกเปลี่ยน ความคิดแบบง่ายๆ มีปัญหาในการพูด บ้าง - ต้องการการ กระตุ้นและความ ช่วยเหลือในการพูด
0	มีความสามารถต่ำกว่าเกณฑ์ระดับที่ 1			
คะแนน	5 4 3 2 1 0	5 4 3 2 1 0	5 4 3 2 1 0	5 4 3 2 1 0

ที่มา: *Assessing Speaking Performance – Level B 1 Cambridge English, 2016*

ขั้นที่ 2 การประเมินด้านรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้น
ภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยการให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึง
พอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน
ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ หลังการเรียนรูปแบบ (LOVE Model) ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด
แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน จำนวน 16 ข้อ

ระยะที่ 5 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ คะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) และคะแนนค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Deviation)

2. หาประสิทธิภาพของรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบ
เน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์หลังการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบ โดยใช้รูปแบบการ
ประเมินดังนี้ การประเมินสภาพจริง (Authentic assessment) การประเมินรอบด้าน (Triangular

assessment) การประเมินการใช้ภาษา (Language assessment) และการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback)

3. หาประสิทธิภาพการประเมินการพูดการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบ โดยใช้ค่าทีแบบ Dependent (t-test dependent sampling)

4. ประเมินผลด้านความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย

การพัฒนาแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545:100)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545:101)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

n แทน จำนวนนักศึกษา

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2545:103)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x แทน คะแนนนักศึกษาแต่ละคน

n แทน จำนวนนักศึกษา

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน

2. การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 การหาดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC (มงคล หวังสถิตย์วงศ์, 2545:60)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีค่าความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมระหว่างคะแนนความคิดเห็น
ของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์และแผนการสอน โดย หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อรูปแบบการสอน แผนการสอนและคู่มือการใช้รูปแบบ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า เหมาะสมมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า เหมาะสมใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า เหมาะสมปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า เหมาะสมน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า เหมาะสมน้อยที่สุด

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การหาประสิทธิภาพของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ดังนี้

3.1.1 การหาคะแนนพัฒนาการ โดยใช้สูตร (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552: 1566-267)

$$DS = \frac{(Y - X)}{F - X} \times 100$$

เมื่อ DS แทน คะแนนร้อยละของพัฒนาการของนักศึกษา

F แทน คะแนนเต็มของการประเมิน

X แทน คะแนนการประเมินครั้งแรก

3.1.2 เกณฑ์คะแนนพัฒนาการเทียบระดับพัฒนาการ ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552: 268)

คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์	ระดับพัฒนาการ
76 – 100	พัฒนาการระดับสูงมาก
51 – 75	พัฒนาการระดับสูง
26 – 50	พัฒนาการระดับกลาง
0 – 25	พัฒนาการระดับต้น

3.2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ พิจารณาความสอดคล้องของส่วนประกอบของข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสอน โดยนำแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน พิจารณาความสอดคล้อง โดย หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.79 แสดงว่าแบบสอบถามความพึงพอใจที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องและสามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสอน สร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 2 คือ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยส่วนที่ 1 ใช้เกณฑ์ ดังนี้ คือ

- 5 หมายถึง มีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือมีความพอใจมาก
- 4 หมายถึง มีความเห็นด้วย หรือมีความพึงพอใจ
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ หรือไม่สามารถตัดสินใจตอบได้
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย หรือไม่พอใจ
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก หรือไม่พอใจมาก

สำหรับเกณฑ์ในการแปลผลกำหนด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) เพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 โดยมีโดยมีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและสนับสนุนด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Embedded Design) (Creswell and Plano Clark, 2007: 67) และการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การวิจัย (Research: R1) ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis: A) ระยะที่ 2 การพัฒนา (Development: D1) ออกแบบและพัฒนารูปแบบการสอน (Design and Development: D&D) ระยะที่ 3 การวิจัย (Research: R2) ทดลองใช้รูปแบบการสอน (Implementation: I) ระยะที่ 4 การพัฒนา (Development: D2) ประเมินประสิทธิผลรูปแบบการสอน (Evaluation: E) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการสำรวจหัวข้อความต้องการในการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1

ตอนที่ 2 ผลของการพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษการโรงแรม 1 มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์

ตอนที่ 3 ผลพัฒนาการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ของนักศึกษา รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษในแต่ละหน่วยการเรียนรู้

ตอนที่ 4 ผลการสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 1 ผลการสำรวจหัวข้อความต้องการในการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1

การเสนอผลการสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดในงานโรงแรมเพื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหาในการออกแบบรูปแบบการเรียนรู้

ตารางที่ 7 ผลการสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดในงานโรงแรม ตอนที่ 1

สถานภาพทั่วไป		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
1. เพศ	ชาย	36	36
	หญิง	64	64
2. อายุ	ต่ำกว่า 20	0	0
	20 – 30 ปี	56	56
	31 – 40 ปี	30	30
	มากกว่า 40 ปี	14	14
3. การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	19
	ระดับปริญญาตรี	79	79
	มากกว่าปริญญาตรี	2	2
4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน	พนักงานระดับผู้จัดการแผนก	3	3
	พนักงานต้อนรับส่วนหน้า	97	97
5. ระยะเวลาในการทำงาน	1 – 5 ปี	56	56
	5 – 10 ปี	33	33
	มากกว่า 10 ปี	11	11

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี

ตารางที่ 8 ผลการสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการฟังและการพูดในงานโรงแรม ตอนที่ 2

พื้นฐานและข้อมูลในการเรียนภาษาอังกฤษของท่านซึ่งอาจมีผลต่อการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
1. ท่านคิดว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด	มากที่สุด	71	71
	มาก	23	23
	พอใช้	6	6
	น้อย	0	0
	น้อยที่สุด	0	0
2. ท่านมีความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	มากที่สุด	7	7
	มาก	48	48
	พอใช้	38	38
พื้นฐานและข้อมูลในการเรียนภาษาอังกฤษของท่านซึ่งอาจมีผลต่อการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. โดยปกติ ท่านใช้ทักษะด้านใดในการทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	น้อย	2	2
	น้อยที่สุด	5	5
	ทักษะการพูด	91	91
	ทักษะการฟัง	79	79
	ทักษะการอ่าน	49	49
4. ท่านใช้ภาษาอังกฤษบ่อยแค่ไหน	ไม่เคย	0	0
	1 – 3 วันต่อสัปดาห์	10	10
	4 – 6 วันต่อสัปดาห์	31	31
	7 วันต่อสัปดาห์	57	57
	อื่น ๆ	2	2
5. ท่านเคยสอบวัดระดับภาษาอังกฤษหรือไม่	ไม่เคย	54	54
	เคยสอบ TOEFL	0	0
	เคยสอบ TOEIC	44	44

ตาราง 8 (ต่อ)

พื้นฐานและข้อมูลในการเรียนภาษาอังกฤษของท่านซึ่งอาจมีผลต่อการทำงานที่ใช้ภาษาอังกฤษ		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
6. สถานประกอบการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานบ่อยแค่ไหน	ปีละ 1 ครั้ง	49	49
	ปีละ 2 ครั้ง	21	21
	ปีละ 3 ครั้งหรือมากกว่า	19	19
	ไม่เคย	11	11

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากที่สุด และส่วนใหญ่ความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานระดับมาก ในการทำงานใช้ทักษะการพูดเป็นส่วนใหญ่ ใช้ภาษาอังกฤษทุกวัน ส่วนมากเคยสอบ TOEIC และส่วนมากสถานประกอบการจัดอบรมการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่พนักงาน ปีละ 1 ครั้ง

ตารางที่ 9 ผลการสอบถามเกี่ยวกับหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดในงานโรงแรม ตอนที่ 3

รายการ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
การตอบ/ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์	4.72	0.45	มากที่สุด	2
การยืนยันการจองสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเองทางโทรศัพท์	3.40	1.21	พอใช้	72
การแนะนำเพื่อขายห้องพักให้กับกลุ่มแขกทั้งหมดที่เกี่ยวกับโรงแรม	3.88	1.14	มาก	54
การตอบกลับคำขอถามของแขกผู้เข้าพักทั้งหมดที่เกี่ยวกับโรงแรม	4.22	0.85	มาก	31
การดูแลประวัติการจองของแขกผู้เข้าพัก	3.93	1.24	มาก	50
การดูแลข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก	4.63	0.49	มากที่สุด	5
การยืนยันหมายเลขการจองของแขกผู้เข้าพัก	4.03	1.00	มาก	44
มีความเชี่ยวชาญด้านห้องพัก	3.75	0.99	มาก	62
สามารถบอกความต้องการของแขกผู้เข้าพัก	4.21	0.84	มาก	32

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
การยืนยันห้องพักกว้าง	4.35	0.73	มาก	22
การพยายามขายห้องชุดให้แก่แขกผู้เข้าพัก	3.84	0.94	มาก	56
การยืนยันสถานะภาพการจอง	4.39	0.87	มาก	20
การยกเลิกการจอง	3.59	0.95	มาก	66
การดูแลติดตามสัมภาระสูญหาย	3.49	1.29	พอใช้	70
การลงทะเบียนของแขกผู้เข้าพัก	4.70	0.56	มากที่สุด	3
การจองของแขกที่ไม่ได้มีการจองล่วงหน้า	3.81	0.94	มาก	59
การจองโรงแรม	3.98	0.95	มาก	45
การแนะนำแขกผู้เข้าพักเกี่ยวกับใบลงทะเบียน	4.51	0.72	มากที่สุด	13
การแจ้งวิธีการชำระเงิน	4.23	0.93	มาก	29
การอธิบายคูปอง/สิทธิพิเศษของสายการบิน/บริษัททัวร์	3.28	1.40	พอใช้	73
การกำหนดห้องพักให้กับแขกผู้เข้าพัก	4.07	1.08	มาก	41
การอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ให้กับแขกผู้เข้าพัก	4.60	0.70	มากที่สุด	8
การให้ความช่วยเหลือแขกในห้องพัก	4.44	0.69	มาก	16
การกล่าวขอบคุณแขกผู้เข้าพัก	4.58	0.68	มากที่สุด	9
แขกผู้เข้าพักที่กลับมาพักซ้ำ	4.35	0.73	มาก	23
การให้ข้อมูลประจำท้องถิ่น	4.61	0.76	มากที่สุด	7
แขกผู้เข้าพักจากการซื้อแพคเกจ	3.97	1.13	มาก	47
แขกผู้เข้าพักพิการ	3.20	1.19	พอใช้	77
แขกผู้เข้าพักที่พักร่วมกัน	3.58	1.15	มาก	67
การเปลี่ยนแปลงอัตรา	2.82	1.49	พอใช้	85
การขอเปลี่ยนแปลงห้องพัก	3.82	0.94	มาก	58
ข้อความของแขกผู้เข้าพัก	3.83	1.22	มาก	57
การโทรปลุก	3.90	1.15	มาก	52
แขกผู้เข้าพักที่ไม่ได้ลงทะเบียนเข้าพัก	3.10	1.58	พอใช้	80
พัสดุหรือจดหมายของแขกผู้เข้าพัก	3.22	1.38	พอใช้	75
ความปลอดภัยของตู้เซฟ	4.15	0.99	มาก	36

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	2.95	1.51	พอใช้	84
เช็คเงินสดของผู้เดินทาง	3.00	1.65	พอใช้	83
ใบแสดงความคิดเห็น	3.75	1.23	มาก	63
การลงทะเบียนออกจากโรงแรมล่าช้า	3.26	1.36	พอใช้	74
ห้องพักที่มีกำหนดจะลงทะเบียนออกและห้องพักที่มีการเปลี่ยนแปลงระยะเวลา	3.94	1.00	มาก	48
การตกหายแขกผู้เข้าพัก	4.44	0.78	มาก	15
มารยาทในการรับโทรศัพท์	4.21	0.95	มาก	33
การรับฝากข้อความ	3.58	1.14	มาก	68
การรักษาความลับของแขกผู้เข้าพัก	4.15	1.17	มาก	37
การใช้บริการตู้เซฟ	4.17	0.88	มาก	35
การปิดตู้เซฟ	4.26	0.80	มาก	28
การแนะนำ ค่าใช้จ่ายของแขกผู้เข้าพัก	4.31	0.86	มาก	24
การชำระเงินของแขกผู้เข้าพัก	4.69	0.46	มากที่สุด	4
การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	4.54	0.77	มากที่สุด	11
การชำระเงินโดยบุคคลที่ 3	3.94	0.92	มาก	49
การชำระเงินโดยเช็คเดินทาง	3.06	1.62	พอใช้	82
การลงทะเบียนออกจากโรงแรม	4.62	0.65	มากที่สุด	6
ระเบียบข้อมูลของแขกผู้เข้าพัก	4.31	0.87	มาก	25
การรับฝากเงินขณะทำการลงทะเบียนเข้าพัก	3.19	1.67	พอใช้	78
การขยายเวลาพักแรม	3.78	0.96	มาก	61
การลงทะเบียนออกจากโรงแรมโดยดึงข้อมูลเก่า	3.91	1.16	มาก	51
การคิดเงินเพิ่มสำหรับการลงทะเบียนออกล่าช้า	3.63	1.35	มาก	65
ต้อนรับแขกผู้เข้าพัก	4.86	0.35	มากที่สุด	1
ไปส่งลูกค้าชั้นพิเศษที่ห้องพัก	4.37	0.73	มาก	21
การดูแลการร้องเรียนและการสอบถามของแขกผู้เข้าพัก	4.57	0.61	มากที่สุด	10
การจัดเตรียมห้องประชุมสำหรับแขกผู้เข้าพักชั้นพิเศษ	4.04	0.95	มาก	42
การช่วยเหลือเพื่อยืนยันเที่ยวบินของแขกผู้เข้าพัก	3.22	1.51	พอใช้	76

ตาราง 9 (ต่อ)

รายการ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
การดำเนินการลงทะเบียนเข้าพักของแขกผู้เข้าพัก ชั้นพิเศษ	4.23	0.79	มาก	30
การลงทะเบียนเข้าพักร้านอาหารของแขกผู้เข้าพักชั้นพิเศษ	3.87	1.13	มาก	55
การลงทะเบียนเข้าพักโดยการดึงระบบข้อมูลเก่า	4.12	0.95	มาก	39
การดำเนินการลงทะเบียนออกจากห้องพักของแขก ผู้เข้าพักชั้นพิเศษ	4.21	0.95	มาก	34
การจัดการดูแลข้อความของแขกผู้เข้าพัก	4.04	1.06	มาก	43
การให้ความช่วยเหลือแขกผู้เข้าพักขณะเข้าและออก จากรถ	4.44	0.80	มาก	17
การให้ความช่วยเหลือแขกผู้เข้าพักในการจัดการ สัมภาระต่าง ๆ	3.98	1.22	มาก	46
การเรียกรถแท็กซี่เมื่อแขกผู้เข้าพักต้องการ	4.28	0.90	มาก	27
การดูแลสายโทรออกของแขกผู้เข้าพัก	3.79	1.13	มาก	60
การดูแลเกี่ยวกับข้อความเสียง	3.44	1.24	พอใช้	71
การร้องขอในการตามหาแขกผู้เข้าพัก	4.08	1.14	มาก	40
การบวกรวดดูแลการโทรฉุกเฉิน	3.90	1.20	มาก	53
การต้อนรับแขกผู้เข้าพักที่สนามบิน	4.15	1.14	มาก	38
การจัดสรรห้องพักสำหรับแขกผู้เข้าพัก	4.53	0.72	มากที่สุด	12
การนำส่งหรือเก็บกระเป๋าของแขกผู้เข้าพัก	4.49	0.72	มาก	14
การเก็บรักษากระเป๋าของแขกผู้เข้าพัก	4.44	0.61	มาก	18
การให้ความช่วยเหลือกับแขกผู้เข้าพักที่มีกระเป๋าถือ	4.31	0.83	มาก	26
การบริการจัดส่งพัสดุ	3.67	1.13	มาก	64
การตอบรับและการยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินของแขกผู้ เข้าพัก	2.68	1.50	พอใช้	86
การจัดเตรียมการจองร้านอาหารและรถรับส่งแขกผู้เข้าพัก	3.11	1.34	พอใช้	79
การชั่งน้ำหนักกระเป๋าเดินทาง	3.57	1.33	มาก	69
การประกาศเรียกแขกผู้เข้าพัก	3.08	1.55	พอใช้	81
มารยาทการใช้ภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐาน	4.42	0.97	มาก	19

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติงานจริงในส่วนของพนักงานส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 10 อันดับแรก ได้แก่ 1. ต้อนรับแขกผู้เข้าพัก ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.35) 2. การตอบ/ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.45) 3. การลงทะเบียนของแขกผู้เข้าพัก ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.56) 4. การชำระเงินของแขกผู้เข้าพัก ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) 5. การดูแลข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.49) 6. การลงทะเบียนออกจากโรงแรม ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.65) 7. การให้ข้อมูลประจำท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.76) 8. การอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ให้กับแขกผู้เข้าพัก ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.70) 9. การกล่าวขอบคุณแขกผู้เข้าพัก ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.68) และ 10. การดูแลการร้องเรียนและการสอบถามของแขกผู้เข้าพัก ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.61)

โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากตอนที่ 3 มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาเนื้อหาในการออกแบบรูปแบบการเรียนรู้ หลังจากได้หัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดจำนวน 10 หัวข้อแล้ว ผู้วิจัยได้นำหัวข้อที่พนักงานส่วนหน้ามีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานจริงมาจัดหมวดหมู่ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันและจัดลำดับการเข้าใช้งานในโรงแรมตามลำดับ ได้เป็นหัวข้อจำนวน 6 หัวข้อ ดังนี้ 1) การติดต่อทางโทรศัพท์ (Answering/handling phone calls) 2) การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Welcoming guest and checking in at the hotel) 3) การบอกทิศทาง (Asking for and giving directions) 4) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities) 5) การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with guests' complaints) 6) การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the hotel) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อสำรวจหัวข้อความต้องการในการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับพนักงานส่วนหน้า ของโรงแรม สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษการโรงแรม 1

ในขั้นตอนการพัฒนาหาประสิทธิภาพของรูปแบบการสอนครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ออกแบบพัฒนารูปแบบ ประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบ และการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการ ประเมินประสิทธิผลของรูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคม ออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษการ โรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

ขั้นตอนของรูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษการโรงแรม 1 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ประกอบด้วยการเรียนการสอน 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives) ใช้ เวลาในการสอน 90 นาที

1.1 ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะบอกจุดประสงค์ของแต่ละ บทเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) ก่อนเข้าชั้นเรียนหนึ่งสัปดาห์ทุกครั้ง เพื่อให้ ผู้เรียนเข้าใจจุดประสงค์ และมีการเตรียมพร้อมกับบทเรียนในแต่ละครั้ง

1.2 ขั้นกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนเพื่อเกิดความเชื่อมโยงในการสร้างความรู้ใหม่ และความสำคัญจากบทสนทนา ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสต์ตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียน และผู้สอนจะมีการนำเสนอตัวอย่างการใช้ภาษาผ่านยูทูป (YouTube) เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้เดิม หรือเกิดความเชื่อมโยงในการสร้างความรู้ใหม่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) 1 สัปดาห์ ก่อนเข้าชั้นเรียนทุกครั้ง และเมื่อถึงชั่วโมงสอน ผู้สอนและผู้เรียนจะช่วยกันระดมความคิดจากคำถาม และวิดีโอที่ผู้สอนโพสต์ในห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom)

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task) ใช้เวลาในการสอน 60 นาที

2.1 ผู้เรียนจะได้รับมอบหมายภาระงาน ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะได้มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคู่ของตน หรือสมาชิกภายในกลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือ ในกรณีที่ผู้เรียนต้องการความช่วยเหลือ

2.2 ในขั้นตอนนี้ ขณะผู้เรียนมีการวิเคราะห์งาน วางแผนปฏิบัติงาน ใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์และมีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้สอนสอนจะยังคงคอยสังเกตและช่วยเหลือผู้เรียนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension) ใช้เวลาในการสอน 90 นาที

3.1 ผู้เรียนจะนำความรู้เดิมและความรู้ใหม่ที่ได้เรียนรู้มาปฏิบัติภาระงาน โดยในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนมีการใช้แอปพลิเคชัน (Text to Speech) เพื่อช่วยในการฝึกร้องเสียงภาษาอังกฤษ ซึ่งต่อจากขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะนำเสนอภาระงานที่ได้รับมอบหมายหน้าชั้นเรียน เพื่อให้เพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับความรู้ในข้อผิดพลาดของตนเอง

3.2 ขั้นประเมินชิ้นงาน โดยผู้สอนมีหน้าที่ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ที่เกี่ยวกับภาระงานของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรับทราบถึงข้อผิดพลาดและสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมชั้นเรียน

3.3 ขั้นเน้นรูปแบบทางภาษา ผู้เรียนได้เรียนรู้และวิเคราะห์โครงสร้างทางไวยากรณ์ จากชิ้นงานของเพื่อนร่วมชั้นเรียน โดยผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำและนำเสนอรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสต์แบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ในสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) จากนั้น ผู้สอนจะตรวจงานและแก้ไขงานของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์และส่งกลับผู้เรียนรายบุคคล

ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output) ใช้เวลาในการสอน 60 นาที

4.1 ผู้สอนจะนำเสนอข้อผิดพลาดของผู้เรียนโดยรวม และนำเสนอข้อแนะนำที่จำเป็นเพื่อให้ผู้เรียนได้นำคำแนะนำไปแก้ไขภาระงานในงานต่อไป

4.2 ผู้เรียนจะนำความรู้ คำแนะนำทั้งหมดจากการปฏิบัติภาระงานในห้องเรียนได้ปรับใช้กับภาระงานชิ้นสุดท้ายที่จะต้องทำอีกครั้งนอกห้องเรียน โดยผู้เรียนจะต้องปฏิบัติภาระงาน

อีกครั้งตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับ และผู้เรียนจะต้องอัดวิดีโอและโพสลงในห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะถูกประเมินชิ้นงานสุดท้ายจาก ผู้สอน อาจารย์ ชาวต่างชาติ และพนักงานโรงแรมผู้มีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติภาระงาน



1. หลักการ: ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้

ซึ่งตนเองอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการปฏิบัติแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) ผู้เรียนมีบทบาท

สำคัญในการเรียนผ่านกิจกรรมที่เน้นการร่วมมือ มีผู้สอนเป็นผู้ให้อำนวยความสะดวก ในการให้คำแนะนำ คำชี้แจงและการช่วยเหลือเพื่อ

เสริมสร้างทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร

2. วัตถุประสงค์: เพื่อพัฒนาผู้เรียนโดยใช้

รูปแบบการสอนทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

3. กระบวนการจัดการเรียนรู้:

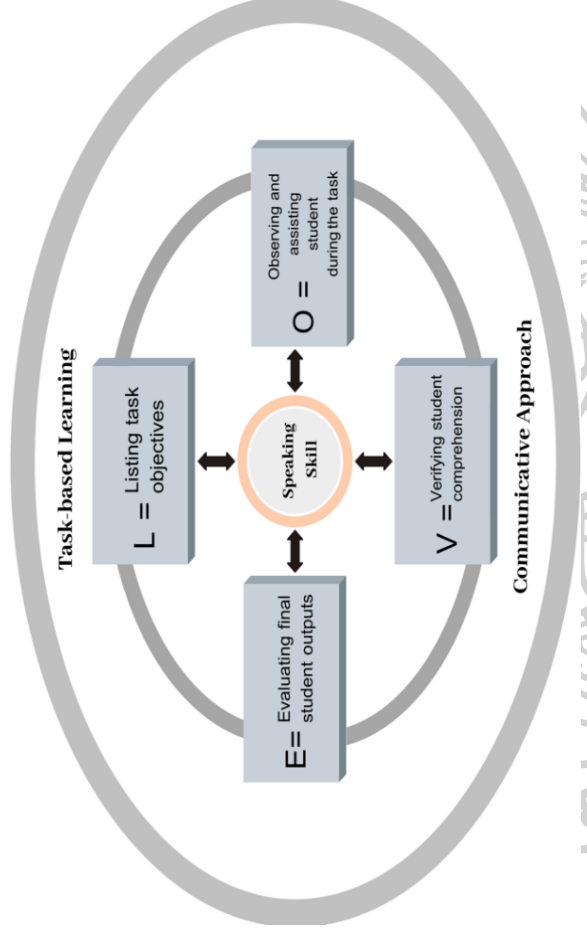
ขั้นที่ 1 ขั้นตอนรายละเอียดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงานเพื่อเกิดความเชื่อมโยงความรู้เดิมในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)

ขั้นที่ 2 ขั้นตอนปฏิบัติภาระงาน โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือขณะผู้เรียนมีการวิเคราะห์งาน วางแผนปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาในการปฏิบัติภาระงาน

(O = Observing and Assisting Students During the Task)

ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน โดยผู้เรียนจะนำเสนอสิ่งที่ได้เรียนรู้ขณะปฏิบัติภาระงานในเพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับความรู้ ประเมินชิ้นงาน โดยผู้เรียนและผู้สอนมีหน้าที่ให้ผลสะท้อนกลับเกี่ยวกับภาระงาน (V = Verifying Student Comprehension)

ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน โดยผู้เรียนจะถูกประเมินชิ้นงานจาก ผู้สอน อาจารย์ทางชาติ และพนักงานโรงแรมผู้มีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติภาระงาน (E = Evaluating Final Student Output)



4. ประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน

- ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย 4 ด้าน
- การประเมินสภาพจริง (Authentic assessment)
 - การประเมินรอบด้าน (Triangular assessment)
 - การประเมินการใช้ภาษา (Language assessment)
 - การให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback)

ภาพที่ 4 ผลการพัฒนากระบวนการสอนด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

จากภาพที่ 2 ในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยได้นำผลการสังเคราะห์ข้อมูลและจัดทำคู่มือการใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบไปด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการจัดการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผล ซึ่งรายละเอียดคู่มือการใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (แสดงไว้ในภาคผนวก ข หน้า 178) มาเป็นแนวทางในการออกแบบแผนการสอนทั้งหมด 6 หน่วยการเรียนรู้ (แสดงไว้ในภาคผนวก ข หน้า 193)

ผู้วิจัยได้หาประสิทธิภาพคุณภาพของรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรีไปใช้กับกลุ่มทดลอง (Tryout) ระยะเวลาในการสอนทั้งหมดจำนวน 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 4 ชม. รวมเป็น 24 ชั่วโมง นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 (BENG 172) จำนวน 49 คน จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยจัดการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ โดยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นอาจารย์ผู้สอน ดำเนินการจัดการเรียนการสอนตามกระบวนการของรูปแบบทั้ง 4 ขั้นตอนตามแผนการจัดการเรียนการสอน หลังจากให้นำรูปแบบการสอนไปใช้กับกลุ่มทดลองใช้ (Tryout) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แล้วผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ยพัฒนาการพูดโดยใช้ของรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

ผลการดำเนินการทดลองเพื่อหาประสิทธิภาพกับกลุ่มทดลองใช้ (Tryout) ผู้วิจัยให้นักศึกษาปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน พร้อมมีผลสะท้อนด้วยวาจา (Oral corrective feedback) จากผู้สอน จากนั้นนำภาระงานสุดท้ายไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และส่งงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) และมีผู้ประเมินจำนวน 3 คน คือ ผู้สอน อาจารย์ชาวต่างชาติ และผู้เชี่ยวชาญด้านงานโรงแรมโดยตรงประเมินภาระงานสุดท้ายของผู้เรียนในทุกหน่วยการเรียนรู้ จนครบทั้งหมด 6 หน่วยการเรียนรู้ ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้จากผู้ประเมินทั้ง 3 คน คนละคน 20 คะแนน และนำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนรวม 20 คะแนน ผลการวิเคราะห์รูปแบบทำให้นักศึกษามีพัฒนาการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ระดับพัฒนาการของคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) กลุ่มทดลองใช้ (Tryout)

หน่วยการเรียนรู้ที่	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับ
ประเมิน	ประเมิน	พัฒนาการ	พัฒนาการ
1	9.55	-	-
2	10.56	16.95	พัฒนาการระดับต้น
3	11.46	32.06	พัฒนาการระดับกลาง
4	12.05	36.75	พัฒนาการระดับกลาง
5	13.01	54.89	พัฒนาการระดับสูง
6	14.12	70.56	พัฒนาการระดับสูง

จากตารางที่ 10 พบว่า รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) มีคะแนนเฉลี่ยการประเมินในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 อยู่ที่ 9.55 และ เริ่มมีพัฒนาการสูงขึ้นระดับกลางในหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ซึ่งผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 11.46 คิดเป็นร้อยละ 32.06 จนกระทั่งในการประเมินในหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 13.01 คิดเป็นร้อยละ 54.89 และ หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 14.12 คิดเป็นร้อยละ 70.56 ผู้เรียนมีระดับการพัฒนาอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในการประเมินในทุกหน่วยการเรียนรู้ ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นในทุกหน่วยการเรียนรู้ของการเรียนการสอน มีเกณฑ์ระดับพัฒนาการอยู่ในพัฒนาการระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ตามลำดับ

สรุปผลการทดลองกับกลุ่มทดลองใช้ (Tryout) ถือว่ารูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LOVE Model) นี้ มีประสิทธิภาพของรูปแบบการสอนเท่ากับ 70.56 มีเกณฑ์ระดับพัฒนาการอยู่ในพัฒนาการระดับสูง ซึ่งผลการใช้กับกลุ่มทดลองใช้ (Tryout) ถือว่ารูปแบบการสอนนี้มีประสิทธิภาพการพัฒนาอยู่ในระดับสูงของทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ในการพัฒนารูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษการโรงแรม 1

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมบางส่วนของเนื้อหาการสอนและการวัดและประเมินผลที่ผ่านการใช้ในการหาประสิทธิภาพรูปแบบการสอนกับกลุ่มทดลองใช้ (Tryout) ในขั้นตอนที่ 2 แล้ว เพื่อที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Sample group) การวิจัยในขั้นตอนทดลองใช้รูปแบบการสอน (Implement: I) ต่อไป ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการสอนไปทดลองใช้เพื่อหาประสิทธิภาพ มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 3 ผลการพัฒนาการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ของนักศึกษารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษในแต่ละหน่วยการเรียนรู้โดยผู้มีส่วนประเมิณ 3 ท่าน คือ ผู้วิจัย อาจารย์ชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการด้านโรงแรม

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรีไปทดลองใช้กลุ่มตัวอย่าง (Sample group) ระยะเวลาในการสอนทั้งหมดจำนวน 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 5 ชม. รวมเป็น 30 ชั่วโมง นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 (BENG 172) จำนวน 52 คน จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยจัดการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ โดยผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นอาจารย์ผู้สอน ดำเนินการจัดการเรียนการสอนตามกระบวนการของรูปแบบทั้ง 4 ขั้นตอนตามแผนการจัดการเรียนการสอน

ผลการดำเนินการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง (Sample group) โดยผู้วิจัยให้นักศึกษาปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน พร้อมมีผลสะท้อนด้วยวาจา (Oral corrective feedback) จากผู้สอน จากนั้นนำภาระงานสุดท้ายไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และส่งงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) และมีผู้ประเมินจำนวน 3 คน คือ ผู้สอน อาจารย์ชาวต่างชาติ และผู้เชี่ยวชาญด้านงานโรงแรมโดยตรงประเมินภาระงานสุดท้ายนอกห้องเรียนของผู้เรียนในทุกหน่วยการเรียนรู้ จนครบทั้งหมด 6 หน่วยการเรียนรู้ ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้จากผู้ประเมินทั้ง 3 คน คนละคน 20 คะแนน และนำมาหาค่าเฉลี่ยคะแนนรวม 20 คะแนน โดยหลังจากการประเมินผลจากผู้ประเมินทั้ง 3

คน ผู้สอนได้นำผลคะแนนและคำแนะนำส่งคืนผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนทราบถึงคะแนนและคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ดังตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างคำแนะนำจากผู้สอน เช่น

- ผู้เรียนควรออกเสียง -s หรือ -es ให้ชัดเจน
- ผู้เรียนควรศึกษาการสร้างประโยคคำถามให้มากกว่านี้ เช่น Breakfast served at 6 a.m.? (Is breakfast served at 6 a.m.?) หรือ That's right? (Is that right?) เป็นต้น
- ผู้เรียนควรฝึกออกเสียงคำต่าง ๆ ให้ชัดเจนมากขึ้น เช่น Reservation, newspaper, house, booked, bath, laundry, mineral, keycard, adjoining room เป็นต้น
- ผู้เรียนควรระมัดระวังการใช้รูปแบบประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
- ผู้เรียนมีทักษะการสื่อสารทางภาษาที่ดี
- ผู้เรียนควรระมัดระวังการพูดให้ครบถ้วนได้ใจความ

ตัวอย่างคำแนะนำจากอาจารย์ชาวต่างชาติ เช่น

- There were several grammatical mistakes related to word order, missing articles and basic grammatical features.
- In many instances, the students used broken grammar.
- The students failed to use final sounds such as the ending -s/-es/-ed as well as pronouncing the final -r sound incorrectly.
- Students often used awkward rising tones at the end of declarative sentences.
- On some occasions, students missed or skipped pronouncing the letters 'L' and 'R' but overall displayed solid pronunciation throughout their presentations.

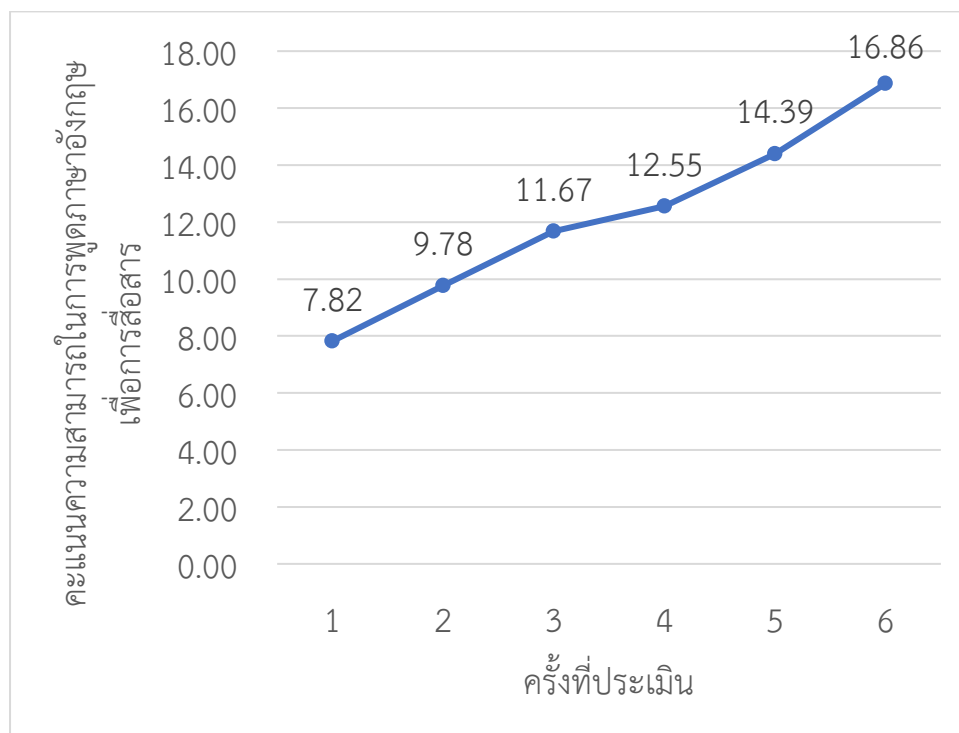
- The students' use of the rising tone at the end of questions seemed unnatural and forced, but at times it was perfect.

- There were a few instances of incorrect or awkward pronunciation, and sometimes the students' pronunciation seemed slightly forced (unnatural) but managed to be enthusiastic.

ตัวอย่างคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้านงานโรงแรมโดยตรง เช่น

- ผู้เรียนควรยื่นสนทนากับลูกค้าและปรับบุคลิกภาพให้มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
- ผู้เรียนมีความมั่นใจในการสื่อสาร
- ผู้เรียนสามารถแต่งบทสนทนาให้มีความเหมาะสมในการให้บริการ
- มีการสร้างเนื้อหาบทสนทนาที่น่าสนใจ
- ผู้เรียนมีการเตรียมพร้อมทั้งรูปแบบการสนทนาและการแต่งกาย
- ผู้เรียนควรเพิ่มบทสนทนาของตนเองให้มากกว่านี้
- ผู้เรียนควรหลีกเลี่ยงการใช้คำว่า OK กับลูกค้า ควรใช้คำว่า Certainly หรือ absolutely แทน
- ผู้เรียนควรหลีกเลี่ยงการใช้คำว่า Hello ควรใช้คำว่า Good morning หรือ good afternoon แทน

ผู้วิจัยได้นำเสนอกราฟแสดงพัฒนาการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงพัฒนาการแสดงพัฒนาการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้

ภาพที่ 5 แสดงพัฒนาการแสดงพัฒนาการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้

ผลการประเมินพัฒนาการของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ถึง หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ร้อยละของพัฒนาการของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) กลุ่มตัวอย่าง (Sample group)

หน่วยการเรียนรู้ที่	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับ
ประเมิน	ประเมิน	พัฒนาการ	พัฒนาการ
1	7.82	-	-
2	9.78	16.09	พัฒนาการระดับต้น
3	11.67	31.61	พัฒนาการระดับกลาง
4	12.55	38.83	พัฒนาการระดับกลาง
5	14.39	53.94	พัฒนาการระดับสูง
6	16.86	74.21	พัฒนาการระดับสูง

จากตารางที่ 11 พบว่า รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) มีคะแนนเฉลี่ยการประเมินในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 อยู่ที่ 7.82 และ เริ่มมีพัฒนาการสูงขึ้นระดับกลางในหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ซึ่งผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 11.67 คิดเป็นร้อยละ 31.61 จนกระทั่งในการประเมินในหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 ผู้เรียนคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 14.39 คิดเป็นร้อยละ 53.94 และ หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 16.86 คิดเป็นร้อยละ 74.21 ผู้เรียนมีระดับการพัฒนาอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในการประเมินในทุกหน่วยการเรียนรู้ ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นในทุกหน่วยการเรียนรู้ของการเรียนการสอน มีเกณฑ์ระดับพัฒนาการอยู่ในพัฒนาการระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ตามลำดับ

หลังจากการทดลองใช้รูปแบบการสอน (Implement: I) กับกลุ่มตัวอย่าง (Sample group) จำนวน 52 คน ในชั้นที่ผ่านมา หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการประเมินประสิทธิผลรูปแบบการสอน โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ผลข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลคะแนนเฉลี่ยการเรียนด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาระหว่างเรียน และหลังเรียน จาก 6 หน่วยการเรียนรู้ ซึ่งผลการวิจัยของนักศึกษาทั้ง 52 คน ปรากฏดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model)

หน่วยที่	เรื่อง	คะแนนเฉลี่ย		ร้อยละของ คะแนน พัฒนาการ
		ระหว่าง เรียน	หลัง เรียน	
1	การติดต่อทางโทรศัพท์	6.97	7.82	6.52
2	การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพัก	7.71	9.78	16.84
3	การบอกทิศทาง	9.27	11.67	22.37
4	สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและ ห้องพัก	11.17	12.55	15.63
5	การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก	12.72	14.39	22.94
6	การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงิน	15.60	16.86	28.64
	รวม	10.57	12.18	17.03

จากตารางที่ 12 พบว่า การเรียนการสอนด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) มีพัฒนาการสูงขึ้น จากการได้รับการสอนโดยใช้รูปแบบ ทั้ง 6 หน่วย มีค่าร้อยละของพัฒนาการโดยรวมเท่ากับ 17.03 มีพัฒนาการอยู่ในระดับต้น หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 เรื่องการลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงิน มีร้อยละของพัฒนาการสูงที่สุด เท่ากับ ร้อยละ 28.64

โดยสรุปได้ว่านักศึกษามีพัฒนาการสูงขึ้นหลังจากการเรียนการสอนด้วยรูปแบบ การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ในการศึกษาพัฒนาการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ของนักศึกษาในการเรียนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานในแต่ละหน่วยการเรียนรู้

ผลการประเมินค่าเฉลี่ยของความสามารถในการการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในแต่ละด้านที่ผู้เรียนได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) แยกตามด้าน

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	อันดับที่
1	ไวยากรณ์และคำศัพท์	3.98	0.70	3
2	การจัดการภาษาระดับข้อความ	4.42	0.58	2
3	การออกเสียง	3.93	0.68	4
4	การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร	4.52	0.7	1

จากตารางที่ 13 พบว่า นักศึกษามีคะแนนการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.7) รองลงมาคือด้านการจัดการภาษาระดับข้อความ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.58) ไวยากรณ์และคำศัพท์ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.7) และการออกเสียง ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

หลังจากได้ผลการวิเคราะห์ความสามารถของผู้เรียนรายด้านแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอรายงานพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกห้องเรียนในการปฏิบัติภาระงาน พร้อมยกตัวอย่างในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีรายละเอียด ดังนี้ รายงานพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน

ผลจากการบันทึกวิดีโอในการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานภายในห้องเรียนและภายนอกห้องเรียนในแต่ละแผนการเรียนรู้อำนาจให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์และสรุปประเด็นที่ส่งผลการพัฒนาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารตามแบบประเมินการพูด (Cambridge English Preliminary, 2016) ของผู้เรียน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ไวยากรณ์และคำศัพท์ (Grammar and

vocabulary) 2) การจัดการภาษาระดับข้อความ (Discourse management) 3) การออกเสียง (Pronunciation) 4) การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร (Interactive communication) โดยมีการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจาออกเป็น 6 ประเภท (Lyster และ Ranta, 1997) คือ 1) Recast คือวิธีที่ผู้เรียนไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ด้วยตนเอง ผู้สอนจึงปรับแก้ให้ใหม่ทั้งหมด หรือมีการแก้ไขบางส่วน โดยใช้โครงสร้างประโยคของผู้สอน 2) Explicit correction คือวิธีที่ผู้สอนระบุถึงข้อผิดพลาดของผู้เรียนไว้อย่างชัดเจน และผู้สอนได้ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดในส่วนนั้นให้ 3) Elicitation คือวิธีที่ผู้สอนตั้งคำถามขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์หาคำตอบที่ถูกต้องด้วยตนเอง 4) Meta-linguistic clues คือวิธีที่ผู้สอนกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดหาคำตอบ โดยการตั้งข้อสังเกต ข้อคิดเห็น และตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของผู้เรียน 5) Clarification คือวิธีที่ผู้ใช้คำถามในการหาคำอธิบายเพิ่มเติมจากผู้เรียนเพื่อให้เกิดความชัดเจนในประเด็นต่าง ๆ 6) Repetition คือวิธีที่ผู้สอนกล่าวทวนซ้ำในสิ่งที่ผู้เรียนอาจจะพูดผิด โดยอาจมีการใช้น้ำเสียงที่สูงขึ้น ซึ่ง Sheen และ Ellis (2011) กล่าวว่า การให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจาจะส่งผลทำให้ผู้เรียนมีการปรับผลลัพธ์ (Modified output) ในการเรียนรู้และจดจำไปพัฒนาการปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการสังเกตพฤติกรรม

ผลจากการสังเกตความถี่ที่เกิดข้อผิดพลาดของผู้เรียนในการปฏิบัติภาระงานทั้ง 6 หน่วย การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทั้งการปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน และการปฏิบัติงานภายนอกห้องเรียน หลังจากได้รับผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) จากผู้สอน ตามที่ Ellis (2009: 6) กล่าวว่า การให้ผลสะท้อนกลับควรแสดงให้เห็นว่าพวกเขามีปัญหาในเรื่องอะไร เพื่อนำไปสู่การแก้ไขที่ถูกต้อง ซึ่งผู้วิจัย (ผู้สอน) ได้สังเกตการณ์ตามตารางการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารต่อไป

ตารางที่ 14 ความถี่ข้อผิดพลาดของผู้เรียนในการปฏิบัติภาระงาน

รายการ	การปฏิบัติภาระงาน ภายในห้องเรียน	ปฏิบัติภาระงานนอกห้องเรียน	
	ความถี่ของข้อผิดพลาด (จำนวนครั้ง)	ความถี่ในการแก้ไข อย่างถูกต้อง (จำนวนครั้ง/ร้อยละ)	ความถี่ในการแก้ไข อย่างไม่ถูกต้อง (จำนวนครั้ง/ร้อยละ)
ไวยากรณ์และคำศัพท์	365	207 (56.71)	158 (43.29)
การจัดการภาษาระดับข้อความ	235	159 (76.65)	76 (32.35)
การออกเสียง	427	198 (46.37)	229 (53.63)
การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร	273	219 (80.21)	54 (19.79)

ดังตารางที่ 14 ความถี่รวมที่ผู้เรียนที่มีข้อผิดพลาดทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านไวยากรณ์ ด้านการจัดการภาษาระดับข้อความ ด้านการออกเสียง และด้านการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร จากข้อผิดพลาดของผู้เรียนทั้งหมด 52 คน ซึ่งมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจากการปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียนจาก 6 หน่วยการเรียนรู้ โดยในด้านไวยากรณ์เกิดข้อผิดพลาดขึ้นทั้งหมด 365 ครั้ง หลังจากที่ได้ผู้สอนได้ทำการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ทำให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาในด้านไวยากรณ์และคำศัพท์ในการปฏิบัติภาระงานนอกห้องเรียนอย่างถูกต้อง จำนวน 207 คิดเป็นร้อยละ 56.71 และมีผู้เรียนที่ไม่สามารถปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนได้อย่างถูกต้อง มีจำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 43.29 ด้านการจัดการภาษาระดับข้อความเกิดข้อผิดพลาดขึ้นทั้งหมด 235 ครั้ง หลังจากที่ได้ผู้สอนได้ทำการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ทำให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาในด้านการจัดการภาษาระดับข้อความในการปฏิบัติภาระงานนอกห้องเรียนอย่างถูกต้อง จำนวน 159 คิดเป็นร้อยละ 76.65 และมีผู้เรียนที่ไม่สามารถปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนได้อย่างถูกต้อง มีจำนวน 76 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.35 ด้านการออกเสียงเกิดข้อผิดพลาดขึ้นทั้งหมด 427 ครั้ง หลังจากที่ได้ผู้สอนได้ทำการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ทำให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาในด้านการออกเสียงในการปฏิบัติภาระงานนอกห้องเรียนอย่างถูกต้อง จำนวน 198 คิดเป็นร้อยละ 46.37 และมีผู้เรียนที่ไม่สามารถปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนได้อย่างถูกต้อง มีจำนวน 229 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.63 ด้านการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารโดยในด้านไวยากรณ์เกิดข้อผิดพลาดขึ้นทั้งหมด 273 ครั้ง หลังจากที่ได้ผู้สอนได้ทำการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ทำให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาในด้านการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารในการ

ปฏิบัติการงานนอกห้องเรียนอย่างถูกต้อง จำนวน 219 คิดเป็นร้อยละ 80.21 และมีผู้เรียนที่ไม่สามารถปฏิบัติการงานภายนอกห้องเรียนได้อย่างถูกต้อง มีจำนวน 54 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.79

ดังที่แสดงในตารางอย่างชัดเจนว่า เมื่อผู้เรียนได้รับผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) จากผู้สอนจึงทำให้ผู้เรียนมีพัฒนาการด้านการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดการภาษาระดับข้อความ และไวยากรณ์และคำศัพท์ ตามลำดับ เนื่องจากผู้เรียนได้รับการสอนแบบเน้นการปฏิบัติการงานช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการฝึกฝนปฏิบัติการงานที่ใช้ภาษาเป้าหมาย (Target language) ผ่านกิจกรรมที่มีลักษณะคล้ายกับสถานการณ์จริงทำให้ผู้เรียนเกิดพัฒนาความสามารถด้านการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารและการเคลื่อนไหวได้อย่างชัดเจนที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Bartow (1991) ว่า เมื่อออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงาน โดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงาน เพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของพนักงานโรงแรม และพบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ดีขึ้นและมีเข้าใจภาษาอังกฤษในบทบาทหน้าที่ของตนเองมากขึ้นอีกด้วยเช่นกัน

ในส่วนการออกเสียงของผู้เรียนเป็นปัญหามากที่สุด และไม่สามารถจะพัฒนาได้ดีเท่าที่ควร แม้ผู้สอนจะให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจาก็ตาม ซึ่งสอดคล้อง ชีราภรณ์ พลายเล็ก (2554) กล่าวไว้ว่าการออกเสียง มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการฟังและการพูด การที่ผู้เรียนไม่สามารถออกเสียงในภาษาอังกฤษได้เกิดจากอิทธิพลการแทรกแซงของภาษาแม่ (L1 interference) ผู้เรียนเกิดข้อผิดพลาดในการออกเสียงภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาแม่ส่งผลต่อการใช้ภาษาในระดับเสียง (Phonological level) มากกว่าระดับคำหรือประโยค (Morphological and syntactic) จึงทำให้ผู้เรียนไม่สามารถออกเสียงคำได้อย่างถูกต้อง

ตัวอย่างการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback)

จากจำนวนความถี่การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้สอนจึงนำลักษณะตัวอย่างข้อผิดพลาดที่ผู้เรียนปฏิบัติการงานภายในห้องเรียนและนอกห้องเรียนในด้านต่าง ๆ 4 ด้านคือ 1) ไวยากรณ์และคำศัพท์ 2) การจัดการภาษาระดับข้อความ 3) การออกเสียง และ 4) การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร โดยผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา 6 ประเภท คือ Recast, Explicit correction, Elicitation, Meta-linguistic clues, Clarification และ Repetition ดังต่อไปนี้

ไวยากรณ์และคำศัพท์ (Grammar and vocabulary)

ตัวอย่างความผิดพลาดด้านไวยากรณ์และคำศัพท์ของผู้เรียนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน และได้รับผลสะท้อนกลับด้วยวาจาจากผู้สอน และการนำคำแนะนำไปปฏิบัติภาระงานอีกครั้งภายนอกห้องเรียน

ตัวอย่างที่ 1

การปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน

ผู้เรียน (13): Sure. The hotel have a beach party on Saturday and Sunday.

ผู้สอน: The hotel have a beach party on Saturday and Sunday?
The hotel is a singular. (Corrected by using repetition and meta-linguistic clues)

ผู้เรียน (13): Oh, I am sorry. The hotel the hotel has a beach party on Saturday and Sunday. (Modified output)

การปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียน

ผู้เรียน (13): The hotel has a beach party on Saturday and Sunday.

จากตัวอย่าง พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางด้านไวยากรณ์และคำศัพท์ และเมื่อผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการกล่าวซ้ำในสิ่งที่ผู้เรียนอาจจะพูดผิด (Repetition) และจากนั้นผู้สอนได้ให้ข้อคิดเห็นเพื่อให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์และหาคำตอบที่ถูกต้อง (Meta-linguistic clues) ผู้เรียนสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้ โดยที่ผู้สอนไม่ต้องกล่าวซ้ำข้อผิดพลาดของผู้เรียนเลย และถึงแม้ว่าผู้สอนจะเห็นว่าข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยและไม่ได้กระทบต่อความหมายในการสื่อสาร แต่ผู้สอนต้องการให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงการใช้โครงสร้างด้านไวยากรณ์ในลักษณะนี้ ดังนั้น เมื่อผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนสามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

ตัวอย่างที่ 2

การปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน

ผู้เรียน (26): Have you ever mountain bike?

ผู้สอน: You need the present perfect tense. (Corrected by using meta-linguistic clues)

ผู้เรียน (26): I don't know. But we need verb, right?

ผู้สอน: Yes. You should say 'Have you ever tried mountain bike?' (Corrected by using explicit correction)

ผู้เรียน(26) Have you ever tried mountain bike? (Modified output)

การปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียน

ผู้เรียน (26): Have you ever tried mountain bike?

จากตัวอย่าง พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางด้านไวยากรณ์และคำศัพท์ และเมื่อผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการให้ข้อคิดเห็นเพื่อให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์และหาคำตอบที่ถูกต้อง (Meta-linguistic clues) แต่ผู้เรียนไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้ แต่จากการสังเกตของผู้สอน ผู้เรียนได้ตระหนักว่าประโยคดังกล่าวต้องการคำกริยา แต่ผู้เรียนไม่สามารถตอบได้ว่าควรใช้คำกริยาแบบใด ดังนั้น ผู้สอนจึงได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) อีกครั้งด้วยวิธีการที่ผู้สอนแก้ไขในส่วนที่ผิดพลาดให้ผู้เรียน (Explicit correction) และเมื่อผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนสามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

ตัวอย่างที่ 3

การปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน

ผู้เรียน (43): I am interest. Can you give me more information?

ผู้สอน: I am interest? I' m interest... . . (Corrected by using repetition and elicitation)

ผู้เรียน (43): I am interesting. (Modified output)

ผู้สอน: "I am interested". (Corrected by using recast)

ผู้เรียน (43): I am interested. (Modified output)

การปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียน

ผู้เรียน (43): I am interested.

จากตัวอย่างข้างต้น พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางด้านไวยากรณ์และคำศัพท์ และเมื่อผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการกล่าวซ้ำในสิ่งที่ผู้เรียนพูดผิดพลาด และจากนั้นผู้สอนพูดแล้วหยุดพูด โดยการเว้นระยะไว้สักครู่ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนได้เกิดการคิดตามว่าคำตอบที่ถูกต้องควรเป็นอย่างไร (Elicitation) แต่ผู้เรียนก็ยังไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้ เพราะ คำกริยาที่จำเป็นต้องเติม -ed และ -ing นั้น เมื่อใช้ผิดพลาด จะทำให้ความหมายของประโยคเปลี่ยนไปทันที แต่ในบางครั้ง ข้อผิดพลาดประเภทนี้อาจมีอิทธิพลมาจากภาษาที่แม่หรือภาษาไทย หรืออาจเป็นเพราะ ผู้เรียนเห็น Verb to be (am) จึงทำให้ผู้เรียนสับสนว่า คำที่ต้องตามมาควรเป็นคำกริยาที่ต้องเติม -ing ที่เป็น Present continuous tense ก็ได้ ดังนั้น ผู้สอนจึงได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) อีกครั้งด้วยวิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียนโดยการบอกคำตอบที่ถูกต้อง (Recast) และเมื่อผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนสามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

จากตัวอย่างดังกล่าวทั้งหมดข้างต้น ผู้สอนมีความพยายามที่จะให้ผู้เรียนได้แก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตนเองก่อน ซึ่งสอดคล้องกับ Doughty และ Varela (อ้างใน Ellis, 2009) ว่าเมื่อ

ผู้เรียนมีข้อผิดพลาด ผู้สอนควรใช้วิธีพูดซ้ำเพื่อเน้นย้ำข้อผิดพลาดของผู้เรียน หากผู้เรียนไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ ผู้สอนสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียนได้ แต่อย่างไรก็ตาม จากตัวอย่างข้างต้น ข้อผิดพลาดด้านไวยากรณ์เพียงเล็กน้อย ไม่ได้มีผลกระทบใด ๆ ของการสื่อสารมีความสอดคล้องกับ Nunan (1995) ว่า การปฏิบัติภาระงาน คือกระบวนการในการใช้ภาษาเป้าหมายในบริบท ที่เน้นให้ความสำคัญกับความหมาย (Meaning) มากกว่ารูปแบบของภาษา (Form) และ Harmer (2007) ได้กล่าวเสริมว่า ความคล่องแคล่วในการพูดเพื่อการสื่อสารนั้น ผู้เรียนสามารถสร้างข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ได้ แต่ผู้เรียนยังสามารถพูดประโยคได้อย่างคล่องแคล่วเช่นเดียวกัน

เรื่องการจัดการภาษาระดับข้อความ (Discourse management)

ตัวอย่างความผิดพลาดด้านการจัดการภาษาระดับข้อความของผู้เรียนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน และได้รับผลสะท้อนกลับด้วยวาจาจากผู้สอน และการนำคำแนะนำไปปฏิบัติภาระงานอีกครั้งภายนอกห้องเรียน

ตัวอย่างที่ 4

การปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน

ผู้เรียน (06): Good morning. Welcome to Holiday Inn hotel. Chanikarn speaking. How may I help you?

ผู้สอน: Welcome to Holiday Inn Hotel? Did you see the guest face to face?" (Corrected by using repetition and meta-linguistic clues)

ผู้เรียน (06): Good morning. Holiday Inn hotel. Chanikarn speaking. How may I help you? (Modified output)

การปฏิบัติภาระงานนอกห้องเรียน

ผู้เรียน (06): Good morning.Chanikarn speaking.How may I help you?

จากตัวอย่างข้างต้น พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางด้านการจัดการภาษาระดับข้อความ เนื่องจากผู้เรียนสิ่งที่ผู้เรียนพูด ไม่เหมาะสมกับบริบทให้การรับโทรศัพท์ และเมื่อผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการกล่าวซ้ำในสิ่งที่ผู้เรียนอาจจะพูดผิด และจากนั้นผู้สอนได้ให้ข้อคิดเห็นเพื่อให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์และหาคำตอบที่ถูกต้อง (Meta-linguistic clues) และผู้เรียนก็สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้ และเมื่อผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนสามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

ตัวอย่างที่ 5

การปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน

ผู้เรียน(60): You take the lift up to the top floor, you get out of the lift and turn right swimming pool walk a few step. You see roof garden.

ผู้สอน: How about 'You take the lift up to the top floor. After you get out of the lift, turn right and walk along the swimming pool for a few steps. You will see the roof garden in front of you'? (Corrected by using explicit correction)

ผู้เรียน (60): OK. You take the lift up to the top floor. After you get out of the lift, turn right and walk along the swimming pool for a few steps. You will see the roof garden in front of you. (Modified output)

การปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียน

ผู้เรียน (60): Certainly. You take the lift, go up to the floor after you get out the lift, turn right. Walk along to swimming pool for a few step. You will see the roof garden.

จากตัวอย่างข้างต้น พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางด้านการจัดการภาษาระดับข้อความ เนื่องจากสิ่งที่ผู้เรียนพูดในการบอกทิศทางนั้นไม่มีความชัดเจนเพียงพอ และอาจทำให้ผู้ฟังเกิดความสับสนในการเดินทางได้ ดังนั้น ผู้สอนจึงได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียน (Explicit correction) เพื่อให้ผู้เรียนได้คำตอบที่ชัดเจน และเมื่อผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนสามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติตามได้ แม้จะยังไม่ถูกต้องสมบูรณ์เท่าที่ควร แต่สามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจการบอกทิศทางได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่างที่ 6

การปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน

ผู้เรียน (44): Let me check, please. You booked a single room and non-smoking what?

ผู้สอน: You want to confirm the information with the guest. What should you say? It's not 'what'. (Corrected by using explicit correction and meta-linguistic clues)

ผู้เรียน (44): Is that right? (Modified output)

การปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียน

ผู้เรียน (44): Let me check for a moment. You booked a single room with a view of waterfall? Is that right?

จากตัวอย่างข้างต้น พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางด้านการจัดการภาษาระดับข้อความ เนื่องจากผู้เรียนใช้คำไม่เหมาะสมในการยืนยันการจองห้องพัก ซึ่งการพูดเช่นนี้ อาจส่งผลกระทบทำให้แขกผู้เข้าพักไม่พอใจได้ ดังนั้น ผู้สอนจึงได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการให้ข้อคิดเห็นเพื่อให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์และหาคำตอบที่ถูกต้อง (Meta-linguistic clues) และผู้เรียนก็สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้ และเมื่อผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนสามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

จากตัวอย่างดังกล่าวทั้งหมดข้างต้น ในการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ผู้สอนมีความพยายามที่จะให้ผู้เรียนได้แก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตนเอง และผู้เรียนสามารถที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้ เนื่องจากผู้เรียนที่ผ่านการเรียนแบบเน้นปฏิบัติการที่ใช้กิจกรรมที่เน้นความหมายและการสื่อสารได้จะฝึกฝนการใช้ภาษาเป้าหมาย (Target language) โดยมีการนำความรู้จากการทำกิจกรรมภาระงานมาเชื่อมโยงกับการปฏิบัติการภาระงานทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Krahnke (1987) ที่ว่า ภาระงานที่ผู้เรียนฝึกปฏิบัติการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ภายในชั้นเรียน จะนำไปสู่การพัฒนาภาษาทั้งในด้านรูปแบบของภาษาและความหมาย

การออกเสียง (Pronunciation)

จากตัวอย่างทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดด้านการออกเสียงของผู้เรียนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการภาระงานภายในห้องเรียน และได้รับผลสะท้อนกลับด้วยวาจาจากผู้สอนโดยใช้วิธีการแก้ไขแบบ Recast ทั้งหมด และการนำคำแนะนำไปปฏิบัติการภาระงานอีกครั้งภายนอกห้องเรียน

ตัวอย่างที่ 7

การปฏิบัติการภาระงานภายในห้องเรียน

ผู้เรียน (18): Do you have facilities (ฟารีตี้) and services (เซอร์วิส) for adult?

ผู้สอน: Facilities (พะซิล'ลิตีส) and services (เซอร์'วิสเชส) (Corrected by using recast)

ผู้เรียน (18): Facilities (พะซิล'ลิตีส)

การปฏิบัติการภาระงานภายนอกห้องเรียน

ผู้เรียน (18): Do you have facilities (แפקซีลิตี) and services (เซอร์วิส) for adult?

จากตัวอย่างข้างต้น พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางการออกเสียง เนื่องจากผู้เรียนไม่ออกเสียงท้ายของคำ (Ending sound) ข้อผิดพลาดเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ ภาษาแม่หรือภาษาไทยไม่มีการออกเสียงท้ายของคำ ดังนั้น ผู้สอนจึงได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียน (Recast) เพื่อให้ผู้เรียนได้คำตอบที่ชัดเจน และผู้เรียนก็สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้ แต่เมื่อผู้เรียนไปปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนสามารถไม่สามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติตามได้

ตัวอย่างที่ 8

การปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน

ผู้เรียน (20): Yes, I would like adjoining (แอดจอยอิง) room.

ผู้สอน: Yes, I would like adjoining room? (อะจอย'นิง) (Corrected by using recast)

ผู้เรียน (20): Adjoining room. (อะจอย'นิง) (Modified output)

การปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียน

ผู้เรียน (20): Yes, I would like adjoining (ออกเสียง แอดจอยอิง) room.

จากตัวอย่างข้างต้น พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางการออกเสียง เนื่องจากผู้เรียนไม่ออกเสียงเชื่อมระหว่างคำ (Linking sounds) โดยเสียงเชื่อมระหว่างคำเป็นลักษณะเฉพาะของภาษาอังกฤษซึ่งไม่มีในการออกเสียงภาษาไทย ดังนั้น ผู้สอนจึงได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียน (Recast) เพื่อให้ผู้เรียนได้คำตอบที่ชัดเจน และผู้เรียนก็สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้ แต่เมื่อผู้เรียนไปปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนไม่สามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติตามให้ถูกต้องได้

ตัวอย่างที่ 9

การปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน

ผู้เรียน (61): My pleasure. (พรีซัวร์)

ผู้สอน: My pleasure. (เพลส'เซอะ) (Corrected by using recast)

ผู้เรียน (61): My pleasure. (เพลส'เซอะ)

การปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียน

ผู้เรียน (61): My pleasure. (เพลส'เซอะ)

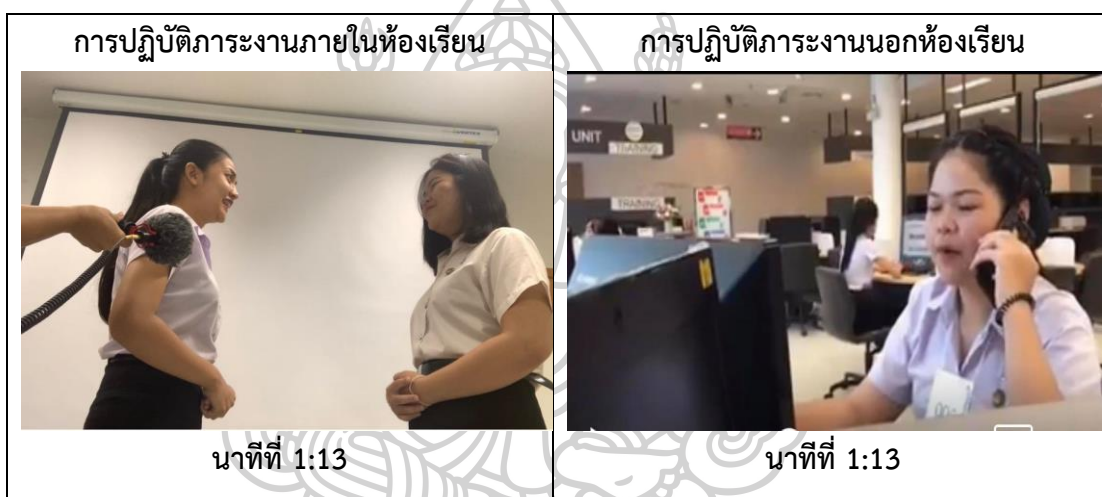
จากตัวอย่างข้างต้น พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางด้านการออกเสียง ในกรณีนี้ ผู้เรียนอาจจะยึดติดรูป “sure” มากกว่าการออกเสียง จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น ดังนั้น ผู้สอนจึงได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียน (Recast) เพื่อให้ผู้เรียนได้คำตอบที่ชัดเจน และผู้เรียนก็สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของตนเองได้ แต่เมื่อผู้เรียนไปปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนไม่สามารถนำคำแนะนำไปปฏิบัติตามให้ถูกต้องได้

จากตัวอย่างดังกล่าวทั้งหมดข้างต้น ผู้สอนได้ใช้วิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียนด้วย (Recast) เท่านั้น เนื่องจากผู้สอนต้องการให้ผู้เรียนตระหนักว่าเขาออกเสียงไม่ถูกต้อง โดยไม่จำเป็นต้องย้ำว่าผู้เรียนพูดผิด อีกทั้งผู้เรียนได้มีการตอบสนองการแก้ไขในทันทีหลังจากที่ผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจาแบบ Recast เพื่อเน้นย้ำการออกเสียงที่ถูกต้องให้แก่ผู้เรียน และสาเหตุที่ผู้เรียนไม่สามารถออกเสียงได้อย่างถูกต้องนั้นอาจเกิดจากอิทธิพลในการแทรกแซงของภาษาแม่ (L1 Interference) ที่ส่งผลให้ผู้เรียนไม่สามารถออกเสียงในภาษาที่ 2 (L2) ได้อย่างถูกต้อง และผลที่ได้ยังเกิดความขัดแย้ง Tedick และ Gortari (1998) ที่กล่าวไว้ว่า วิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียน (Recast) ในเรื่องของการออกเสียง เป็นวิธีการสอนการออกเสียง (Pronunciation) ที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้สอนปรับแก้ไขคำที่ออกเสียงไม่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้เรียน

การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร

จากตัวอย่างทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดด้านการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารของผู้เรียนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน และได้รับผลสะท้อนกลับด้วยวาจาจากผู้สอนโดยวิธีการแก้ไขแบบ Explicit correction ทั้งหมด และการนำคำแนะนำไปปฏิบัติภาระงานอีกครั้งภายนอกห้องเรียน

ตัวอย่างที่ 10



จากตัวอย่างข้างต้น พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางด้านการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร ผู้เรียนหมายเลข 06 (พนักงานต้อนรับส่วนหน้า) มีลักษณะการใช้น้ำเสียงไม่เหมาะสมและมีปัญหาในการพูดบ้าง โดยมีหยุดพูดและหัวเราะในระหว่างการสนทนา ดังนั้น ผู้สอนจึงได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียน (Explicit correction) การหัวเราะในระหว่างการสนทนา อาจนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีสำหรับการเป็นพนักงานส่วนหน้าได้ ผู้เรียนควรปรับปรุงการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ แต่เมื่อผู้เรียนไปปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนมีพัฒนาการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารที่ดีมากขึ้น โดยการพูดด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสม และสามารถพูดโต้ตอบและเจรจากับผู้ฟังอย่างต่อเนื่องมากขึ้น

ตัวอย่างที่ 11

การปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน	การปฏิบัติภาระงานนอกห้องเรียน
	
นาทีที่ 0:25	นาทีที่ 0:25

จากตัวอย่างข้างต้น พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร ผู้เรียนหมายเลข 040 (แขกผู้เข้าพักแรม) มีลักษณะการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารอย่างเหมาะสมในระหว่างการสนทนา เนื่องจากเป็นหัวข้อในเรื่องการร้องเรียน ดังนั้น ผู้เรียนหมายเลข 040 มีการใช้น้ำเสียงในการสนทนาอย่างไม่ค่อยเหมาะสมเท่าที่ควร และมีปัญหาในการพูดด้วย ดังนั้น ผู้สอนจึงได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียน (Explicit correction) เพื่อให้ผู้เรียนปรับปรุงการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารในขณะปฏิบัติหน้าที่ว่า ในการสนทนาในเรื่องการร้องเรียนนั้น ผู้พูดควรใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมตามสถานการณ์ และควรมีการอธิบายในเรื่องที่ต้องการร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ไม่ควรมีการหยุดพูดนานนัก แต่เมื่อผู้เรียนไปปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนมีพัฒนาการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารที่ดีขึ้น เนื่องจากมีการใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม และพูดโต้ตอบกับผู้ฟังอย่างต่อเนื่องมากขึ้น

ตัวอย่างที่ 12



จากตัวอย่างข้างต้น พบว่า ขณะที่ผู้เรียนปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียน ผู้เรียนมีข้อผิดพลาดทางด้านการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร ผู้เรียนหมายเลข 40 (แขกผู้เข้าพัก) มีลักษณะการใช้การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารอย่างไม่เหมาะสม โดยมีไม่สบตา (Eye contact) กับคู่สนทนาและหัวเราะในขณะพูด ซึ่งเป็นน้ำเสียงที่ไม่เหมาะสมอีกด้วย ดังนั้น ผู้สอนจึงได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ด้วยวิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียน (Explicit correction และเมื่อผู้เรียนไปปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียนอีกครั้ง ผู้เรียนมีพัฒนาการด้านการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารที่ดีขึ้น เนื่องจากมีการใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม และพูดได้ตอบกับคู่สนทนาอย่างต่อเนื่องมากขึ้น

จากตัวอย่างดังกล่าวทั้งหมดข้างต้น ผู้เรียนมีการพัฒนาการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้สอนใช้การให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจาแบบ Explicit correction เท่านั้น เพื่อให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงข้อผิดพลาดของตนเองและเข้าใจว่าผู้สอนต้องการแก้ไขข้อผิดพลาดของผู้เรียนในเรื่องอะไรได้อย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Ellis (2009) Ur (2006) และ Maolida (2013) ที่กล่าวว่า ผู้สอนควรชี้ข้อผิดพลาดให้ผู้เรียนเห็นได้ชัดเจนในทันที เพื่อให้ผู้เรียนรู้ข้อผิดพลาดของตนเองได้อย่างถูกต้อง ซึ่งทำให้ผู้เรียนแต่ละคนมีความรู้ทางภาษา (Linguistic knowledge) และทักษะภาษา (Language skill) เพิ่มขึ้นและทำให้ผู้เรียนมีความสามารถในการนำความรู้ไปสื่อสาร (Communicative ability) ได้เหมาะสมตามสถานการณ์มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Savignon (1991) ว่า การฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อความหมายโดยเน้นให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

โดยเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาไปใช้ได้ สถานการณ์จริงนอกห้องเรียนได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้องและเหมาะสมกับบริบทอีกด้วย)

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 4 ผลการสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้รูปแบบการสอน ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)				
1	นักศึกษาพอใจการเรียนการสอนพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน เพราะทำให้ผู้เรียนเข้าใจจุดประสงค์ในบทบาทหน้าที่และการใช้ภาษาของพนักงานส่วนหน้ามากขึ้น	4.60	0.40	มากที่สุด
2	การนำเข้าสู่บทเรียนผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถกระตุ้นความสนใจได้อย่างเหมาะสม	4.33	0.54	มาก
3	ผู้เรียน ผู้สอนได้มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.56	0.62	มากที่สุด
4	การนำเข้าสู่บทเรียนที่ผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะเรียนมากขึ้น	4.26	0.69	มาก
	รวม	4.44	0.56	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ขั้นปฏิบัติการงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)				
5	ผู้เรียนมีบทบาทในการฝึกภาษาที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้าในห้องเรียน	4.06	0.73	มาก
6	ผู้เรียนมีบทบาทในการฝึกภาษาที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้ากับเพื่อนร่วมชั้นเรียน	4.03	0.76	มาก
7	กิจกรรมการเรียนการสอนฝึกให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อสาร แก้ปัญหาและการตัดสินใจ	4.33	0.80	มาก
	รวม	4.14	0.76	มาก
ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension)				
8	วิธีและกิจกรรมในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษวิธีนี้ทำให้การเรียนในชั้นเรียนไม่น่าเบื่อ	4.70	0.46	มากที่สุด
9	กิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนี้สามารถบูรณาการสำหรับการเป็นพนักงานส่วนหน้าในอนาคตได้	4.60	0.67	มากที่สุด
10	วิธีและกิจกรรมการเรียนการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้า	4.30	0.79	มาก
	รวม	4.53	0.64	มากที่สุด
ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output)				
11	วิธีและกิจกรรมการเรียนการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการสื่อสารมากขึ้น	4.42	0.66	มาก
12	วิธีและกิจกรรมการเรียนการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้ผู้เรียนมีเกิดการเรียนรู้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.20	0.80	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
13	วิธีและกิจกรรมการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ในอาชีพพนักงานส่วนหน้าในอนาคต	4.06	0.73	มาก
14	ผู้เรียนมีความพึงพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษในการนำเสนอผ่านวิดีโอของตนเอง	4.23	0.85	มาก
15	ผู้เรียนมีความพึงพอใจกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ใช้เนื้อหาการสอนที่สอดคล้องกับรายวิชา	4.40	0.67	มาก
16	ในภาพรวมผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์	4.32	0.71	มาก
	รวม	4.23	0.74	มาก
	รวมทุกด้าน	4.34	0.68	มาก

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี รวมในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาในแต่ละขั้นตอน พบรายละเอียด ดังนี้

1. ชั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) เรียงจากลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ นักศึกษาพอใจการเรียนการสอนพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน เพราะทำให้ผู้เรียนเข้าใจจุดประสงค์ในบทบาทหน้าที่และการใช้ภาษาของพนักงานส่วนหน้ามากขึ้น ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.40) ผู้สอนได้มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.62) การนำเข้าสู่บทเรียนผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถกระตุ้นความสนใจได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.54) การนำเข้าสู่บทเรียนที่ผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะเรียนมากขึ้น ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.69)

2. ชั้นปฏิบัติการระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.76) เรียงจากลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้เรียน กิจกรรมการเรียนการสอนฝึกให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อสาร แก้ปัญหาและการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.80) ผู้เรียนมีบทบาทในการฝึกภาษาที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้าในห้องเรียน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.73) ผู้เรียนมีบทบาทในการฝึกภาษาที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้ากับเพื่อนร่วมชั้นเรียน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.76)

3. ชั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.64) เรียงจากลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ วิธีและกิจกรรมในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษวิธีนี้ทำให้การเรียนในชั้นเรียนไม่น่าเบื่อ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.46) ผู้เรียนมีบทบาทในการฝึกภาษาที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้ากับเพื่อนร่วมชั้นเรียน ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.67) วิธีและกิจกรรมการเรียนการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้า ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.79)

4. ชั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (Evaluating Final Student Output) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.74) เรียงจากลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ วิธีและกิจกรรมการเรียนการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการสื่อสารมากขึ้น ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.66) ผู้เรียนมีความพึงพอใจกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ใช้เนื้อหาการสอนที่สอดคล้องกับรายวิชา ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.67) ในภาพรวมผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษรวมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.71) ผู้เรียนมีความพึงพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษในการนำเสนอผ่านวิดีโอของตนเอง ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.85) วิธีและกิจกรรมการเรียนการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้ผู้เรียนมีเกิดการเรียนรู้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.80) วิธีและกิจกรรมการเรียนการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ในอาชีพพนักงานส่วนหน้าในอนาคต ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.73)

โดยสรุปได้ว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอนอยู่ในระดับมาก และเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 ในการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการเรียนด้านทักษะ

การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้การเรียนรู้แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การพัฒนา รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษการโรงแรม 1 ในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การเรียนรู้แบบเน้นภาระงานในแต่ละหน่วยการเรียนรู้โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3 ท่านคือ ผู้วิจัย อาจารย์ชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการด้านโรงแรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 (BENG 172) จำนวน 52 คน จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ดำเนินการวิจัยในลักษณะของการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) ที่มีลักษณะเป็นแบบแผนเชิงผสมผสานแบบรองรับภายใน (The Embedded Design) ด้วยการศึกษาวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) เสริมด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) และใช้แบบแผนการทดลองแบบกลุ่มเดียวเพื่อศึกษาพัฒนาการ (Time Series Design)

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสำรวจหาคำขอความต้องการทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับพนักงานส่วนหน้า ของโรงแรม สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1
2. เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพของรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

เพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษการโรงแรม 1 ให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาการของทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

3. เพื่อศึกษาพัฒนาการความสามารถในด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการเรียนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยการใช้การเรียนรู้แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยและพัฒนาารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์แต่ละภาระหน้าที่ของพนักงานส่วนหน้าจำนวน 231 ข้อ (Hotel front office training manual with 231 SOP) โดยมีพนักงานส่วนหน้า ของโรงแรมเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจากจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดภูเก็ต และจังหวัดชลบุรีจำนวนทั้งหมด 100 คน เนื่องจากจังหวัดเหล่านี้ คือสถานประกอบการที่นักศึกษา ของทางสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจฝึกงานอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติงานจริงในส่วนของพนักงานส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 10 อันดับแรก ได้แก่ 1) ต้อนรับแขกผู้เข้าพัก 2) การตอบ/ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์ 3) การลงทะเบียนของแขกผู้เข้าพัก 4) การชำระเงินของแขกผู้เข้าพัก 5) การดูแลและซ่อมแซมของแขกผู้เข้าพัก 6) การลงทะเบียนออกจากโรงแรม 7) การให้ข้อมูลประจำท้องถิ่น 8) การอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ให้กับแขกผู้เข้าพัก 9) การกล่าวขอบคุณแขกผู้เข้าพัก และ 10) การดูแลการร้องเรียนและการสอบถามของแขกผู้เข้าพัก

2. รูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้นมีชื่อเรียกว่า “LOVE Model” โดยรูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้นมีกระบวนการเรียนการสอนที่ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing task objectives) 2) ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting students during the task) 3) ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying student comprehension) 4) ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน

(E = Evaluating final student output) ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า รูปแบบการสอนมีความสอดคล้องกัน และเมื่อนำไปหาประสิทธิภาพกับกลุ่ม ทดลองใช้ (Tryout) รูปแบบการสอนทำให้ผู้เรียนมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมี คะแนนร้อยละของพัฒนาการในการประเมินครั้งสุดท้าย เท่ากับร้อยละ 70. 56 และมีเกณฑ์ระดับ พัฒนาการอยู่ในพัฒนาการระดับสูง

3. พัฒนาการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ของนักศึกษา

3.1 ในการเรียนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้โดยผู้มีผู้ประเมิน 3 ท่านคือ ผู้วิจัย อาจารย์ชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการ ด้านโรงแรม ทั้ง 6 หน่วยการเรียนรู้ โดยการเรียนรู้หน่วยที่ 1 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมิน เท่ากับ 7.82 คะแนน หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมิน เท่ากับ 9.78 คะแนน ร้อยละของคะแนนพัฒนาการเท่ากับ ร้อยละ 18.70 มีระดับพัฒนาการอยู่ในระดับต้น หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมิน เท่ากับ 11.67 คะแนน คะแนน ร้อยละของคะแนนพัฒนาการเท่ากับ ร้อยละ 33.73 มีระดับพัฒนาการอยู่ในระดับกลาง หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมิน เท่ากับ 12.55 คะแนน คะแนน ร้อยละของคะแนนพัฒนาการเท่ากับ ร้อยละ 40.73 มีระดับพัฒนาการอยู่ในระดับกลาง หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมิน เท่ากับ 14.39 คะแนน คะแนน ร้อยละของคะแนนพัฒนาการเท่ากับ ร้อยละ 55.37 มีระดับพัฒนาการอยู่ในระดับสูง หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมิน เท่ากับ 16.86 คะแนน ร้อยละของคะแนนพัฒนาการเท่ากับ ร้อยละ 74.21 มีระดับพัฒนาการอยู่ในระดับสูง โดยผู้เรียนมีคะแนนการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.7) รองลงมาคือด้านการจัดการภาษาระดับข้อความ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.58) ไวยากรณ์และคำศัพท์ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.7) และการออกเสียง ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

3.2 จากการรายงานพฤติกรรมผู้เรียนที่ผู้วิจัยได้ทำการอัดวิดีโอการปฏิบัติภาระงาน ภายในห้องเรียน ผู้เรียนที่เรียนตามรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยมีการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective

feedback) นั้น ออกเป็น 6 ประเภท (Lyster และ Ranta, 1997) คือ 1) Recast คือวิธีที่ผู้เรียนไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ด้วยตนเอง ผู้สอนจึงปรับแก้ให้ใหม่ทั้งหมด หรือมีการแก้ไขบางส่วน โดยใช้โครงสร้างประโยคของผู้สอน 2) Explicit correction คือวิธีที่ผู้สอนระบุถึงข้อผิดพลาดของผู้เรียนไว้อย่างชัดเจน และผู้สอนได้ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดในส่วนนั้นให้ 3) Elicitation คือวิธีที่ผู้สอนตั้งคำถามขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์หาคำตอบที่ถูกต้องด้วยตนเอง 4) Meta-linguistic clues คือวิธีที่ผู้สอนกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดหาคำตอบ โดยการตั้งข้อสังเกต ข้อคิดเห็น และตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของผู้เรียน 5) Clarification คือวิธีที่ผู้ใช้คำถามในการหาคำอธิบายเพิ่มเติมจากผู้เรียนเพื่อให้เกิดความชัดเจนในประเด็นต่าง ๆ 6) Repetition คือวิธีที่ผู้สอนกล่าวทวนซ้ำในสิ่งที่ผู้เรียนอาจจะพูดผิด โดยอาจมีการใช้น้ำเสียงที่สูงขึ้น โดยจากการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า ส่วนใหญ่แล้วการเรียนรู้ของผู้เรียนมีความสัมพันธ์กับประเภทของผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ของผู้สอน ดังนั้นเมื่อมีการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) แบบที่ผู้เรียนสามารถคิดวิเคราะห์และแก้ไขข้อผิดพลาดได้ด้วยตนเองมักจะสร้างประโยชน์และองค์ความรู้ต่อการเรียนของผู้เรียนมากกว่าแบบที่ผู้สอนเป็นคนระบุข้อผิดพลาดและแก้ไขข้อผิดพลาดให้กับผู้เรียน เพราะผู้เรียนมักจะไม่เกิดความคงทนในการจดจำ เพียงแค่ได้ยินการแก้ไขอย่างชัดเจนและนำไปสู่การเรียนรู้และปฏิบัติได้อย่างถูกต้องต่อไปในอนาคต

4. ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 ที่มีต่อการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้การเรียนรู้แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาพรวม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่นักศึกษาพึงพอใจขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติการงาน (O = Observing and assisting Students during the Task) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านเกี่ยวกับวิธีและกิจกรรมในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษวิธีนี้ทำให้การเรียนในชั้นเรียนไม่น่าเบื่อ มากที่สุด รองลงมาคือ นักศึกษาพอใจการเรียนการสอนพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน เพราะทำให้จุดประสงค์ในบทบาทหน้าที่และการใช้ภาษาของพนักงานส่วนหน้ามากขึ้น และกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนี้สามารถบูรณาการสำหรับการเป็นพนักงานส่วนหน้าในอนาคตได้ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยและพัฒนา รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ความต้องการจากการศึกษาเอกสารและการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมา กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ และข้อมูลเพื่อกำหนดหัวข้อในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ในด้าน ความรู้ภาษาอังกฤษ เนื้อหาตามภาระงานในด้านการโรงแรมของพนักงานส่วนหน้า โดยได้ ทำการศึกษามาจาก 2 แหล่งคือ 1) คู่มือการฝึกอบรมของพนักงานส่วนหน้า (Hotel Front Office Training Manual with 231 SOP) 2) วิเคราะห์หลักสูตรในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ตามหลักสูตรปรับปรุง ปี 2560 ของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ โดยทำแบบสอบถามถึงหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานส่วนหน้าจากจังหวัดพิษณุโลก เชียงใหม่ ภูเก็ต และชลบุรี จำนวน 100 ท่าน ได้หัวข้อที่มีการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุดอยู่จำนวน 6 หัวข้อ ได้แก่ การติดต่อทาง โทรศัพท์ (Answering/handling phone calls), การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Welcoming guest and checking in at the hotel), การถามและบอกทิศทาง (Asking for and giving directions), สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities), การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with guests' complaints), การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the hotel) ซึ่งสอดคล้องกับ (Strevens 1988), (Tsao 2011), และ (สริตา 2550) พบว่า ภาษาอังกฤษ เพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น ควรมีการออกแบบการสอนให้เกี่ยวข้องกับหัวข้อและเนื้อหาเฉพาะด้าน ที่สามารถช่วยให้เข้าถึงคุณลักษณะความต้องการและกิจกรรม เพื่อความจำเป็นของการนำภาษาอังกฤษ ไปใช้ได้จริงตามสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งยังสามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษไปเป็นเครื่องมือสื่อสารและ แสวงหาความรู้ในการประกอบอาชีพได้ในอนาคต และในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะ การพูดแบบเน้นภาระงานมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง ภายในโรงแรม อีกทั้งยังเน้นการจัดกิจกรรมที่มีการแสดงบทบาทสมมติที่มีลักษณะคล้ายสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นในโรงแรม

2. รูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นนี้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ภาคผนวก ก) แล้วพบว่า รูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีคุณภาพด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากรูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ถูกพัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน และดำเนินการพัฒนาตามขั้นตอน โดยมีการวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี เพื่อคัดเลือกหัวข้อภาระงานที่เหมาะสมแก่ผู้เรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบการเรียนการสอนต่อไป

ผลการวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่า รูปแบบการสอน (Instructional Models) มีหลากหลายรูปแบบควรเลือกเนื้อหา สื่อ และกิจกรรมให้เหมาะสมกับความจำเป็นของผู้เรียนและลักษณะของรายวิชา ผู้วิจัยจึงนำแนวคิด รูปแบบการสอนที่เน้นทักษะของการสื่อสาร (Communicative approach) พบว่ามีแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย ทฤษฎีการสร้างความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (social Constructivist) ของ Vygotsky (1978) ที่เน้นเกี่ยวกับบริบททางสังคม แนวคิดของทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการสร้างความรู้มากกว่าการรับความรู้ โดยมีความเชื่อว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในของผู้เรียน โดยมีผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ใหม่และสามารถเชื่อมโยงกับความรู้ความเข้าใจเดิมที่มีอยู่ก่อน ในขณะเดียวกันผู้สอนอาจให้ผู้เรียนทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม (Collaborative) โดยมีการปรึกษาหารือช่วยกันทำกิจกรรมภายในกลุ่มโดยผู้สอนจะคอยสนับสนุนช่วยเหลือหรือเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ให้ผู้เรียนสร้างความรู้ความเข้าใจด้วยตนเอง แต่ทั้งนี้ ผู้เรียนต้องมีความรู้ความเข้าใจในตัวภาษา และต้องมีโอกาสฝึกปฏิบัติจริงอย่างเพียงพออีกด้วย และภารกิจหลักที่สำคัญของผู้สอน คือ การออกแบบการเรียนการสอน โดยผสมผสานกับกิจกรรมการเรียนการสอนที่ทำทนายผู้เรียน ได้แก่ การเรียนแบบเน้นภาระงาน (Task-based Learning) โดยผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการสอนประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing task objectives) 2) ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting students during the task) 3) ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying student comprehension)

4) ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating final student output) ซึ่งรูปแบบการสอนที่ปรากฏมีการมุ่งเน้นการให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้แนวคิดที่ได้ศึกษาจากนักการศึกษาต่าง ๆ ในขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน ผู้สอนนำเสนอจุดประสงค์การเรียนรู้พร้อมตั้งคำถาม และการนำเสนอผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) ด้วยยูทูป (YouTube) เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้เดิมและเป็นการเพิ่มเติมความรู้ใหม่ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติภาระงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องลักษณะของกิจกรรมแบบเน้นภาระงานของ (Ellis, 2003; Nunan, 2004; J. Willis, 1996) ว่าผู้สอนจำเป็นต้องเตรียมสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติภาระงานให้ผู้เรียน เช่น รูปภาพ เทปเสียง วีดีโอ คำศัพท์ หรือสำนวนต่าง ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกับการปฏิบัติภาระงานจริง และในขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน ผู้เรียนมุ่งเน้นในด้านการสื่อสาร โดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติภาระงาน ไม่ว่าจะเป็นภาระงานคู่ (Pair work) หรือกลุ่มย่อย (Small group) โดยภาระงานจะมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การเติมข้อมูลที่ขาดหายไป (Information gap) การแก้ปัญหา (Problem solving) การสร้างสรรค์ (Creative task) การแสดงบทบาทสมมติ (Role-playing) เป็นต้น ในขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนมีการนำเสนอการปฏิบัติภาระงานโดยการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายโดยการพูดหน้าชั้นเรียน และผู้สอนใช้การอัดวีดีโอเพื่อตรวจสอบความถูกต้องหรือข้อผิดพลาดของผู้เรียน โดยที่ผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ให้กับผู้เรียนแต่ละคู่ และในขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน ผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับโดยภาพรวมแก่ผู้เรียนอีกครั้งเพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติมข้อบกพร่องให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนที่ผู้เรียนจะต้องนำเสนอภาระงานชิ้นสุดท้ายภายนอกห้องเรียน ด้วยการแสดงบทบาทสมมติผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) อีกครั้งหนึ่ง โดยมีลักษณะสอดคล้องกับ Taylor (1984: 134-135) Brumfit (1984: 65) Pica et al (1993: 18) Ellis (1984: 32) Bygate (1999) Richard et al. (1986: 373) โดยระบุว่า โดยผู้เรียนมีการปฏิบัติภาระงานทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทักษะชีวิต (Life skills) ในการใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์จริงเพื่อส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะสังคม (Social skills) รวมถึงการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ให้แก่ผู้เรียนเพื่อเกิดการเรียนรู้ภาษาอย่างเป็นธรรมชาติ อีกทั้ง กิดานันท์ มลิทอง (2548) ได้กล่าวว่าการนำเสนอประสมมาใช้ในการเรียนการสอน ไม่ว่าจะเป็น สื่อวีดิทัศน์ ภาพเคลื่อนไหว เสียง สามารถช่วยดึงดูดความสนใจของผู้เรียนได้เป็นอย่างดีในการสื่อสารระหว่างผู้เรียนและผู้สอน

3. จากผลการพัฒนาการในการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 52 คน โดยผู้เรียนมีพัฒนาการด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารสูงขึ้นหลังจากใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พบว่า ทั้ง 6 หน่วยการเรียนรู้ คะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียน 10.57 คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน 12.18 มีค่าร้อยละของพัฒนาการโดยรวมเท่ากับ 17.03 ซึ่งการประเมินความสามารถในการพูดหน่วยที่ 6 มีคะแนนเพิ่มขึ้นจากการประเมินความสามารถในการพูดหน่วยที่ 5 สูงที่สุด และได้นำรูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ไปใช้ดังนี้

ทั้งนี้ เนื่องจากการปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียนใน 4 ขั้นตอนได้เสริมสร้างด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารของผู้เรียน กล่าวคือ ในขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing task objectives) ในขั้นนี้ ผู้สอนจะบอกจุดประสงค์และมีการตั้งคำถามของแต่ละบทเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) ก่อนเข้าชั้นเรียนหนึ่งสัปดาห์ทุกครั้ง เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและเตรียมพร้อมกับการเรียนรู้ในแต่ละจุดประสงค์และเกิดการกระตุ้นความรู้เดิมในแต่ละบทเรียนเป็นการกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียน พร้อมทั้งมีการเพิ่มเติมความรู้จากวิดีโอในยูทูป (YouTube) เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนได้เห็นภาพลักษณะการปฏิบัติภาระงานที่มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ก่อนนำเข้าสู่บทเรียน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ มิตรรา อังวัฒนากุล (2547: 143) ที่กล่าวว่า เพื่อปรับเปลี่ยนให้รูปแบบการเรียนทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ในยุคโลกาภิวัตน์ ผู้สอนควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนรู้ และผู้เรียนก็จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนรู้เช่นเดียวกัน รวมถึง ในขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting students during the task) ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะได้มีการพูดคุยกับคู่ของตนเองและสมาชิกภายในกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมที่ใช้ภาษาที่เป็นเป้าหมายเพื่อการสื่อสาร ซึ่ง Nunan (2004: 4) ได้ใช้คำว่า ‘ภาระงาน’ แทนคำว่า ‘กิจกรรม’ โดยให้ความหมายไว้ว่า ภาระงานด้านการสื่อสารนั้น เป็นส่วนหนึ่งของชิ้นงานภายในห้องเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการผลิต หรือการโต้ตอบการใช้ภาษาที่เป็นเป้าหมาย (Target language) ซึ่งมุ่งเน้นที่ความหมายของภาษามากกว่ารูปแบบของภาษานั้นเอง โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือในการผลิตชิ้นงานที่มีความหลากหลาย ตามที่ Willis (1996) ที่มีกิจกรรมการแก้ปัญหา ปริศนา เล่นเกมส์ หรือแบ่งปันและเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้เรียนในการใช้ภาษาที่เป็นเป้าหมาย (Target language) ที่มีอยู่ในห้องเรียน โดย Nunan (2004: 62) กล่าวว่าผู้สอนจะมี 3

หน้าที่หลักในกระบวนการสื่อสาร คือ ผู้มีส่วนในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียน ผู้สังเกตการณ์ และ ผู้เรียน ในขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying student comprehension) ผู้เรียนจะนำความรู้เดิมที่มีและความรู้ใหม่ที่ได้จากการเรียนรู้ภาษาเป้าหมาย (Target language) มาปฏิบัติภาระงาน ต่อจากนั้นผู้เรียนจะนำเสนอภาระงานโดยการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายหน้าชั้นเรียนเพื่อให้ผู้เรียนนำความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการปฏิบัติภาระงานไปใช้ได้สถานการณ์จริง ซึ่งสอดคล้องตามที่ สุรีย์วรรณ ฉัตรอนันท์ เวช (2537) และ Basher และ Smalkoski (2002) พบว่า การทำกิจกรรมกลุ่ม หรือการทำกิจกรรมในการแสดงบทบาทสมมติที่มีลักษณะคล้ายกับสถานการณ์จริงนั้น สามารถช่วยพัฒนาด้านทักษะการสื่อสารของผู้เรียน และสามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนมากขึ้นอีกด้วย จากนั้นผู้สอนจะให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) แก่ผู้เรียนทุกคู่ ตามที่ Willis (1996) กล่าวว่า ผู้สอนจะเป็นผู้คอยสังเกตและให้ข้อเสนอแนะในเชิงบวก เพื่อให้เพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับปรุงความรู้ต่อชิ้นงาน ในขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating final student output) ผู้สอนจะนำเสนอข้อผิดพลาดของผู้เรียนโดยรวม และนำเสนอข้อแนะนำที่จำเป็นเพื่อให้ผู้เรียนได้นำคำแนะนำไปแก้ไขการปฏิบัติภาระงานนอกห้องเรียนอีกครั้ง และโพสผลงานสุดท้าย (Final output) ลงสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) โดยในขั้นตอนนี้ผู้สอนเห็นว่าผู้เรียนเริ่มมีความคุ้นชินกับการใช้ภาษาตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กำหนดให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Saville-Troika (2006: 35) กล่าวว่า ผู้เรียนจะสามารถตอบสนองในการป้อนข้อมูลทางภาษาได้ดี เมื่อมีการฝึกปฏิบัติการใช้ภาษาที่ผู้เรียนได้ยิน และได้รับการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

การใช้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) จากการรายงานพฤติกรรมผู้เรียนที่ผู้วิจัยได้ทำการอัดวิดีโอการปฏิบัติภาระงานภายในห้องเรียนและการปฏิบัติภาระงานภายนอกห้องเรียน ผู้เรียนที่เรียนตามรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีพัฒนาการที่ดีขึ้นในเกือบทุกด้าน ซึ่งผู้เรียนได้สามารถพัฒนาการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative competence) ตามองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่มีแนวคิดเชื่อมโยงระหว่างความรู้ทางภาษา (Linguistic knowledge) ทักษะภาษา (Language skill) และความหมายในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative ability) ที่ส่งผลในผู้เรียนเกิดการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นด้านไวยากรณ์และคำศัพท์ ที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้านไวยากรณ์หรือโครงสร้าง (Grammatical competence) การจัดการภาษาระดับข้อความที่ผู้เรียนสามารถใช้คำและ

โครงสร้างประโยคได้เหมาะสมตามบริบททางสังคม (Sociolinguistic competence) และการปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารที่ผู้เรียนสามารถกลวิธีในการสื่อความหมาย (Strategic competence) เพื่อทำให้บทสนทนาในการสื่อสารด้านการพูดนั้นประสบความสำเร็จ โดยไม่หยุดลงกลางคัน ตามที่ Nunan (1998) กล่าวว่า การฝึกซ้อมกิจกรรมการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติที่สามารถช่วยให้ผู้เรียนเพิ่มความคล่องแคล่ว และสามารถลดข้อผิดพลาดได้ และสอดคล้องกับ Suzuki (2004) ว่า การให้ผลสะท้อนกลับที่ถูกต้องถือเป็นเทคนิคที่ผู้สอนใช้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเห็นข้อผิดพลาดของตนเองและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สามารถแก้ไขได้ โดย Long (1997) กล่าวด้วยว่า การให้ผลสะท้อนกลับนั้นมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาภาษาเป็นอย่างมาก เพราะจะทำให้ผู้เรียนมีโอกาสเห็นความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และปัจจัยนำออก (Output) ของตนเอง ดังที่ผู้วิจัย (ผู้สอน) ได้ใช้วิธีการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) นั้น ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า ส่วนใหญ่แล้วการเรียนรู้ของผู้เรียนมีความสัมพันธ์กับประเภทของผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ของผู้สอนด้วยเช่นเดียวกัน เพราะเมื่อมีการให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) แบบที่ผู้เรียนสามารถคิดวิเคราะห์และแก้ไขข้อผิดพลาดได้ด้วยตนเองมักจะสร้างประโยชน์และองค์ความรู้ต่อการเรียนของผู้เรียนมากกว่าแบบที่ผู้สอนเป็นคนระบุข้อผิดพลาดและแก้ไขข้อผิดพลาดให้กับผู้เรียนโดยตรง เพราะผู้เรียนมักจะไม่เกิดความคงทนในการจดจำเพียงแค่อินการแก้ไขอย่างชัดเจนและนำไปสู่การเรียนรู้และปฏิบัติได้อย่างถูกต้องต่อไปในอนาคต ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Rassaei และ Moinzadeh (2012) ได้พบว่าการรับรู้ของผู้เรียนภาษาที่เป็นภาษาต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องข้องกับการให้ผลสะท้อนกลับแบบผู้สอนเป็นผู้ปรับแก้ไขใหม่ทั้งหมด (Recast) และการให้ผลสะท้อนกลับแบบให้ข้อสังเกต หรือตั้งคำถามเพื่อให้ผู้เรียนไปคิดวิเคราะห์หาคำตอบ (Meta-linguistic clues) ของผู้เรียน โดยการสัมภาษณ์ผู้เรียน และผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนสามารถสร้างคำพูดที่ถูกต้องได้มากขึ้น ดังนั้นผู้เรียนในการศึกษาครั้งนี้จึงได้รับผลตอบแทนที่เป็นประโยชน์จากการให้ผลสะท้อนกลับแบบให้ข้อสังเกต หรือตั้งคำถามเพื่อให้ผู้เรียนไปคิดวิเคราะห์หาคำตอบ (Meta-linguistic clues) มากกว่าแบบผู้สอนเป็นผู้ปรับแก้ไขใหม่ทั้งหมด (Recast) แต่อย่างไรก็ตาม ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้และทักษะพัฒนาขึ้นภายในห้องเรียนไปสู่บริบทและปฏิบัติภาระงานตามสถานการณ์จริงได้

จากผลการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ ได้ชี้ให้เห็นว่าการสอนแบบการปฏิบัติภาระงานยังไม่ช่วยในการพัฒนาด้านการออกเสียงเท่าที่ควร เนื่องจากผู้เรียนเกิดข้อผิดพลาดด้านการออกเสียง และผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ผู้เรียนยังไม่สามารถแก้ไข

ข้อผิดพลาดได้ แม้ว่าผู้สอนจะได้ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ไม่สอดคล้องกับ Tedick และ Gortari (1998) ที่กล่าวว่า วิธีการที่ผู้สอนแก้ไขข้อผิดพลาดให้ผู้เรียน (Recast) ในเรื่องของการออกเสียง เป็นวิธีการสอนการออกเสียง (Pronunciation) ที่มีประสิทธิภาพ ปรากฏการณ์ดังกล่าวอาจได้รับการอธิบายด้วยเหตุผลที่ว่า การที่ผู้เรียนไม่สามารถออกเสียงในภาษาอังกฤษได้เกิดจากอิทธิพลการแทรกแซงของภาษาแม่ (L1 interference) ซึ่งสอดคล้อง ธีรารักษ์ พลายน้อย (2554) กล่าวว่า การออกเสียง มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการฟังและการพูด ผู้เรียนเกิดข้อผิดพลาดในการออกเสียงภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาแม่ส่งผลต่อการใช้ภาษาในระดับเสียง (Phonological level) มากกว่าระดับคำหรือประโยค (Morphological and syntactic) จึงทำให้ผู้เรียนไม่สามารถออกเสียงคำได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Zhang (2009) ได้กล่าวถึงปัจจัยหนึ่งของผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง (L2 learner) ไม่สามารถออกเสียงได้ดีเหมือนเจ้าของภาษา คือหลังจากผ่านช่วงวัยรุ่น สมองของผู้เรียนจะสูญเสียความยืดหยุ่นในการพัฒนา จึงทำให้ไม่สามารถพัฒนาการออกเสียงได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องได้อย่างเต็มที่

4. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่า 0.71) โดยความพึงพอใจที่มากที่สุดต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่วิธีและกิจกรรมในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษวิธีนี้ทำให้การเรียนในชั้นเรียนไม่น่าเบื่อ กิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนี้สามารถบูรณาการสำหรับการเป็นพนักงานส่วนหน้าในอนาคตได้ นักศึกษาพอใจการเรียนการสอนพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน เพราะทำให้จุดประสงค์ในบทบาทหน้าที่และการใช้ภาษาของพนักงานส่วนหน้ามากขึ้น และ ผู้เรียน ผู้สอนได้มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน และความพึงพอใจน้อยที่สุดในปรากฏในการแสดงความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สอดคล้องกับวิจัยของ ระวี แก้วสุกใส และ ชัยรัตน์ จุสปาโต (2556) พบว่า ผู้เรียนที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการสื่อสาร และสามารถประยุกต์ให้เข้ากับการเรียนการสอนได้ง่าย มีอิสระในการใช้เทคโนโลยีได้ในทุกที่ทุกเวลา และไม่ถูกจำกัดจากผู้อื่นอีกด้วย พรพงศ์ ศิริสุขเจริญพร (2560) ในการพัฒนาการเรียนการสอนผ่านเว็บ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจการเรียน

การสอนผ่านเว็บ ในรายวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในงานอุตสาหกรรมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60) เนื่องจากเทคโนโลยีมีความสะดวก นักศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ผู้วิจัยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการเรียนการสอนช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้เป็นอย่างดี ดังนั้น เมื่อนำรูปแบบการเรียนการสอนไปใช้จริง ผู้สอนควรมีความรู้ความเข้าใจและดำเนินการตามองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนการสอนอย่างถูกต้อง โดยผู้สอนต้องศึกษาข้อมูลที่มีลักษณะสอดคล้องและใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริงในงานโรงแรม นอกจากนี้ผู้สอนควรกำกับการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยการคอยดูแล แนะนำ ช่วยเหลือในการเรียนรู้ในแต่ละขั้นตอน อีกทั้งส่งเสริมผู้เรียนให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น เพราะการปฏิบัติภาระงานเป็นคู่หรือกลุ่มนั้น เป็นการฝึกให้ผู้เรียนให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง และผู้สอนควรมีการจัดเนื้อหาให้บูรณาการเชื่อมโยงกันและจัดการเรียนการสอนตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง

2. จากผลการวิจัย พบว่า ด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผู้เรียนมีพัฒนาการสูงขึ้นตามลำดับ ดังนั้นผู้สอนควรใส่ใจพัฒนา ด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารในขั้นต้นให้มาก ๆ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานในการพัฒนาด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารให้

3. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนด้วยรูปแบบการเรียนการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้เรียนสามารถศึกษา ค้นคว้าเนื้อหาในการเรียนการสอนได้ทุกที่ทุกเวลา ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น ซึ่งนำไปสู่การนำความรู้ที่ได้มาเชื่อมโยงการปฏิบัติภาระงานในด้านโรงแรมจริงอีกด้วย สำหรับผู้สอนที่นำรูปแบบการเรียนการสอนนี้ไปใช้ ควรจัดกิจกรรมให้ถูกต้องตาม

ขั้นตอน ควรเตรียมแหล่งการเรียนรู้ เนื้อหาและกิจกรรมให้มีลักษณะใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานด้าน
โรงแรมให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน
ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
กิจกรรมสำคัญสำหรับรูปแบบการเรียนการสอนนี้ คือ ผู้สอนมีการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความรู้เดิม
ของผู้เรียน และเชื่อมโยงการเรียนรู้ของเรื่องที่จะทำการเรียนการสอน และทำให้การสอนเนื้อหาใหม่
ในแต่ละครั้งเป็นการสอนที่เกิดประสิทธิภาพต่อผู้เรียน โดยมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตาม
ขั้นตอนของรูปแบบ LOVE Model ซึ่งควรแบ่งกลุ่มผู้เรียนให้มีขนาดเล็กลง เพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาส
ฝึกพูดมากขึ้น และผู้สอนมีโอกาสนใกล้ชิดกับผู้เรียนมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ไปใช้ในการสอน
ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในรายวิชาอื่น เพื่อทดสอบว่ารูปแบบการสอนดังกล่าวมีความ
เหมาะสมกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ
2. ควรมีการนำรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ไปพัฒนาใน
รายวิชาที่มีระดับความยากของภาษาเพิ่มขึ้น เช่น รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 2
3. ควรมีการนำรูปแบบการสอน Love Model นี้ ไปบูรณาการกับรูปแบบการสอนอื่น ๆ
เช่น การสอนในรูปแบบโครงงาน เป็นต้น เพื่อนำไปพัฒนาทักษะการอ่าน การเขียน และการฟัง
เพื่อให้เกิดรูปแบบการสอนที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้
4. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการพัฒนารูปแบบการสอนร่วมกับการใช้สื่อสังคม
ออนไลน์ แบบ Google Classroom ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรปรับเปลี่ยนการใช้สื่อ
สังคมออนไลน์ที่เป็นที่นิยมมากขึ้น เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น เพื่อเป็นการเข้าถึงผู้เรียนได้ง่าย
ยิ่งขึ้น
5. ควรมีการปรับชื่อเรื่องของการวิจัยให้เหมาะสมกับการวิจัยในครั้งนี้

รายการอ้างอิง

- Bailey K. & Savage L.(Eds). (1994). *New Ways in Teaching Speaking*. Alexandria, VA: TESOL.
- Bortow F.L. (1991). *Workforce Education: Hotel and Motel Workers a Section 35 Demonstration Project*. Retrieved from <http://www.elsevier.com/locate/esp>.
- Bosher S. & Smalkoski K. (2002). From Needs Analysis to Curriculum Development: Designing a Course in Health-care Communication for Immigrant Students in the USA. *English for Specific Purposes*. 21(2002): 59-79. .
- Bransford J.D. Brown A.L. & Cocking R.R. (Eds). (2000). *How People Learn*. Washington, D.C., National Academy Press.
- Breen M. (1987). Learner Contributions to Task Design. In C. Candlin & D. Murphy (Ed.), *Language Learning Tasks*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Brown H.D. (2007). *Teaching by Principles: An Interactive Approach to Language Pedagogy*. White Plains, NY: Pearson Education, Inc.
- Brown J. D & Rodgers T.S. (2002). *Doing Second Language Research*. New York: Oxford University Press. .
- Brumfit C. (1984). *Communicative Methodology in Language Teaching. The Roles of Fluency and Accuracy*. Cambridge University Press.
- Burior G. A. & Hayat T. (2010). Task-based Learning: An in-class ELT Experiment. *Journal of Educational Research*, 13, 121-132.
- Bygate M. (1999). Task as Context for the Framing, Re-framing and Un-framing of Language. *System* 27: 33-48. .
- Candlin C. N. (1987). Towards Task-Based Language Learning. In C. Candlin, & D. Murphy (Eds.), *Language Learning Tasks. Lancaster Practical Papers in English*. Lancaster: Lancaster University. .
- Candlin C.N. (1975). *The Communicative Teaching of English*. Longman.
- Chia-Hui L. Wen-Chin W. & Yin T. H. (2013). English for Specific Purposes (ESP) for Hospitality College Students and Hotel Employees in Taiwan. *International Journal of Education Research Journal*. Vol. 1 No. 8 August 2013.

- Creswell J. W. & Plano Clark V. L. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dewey J. (1938). *Experience and Education*. New York: Touchstone.
- Doughty C. & Varela E. (1998). Communicative Focus on Form. In C. Doughty & J. William (Eds.), *Focus on Form in Classroom Second Language Acquisition*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dudley-Evan A. & St. John M. J. (1998). *Developments in English for Specific Purposes*. Cambridge: Cambridge University Press. .
- Ellis M. & Christine J. (1944). *Teaching Business English*. Oxford: Oxford University Press.
- Ellis R. (2009). Corrective Feedback and Teacher Development. *L2 Journal*, 1(1), 3-18.
- Ellis N. (1994). *Implicit and Explicit Learning of Language*. London: Academic Press. .
- Ellis R. (2003). *Task-based Language Learning and Teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- Fauziati E. (2005). *Teaching of English as a Foreign Language*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Fidan D. (2015). Learner's Preferences of Oral Corrective Feedback: An Example of Turkish as a Foreign Language Learners. *Educational Research and Reviews*, 10(9), 1311-1317.
- Finocchiaro M & Brumfit C. (1983). *The Functional-Notional Approach from Theory to Practice*. New York: Oxford University Press.
- Fox R. (2008). *English in Tourism: A Sociolinguistic Perspective*. Retrieved from www.elsevier.com/locate/esp.
- Francis O. (2002). *Be My Guest: English for the Hotel Industry*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gabriel A. (2017). Improving Speaking Fluency in a Task-based Language Teaching Approach: The Case of EFL Learners at PUNIV-Cazenga. *Sage Journals*. Retrieved from <http://doi.org/10.1177/2158244017691077>. .
- Harmer J. (2007). *The Practice of English Language Teaching* (4th ed.). Edinburgh, UK: Pearson.
- Heaton J. B. (1990). *Classroom Testing*. New York. Longman.

- Hedge T. (2000). *Teaching and Learning in The Language Classroom*. Oxford Handbook for Language Teachers Series. Oxford: Oxford University Press.
- Hotelier T. (2014). *Hotel Front Office Training Manual with 231 SOP: Professional Front Office Management Guide for Hotelier & Hospitality Students*. .
- Hsu L. (2011). The Perceptual Learning Styles of Hospitality Students in a Virtual Learning Environment: The Case of Taiwan. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport, and Tourism Education*, 10(1), 114-127.
- Hutchinson T. & Waters A. (1994). *English for Specific Purposes*. Glasgow: Cambridge University Press. .
- Hymes D. (1972). On Communicative Competence. In: Pride J. B., Holmes, J. (Ed.) *Sociolinguistics: Selected Readings*. Penguin, Middlesex.
- Johnson, K. (1982). *Communicative Syllabus Design and Methodology*. Oxford: Pergamon Press.
- Johnson K. & Morrow K. (1981). *Communication in the Classroom*. Harlow: Longman.
- Johnson R. (1994). *Learning Together and Alone, Cooperative, Competitive, and Individualistic Learning*. Needham Heights. MA: Prentice-Hall.
- Ken M. (2013). *English for Tourism*. Centre of Language Studies Dill Institute of Technology. Retrieved from www.tetundit.tl
- Kilpatrick W. H. (1918). *The Project Method*. Teachers College Record. .
- Krahnke K. (1987). *Approaches to Syllabus Design for Foreign Language Teaching*. Washington, DC: Center for Applied Linguistics.
- Krashen S. (1985). *The Input Hypothesis: Issues and Implications*. New York: Longman.
- Krashen S. (1985). *The Input Hypothesis: Issues and Implications*. New York: Longman.
- Kuppan A. (2008). *An Evaluation of an English Course of Hospitality Management in Tertiary Institution*. Faculty of Languages and Linguistics, University of Malaya, Kuala Lumpur.
- Laborda J. (2003). *Travel and Tourism Students' Need in Valencia, Spain: Meeting Their Professional Requirements in ESP Classroom*. *ESP world journal*. June 15th. .
- Lee J. (2000). *Tasks and Communicating in Language Classroom*. Boston, USA: McGraw-Hill.

- Leslie D. & Russell H. (2006). The Importance of Foreign Language Skills in the Tourism Sector: A Comparative Study of Student Perceptions in the UK and Continental Europe. *Tourism Management*, 27(6), 1397-1407. Retrieved from <http://doi.org/10/j.tourman.2005.12.016>.
- Littlewood W. (1995). *Communicative Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Long M.H. (1997). The Role of the Linguistic Environment in Second Language Acquisition. In W. C. Ritchie & T. K Bhatia (Eds.), *Handbook of Second Language Acquisition*. (pp. 413-468). San Diego, CA: Academic Press.
- Lorenzo F. (2005). Teaching English for Specific Purposes. UsingEnglish.com Retrieved from <http://www.usingenglish.com/teachers/articles/teaching-englishforspecific-purposes-esp.html>.
- Lyster R. & Ranta L. (1997). Corrective Feedback and Learner Uptake: Negotiation of Form in A Communicative Classroom. *Studies in Second Language Acquisition (SSLA)*. 20, 37-66.
- Mackay R. & Mountford A. (1978). *English for Specific Purposes*. London: Longman.
- Maolida E. H. (2013). A Descriptive Study of Teacher's Oral Corrective Feedback in an ESL Young Learners Classroom in Indonesia. 15(2), 117-124. .
- McCombs B. L. (2000). Assessing the Role of Educational Technology in the Teaching and Learning Process: A Learner-centered Perspective. Paper presented at the meeting of the Secretary's Conference on Educational Technology: Measuring the Impacts and Shaping the Future. Washington, DC. .
- Mike S. (2011). *Hotel & Hospitality English: Communicate Confidently with Guests*. Collins. .
- Mohr K.J. & Mohrm E.S. (2007). Extending English Language Learner's Classroom Interaction Using the Response Protocol. *The Reading Teacher*.
- Murad T. M. (2009). The Effect of Task-based Language Teaching on Developing Speaking Skills among the Palestinian Secondary EFL Students in Israel and Their Attitudes towards English (Unpublished doctoral dissertation). Yarmouk University, Jordan.

- National School Boards Association. (2553). Statistic of Education 2.0 in America. [online]. Retrieved from <http://www.columnfivemedia.com/socialcast-infographic-education-2-0/> (8 January 2016).
- Nunan D. (1995). *Designing Tasks for the Communicative Classroom*. Cambridge: Cambridge University Press. Robinson.
- Nunan D. (2004). *Task-Based Language Teaching*. Cambridge University Press.
- Nunan D. (1989). *Designing Tasks for Communicative Language*. Cambridge: CUP.
- O'Hara F. (1993). *Be My Guest: English for the Hotel Industry*. Cambridge: Cambridge University Press. .
- Oller John W. (1979). *Language Tests at School: A Pragmatic Approach*. London: Longman.
- Paulston C. B. (1983). *Language Planning in C. Kennedy (Ed.), Language Planning and Language Education*. London: George Allen and Unwin.
- Phyllis P. & Grebel P. (2005). *Make Your Mark in the Hotel Industry: Job-Specific English*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Piaget Jean. (1973). *The Language and Thought of the Child*. New York. World Publishing.
- Pica T. Kang. H. & Falodun J. (1993). *Choosing and Using Communication Tasks for Second Language Instruction*. In G. Crookes & S. Gass (Eds.), *Tasks and Second Language Learning*. (9-34) Clevedon, UK: Multilingual Matters.
- Prabhu N.S. (1987). *Second Language Pedagogy*. Oxford: Oxford University Press.
- Rassaei E. & Moinszadeh A. (2012). *Effects of Recasts and Metalinguistic Corrective Feedback on the Acquisition of Implicit and Explicit L2 Knowledge*. *The Journal of Language Teaching and Learning*, 2(1), 144-156.
- Raymond E. (2000). *Cognitive Characteristics. Learners with Mild Disabilities*. A Pearson Education Company.
- Revell R. & Stott T. (1994). *Highly Recommend: English for the Hotel and Catering Industry*. Oxford: Oxford University Press.
- Richard, J., & Rodgers, S. . (2001). *Approaches and Methods in Language Teaching: A Description and Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Richard J. Platt J. & Weber H. (1985). Longman Dictionary of Applied Linguistics. London: Longman.
- Rivers Wilga M. (1980). Teaching Foreign Language Skills. Chicago: The University of Chicago Press.
- Robinson, P. (1991). ESP Today: A Practitioner's Guide. London: Prentice-Hall International.
- Rosemary G. & Phyllis P. (2005). Make Your Mark in the Hotel Industry. USA: McGrawHill. .
- Sarkis, R. (2012). Using Cognitive Strategies to Improve English Speaking Skill and Self-confidence. American Journal of Education Science. .
- Savignon, S. J. (1983). Communicative Competence: Theory and Classroom Practice. Texts and Contexts in Second Language Learning. Reading, Massachusetts at all: Addison-Wesley Publishing Company.
- Savignon, S. J. (1991). Communicative Language Teaching: State of the art. TESOL Quarterly. 25: 261-277. .
- Saville-Troike, M. (2006). Introducing Second Language Acquisition. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Sayer P. & Ban R. (2014). Young EFL Students' Engagements with English Outside the Classroom. ELT Journal, 68(3), 321-329. .
- Scott, E. (2008). Corrective Feedback in the Language Classroom: How to Best Point Out Language Mistakes. Retrieved from http://www.languagestudy.suite101.com/article.cfm/corrective_feedback_in_the_language_cl.
- Scott T & Revell R. (2013). Highly Recommend 1. China: Oxford University Press.
- Sheen Y. & Ellis R. (2011). Corrective Feedback in Language Teaching. In E. Hinkle (Ed.), Handbook of Research in Second Language Teaching and Learning (Vol. 2, pp. 593-610). New York, NY: Routledge.
- Shih Chi Tang J. & Fung C.C. (2007). Edutainment Content Management Requirements from Teacher's Perspectives. Retrieved from <http://researchrepository.murdoch.edu.au/id/eprint/627>.

- Skehan, P. (1996). A Framework for the Implementation of Task-based Instruction. *Applied Linguistics*.
- St. John, M. J. (1996). Business is Booming: Business English in the 1990s, *English for Specific Purposes* (15) 1: 3-18. .
- Strevens, P. (1988). *New Orientations in the Teaching of English*. London: Morrison and Cibb.
- Su, P. (1990). The Effectiveness of Role-play Activity in Learning English As a Foreign Language by Chinese College Students. *Dissertation Abstract* 51, 10: 351.
- Suzuki, M. (2004). Corrective Feedback and Learner Uptake in in Adult ESL Classrooms. *Columbia University working Papers in TESOL & Applied Linguistics*, 4, 1-21. .
- Tedick, D. J., & Gortari, B. D., (1998). The Bridge: From Research to Practice. *Research on Error Correction and Implementations for Classroom Teaching*, 1-6. .
- Tribolet, C. (2012). Using Cognitive Strategies to Improve English Speaking Skill and Self-confidence. *American Journal of Education Science*. .
- Tsao, C. H. (2011). English for Specific Purposes in the EFL context: A Survey of Student and Faculty Perception. *Asian ESP Journal*. 7(1833-2994), 125-148. .
- Underhill, N. (1987). *Testing Spoken Language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ur, P. (2006). *A Course in Language Teaching: Practice and Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Vygotsky, L. (1978). *Mind in Society: the Developmental of Higher Psychological Process*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Wang, C. (2006). *Designing Communicative Tasks for College English Courses*. Retrieved from [http://:Asian-efl-journal.com](http://Asian-efl-journal.com).
- Watts-Taffe, S., & Truscott, D.M. . (2000). Using What We Know about Language and Literacy Development for ESL Students in the Mainstream Classroom. *Language Art*, 258-265.
- Widdowson, H. (1983). *Learning Purpose and Language Use*. Oxford University Press, Oxford.
- William, W. (1995). *Teaching English as a Second Language*. London. Longman Press.
- Willis, J. (1996). *A Framework for Task-based Learning*. Harlow: Longman.

- Wood D., B. J. S., & Ross G. . (1976). The Role of Tutoring in Problem Solving. *Journal of Child Psychology and Psychiatry and Allied Disciplines*.
- เขมณัฐ มิ่งศิริธรรม. (2556). Social Media สื่อสร้างสรรค์เพื่อการศึกษา. *Veridian E-Journal*. Su 6(1), 72-81. .
- เทียมยศ ปะสาวะโน. (2553). การพัฒนาศูนย์ศึกษาขั้นสูงเพื่อเสริมการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา. *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิต* สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เบญจลักษณ์ อังศรีเชื้อ. (2540). ภาษาอังกฤษปฏิบัติงาน: การพัฒนาความสามารถด้านทักษะฟัง-พูด ของนักเรียนในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร โดยผ่านกระบวนการฝึกงานแผนกส่วนหน้าในโรงแรม. *สารนิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ)*. ภาควิชาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสาวลักษณ์ รัตนวิชัย. (2531). เอกสารคำสอนหลักสูตรและการสอนภาษาอังกฤษในโรงเรียนมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประยูรวงศ์.
- เอกวิทย์ สิทธิวะ และวรชนันท์ชูทอง. (2558). คู่มือการใช้งาน Google Classroom. นครสวรรค์: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. .
- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). คู่มือพัฒนาสื่อการเรียนรู้ กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คุรุสภา.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2547). ปฏิรูปการศึกษายุคใหม่. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- กฤษณา ลิกขมาน. (2555). รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจ โดยการใช้การสอนแบบ E-learning. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กาญจนา ปราบพาล. (2530). การทดสอบและการประเมินผลสำหรับครูสอนภาษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). แผนการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564). กรุงเทพฯ: กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กิตานันท์ มลิทอง. (2548). เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- กิตติศักดิ์ สิ่งสูงเนิน และณมน จีรังสุวรรณ. (2558). Google for Education กับการปฏิรูปการศึกษาไทย. *วารสารพัฒนาเทคนิคการศึกษา*, 28(96), 14-20. .

- ขวัญใจ เตชเสนสกุล. (2555). “AEC News Alerts”: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. 16 สิงหาคม 2555.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชุติมา กองถัน. (2556). การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้ชุดภาพประกอบการบรรยายแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและสถานการณ์จำลองในจังหวัดเพชรบูรณ์ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเพชรบูรณ์. .
- ณัฐธนรี ฤทธิรัตน์ และ ธัญภาม ชีระมณี. (2557). ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยและความพร้อมสู่อาเซียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้รับการตีพิมพ์ สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขรา นครินทร์.
- ณัฐกานต์ ผ่องลำเจียก. (2546). ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ของนักศึกษาฝึกหัดครูชั้นปีที่ 4 วิชาเอกภาษาอังกฤษในสถาบันราชภัฏ เขตตะวันตก. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงเดือน แสงชัย. (2533). การสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา. กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้งเฮาส์.
- ทัตพริยา เรือนคำ และ ยุทธศักดิ์ ใจชื่นชน. (2559). การสำรวจการรับรู้การเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะของวิทยาลัยพณิชยการบึงพระพิบูลย์โลก.วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม ถึง ธันวาคม 2559.
- ทัศนีย์ ธราพร. (2556). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมโดยใช้รูปแบบการ สอนแบบเน้นภาระงาน เพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสาร. (วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต), สาขา หลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ทศนา แคมมณี. (2550). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มี ประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนมณญ์ บุรุษภักดี. (2547). การพัฒนาความสามารถทางการสื่อสารด้านการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้ บทบาทสมมติ: วิจัยในชั้นเรียน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วิชาภาษาอังกฤษ) ขอนแก่น: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. .
- ธีรพงษ์ สุภักดี. (2550). การบริหารการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: มิตรสยามการพิมพ์.
- ธีราภรณ์ พลายเล็ก. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยและ พัฒนา (3), 52-58.

- นงสมร พงษ์พานิช. (2554). การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารด้วยวาจา ของนิสิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม 2550 ถึง กันยายน 2551วารสารมนุษยศาสตร์, ปีที่ 18 (ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2554).
- นุชนาฏ วัฒนศิริ. (2561). ผลของการเรียนการสอนโดยใช้เทคนิคห้องเรียนกลับด้านร่วมกับกูเกิ้ล คลาสรูมที่มีต่อความคงทนของความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และผลสัมฤทธิ์ในการเรียนในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ. กันยายน ถึง ธันวาคม 2561วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, ปีที่ 11 (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2561).
- บุญชม ศรีสะอาด.(2545).วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม1 พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ สุวีริยาสาส์น.
- ปิยนารถ พึ่งทองพรรณ. (2533). ภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานอาชีพต่าง ๆ: ภาษาอังกฤษกับธุรกิจโรงแรม. ภาษาปริทัศน์ 11: 37-47.
- ผกา มาศ เมฆศรี. (2554). การพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี: อุดรธานี.
- พรพงศ์ ศิริสุขเจริญพร. (2560). การพัฒนาการเรียนการสอนผ่านเว็บ วิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในงานอุตสาหกรรม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี 11(26), 24-30. .
- พรพิมล รียาย และธนากร ขำศรี. (2555). การพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- ภัทรพร สหวัฒน์พงศ์(แปล). (2556). ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการโรงแรม: Hotel English. Nanmeebooks ADULTS.
- ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม. (2535). เอกสารการสอน ประกอบวิชาภาษาอังกฤษการโรงแรม. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. .
- มงคล หวังสถิตวงศ์. (2545). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการสอนวิชา ทฤษฎีสำหรับอาจารย์ที่สอนวิชาชีพ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในระดับอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.อ.ด กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2545. .
- มินตรา ไชยชนะ สรศักดิ์ เชี่ยวชาญและสุภารัตน์ ทองณेर. (2559). “ปัญหาการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับในโรงแรมจังหวัดน่านในทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ” คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน.
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2557). รายงานไทยในบริบทใหม่เมื่อเปิดประชาคมอาเซียน. Retrieved from <http://tdri.or.th/tdri-insight/thai-labour-in-aec-context/>
- เย็น ภูสุวรรณ และ สมชาย นำประเสริฐชัย. (2546). ไอซีทีเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. .

- ระวี แก้วสุกใส และ ชัยรัตน์ จุสปาโต. (2556). เครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณี เฟสบุ๊ก กับการพัฒนาผู้เรียน. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. ฉบับพิเศษประจำปี 2556, 195-203.
- ลาภวัต วงศ์ประชา. (2561). แนวทางส่งเสริมการใช้ Google Classroom พัฒนาการเรียนการสอนนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วัชรีย์ พรหมโชติ. (2553). การพัฒนาความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมเสริมทักษะของนักเรียน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาการโรงแรม โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารธุรกิจสมุทรปราการ. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต), สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: กรุงเทพมหานคร. .
- วาสนา โกวิทยา. (2525). การประเมินผลการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนาวาสี. (2552). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศึกษาธิการ กระทรวง สำนักงานรัฐมนตรี. (2547). นโยบายและการวางแผนการผลิตพัฒนากำลังคนด้านภาษา (Online). Retrieved from <http://www.moe.go.th/websm/news-online.htm>
- ศุภรัตน์ ภัทรานนท์. (2532). ระดับความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. .
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2553). ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. รายงานประจำปี. กรุงเทพฯ. .
- สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2553). “ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.” รายงานประจำปี. กรุงเทพฯ.
- สมพิศ วงษ์ประเทศ. (2557). ผลการจัดการเรียนการสอนโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ ตามทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง เรื่อง การสร้างงานนำเสนอ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สรिता บัวเขียว. (2550). การออกแบบและพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจโดยยึดแหล่งการเรียนรู้ เป็นฐานสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560-2579. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค จำกัด. .

- สุธาร์ตน์ คงคาชาติ. (2560). การจัดการสภาพแวดล้อมในการเรียนภาษาอังกฤษระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนในเขตราชเทวี. วารสารการศึกษาศาสตร์. 18(1), 159-171.
- สุภัทรา อักขานุเคราะห์. (2532). การสอนทักษะทางภาษาและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภัทรา อักขานุเคราะห์. (2539). การใช้กลวิธีเพื่อการสื่อสารกับการสอนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรีย์วรรณ ฉัตรอนันท์เวช. (2537). ผลของกิจกรรมฟัง-พูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยการใช้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนในห้องเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. .
- สุวรรณมา ยุทธภักดิ์. (2559). การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม อิสระในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- อโณทัย ทิพกนก. (2532). “การวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อนุมาศ แสงสว่าง และเฉลิมชัย วิโรจน์วรรณ. (2558). การประยุกต์ใช้กูเกิล คลาสรูม สำหรับการจัดการเรียนการสอนรายวิชาการวิเคราะห์และออกแบบระบบของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- อัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ. (2546). สำรวจสภาพความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษของสังคมระดับมาตรฐานและคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่สังคมต้องการสำหรับนิสิต/นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี. รายงานวิจัยงบประมาณแผ่นดิน สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมรา วงศ์โสธร. (2529). การทดลองและประเมินผลการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุไรวรรณ แซ่อ่อง. (2553). การจัดการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติและกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความสามารถในด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตศรีนครินทรวิโรฒ 2553.





1. ดร. วิชुरา วินัยธรรม อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษ
2. ดร. อังคณา อ่อนธานี อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรางค์ ธรรมโหวด อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ผู้เชี่ยวชาญด้านรูปแบบการสอน
4. ดร.ธนากร ขำศรี คณะสังคมศาสตร์และศิลปะศาสตร์
มหาวิทยาลัยนอร์ท เชียงใหม่
ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษ
5. ดร.กิงกายนัน บุณสินวัฒน์กุล คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน
6. รองศาสตราจารย์ ดร. ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้เชี่ยวชาญด้านรูปแบบการสอน
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุตสรวง ยุทธนา อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษ
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาพร ฉายะรติ อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
9. Mr. Kyle Nathan Kohler อาจารย์ผู้สอนโรงเรียนพิชญ์โลกพิทยาคม
(ผู้ประเมินภาระงาน)
10. นางสาวพรทิพา ไชยนิมิตร ผู้จัดการแผนกฝึกอบรมภาคพื้น โรงแรมเซนทารา
แกรนด์ เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว
(ผู้ประเมินภาระงาน)

ที่ ศท 6806(๑๕) / ๕๔๙๐



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

30 เมษายน 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.วิฑูรา วินัยธรรม

ด้วย นางสาวนิภาวรรณ นววัฒน์ รหัสประจำตัว 57254908 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การพัฒนา
รูปแบบการสอนทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้าง
ความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่าน ในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้
ผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จูไรรัตน์ นันทานิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร.034-218790

ที่ ศธ 6806 (60 รฐ) 3491



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

30 เมษายน 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.อังคณา อ่อนธานี

ด้วย นางสาวนิภาวรรณ นววัฒน์ รหัสประจำตัว 57254908 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การพัฒนา
รูปแบบการสอนทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้าง
ความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้
ผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จุไรรัตน์ นันทนิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร.034-218790

ที่ ศธ 6806(๑๙) / 3๙๙4



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

30 เมษายน 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจรูปแบบงานวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรางค์ ธรรมโฆหาร

ด้วย นางสาวนิภาวรรณ นาวาวัฒน์ รหัสประจำตัว 57254908 นักศึกษาระดับปริญญาคุณวุฒิปบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนา รูปแบบการสอนทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้าง ความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี " มีความประสงค์ขอเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ ตรวจรูปแบบงานวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ รูปแบบงานวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จูไรรัตน์ นันทานิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร.034-218790

ที่ ศธ 6806 (จุ) 3696



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

30 เมษายน 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบงานวิจัย

เรียน ดร.ธนากร ข้าศรี

ด้วย นางสาวนิภาวรรณ นววัฒน์ รหัสประจำตัว 57254908 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนา รูปแบบการสอนทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้าง ความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี" มีความประสงค์ขอเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบรูปแบบงานวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ รูปแบบงานวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จูไรรัตน์ นันทานิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.034-218790



ที่ ศบ 6806 (พช.)/4462

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสกลนคร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

22 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบงานวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กิ่งกาญจน์ บุรณสินวัฒน์กุล

ด้วย นางสาวนิภาวรรณ นววัฒน์ รหัสประจำตัว 57254908 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสกลนคร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนา รูปแบบการสอนทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้าง ความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี" มีความประสงค์ขอเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบรูปแบบงานวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ รูปแบบงานวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากजूย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร.034-218790

ที่ อว 8606/ 3704



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น
กรุงเทพฯ 10170

๑ ธันวาคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

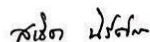
เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ

ด้วย นางสาวนิภาวรรณ นวาวรัตน์ รหัสนักศึกษา 57254908 นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตสาขาวิชาหลักสูตรและการสอน (การสอนภาษาอังกฤษ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี” มีความประสงค์จะเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต นีรัตศัย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น

โทรศัพท์ 0-2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503

ปณิธานบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา”



ที่ อว 8606/ 37 C 6

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ดลิ่งชั้น
กรุงเทพฯ 10170

๑ ธันวาคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุศรungsver ยูธนา

ด้วย นางสาวนิภาวรรณ นาววัฒน์ รหัสนักศึกษา 57254908 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน (การสอนภาษาอังกฤษ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สร้างเครื่องมือวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี” มีความประสงค์จะเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือการวิจัยให้มีความเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

รศ.ดร. นริศ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต นริศชัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร
รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ดลิ่งชั้น

โทรศัพท์ 0-2849-7502

โทรสาร 0-2849-7503

ปณิธานบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา”

ที่ ศธ 6806 (ก.ล.) 3494



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

30 เมษายน 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจรูปแบบงานวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธพร ฉายะระถิ

ด้วย นางสาวนิภาวรรณ นวาวัดน์ รหัสประจำตัว 57254908 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนา รูปแบบการสอนทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้าง ความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี " มีความประสงค์ขอเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญ ตรวจรูปแบบงานวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ รูปแบบงานวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

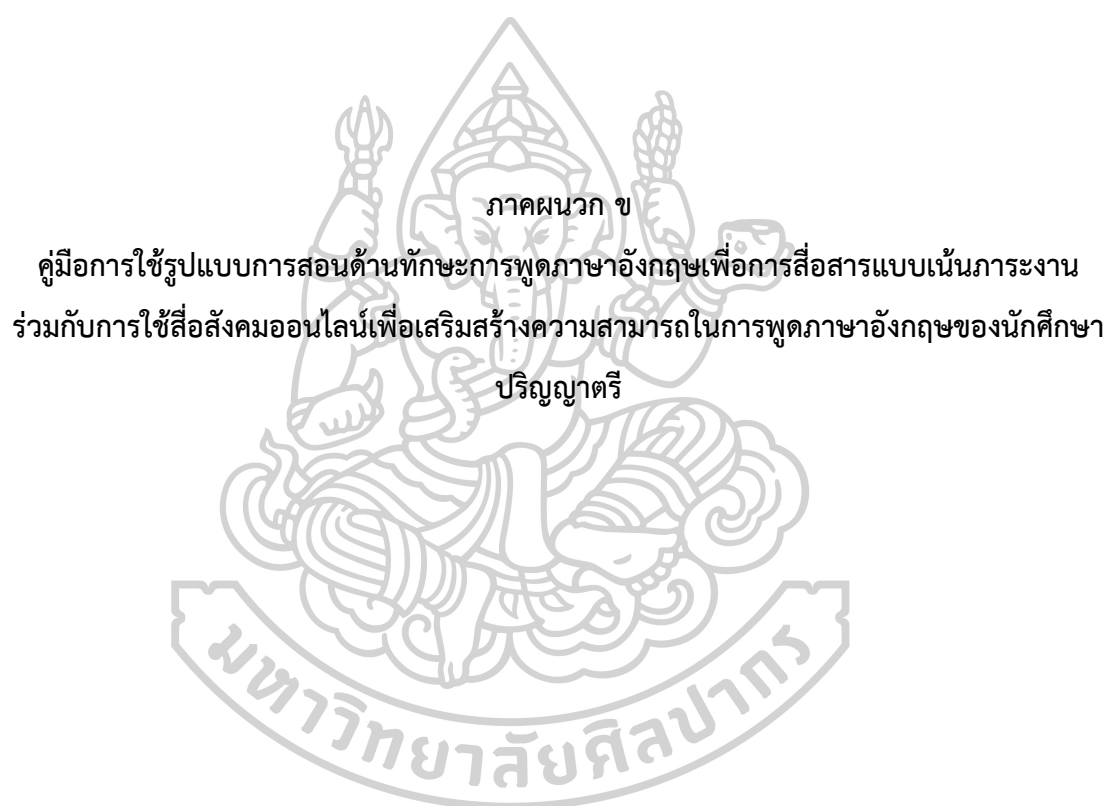
จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จูไรรัตน์ นันทานิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร.034-218790



คู่มือการใช้รูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาปริญญาตรี

A manual for using a Task-based Communicative Speaking Instructional Model in conjunction with social media to enhance the English-speaking ability of undergraduate students.

LOVE Model

นิภาวรรณ นวาวัตน์

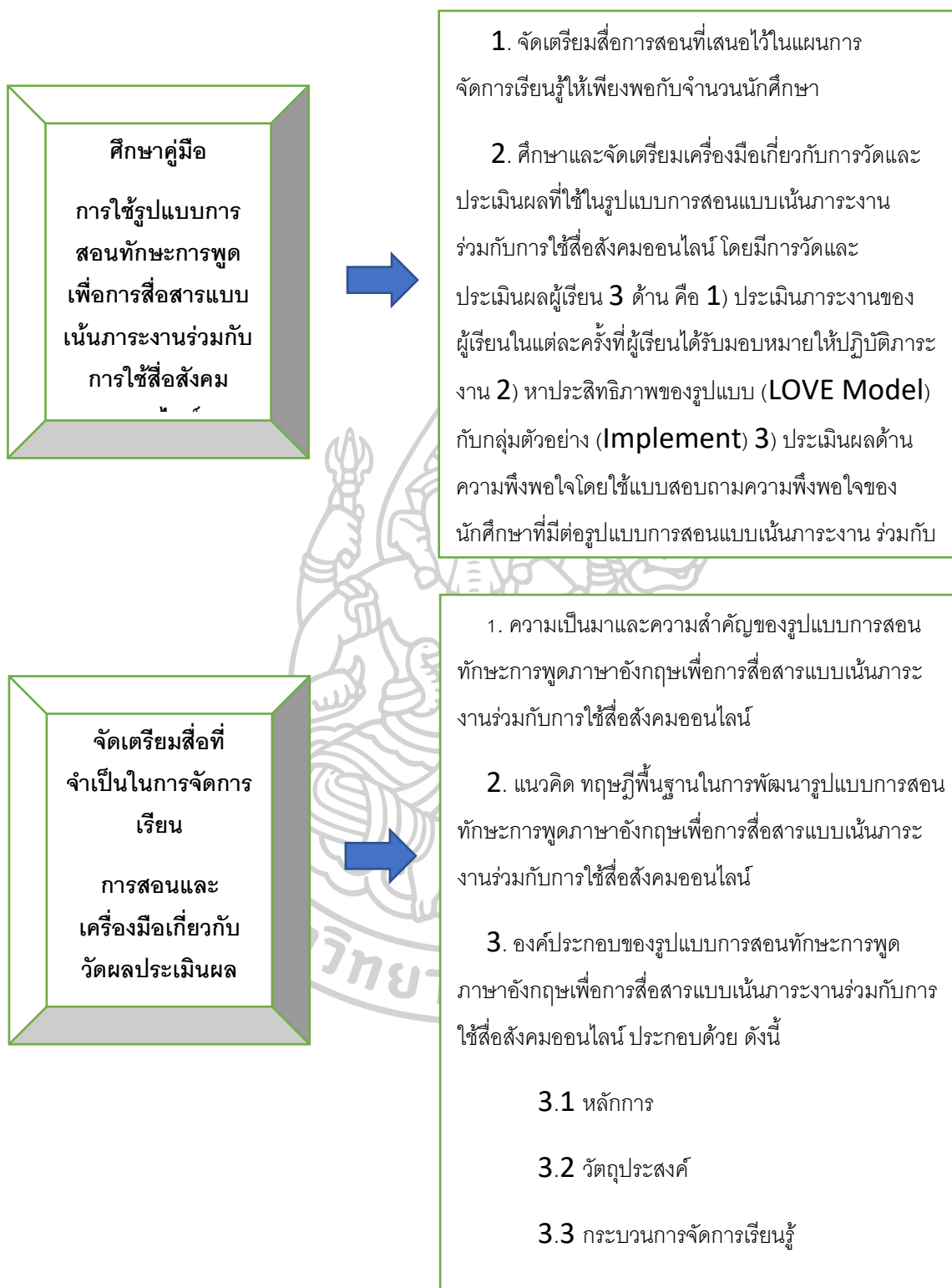
คู่มือการใช้รูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาปริญญาตรี

คำนำ

คู่มือการใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ฉบับนี้เป็นเอกสารที่อธิบายรายละเอียดของรูปแบบการสอนพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ที่ต้องการนำรูปแบบการสอนไปใช้ให้เข้าใจองค์ประกอบต่าง ๆ ของรูปแบบการสอน ตลอดจนได้ทราบถึงสิ่งที่ควรศึกษา และจัดเตรียม เพื่อให้การใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์นี้ได้บรรลุผล ตามจุดมุ่งหมายของรูปแบบการสอน ผู้ที่ต้องการนำไปใช้จึงควรศึกษาคู่มือการใช้รูปแบบการสอน แบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ให้เข้าใจชัดเจนก่อน คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์
2. แนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์
3. องค์ประกอบของรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย ดังนี้
 - 3.1 หลักการ
 - 3.2 วัตถุประสงค์
 - 3.3 กระบวนการจัดการเรียนรู้
 - 3.4 การวัดและประเมินผล
 - 3.5 เงื่อนไขสำคัญในการนำรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จ
4. แผนการสอนตามรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน
5. ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล

ข้อควรปฏิบัติก่อนการใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์



แผนภาพที่ข้อควรปฏิบัติก่อนการใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

1. ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

การสอนพูดภาษาอังกฤษที่พบในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาให้ความสนใจกับแนวคิดของการเรียนรู้แบบร่วมงาน (Collaborative Learning) ซึ่งพัฒนามาจากปรัชญาแนวคิดการสร้างความรู้โดยกระบวนการทางสังคม (social Constructivist) ของ Vygotsky, 1978 ที่เน้นเกี่ยวกับบริบททางสังคม แนวคิดของทฤษฎีนี้มุ่งเน้นการสร้างความรู้มากกว่าการรับความรู้ โดยมีความเชื่อว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในของผู้เรียน โดยมีผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างที่ได้สัมผัสกับความรู้ความเข้าใจเดิมที่มีอยู่ก่อน ในขณะที่เดียวกันผู้สอนอาจให้ผู้เรียนทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม (Collaborative) โดยมีการปรึกษาหารือ ช่วยกันทำกิจกรรมภายในกลุ่มโดยผู้สอนจะคอยสนับสนุนช่วยเหลือให้ผู้เรียนสร้างความรู้ความเข้าใจด้วยตนเอง และภารกิจหลักที่สำคัญของผู้สอน คือการออกแบบการเรียนการสอน โดยผสมผสานกับกิจกรรมการเรียนการสอนที่ทำทนายผู้เรียน ได้แก่ การเรียนแบบเน้นภาระงาน (Task-based Learning)

นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยพบว่าวิธีการสอนที่น่าสนใจซึ่งสามารถฝึกผู้เรียนให้มีความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษคือ แนวคิดการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) ไม่สามารถทำให้ผู้เรียนใช้ภาษาในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว หรือถ้าสื่อสารได้ก็เป็นภาษาที่เจ้าของภาษาไม่นิยมใช้กัน แม้จะเป็นภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (Johnson & Morrow, 1981) ซึ่งสอดคล้องกับ Richard; Rogers; & Stephen (2001) ; Littlewood, (1995) ประกอบกับ William, (1995) กล่าวว่า ผู้เรียนที่เรียนในชั้นเรียน โดยเน้นการสอนโครงสร้างไวยากรณ์เพียงอย่างเดียว นั้น มักจะไม่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารเท่ากับผู้เรียนในชั้นเรียนที่สอนด้วยวิธีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งมีลักษณะเด่น คือเน้นปฏิบัติให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในการใช้ภาษาได้จริงตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เรียนและการแสดงความคิดเห็นร่วมกันเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารเป็นจริงตามความต้องการของผู้เรียน ตลอดจนเน้นการใช้ภาษามากกว่าความเข้าใจภาษาคืออะไรและเป็นอย่างไร แนวคิดทฤษฎีการสอนเพื่อการสื่อสารจะช่วยให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์การใช้ภาษา เพื่อนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ดังนั้น การสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์และฝึกปฏิบัติสื่อสารจริงตามสถานการณ์ต่าง ๆ แต่ทั้งนี้ ผู้เรียนต้องมีความรู้ความเข้าใจในตัวภาษา และต้องมีโอกาสฝึกปฏิบัติจริงอย่างเพียงพออีกด้วย

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าทฤษฎีการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานมีลักษณะ คือ การให้ผู้สอนมีหน้าที่ในการกำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้ พร้อมทั้งมีการกระตุ้นความรู้เดิมและเพิ่มเติมความรู้ใหม่ให้แก่ผู้เรียน โดยมีการวางแผนกิจกรรมการสอนเน้นให้ผู้เรียนได้มีการฝึกปฏิบัติการสื่อสารตามสถานการณ์จริงในบทบาทต่าง ๆ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2. แนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบของการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

จากการทบทวนและวิเคราะห์แนวคิด หลักการ ของทฤษฎีการเรียนรู้แต่ละทฤษฎีมีแนวคิดและหลักการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งประกอบไปด้วย 3 แนวคิดทฤษฎี ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีการสอนแบบเน้นภาระงาน (Task-based Learning)

การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงาน (Task-based Learning) เป็นการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาและได้เรียนรู้ภาษาในสถานการณ์จริง โดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติการงานตามที่ได้รับมอบหมายและได้ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการงาน เน้นความหมายในการสื่อสาร (Meaning) มากกว่ารูปแบบภาษา (Form) จนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เอลลิส (Ellis, 2003) และ วิลลิส (Willis, 1996) ได้เสนอขั้นตอนการเรียนการสอนไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นเตรียมปฏิบัติงาน (Pre-task) เป็นขั้นตอนเตรียมตัวผู้เรียนในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะเตรียมรูปภาพ เทปเสียง วีดีโอ คำศัพท์ วลี สำนวน ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้ผู้เรียนได้รับรู้ ผู้สอนต้องแน่ใจว่าผู้เรียนเข้าใจงาน และได้ศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานที่มีลักษณะคล้ายกับการปฏิบัติงานจริง รวมถึงแนะนำผู้เรียนรับทราบขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2) **ขั้นระหว่างปฏิบัติงาน (During-task)** เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนได้ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติภาระงาน โดยมุ่งเน้นด้านความหมายในการสื่อสาร ผู้เรียนอาจทำงานอยู่ในรูปงานคู่ (Pair Work) หรือกลุ่มย่อย (Small group) โดยภาระงานมีรูปกิจกรรมหลากหลาย เช่น การหาลักษณะเหมือนหรือแตกต่าง (Same or different) การเติมข้อมูลที่ขาดหายไป (Information gap) หรือการเล่าเรื่อง (Retelling story) เป็นต้น Willis ได้ให้หลักการในขั้นนี้ 3 ขั้นตอน เรียกว่า Task Cycle ได้แก่

2.1) **ขั้นปฏิบัติงาน (Task stage)** ขั้นตอนนี้ผู้สอนบอกให้ผู้เรียนเริ่มปฏิบัติงานตามขั้นตอน โดยมีการกำหนดเวลา

2.2) **ขั้นวางแผน (Planning stage)** ในขั้นตอนนี้ผู้สอนบอกให้ผู้เรียนวางแผนเพื่อการรายงานผลงานที่ปฏิบัติ ผู้เรียนอาจทำการเรียบเรียงข้อมูลที่ได้มาจากภาระงานขณะเดียวกัน ผู้สอนจะให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้คำศัพท์ สำนวนและอาจมีการซักซ้อมก่อนการรายงานจริง ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในการรายงานมากยิ่งขึ้น

2.3) **ขั้นรายงาน (Report stage)** ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะนำเสนอผลการปฏิบัติงานอาจจะรายงานโดยการพูด การเขียน การใช้เทปบันทึกเสียงหรือการใช้วีดิโอ

3) **ขั้นหลังปฏิบัติภาระงาน (Post-task)** เป็นขั้นที่ผู้เรียนต้องรายงานผลการปฏิบัติภาระงานของตนเองหรือของกลุ่มตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนได้มีการพัฒนาด้านความคล่องแคล่วในกาใช้ภาษาและความถูกต้องตามรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1) **ขั้นวิเคราะห์ภาษา (Language analysis)** ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะร่วมกันคิดวิเคราะห์และเรียนรู้รูปแบบ โครงสร้างภาษาที่ถูกต้องเพื่อใช้ในชีวิตจริง ผู้สอนจะเป็นผู้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมส่วนที่บกพร่องให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.2) **ขั้นฝึกใช้ภาษา (Practice)** หลักจากผู้เรียนได้เรียนรู้รูปแบบ โครงสร้างทางภาษาที่ถูกต้องแล้ว ผู้เรียนจะได้ฝึกใช้ภาษาที่ถูกต้องให้เกิดความคล่องแคล่วมากขึ้น ในขั้นตอนนี้อาจจะฝึกโดยใช้สถานการณ์หรือเงื่อนไขที่แตกต่างจากภาระงานแรก

3.3) **ขั้นติดตามผล (Follow-up)** ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระงาน บันทึกสิ่งที่ได้พัฒนา ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาให้ดีขึ้นครั้งหน้า ผู้สอนอาจจะให้ผู้เรียนนำเสนอผลงานสร้างสรรค์ต่อไป

ขั้นตอนดังกล่าวเป็นกระบวนการที่ซึ่งนำไปให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนมีเป้าหมายในการปฏิบัติที่เด่นชัด ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ ความตระหนักในการเรียน ความรับผิดชอบ และความสนุกสนานให้กับผู้เรียน

จากการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ภาษาที่สามารถเกิดได้ในชีวิตประจำวัน หรือสามารถพบเห็นจากสื่อประเภทต่าง ๆ ซึ่งผู้เรียนอาจพบเจอได้จากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในยุคปัจจุบันนี้ ดังนั้นจากข้อมูลพบว่าการสอนโดยการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการศึกษา จากสถิติของนักเรียนในท้องถิ่นของสหรัฐอเมริกา ที่อยู่ในกลุ่มของสภากรรมการโรงเรียนแห่งชาติ หรือ NSBA (National School Boards Association, 2553) โดยสำรวจนักเรียนที่มีอายุ 9-17 ปี ประเด็นการใช้งานของนักเรียน 96% แสดงตนในอินเทอร์เน็ต โดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายทางสังคม เช่น การแชท การส่งข้อความ เขียนบล็อก และเข้าเยี่ยมชมตามชุมชน ออนไลน์ต่าง ๆ และนักเรียน 59% ของผู้ใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์ มีการสนทนาในหัวข้อทาง การศึกษาต่าง ๆ แบบออนไลน์ และมากกว่า 50% ได้สนทนาเกี่ยวกับงานที่ครู/โรงเรียนได้มอบหมายให้ทำ และในส่วนเครื่องมือเครือข่ายทางสังคมที่นิยมใช้กันในโรงเรียน คือ Skype, YouTube, WordPress, Twitter, Facebook, Blogs จากสถิตินี้ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของสื่อสังคมออนไลน์ที่จะนำมาปรับปรุงใช้ในรูปแบบการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนในขณะนี้ ดังนั้นในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการสอนโดยแสวงหา เทคนิควิธีการสอนใหม่ๆ ซึ่งในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตอย่างมาก การนำสื่อออนไลน์ให้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียนไทย จึง ในวารสาร Foreign Language Learning and teaching โดย วรวรรณ สลีสงโสม และ สุขสันต์ สุภเศรษฐศิริ (2555: 106) ได้กล่าวไว้ว่า “การสื่อสารพูดคุยผ่านสื่อออนไลน์สามารถเป็นเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ช่วยกระตุ้นการสร้างและการฝึกฝนการใช้ภาษาในเวลาจริง เป็นเครื่องมือที่เปิดโอกาสให้มีการใช้และฝึกฝนการใช้ภาษาในเวลาจริง เป็นเครื่องมือที่เปิดโอกาสให้มีการใช้และฝึกฝนการใช้ภาษาในห้องเรียนกับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาได้ในชีวิตจริง” จึงอาจกล่าวได้ว่าสื่อออนไลน์สามารถมีบทบาทในการช่วยพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษได้

ด้วยแนวคิด หลักการและเหตุผลดังกล่าว รูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้นผู้วิจัยจึงได้นำการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) มาผนวกใช้กับทฤษฎีการสอนเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานซึ่งเป็นวิธีการสอนภาษาที่มีคุณค่าและมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้เรียนในการสร้าง

กระบวนการทางการคิด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีทักษะการแก้ปัญหา นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำสื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) มาเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารกับผู้เรียน เพื่อเป็นการแบ่งปันเรื่องราวต่าง ๆ วิดีโอ รวมทั้งการพูดคุย ชักถามและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันแบบเรียลไทม์ (Real time)

2.2 ทฤษฎีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach)

วิธีการสอนตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสารให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ทักษะทางภาษาคือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนเพื่อการสื่อสารได้จริงการจัดการเรียนการสอนมีหลักสำคัญ ดังนี้

1) ผู้เรียนได้รับการฝึกฝนความรู้ รูปแบบภาษาที่เรียน จะใช้ได้ สถานการณ์ที่มีความหมาย ต้องให้ผู้เรียนรู้ว่ากำลังทำอะไร เพื่ออะไร ผู้สอนต้องบอกให้ผู้เรียนภาษาทราบถึงความมุ่งหมายของการเรียน การฝึกการใช้ภาษา เพื่อให้การเรียนภาษาเป็นสิ่งที่มีความหมายต่อผู้เรียน ให้ผู้เรียนรู้สึกได้ว่า เมื่อเรียนแล้วสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น สามารถสื่อสารได้ตามที่ต้องการ

2) จัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการหรือทักษะสัมพันธ์ (Integrated Skills) คือ ใช้ทักษะทางภาษาทั้ง 4 ประกอบด้วยกิริยาท่าทางที่ควรจะได้ทำพฤติกรรมเช่นเดียวกับชีวิตจริง

3) ฝึกสมรรถภาพด้านการสื่อสาร (Communicative Competence) คือ ผู้เรียนทำกิจกรรมใช้ภาษามีลักษณะเหมือนในชีวิตประจำวันให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนนำไปใช้ได้จริง กิจกรรมการหาข้อมูลที่ขาดหายไป (Information gap) ผู้เรียนทำกิจกรรมนี้จะไม่ทราบข้อมูลของอีกฝ่ายหนึ่ง จำเป็นต้องสื่อสารกันจึงจะทราบข้อมูลของอีกฝ่ายหนึ่ง จำเป็นต้องสื่อสารกันจึงจะทราบข้อมูลสามารถเลือกใช้ข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทสถานการณ์ สำนวนภาษาในรูปแบบต่าง ๆ (Function)

4) จัดกิจกรรมการเรียนการสอน ให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับ สามารถแสดงความคิดเห็นหรือระดมพลังสมอง (Brainstorming Activity) ฝึกการทำงานกลุ่ม แสดงบทบาทสมมติ (Roleplay) เกมจำลองสถานการณ์ (Simulation) การแก้ปัญหา (Problem Solving) ฯลฯ

5) ฝึกผู้เรียนให้ใช้ภาษาในกรอบของความรู้ทางด้านหลักภาษา (Grammatical Competence) ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของภาษาสื่อสารได้คล่อง (Fluency) เน้นการใช้ภาษาตามสถานการณ์ (Function)

6) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามศักยภาพ

7) ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นตัวของตัวเองมีความรับผิดชอบและสนับสนุนให้ศึกษาความรู้นอกชั้นเรียน

8) ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สนองความสนใจของผู้เรียน

9) ให้โอกาสผู้เรียนพูดแสดงความคิดเห็นตามที่ต้องการ

10) ต้องช่วยชี้แนะทางผู้เรียน ให้คำแนะนำในระหว่างการดำเนินกิจกรรม พร้อมทั้งตรวจความก้าวหน้าทางการเรียนของผู้เรียน

ขั้นตอนการสอนแบบการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Teaching Stages)

1. ขั้นการนำเสนอเนื้อหา (Presentation) การนำเสนอเนื้อหาใหม่ จัดเป็นขั้นการสอนที่สำคัญขั้นหนึ่ง ครูเป็นผู้ให้ข้อมูลทางภาษาแก่ผู้เรียน เน้นให้ผู้เรียนรับรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายรูปแบบภาษา การออกเสียง คำศัพท์ โครงสร้างทางไวยากรณ์

การนำเข้าสู่เนื้อหา (Lead-in) ผู้สอนเสนอบริบทหรือสถานการณ์แก่ผู้เรียนโดยใช้ภาพแผนที่คำศัพท์ รูปประโยค เรื่องที่เล่าให้ฟัง สำนวน รูปแบบภาษา โดยให้ผู้เรียนได้ฟังพูดตามแบบ

การดึงความรู้เดิม (Elicitation) ผู้สอนตั้งคำถาม 2-3 คำถาม เพื่อตรวจสอบความรู้ผู้เรียนมีมากน้อยเพียงใด ถ้าผู้เรียนตอบได้หรือบอกคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องได้ ก็ไม่จำเป็นต้องเสียเวลากับการนำเสนอเนื้อหามากนัก

การอธิบาย (Explanation) อธิบายเนื้อหาทางภาษาที่จำเป็นเสนอรูปแบบการใช้ภาษาที่หลากหลาย (Function) วิธีใช้ความหมายการอ่านออกเสียง ซึ่งนำไปสู่ขั้นตอนการจดจำ

2. ขั้นการฝึก (Practice) ผู้เรียนฝึกการใช้ภาษาที่เริ่มเรียนรู้ใหม่ด้วยการฝึกแบบควบคุม (Controlled Practice) ผู้สอนเป็นผู้นำในการฝึกเน้นให้ผู้เรียนจดจำรูปแบบของภาษา ความถูกต้องของภาษา ทำความเข้าใจความหมาย วิธีการใช้ การฝึก ขั้นนี้เริ่มต้นการฝึกแบบกลไก (Mechanism) เช่น เริ่มการฝึกปากเปล่า (Oral) เป็นการพูดอย่างง่าย ๆ ก่อน จนได้รูปแบบภาษาหรือโครงสร้าง

(Structure Exercises) ทำซ้ำ ๆ ตามตัวอย่าง จดจำและนำไปใช้ตามรูปแบบ จนเกิดความคล่องเป็นอัตโนมัติ (Automatism) จากนั้น จึงฝึกแบบกลุ่มย่อย หรือฝึกทีละคน เชื่อมโยงประโยค ฝึกพูดบทสนทนา (Micro Dialogue) สถานการณ์เหล่านี้จะเป็นสถานการณ์ที่สร้างขึ้นภายในห้องเรียน เพื่อฝึกการใช้โครงสร้างประโยคตามบทเรียน ต่อจากนั้นจึงฝึกด้วยการเขียน (Written) เป็นการช่วยย้ำความแม่นยำในการใช้ ฝึกสังเกตและฝึกเชื่อมโยงความสัมพันธ์จนถึงการเขียนตามคำบอก

3. ขั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production) การฝึกขั้นตอนนี้สำคัญที่สุด เพราะการฝึกนี้เปรียบเสมือนตัวกลางที่เชื่อมโยงการเรียนรู้ภาษาในชั้นเรียนกับการนำภาษาไปใช้จริงนอกห้องเรียน มีจุดประสงค์ให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้กำหนดสถานการณ์ชี้แนะแนวทางและช่วยเหลือเท่านั้น กิจกรรมในการใช้ภาษาในขั้นนี้ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ (Roleplay) การแสดงในสถานการณ์จำลอง (Simulation) เพื่อแก้ปัญหาที่ผู้เรียนไม่สามารถนำความรู้ในชั้นเรียนไปใช้ภายนอกได้และเพื่อให้เป็นการเรียนที่เป็นธรรมชาติในสถานการณ์ต่าง ๆ การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารจึงมักใช้สื่อซึ่งเป็นของจริง (Real Materials) เช่น บทความโฆษณา ข่าวจากวิทยุโทรทัศน์ การพยากรณ์อากาศ เมนูอาหาร ตารางเวลา สภาพดินฟ้าอากาศ ด้วยการอภิปราย (Discussion) เขียนความเรียง (Composition)

หลักการ: รูปแบบการสอนโดยใช้ภาระงานเป็นฐานเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

วัตถุประสงค์: เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการสอน

การวัดผลและประเมินผล: ประกอบด้วย ผู้สอนประเมินชิ้นงานของผู้เรียน อาจารย์ชาวต่างชาติ ประเมินชิ้นงานของผู้เรียน และผู้ทำงานสถานประกอบการโรงแรมโดยตรงประเมินชิ้นงานของผู้เรียน

เงื่อนไขสำคัญ: ภาระงานทุกชิ้นที่ผู้เรียนได้รับมอบหมาย ต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านงานโรงแรม (พนักงานส่วนหน้าโดยตรง) ประเมินชิ้นงานของผู้เรียน

LOVE Model

1. หลักการ: ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นเองอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการปฏิบัติแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการเรียนผ่านกิจกรรมที่เน้นการร่วมมือ มีผู้สอนเป็นผู้ให้อำนวยความสะดวก ในการให้คำแนะนำ คำชี้แจงและการช่วยเหลือ

2. วัตถุประสงค์: เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

3. กระบวนการจัดการเรียนรู้:

ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน เพื่อเกิดความเชื่อมโยงความรู้เดิมในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติภาระงาน โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือขณะผู้เรียนมีการวิเคราะห์งาน วางแผนปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาในการปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)

ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน โดยผู้เรียนจะนำเสนอสิ่งที่ได้เรียนรู้ขณะปฏิบัติภาระงานในเพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับความรู้ ประเมินชิ้นงาน โดยผู้เรียนและผู้สอนมีหน้าที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับภาระงาน (V = Verifying)

4. การวัดและประเมินผล คือ

1. หาประสิทธิภาพของรูปแบบ (LOVE Model) กับกลุ่มตัวอย่าง (Implement)

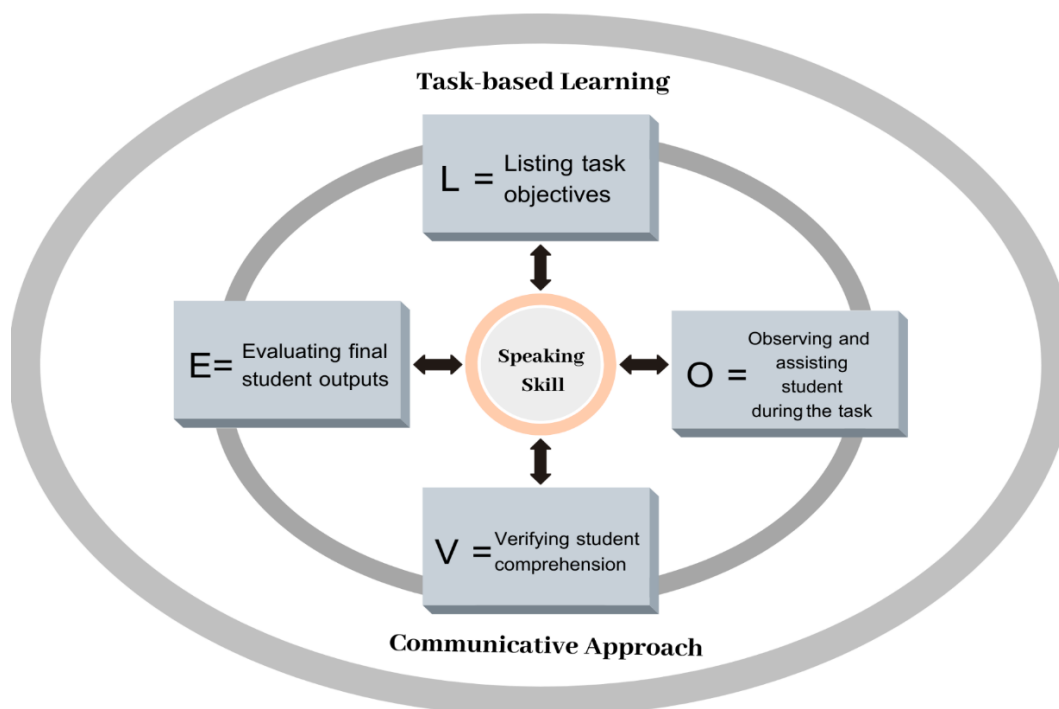
2. ประเมินผลภาระงานของผู้เรียนจาก 3 ด้าน

คือ 1. ผู้สอนประเมินภาระงานของผู้เรียน 2. อาจารย์ชาวต่าง

3. ผู้เชี่ยวชาญด้านงานโรงแรมโดยตรงประเมินภาระงานของผู้เรียน

3. ประเมินผลด้านความพึงพอใจ

LOVE Model ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน



L = Listing Task Objectives

O = Observing and assisting Students during the Task

V = Verifying Student Comprehension

E = Evaluating Final Student Output

ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)

1.1 ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะบอกจุดประสงค์ของแต่ละบทเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) ก่อนเข้าชั้นเรียนหนึ่งสัปดาห์ทุกครั้ง เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจจุดประสงค์ และมีการเตรียมพร้อมกับบทเรียนในแต่ละครั้ง

1.2 ขั้นกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนเพื่อเกิดความเชื่อมโยงในการสร้างความรู้ใหม่และความสำคัญจากบทสนทนา ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสต์คำถามเพื่อกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียน และผู้สอนจะมีการนำเสนอตัวอย่างการใช้ภาษาผ่านยูทูป (YouTube) เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้เดิม

หรือเกิดความเชื่อมโยงในการสร้างความรู้ใหม่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google Classroom) 1 สัปดาห์ ก่อนเข้าชั้นเรียนทุกครั้ง และเมื่อถึงชั่วโมงสอน ผู้สอนและผู้เรียนจะช่วยกันระดมความคิดจากคำถาม และวิดีโอที่ผู้สอนโพสในห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom)

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติการงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)

2.1 ผู้เรียนจะได้รับมอบหมายภาระงาน ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคู่ของตน หรือสมาชิกภายในกลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือ ในกรณีที่ผู้เรียนต้องการความช่วยเหลือ

2.2 ในขั้นตอนนี้ ขณะที่ผู้เรียนมีการวิเคราะห์งาน วางแผนปฏิบัติงาน ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติการงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้สอนจะยังคงคอยสังเกตและช่วยเหลือผู้เรียนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension)

3.1 ผู้เรียนจะนำความรู้เดิมและความรู้ใหม่ที่ได้เรียนรู้มาปฏิบัติการงาน โดยในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนมีการใช้แอปพรีเคชั่น (Text to Speech) เพื่อช่วยในการฝึกรับฟังเสียงภาษาอังกฤษ ซึ่งต่อจากขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะนำเสนอภาระงานที่ได้รับมอบหมายหน้าชั้นเรียน เพื่อให้เพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับความรู้ในข้อผิดพลาดของตนเอง

3.2 ขั้นประเมินชิ้นงาน โดยผู้เรียนและผู้สอนมีหน้าที่ให้ข้อมูลป้อนกลับที่จำเป็นเกี่ยวกับภาระงานของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรับทราบสิ่งที่ เป็นประโยชน์ หรือข้อผิดพลาดจากเพื่อนร่วมชั้นเรียน

3.3 ขั้นเน้นรูปแบบทางภาษา ผู้เรียนได้เรียนรู้และวิเคราะห์โครงสร้างทางไวยากรณ์จากชิ้นงานของเพื่อนร่วมชั้นเรียน โดยผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำและนำเสนอรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสแบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ในสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) จากนั้น ผู้สอนจะตรวจงานและแก้ไขงานของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์และส่งกลับผู้เรียนรายบุคคล

ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output)

4.1 ผู้สอนจะนำเสนอข้อผิดพลาดของผู้เรียนโดยรวม และนำเสนอข้อแนะนำที่จำเป็นเพื่อให้ผู้เรียนได้นำคำแนะนำไปแก้ไขภาระงานในงานต่อไป

4.2 ผู้เรียนจะนำความรู้ คำแนะนำทั้งหมดจากการปฏิบัติภาระงานในห้องเรียนได้ปรับใช้กับภาระงานชิ้นสุดท้ายที่จะต้องทำอีกครั้งนอกห้องเรียน โดยผู้เรียนจะต้องปฏิบัติภาระงานอีกครั้งตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับ และผู้เรียนจะต้องบันทึกวิดีโอและโพสลงในห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะถูกประเมินชิ้นงานสุดท้ายจาก ผู้สอน อาจารย์ชาวต่างชาติ และพนักงานโรงแรมผู้มีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติภาระงาน

องค์ประกอบที่ 3.1 หลักการ

หลักการคือ ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ขึ้นเองอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการปฏิบัติแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการเรียนผ่านกิจกรรมที่เน้นการร่วมมือกันเรียน มีผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก ในการให้คำแนะนำ คำชี้แจง และการช่วยเหลือ

องค์ประกอบที่ 3.2 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ คือ เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

องค์ประกอบที่ 3.3 กระบวนการจัดการเรียนรู้

กระบวนการจัดการเรียนรู้ของรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้รูปแบบการสอน LOVE Model ประกอบด้วย 4 ขั้น และมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing task objectives)

ผู้สอนมีการแนะนำหัวข้อและให้ผู้เรียนทุกคนได้เกิดความเข้าใจกับสิ่งที่ผู้เรียนต้องปฏิบัติตาม ในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ผู้สอนจัดเตรียมไว้ เพื่อเกิดความเชื่อมโยงความรู้เดิมในการปฏิบัติภาระงาน

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (Setting a purpose)

2) การกระตุ้นความรู้เดิม (Activating prior knowledge)

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติการงาน (O = Observing and assisting students during the task)

โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือขณะผู้เรียนมีการวิเคราะห์งาน วางแผน ปฏิบัติงาน และ แก้ปัญหาในการปฏิบัติการงาน

ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying student comprehension)

ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะทำงานเป็นกลุ่ม สำหรับการฝึกโดยผู้เรียนจะนำเสนอสิ่งที่ได้เรียนรู้ขณะปฏิบัติการงานในเพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับความรู้ ประเมินชิ้นงาน โดยผู้เรียนและผู้สอนมีหน้าที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับภาระงาน

- 1) การตรวจสอบระหว่างการฝึกพูดภาษาอังกฤษ (Monitoring during speaking)
- 2) การให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) เป็นความสามารถที่ผู้เรียนจะพยายามที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างฝึกจากการปฏิบัติการงาน
- 3) ขั้นเน้นรูปแบบทางภาษา ผู้เรียนได้เรียนรู้และวิเคราะห์โครงสร้างทางไวยากรณ์จากชิ้นงานของเพื่อนร่วมชั้นเรียน โดยผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำและนำเสนอรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสต์แบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ในสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) จากนั้น ผู้สอนจะตรวจงานและแก้ไขงานของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์และส่งกลับผู้เรียนรายบุคคล

ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating final student output)

- 1) การสะท้อนกลับ (Reflecting) ผู้สอนจะสะท้อนคำแนะนำที่จำเป็นภาพรวมกลับสู่ผู้เรียน เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป
- 2) การดำเนินการในขั้นสุดท้ายสำหรับการสอนภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงาน คือการประเมินผลลัพธ์ ในขั้นนี้ ผู้เรียนจะได้รับการประเมินภาระงานจากผู้สอน อาจารย์ชาวต่างชาติ และพนักงานโรงแรมผู้มีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติการงาน

องค์ประกอบที่ 3.4 การวัดและประเมินผล

การวัดและประเมินผลตามรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มีการวัดผลและประเมินผลผู้เรียน 3 ด้าน คือ 1) ประเมินภาระงานของผู้เรียนในแต่ละครั้งที่ผู้เรียนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภาระงาน 2) หาประสิทธิภาพของรูปแบบ (LOVE Model) กับกลุ่มตัวอย่าง (Implement) 3) ประเมินผลด้านความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

3.4.1 ประเมินภาระงานของผู้เรียนในแต่ละครั้งที่ผู้เรียนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภาระงาน หมายถึง การประเมินภาระงานของผู้เรียน ซึ่งผู้เรียนจะถูกประเมินภาระงานจาก 3 คน ได้แก่ 1) ผู้สอน 2) อาจารย์ชาวต่างชาติ และ 3) พนักงานโรงแรมผู้มีประสบการณ์ตรง ในการปฏิบัติภาระงาน โดยมีการทดสอบการพูดทางตรง (Direct speaking test) โดยการทดสอบการแสดงบทบาทสมมติ เพื่อทดสอบความรู้ด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานโรงแรมในหัวข้อต่าง ๆ โดยแต่ละสถานการณ์มีคะแนนรวม 60 คะแนน และมีผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน 3 คน โดยนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย โดยมีการศึกษาการประเมินด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยนำมาประยุกต์ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนออกเป็น 4 ด้าน แต่ละด้าน มี 5 คะแนน และมีระดับคะแนนตามที่กำหนด โดยเมื่อได้คะแนนทั้งหมด จะนำมาหารเพื่อให้เหลือ 20 คะแนนต่อการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 1 สถานการณ์ ต่อ 1 หน่วยการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดการให้คะแนนการพูดทางตรง โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ คือ การทดสอบภาษาอังกฤษ Cambridge English Language Assessment ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความสามารถในการพูด ไว้ 4 ด้าน ๆ ละ 5 ระดับ

3.4.2 หาประสิทธิภาพของรูปแบบ (LOVE Model) กับกลุ่มตัวอย่าง (Implement) โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอนและการสอนภาษาอังกฤษ ซึ่งการวิจัยในขั้นตอนการนำไปใช้ (Implement) หมายถึง การวิเคราะห์ผลเพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ภายหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

3.4.3 ประเมินผลด้านความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการสอน

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ หลังการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ (LOVE Model) ที่พัฒนาขึ้น

องค์ประกอบที่ 3.5 เงื่อนไขสำคัญในการนำรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จ

3.5.1 ผู้เรียนต้องมีความรู้และทักษะพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้เนื้อหาใหม่

3.5.2 ใช้ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ เพื่อเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับผู้เรียน

3.5.3 การทำงานเป็นกลุ่ม ควรเน้นการร่วมมือกันเรียนรู้



Lesson Plan for Task-based Learning Activity (English for hotel 1)

Unit 1: Answering/handling Phone Calls

Target Learner Level:	This task is designed for second year students to improve their communicative skills.
Aims of the task:	Topic Aims: Answering/handling phone calls.
Communication Aims:	Be able to answer and handle phone calls in English. Vocabulary and function Aim: Using vocabulary and expressions for answering/handling phone calls.
Duration of the lesson:	5 hours per week (2.5 hours for each period)
Class Communication Tool:	Google Classroom Page
Materials:	<ul style="list-style-type: none"> - Google Classroom Page - Text to Speech App - YouTube(www.youtube.com/makingahotelreservationinEnglish) - Worksheet
Resources:	<ul style="list-style-type: none"> -Hotel Front Office Training Manual with 231 SOP, Hotelier Tanji - Hotel & Hospital English, Collins - Make Your Mark in the Hotel Industry, McGraw-Hill - Be My Guest, Cambridge University Press - Highly Recommend 1, Oxford - Hotel and Resort English, Hotel TEFL - ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม, Nanmeebooks Adult
Task Evaluations:	<ul style="list-style-type: none"> - Teacher's evaluation form - Expert's evaluation form - Native speaker's evaluation form

LOVE Model / Teaching communicative speaking skill		
LOVE Model	Communicative speaking skill	Time
Stage 1: L = Listing Task Objectives for Pre-task	1. Setting a purpose 2. Activating prior knowledge	90 minutes
Stage 2: O = Observing and assisting during the Task	1. Analyzing tasks 2. Planning or problem-solving tasks	60 minutes
Stage 3: V = Verifying Student Comprehension	1. Monitoring during task 2. Correcting errors	90 minutes
Stage 4: E = Evaluating Final Student Output	1. Reflecting 2. Applying	60 minutes

Table of Lesson Content Specification for English for Hotel

Topic	Activities	Functions	Structures	Vocabulary	Unit Evaluation
Answering/ handling phone calls	1. Listening to the dialogue 2. Brainstorming, producing and performing a role-play 3. Ordering and sorting (Sequencing) 4. Brainstorming 5. Information Gap: exchanging and comparing information 6. Creative task: Writing a dialogue and performing a role-play 7. Language Focus:	- Greeting - Offering help - Giving information - Giving alternatives	Expressions used for answering/handling phone calls	Vocabulary related to answering/handling phone calls.	- Teacher's evaluation form - Expert's evaluation - Native speaker's evaluation form

Unit 1: Answering/Handling Phone Calls

Standard: Make sure that all incoming calls are answered in a polite and pleasant manner within 3 rings following hotel standard and manners.

Hotel Front Office Training Manual with 231 SOP, Hotelier Tanji

Stage 1: (L: Listing Task Objectives for Pre-task) 90 minutes

1.1 Setting a purpose – The teacher will post the purpose of the task via Google Classroom one week before the class begins.

Step 1: This unit is about answering/handling phone calls. (Google Classroom)

Students' role

The students can prepare themselves for the topic they are going to study in class.

1. Students will be able to identify the meanings of words, phrases and expressions for answering/handling phone calls.
2. Students will be able to choose correct words, phrases and expressions for answering/handling phone calls.

1.2 Activating prior knowledge – Teacher will post questions to activate students' prior knowledge via Google Classroom one week before the class begins. The teacher also posts dialogues or conversation examples to help students gain better understandings of the topic.

Step 2: Discuss questions as shown below in classroom. (Google Classroom)

Students' role

- ♥ Students discuss questions as shown below in class in order to activate students' prior knowledge.

- When was the last time you stayed in a hotel?
- What kind of room did you stay in?
- How did you make a reservation?
- What services and facilities did you ask for when you stayed at the hotel?
- Do you normally stay at the expensive hotel or do you prefer cheaper one?

Step 3: Discuss the dialogue below in classroom. (Google Classroom)

Teacher's role

- ♥ Teacher posts the hotel reservation dialogue from YouTube to the students to familiarize them with the target language before doing the pre-task activity.

Directions: Play a video related to reserve a room by phone.

Receptionist: City Center Hotel, how can I help you?

Guest: Good morning. I would like to know how much a room costs a night, please.

Receptionist: Our rooms start at \$80 for a standard and single room.

Guest: And how much does a double room cost?

Receptionist: A double room is \$150 a night.

Guest: And what does that include?

Receptionist: The prices include a Continental breakfast, a mini-bar in every room, a TV, a hair dryer, and we also have an internet room at your disposal.

Guest: That's fine. I would like to book a room, please.

Receptionist: When would you like to check-in and for how many nights?

Guest: I would like to check-in on the 2nd of June until the 10th of June for 8 nights.

Receptionist: And what kind of room would you like?

Guest: I would like a double room with 2 single beds, non-smoking, with a walk-in shower, and a nice view.

Receptionist: Will there be any children accompanying you?

Guest: No, there will just be my husband and I.

Receptionist: Just a moment, please. And I'll check if a room is available for those dates.

Receptionist: Yes, we can do that. So I have reserved a double room, non-smoking for you with 2 single beds, a walk-in shower in a nice room overlooking the gardens from

the 2nd of June until the 10th of June. The total cost will be \$1,200 including tax. If you need to cancel, please call and let us know 24 hours in advance and there is no fee for the cancelation. Are these details correct?

Guest: Yes, they are.

Receptionist: Can I have your full name, please?

Guest: Yes, my name is Susan Greenberg. G-R-E-E-N-B-E-R-G.

Receptionist: And how will you be paying Mrs. Greenberg, by cash or credit card?

Guest: I will be paying by credit card.

Receptionist: Can you give me your credit card number and expiry date?

Guest: Yes, I have it here. It's 555-7-5555 and the expiry date is 02/20.

Receptionist: Can I help you with anything else Mrs. Greenberg?

Guest: No, thank you very much. But if you could send me a confirmation to my fax number, I would be happy. And the number is 555-7777.

Receptionist: Yes, that's no problem. I'll send the confirmation to you right away. Thank you for choosing City Center Hotel. Have a good day.

Guest: Goodbye and thank you.

Receptionist: Bye bye.

(Reference: www.youtube.com/makingahotelreservationinEnglish)

Step 4: Pre – task (Determining the expressions in classroom)

Teacher's role

- ♥ Students are divided into groups of six. Each group will receive different dialogues related to answering/handling phone calls. The dialogues will contain both appropriate and inappropriate expressions.
- ♥ After that, the teacher asks students to compare their findings with other groups.
- ♥ The teacher encourages students to use English as a tool to communicate to each other.

Directions: Categorize the appropriate and inappropriate expressions into the columns provided.

Dialogue 1

Paul: (Answering the phone) Reservations. This is Paul. What do you want?

Caller: Oh...umm...I'd like to reserve a room during the Artists of America convention.

Paul: For which dates?

Caller: April 15th, 16th, and 17th.

Paul: (Laughs) Good luck with that! Maybe you can sleep in one of our broom closets. Moron. But OK, I have a group rate of \$79 for a single and \$89 for a double.

Caller: I'd like a double. Do you have a room with a view of the lake?

Paul: Why? So you can drown yourself? I'm sorry but we don't have a room with a view of the lake available for those dates. What's your opinion on lung cancer?

Caller: Excuse me?

Paul: Smoking or non-smoking?

Caller: Non-smoking.

Paul: Your name and address, please.

- Caller: Angela Leal, 190 Stucker Road, Hannaford, California 90709.
- Paul: Which credit card would you like to use to guarantee your reservation?
- Caller: I have a TOPCARD number 7716-4895-2430-1668, expiration date 12/02.
- Paul: Just a moment please, while I input that. That's 7716-4895-1668, right? Your confirmation number is 8-1-6, V as in Victor, G as in George, 5-4-2. Our check-in time is 3:00 P.M. You're guaranteed for late arrival.
- Caller: Thanks. What's your cancellation policy?
- Paul: You better not cancel on us, Angela. We know where you live.
- Caller: Excuse me? Did you just threaten me?
- Paul: No, I was joking. To avoid any charges, please notify us at least twenty-four hours in advance. Is there anything else I can help you with today?
- Caller: No, in fact I would like to cancel my reservation. I'm going to find another hotel. I can't believe you just threatened me! [hangs up]
- Paul: Whatever.

(Taken from: Make Your Mark in the Hotel Industry, McGraw-Hill, 2005)

Dialogue 2 (F: Front Desk Clerk C: Caller)

- F: Hello. KHC Hotel. How may I help you?
- C: I'd like some information about your hotel.
- F: Can't you Google us?
- C: I could, but I'd like to talk to an actual person. I'm weird that way.
- F: Okay, up to you. The customer is always right or whatever. What would you like to know, Bucko?
- C: Thank you. First, how much are your single rooms?

- F: The rates vary depending upon the season and type. They can range from 4,000 Baht to 6,000 Baht.
- C: I see. Does that price include breakfast?
- F: Usually. There are some special offers that don't though.
- C: Could you tell me about your facilities?
- F: You could Google them, but never mind. We have a 30-meter pool, with eight lanes. We also have a health center and spa.
- C: Great. And what kinds of restaurants do you have?
- F: Ugh... We have a Chinese restaurant, a Japanese restaurant and a buffet with both Eastern and Western food.
- C: When are they open?
- F: The Chinese and Japanese restaurants are open for lunch and dinner. The buffet serves three meals a day.
- C: One more thing. Do you have a shuttle bus to the High Speed Rail?
- F: Yeah. It runs every hour from six a.m. to ten p.m.
- C: Alright. Thank you.
- F: You're welcome. If you need more information, please visit our Web site at www.khchotel.com. It's very comprehensive.
- C: Okay, fine. I've got it. Good-bye.
- F: Good-bye.

Dialogue 3 (F: Front Desk Clerk C: Caller)

- F: Taipei Sheraton. What'up?
- C: I want to book a double room. We'll be in Taipei on January 22nd, but I'm not sure how long we'll stay.
- F: OK. But we can only confirm a room for you from the 22nd to the 28th. After that, we'll be fully booked.
- C: Fully booked? Why's that?
- F: I don't know.
- C: What if we want to stay past the 28th?
- F: I'm afraid we'll be full. But we can always try to find another hotel for you.
- C: Thanks. And could you tell me how much you charge per night?
- F: NT\$2,500 for a double.
- C: This is so freaking expensive?
- F: Yes, a free breakfast buffet is included in the room rate.
- C: Alright. I want to make a reservation.
- F: May I ask who the booking is for, please?
- C: Mr. and Mrs. Smith.
- F: And how can we contact you?
- C: You can reach me at 0915-860-653.
- F: OK. We're looking forward to your visit on January 22nd, Mrs. Smith.

Dialogue 1

Write the Inappropriate Expressions here	Write how you would fix the Expressions here
<u>For example:</u> What do you want?	

Dialogue 2

Write the Inappropriate Expressions here	Write how you would fix the Expressions here
	<u>For example:</u> Hello. KHC Hotel. How may I help you?

Dialogue 3

Write the Inappropriate Expressions here	Write how you would fix the Expressions here
<u>For example:</u> Taipei Sheraton. What'up?	

Step 5: Pre-task (Ordering and sorting)**Teacher's role**

- ♥ Students are divided into pairs.
- ♥ The teacher asks students to rearrange the dialogue into the correct orders.
- ♥ The teacher encourages students to use English as a tool to communicate to each other.
- ♥ The teacher gives the students answers.

Directions: Number the sentences in the phone conversation in the correct order. The first one is given for you.

1	Sarah: Good morning. Metro Hotel, Sarah speaking. How can I help you?
	Mr. Novak: Yes, my name is Novak and I've reserved a double room for Saturday September 18 th for two nights. Mr. Novak: Yes, that's correct.
	Sarah: Fine, Mr. Novak. I've found your reservation. It is confirmed and your reservation number is MH434CW.
	Sarah: I'm sorry, Reservation seems to be busy. No one's answering. Could you give me your name?
	Mr. Novak: Good morning. I'm calling to reconfirm a reservation but I've lost my reservation number.
	Sarah: Is that Mr. Jan Novak?
	Mr. Novak: Thank you.
	Sarah: Hold the line, please. I'll put you through to Reservation.
	Sarah: Thank you. Goodbye.

(Hotel & Hospital English, Collins, 2011)

Stage 2: (O = Observing and assisting during the Task) 60 minutes

2.1 Analyzing task – Students discuss the given information with their classmates.

2.2 Analyzing task – Students prepare for the task.

Step 1: Task (Information Gap)

Teacher's role

- ♥ Students are divided to work in pairs.
- ♥ The teacher gives a piece of information to Student A and another one to Student B exchanging the blank information.
- ♥ Then Student A checks the information they received from Student A and vice versa.

Direction: Both Student A and Student B are missing information. Create your own dialogue to exchange the information and complete each conversation. (A guest is calling to the hotel to reserve rooms and making some special requests.)

At Palm Tree Resort

Student A

Guest Name: Cheryl Hilton Booking: 2 rooms

Phone: _____ Room Type: _____

Room rate: \$1,000 per night No. of Guest: Five

Arrival Date: _____ Departure Date: Oct. 8

Requests: 1) Room facing the garden 2) _____ 3) Non-smoking floor 4)

Student B

Guest Name: _____ Booking: _____

Phone: 2589-6320

Room Type: Double bed with an extra bed and a twin room

Room rate: _____ No. of Guest: _____

Arrival Date: Oct. 5 Departure Date: _____

Requests: 1) _____ 2) Late check-in 3) _____ 4) Adjoining room.

(ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจโรงแรม, Nanmeebooks Adult, 2013)

Stage 3: Creative tasks (V: Verify Student Comprehension) 90 minutes

3.1 Monitoring during the task – Students prepare for the task while the teacher provides necessary help when being requested. In this stage, students need to practice using the language.

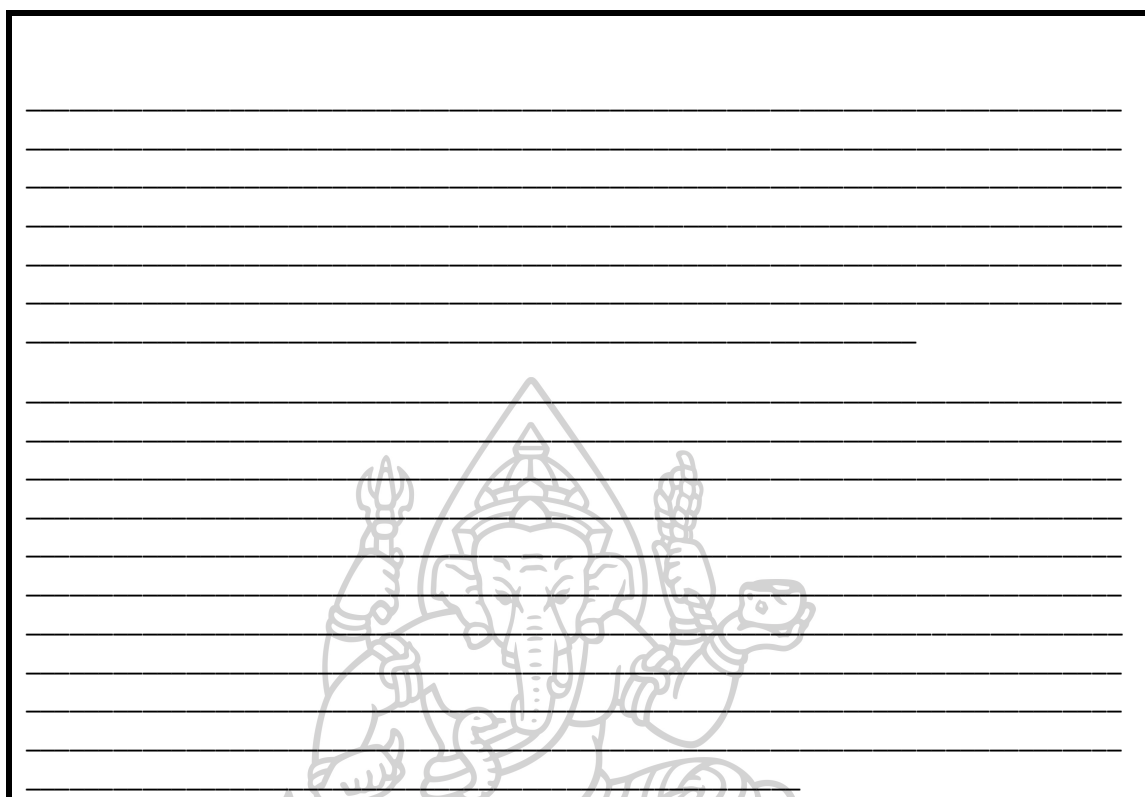
3.2 Correcting errors – Teacher helps to raise students' awareness about the target language.

Step 1: Task (Creative task)

Teacher's role

- ♥ Students are divided to work in pairs.
- ♥ Teacher asks students to create a dialogue by using the information, words, phrases and expressions they have learned from the previous activity.
- ♥ Teacher walks around and provide the necessary information/knowledge to help students develop the dialogue.

Directions: Create your own conversation following the given information above.



Step 2: Task (Using Text to Speech Application)

Teacher's role

- ♥ Teacher asks students to use Text to Speech App to listen and practice the pronunciation following their own dialogue.



Aloud! - Text to speech

Supports PDF/Docx/Pages/ePub

★★★★★ 3

OPEN



Step 3: Task (Perform a role play)**Teacher's role**

- ♥ All pairs are expected to perform their conversation in front of the class.
- ♥ Teacher provides some oral corrective feedbacks after each performance to raise students' awareness about the target language to be useful for the whole class.

Step 4: Post-task (Language focus in Google classroom)**Teacher's role**

- ♥ Teacher reviews language expressions used.
- ♥ Teacher asks every student to work on language practice worksheet and submit on the Google classroom activity.

These are useful expression.**Useful Expression used by the caller: Talking about hotel room.**

- Do you have a room for tonight?
- Are there any vacancies?
- Are there any vacant single/double/suite rooms available?
- Do you have a suite with a sea view?
- We have no more single/double/suite for this weekend.
- Could you please confirm that by e-mail?

Useful Expression used by the caller: Talking about hotel facilities.

- How often does the shuttle bus run/come?
- Does that price include continental breakfast?
- Could you tell me your hotel facilities?
- What kinds of restaurants do you have?
- Do you have business center?
- Does hotel have indoor swimming pool?

Useful Expression used by the hotel front desk staff: Talking about hotel room.

- I'm afraid we're full.
- I'm sorry, but we're out of rooms.
- It's not too late to reserve a room.
- What kind of room would you like to stay?
- We'll hold the room until 6 p.m.
- We look forward to seeing you on the 10th.

Useful Expression used by the hotel front desk staff: Talking about hotel facilities.

- All of our restaurant offers lunch buffets.
- There is a sauna in the fitness center.
- Our conference room is state-of-the-art.
- We have a fully equipped business center, with internet access.
- We have both indoor and outdoor swimming pool.

Useful Expression used by the caller and the hotel front desk staff: Communication problems.

- Sorry, could you speak slowly, please?
- Excuse, could you repeat it one more time?
- It's very bad line.
- I didn't quite catch your name.
- Could you possibly call back?

Language Practice 1

Direction: Match the words with the left column with the definitions in the right column, that are synonyms or similar in meaning.

- | | | |
|-----------------|-------|--|
| 1. current | _____ | A: a chance |
| 2. ready | _____ | B: assure |
| 3. settle | _____ | C: now; happening at the present time |
| 4. confirm | _____ | D: prepare for using |
| 5. visit | _____ | E: food eaten between breakfast, lunch or dinner |
| 6. snack | _____ | F: terrace |
| 7. possibility | _____ | G: booking |
| 8. change | _____ | H: to accept |
| 9. balcony | _____ | I: call on |
| 10. reservation | _____ | J: to make different |

Language Practice 1

Direction: Match the words with the left column with the definitions in the right column, that are synonyms or similar in meaning.

- | | | |
|-----------------|-------|--|
| 1. current | _____ | A: a chance |
| 2. ready | _____ | B: assure |
| 3. settle | _____ | C: now; happening at the present time |
| 4. confirm | _____ | D: prepare for using |
| 5. visit | _____ | E: food eaten between breakfast, lunch or dinner |
| 6. snack | _____ | F: terrace |
| 7. possibility | _____ | G: booking |
| 8. change | _____ | H: to accept |
| 9. balcony | _____ | I: call on |
| 10. reservation | _____ | J: to make different |

Stage 4: (E: Evaluation Final Student Output) 60 minutes

4.1 Reflecting – The teacher needs to summarize and provide any necessary feedback to the students.

Teacher's role

- ♥ The teacher will provide some specific feedback necessary to improve the next presentation.

4.2 Applying – This stage provides students with the chance to repeat and improve on the task. In addition, this stage allows for both the teacher and the expert to determine whether or not students have achieved the desired learning outcome related to the topic.

Teacher's role

- ♥ Teacher asks students to perform the task one more time using the feedback received from the teacher to produce effective communication.
- ♥ Every pair needs to post the final project in the Google classroom page.
- ♥ The task will be assessed according to the Cambridge English criteria:
 - Grammar and vocabulary
 - Discourse management
 - Pronunciation
 - Interactive communication

นักเรียนคนที่ _____

การประเมินการพูดสำหรับภาระงานหัวข้อ : Answering/Handling phone calls

คำแนะนำ: ผู้ประเมินวงกลมคะแนนที่ได้สำหรับผู้ถูกประเมิน

คะแนน รายการ	ไวยากรณ์และ คำศัพท์	การจัดการ ภาษาระดับข้อความ	การออกเสียง	การปฏิสัมพันธ์ ในการสื่อสาร
5	- ใช้โครงสร้าง ไวยากรณ์พื้นฐาน ถูกต้องตามหลักการ ใช้ภาษา และ พยายามใช้ โครงสร้างที่ซับซ้อน ขึ้น - ใช้คำศัพท์สำนวน ในการแลกเปลี่ยน/ แสดงความคิดเห็น เหมาะสมกับหัวข้อ	- พูดโต้ตอบ ขยาย ความคิด/ประเด็นได้ มีความลึกลับบ้าง - เนื้อหาที่พูดมีความ เกี่ยวข้องกัน แต่ ซับซ้อนบางส่วน - เชื่อมโยงคำศัพท์ ประโยค	- ออกเสียงคำศัพท์ และประโยคได้ ถูกต้องตาม หลักการออกเสียง - ออกเสียง เน้นหนักในคำ/ ประโยคอย่าง ถูกต้อง - ออกเสียงสูง-ต่ำ ในประโยคได้อย่าง ถูกต้อง	- พูดด้วยน้ำเสียง เหมาะสม - พูดโต้ตอบ และ เจรจากับผู้ฟัง อย่างต่อเนื่อง มี การช่วยเหลือ เล็กน้อย
4	ใช้เกณฑ์ร่วมกันระดับที่ 3 และ 5			
3	- ใช้โครงสร้าง ไวยากรณ์พื้นฐาน ถูกต้องตามหลักการ ใช้ภาษา - ใช้คำศัพท์ สำนวน ได้เหมาะกับหัวข้อ	- พูดโต้ตอบ ขยาย ความคิด/ประเด็น โดย ใช้วลีสั้นๆ มีความ ลึกลับ - เนื้อหาที่พูดมีความ เกี่ยวข้องกันเป็นส่วน ใหญ่ เนื้อหาที่มีความ ซ้ำซ้อนบางครั้ง	- ออกเสียงคำศัพท์ และประโยคได้ ถูกต้องตาม หลักการออกเสียง เป็นส่วนใหญ่ มี การควบคุมการ ออกเสียงทั้งใน ระดับเสียง และ ระดับคำ	- พูดด้วยน้ำเสียง เหมาะสม - โต้ตอบได้ มีการ กระตุ้นและการ ช่วยเหลืออย่างมาก

2	ใช้เกณฑ์ร่วมกันระดับที่ 1 และ 3			
1	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้โครงสร้าง ไวยากรณ์พื้นฐาน อย่างจำกัด - มีข้อจำกัดด้าน คำศัพท์และสำนวน ในการพูดตามหัวข้อ ที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - พูดได้ตอบ ขยาย ความคิด/ประเด็น โดย ใช้วลีสั้นๆ มีความ ล่งเลในการพูด บ่อยครั้ง - พูดเนื้อหา/ใจความ ซ้ำ หรือไม่ตรงประเด็น 	<ul style="list-style-type: none"> - ออกเสียงคำศัพท์ และประโยคได้ ถูกต้องตาม หลักการออกเสียง เป็นส่วนใหญ่ มี ข้อจำกัดด้านการ ออกเสียง 	<ul style="list-style-type: none"> - พูดแลกเปลี่ยน ความคิดแบบง่าย ๆ มีปัญหาในการ พูดบ้าง - ต้องการการ กระตุ้นและความ ช่วยเหลือในการ พูด
0	มีความสามารถต่ำกว่าเกณฑ์ระดับที่ 1			
คะแนน	5 4 3 2 1 0	5 4 3 2 1 0	5 4 3 2 1 0	5 4 3 2 1 0

ข้อเสนอแนะ



Student no. _____

Speaking evaluation form: Answering/Handling phone calls

Score Description	Grammar and Vocabulary	Discourse Management	Pronunciation	Interactive Communication
5	<ul style="list-style-type: none"> - Shows a good degree of control of simple grammatical forms, and attempts some complex grammatical forms. - Uses a range of appropriate vocabulary to give and exchange views on familiar topics 	<ul style="list-style-type: none"> - Produces extended stretches of language despite some hesitation. - Contributions are relevant despite some repetition. - Uses a range of cohesive devices 	<ul style="list-style-type: none"> - Is intelligible. - Intonation is generally appropriate. - Sentence and word stress is generally accurately placed. 	<ul style="list-style-type: none"> - Initiates and responds appropriately. - Maintains and develops the interaction and negotiates towards an outcome with very little support.
4	Performance shares features of Bands 3 and 5.			
3	<ul style="list-style-type: none"> - Shows a good degree of control of simple grammatical forms. - Uses a range of appropriate vocabulary when talking about familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> - Produces response which are extended beyond short phrases, despite hesitation. - Contributions are mostly relevant, but there may be some repetition. - Uses basic cohesive devices. 	<ul style="list-style-type: none"> - Is mostly intelligible, and has some control of phonological features at both utterance and word levels. 	<ul style="list-style-type: none"> - Initiates and responds appropriately. - Keeps the interaction going with very little prompting and support.
2	Performance shares features of Bands 1 and 3.			

1	<ul style="list-style-type: none"> - Shows sufficient control of simple grammatical forms. - Uses a limited range of appropriate vocabulary to talk about familiar topics. 	<ul style="list-style-type: none"> - Produces responses which are characterized by short phrases and frequent hesitation. - Repeats information or digresses from the topic. 	<ul style="list-style-type: none"> - Is mostly intelligible, despite limited control of phonological features. 	<ul style="list-style-type: none"> - Maintains simple exchanges, despite some difficulty. - Requires prompting and support.
0	Performance below Band 1			
Score	5 4 3 2 1 0	5 4 3 2 1 0	5 4 3 2 1 0	5 4 3 2 1 0

Comment





ตารางแสดงการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบสอบถามความคิดเห็นของ
ผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูด
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ (LOVE Model)

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					— X	S.D
	1	2	3	4	5		
ตอนที่ 1 ความคิดเห็นในด้านความถูกต้องของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร							
1. ด้านความถูกต้องของวัตถุประสงค์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบ							
1.1 เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการฟังพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาปริญญาตรี	5	3	3	4	4	3.8	0.84
2. ด้านความถูกต้องของรูปแบบและองค์ประกอบของกระบวนการจัดการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน:							
2.1 ขั้นตอนอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)	5	5	4	5	4	4.6	0.55
2.2 ขั้นตอนปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)	5	5	4	4	5	4.6	0.55
2.3 ขั้นตอนตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension)	5	3	3	5	5	4.2	1.10
2.4 ขั้นตอนประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output)	5	4	4	5	4	4.4	0.55
3. ด้านความถูกต้องของรูปแบบและองค์ประกอบของ การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3 ขั้นตอน							
3.1 ขั้นนำเสนอ (Presentation Stage)	5	5	4	4	5	4.6	0.55
3.2 ขั้นฝึกปฏิบัติ (Practice Stage)	5	4	5	4	5	4.6	0.55

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					— X	S.D
	1	2	3	4	5		
3.3 ^{ขั้น} ผลิตภาษา (Production Stage)	5	4	4	5	5	4.6	0.55
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในด้านความเหมาะสมของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร							
1. ด้านความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบ							
1.1 เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาปริญญาตรี	5	4	4	4	4	4.2	0.45
2. ด้านความเหมาะสมของรูปแบบและองค์ประกอบของกระบวนการจัดการเรียนรู้ ⁴ ขั้น :							
2.1 ^{ขั้น} อธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)	5	4	4	4	5	4.4	0.55
2.2 ^{ขั้น} ปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)	5	4	4	5	4	4.4	0.55
2.3 ^{ขั้น} ตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension)	5	3	3	5	4	4	1.00
2.4 ^{ขั้น} ประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output)	5	3	3	4	4	3.8	0.84
3. ด้านความเหมาะสมของรูปแบบและองค์ประกอบของ การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ³ ขั้น ตอน							
3.1 ^{ขั้น} นำเสนอ (The Presentation Stage)	5	4	4	5	5	4.6	0.55
3.2 ^{ขั้น} ฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage)	5	4	4	5	5	4.6	0.55
3.3 ^{ขั้น} ผลิตภาษา (The Production Stage)	5	4	4	5	5	4.6	0.55

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					— X	S.D
	1	2	3	4	5		
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในด้านความเป็นไปได้ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร							
1. ด้านความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบ							
1.1 เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาปริญญาตรี	5	3	3	4	4	3.8	0.84
2. ด้านความเป็นไปได้ของรูปแบบและองค์ประกอบของกระบวนการจัดการเรียนรู้ 4 ชั้น:							
2.1 ชั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)	5	4	5	5	5	4.8	0.45
2.2 ชั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)	5	4	5	5	4	4.6	0.55
2.3 ชั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension)	5	3	3	4	4	3.8	0.84
2.4 ชั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output)	5	4	5	5	5	4.8	0.45
3. ด้านความเป็นไปได้ของรูปแบบและองค์ประกอบของ การพูดภาษาอังกฤษ 3 ชั้นตอน							
3.1 ชั้นนำเสนอ (The Presentation Stage)	5	4	5	5	5	4.8	0.45
3.2 ชั้นฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage)	5	4	5	4	5	4.6	0.55
3.3 ชั้นผลิตภาษา (The Production Stage)	5	4	5	5	5	4.8	0.45
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นในด้านความเป็นประโยชน์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร							
1. ด้านความเป็นประโยชน์ของวัตถุประสงค์ของรูปแบบและองค์ประกอบของรูปแบบ							

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					— X	S.D
	1	2	3	4	5		
1.1 เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาปริญญาตรี	5	3	3	3	4	3.6	0.89
2. ด้านความเป็นประโยชน์ของรูปแบบและองค์ประกอบของกระบวนการจัดการเรียนรู้ 4 ชั้น:							
2.1 ชั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing Task Objectives)	5	4	4	4	5	4.4	0.55
2.2 ชั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)	5	5	4	5	5	4.8	0.45
2.3 ชั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension)	5	4	5	4	5	4.6	0.55
2.4 ชั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating Final Student Output)	5	4	4	5	5	4.6	0.55
3. ด้านความเป็นประโยชน์ของรูปแบบและองค์ประกอบของ การพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 3 ขั้นตอน							
3.1 ชี้นำเสนอ (The Presentation Stage)	5	4	4	4	5	4.4	0.55
3.2 ฝึกปฏิบัติ (The Practice Stage)	5	3	3	4	5	4	1.00
3.3 ผลิตภาษา (The Production Stage)	5	3	3	4	5	4	1.00
รวม						4.39	0.69

ตารางแสดงการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อคู่มือของรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่				X	S.D
	1	2	3	4		
1.สาระสำคัญในคู่มือ						
1.1 แนวทางในการนำรูปแบบการสอนไปใช้	5	5	5	4	4.75	0.50
1.2 ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบการสอน	5	5	4	4	4.50	0.58
1.3 แนวคิด หลักการและทฤษฎีที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบการสอน	5	5	4	4	4.50	0.58
1.4 องค์ประกอบของรูปแบบการสอน	5	5	5	4	4.75	0.50
1.5 ตัวอย่างแผนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการสอน	4	5	5	4	4.50	0.58
1.6 ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล	5	5	5	3	4.50	1.00
2. รายละเอียดในคู่มือมีความชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้ที่ต้องนำรูปแบบการสอนนี้ไปใช้เข้าใจในองค์ประกอบต่าง ๆ ของรูปแบบการสอน ทราบถึงสิ่งที่ต้องศึกษา จัดเตรียมและใช้รูปแบบการสอนนี้ในการดำเนินการสอนอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายของรูปแบบการสอน	4	5	4	3	4.00	0.82
3. แนวทางในการนำรูปแบบการสอนไปใช้มีความชัดเจนเพียงพอ สำหรับการนำรูปแบบการสอนไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้เรียน	5	5	5	3	4.50	1.00
รวม					4.50	0.67

ตารางแสดงการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแผนการสอนของรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่				X	S.D
	1	2	3	4		
1. การกำหนดองค์ประกอบของแผนการสอน						
1.1 การกำหนดองค์ประกอบของแผนการสอนครบถ้วนและครอบคลุมในการสอน	4	5	4	5	4.50	0.58
1.2 การเรียบเรียงลำดับองค์ประกอบของแผนการสอนมีความเหมาะสม ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4	5	3	5	4.25	0.96
1.3 องค์ประกอบของแผนการสอนมีความสอดคล้องกัน	4	5	4	5	4.50	0.58
2. จุดประสงค์การเรียนรู้						
2.1 จุดประสงค์การเรียนรู้มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการสอน	4	5	4	5	4.50	0.58
2.2 จุดประสงค์การเรียนรู้มีความชัดเจนสามารถแสดงสิ่งที่มุ่งหวังในเกิดกับผู้เรียน	4	5	4	5	4.50	0.58
3. เนื้อหา						
3.1 เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์	4	5	4	5	4.50	0.58
3.2 เนื้อหาสามารถนำไปสู่การบรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้	4	5	4	5	4.50	0.58
4. สื่อการสอน						
4.1 มีการกำหนดรายการสื่อการสอนที่ชัดเจน	4	5	5	5	4.75	0.50
4.2 มีการกำหนดสื่อการสอนที่สอดคล้องกับเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้	4	5	5	5	4.50	0.58
4.3 สื่อการสอนมีความเหมาะสมและสามารถช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้	4	5	4	5	4.50	0.58
5. กิจกรรมการเรียนการสอน						
5.1 ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม	4	5	3	5	4.25	0.96

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่				— X	S.D
	1	2	3	4		
5.2 การกำหนดการดำเนินกิจกรรมการสอนแต่ ละชั้นมีความชัดเจนสามารถปฏิบัติได้	4	5	3	5	4.25	0.50
5.3 การดำเนินกิจกรรมยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน	4	5	5	5	4.75	0.50
5.4 การดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนมี ความหลากหลาย ตอบสนองความต้องการของ ผู้เรียน	4	5	3	4	4.00	0.82
5.5 การดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้	4	5	4	4	4.25	0.50
5.6 การดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน นำไปสู่การปฏิบัติงานจริงได้	4	5	4	5	4.50	0.58
6. การวัดและประเมินผล						
6.1 การวัดและประเมินผลมีความสอดคล้องกับ จุดประสงค์ของแผนการสอน	4	5	4	5	4.50	0.58
6.2 ใช้ผู้ประเมินผลจากหลายทาง เช่น ผู้สอน และผู้ประกอบการตรง	4	5	4	4	4.25	0.50
7. เวลาที่ใช้						
7.1 เวลาที่กำหนดในการจัดกิจกรรมการเรียน การสอนในแผนการสอนมีความเหมาะสม	4	5	2	4	3.75	1.26
รวม					4.41	0.66

ตารางแสดงการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนของรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่				— X	S.D
	1	2	3	4		
ขั้นที่ 1 อธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน เพื่อเกิดความเชื่อมโยงความรู้เดิมในการปฏิบัติภาระงาน						
(L = Listing Task Objectives)						
1. นักศึกษาพอใจการเรียนการสอนพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน เพราะทำให้จุดประสงค์ในบทบาทหน้าที่และการใช้ภาษาของพนักงานส่วนหน้ามากขึ้น	4	4	4	5	4.25	0.50
2. การนำเข้าสู่บทเรียนผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถกระตุ้นความสนใจได้อย่างเหมาะสม	5	5	4	5	4.75	0.50
3. ผู้เรียน ผู้สอนได้มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	5	4	4	5	4.50	0.58
4. การนำเข้าสู่บทเรียนที่ผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะเรียนมากขึ้น	5	5	4	5	4.50	0.58
ขั้นที่ 2 ชั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting Students during the Task)						
5. ผู้เรียนมีบทบาทในการฝึกภาษาที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้าในห้องเรียน	4	5	4	5	4.50	0.58
6. ผู้เรียนมีบทบาทในการฝึกภาษาที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้ากับเพื่อนร่วมชั้นเรียน	5	5	4	5	4.75	0.50
7. กิจกรรมการเรียนการสอนฝึกให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อสาร แก้ปัญหาและการตัดสินใจ	5	5	4	5	4.75	0.50
ขั้นที่ 3 ชั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying Student Comprehension)						

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่				— X	S.D
	1	2	3	4		
8. วิธีและกิจกรรมในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษวิธีนี้ทำให้การเรียนในชั้นเรียนไม่น่าเบื่อ	4	5	4	5	4.88	0.35
9. กิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนี้สามารถบูรณาการสำหรับการเป็นพนักงานส่วนหน้าในอนาคตได้	5	5	4	5	5.00	0.00
10. วิธีและกิจกรรมการเรียนการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพนักงานส่วนหน้า	5	5	5	5	5.00	0.00
ขั้นที่ 4 ชั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (Evaluating Final Student Output)						
11. วิธีและกิจกรรมการเรียนการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการสื่อสารมากขึ้น	5	5	4	5	4.75	0.50
12. วิธีและกิจกรรมการเรียนการสอนในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้ผู้เรียนมีเกิดการเรียนรู้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ	5	5	4	5	4.75	0.50
13. วิธีและกิจกรรมการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ ทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ในอาชีพพนักงานส่วนหน้าในอนาคต	5	5	4	5	4.75	0.50
14. ผู้เรียนมีความพึงพอใจในการใช้ภาษาอังกฤษในการนำเสนอผ่านวิดีโอของตนเอง	5	5	4	5	4.75	0.50
15. ผู้เรียนมีความพึงพอใจกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ใช้เนื้อหาการสอนที่สอดคล้องกับรายวิชา	5	1	4	5	3.75	1.89
16. ในภาพรวมผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์	5	1	4	5	3.75	1.89
รวม					4.56	0.79

ภาคผนวก ง
ผลการหาประสิทธิภาพรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
ร่วมกับสื่อออนไลน์ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี



ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และร้อยละของคะแนนพัฒนาการของนักศึกษาที่เรียนด้วยรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ (LOVE Model) ของกลุ่มทดลองใช้ (Tryout)

คนที่	หน่วยที่						D.S.
	1	2	3	4	5	6	
1	6.67	9.67	10.33	10.33	13.33	15.33	65.00
2	8.67	14.33	13.67	15.33	16.33	17.00	73.53
3	6.67	10.67	11.67	13.33	14.33	17.33	80.00
4	8.67	9.67	11.67	12.33	13.33	15.33	58.82
5	6.67	7.00	10.67	10.33	12.33	15.33	65.00
6	8.67	10.67	12.33	12.67	13.33	15.00	55.88
7	8.67	10.67	10.67	10.33	12.33	17.33	76.47
8	7.67	9.67	10.33	10.33	14.33	15.33	62.16
9	6.67	6.00	10.67	10.33	12.33	15.00	62.50
10	5.67	8.00	10.67	14.33	12.33	15.00	65.12
11	6.67	6.00	9.67	9.67	11.33	15.00	62.50
12	8.67	9.67	10.33	11.33	14.33	15.33	58.82
13	8.67	13.33	12.67	11.33	14.33	17.33	76.47
14	8.67	10.67	10.33	11.00	16.33	17.33	76.47
15	9.67	8.00	10.33	11.00	13.33	16.33	64.52
16	8.67	15.33	14.67	13.33	16.33	17.33	76.47
17	6.67	12.33	12.67	14.33	14.33	17.33	80.00
18	8.67	10.67	10.33	11.33	16.33	17.33	76.47
19	4.67	7.00	10.67	11.33	12.33	16.67	78.26
20	7.67	12.33	11.67	15.33	15.33	17.33	78.38
21	8.67	7.00	11.67	11.33	12.67	15.00	55.88
22	8.67	10.67	10.33	9.00	13.33	17.33	76.47

คนที่	หน่วยที่						D.S.
	1	2	3	4	5	6	
23	6.67	8.00	10.67	10.33	13.33	16.67	75.00
24	5.67	7.00	10.33	11.33	12.33	15.67	69.77
25	7.67	10.67	10.33	9.00	16.33	17.33	78.38
26	9.67	14.33	14.67	16.33	14.33	18.33	83.87
27	7.67	8.00	12.67	12.33	13.33	15.00	59.46
28	5.67	9.67	10.67	12.33	14.33	15.33	67.44
29	8.67	8.00	10.33	11.33	13.33	15.00	55.88
30	7.67	8.00	10.67	10.33	13.33	15.00	59.46
31	8.67	9.67	11.67	13.33	14.33	15.33	58.82
32	4.67	8.00	9.00	8.00	13.33	15.00	67.39
33	8.67	10.67	10.33	9.00	12.33	17.33	76.47
34	5.67	9.67	13.67	15.33	14.33	15.33	67.44
35	6.67	10.67	11.67	11.33	12.33	17.33	80.00
36	9.67	11.33	13.67	12.33	14.33	17.00	70.97
37	5.67	8.00	10.67	10.33	13.33	14.67	62.79
38	9.67	6.00	10.67	9.00	11.33	16.67	67.74
39	6.67	6.00	11.67	13.33	12.33	16.67	75.00
40	9.33	15.33	13.67	15.33	20.33	18.33	84.38
41	6.67	12.33	15.67	19.33	17.33	18.33	87.50
42	5.67	6.00	11.67	12.33	12.33	14.67	62.79
43	7.67	6.00	11.67	12.33	12.33	16.67	72.97
44	6.67	8.00	10.67	11.33	13.33	15.67	67.50
45	3.67	10.67	11.67	12.33	16.33	17.33	83.67
46	4.67	7.00	11.67	13.33	12.33	16.67	78.26

คนที่	หน่วยที่						D.S.
	1	2	3	4	5	6	
47	9.33	13.33	12.67	14.33	18.33	17.00	71.88
48	8.67	10.67	10.33	13.33	16.33	17.33	76.47
49	5.67	6.00	10.67	11.33	14.33	15.33	67.44
\bar{X}	7.43	9.56	11.46	12.05	14.01	16.30	70.56
S.D.	1.55	2.60	1.42	2.19	1.86	1.11	

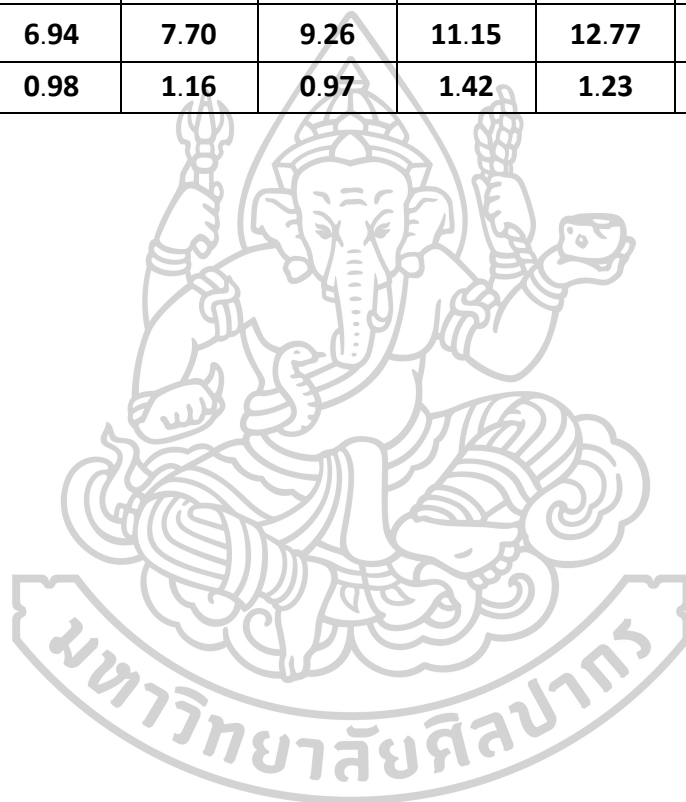


ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และร้อยละของคะแนนพัฒนาการของนักศึกษาที่เรียนด้วยรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ (LOVE Model) คะแนนระหว่างเรียน

คนที่	หน่วยที่						D.S.
	1	2	3	4	5	6	
1	6.00	9.50	9.50	12.50	13.50	16.50	75.00
2	7.00	8.00	9.00	10.00	11.50	17.50	80.77
3	7.00	8.00	8.50	12.50	13.50	17.50	80.77
4	6.00	10.00	9.50	12.50	14.00	16.50	75.00
5	6.50	8.00	8.50	11.50	12.50	16.00	70.37
6	7.00	6.50	9.00	9.50	10.50	13.00	46.15
7	5.00	6.00	9.50	9.00	11.50	14.50	63.33
8	7.00	8.00	8.50	10.00	12.50	14.50	57.69
9	7.00	7.00	8.50	10.50	13.50	16.00	69.23
10	7.50	8.50	7.00	11.50	14.00	16.00	68.00
11	7.00	6.50	8.50	10.00	12.50	16.00	69.23
12	7.00	6.50	8.50	11.50	11.50	16.00	69.23
13	8.50	9.00	9.50	11.50	12.00	16.50	69.57
14	5.50	6.50	9.00	11.50	11.50	13.50	55.17
15	7.50	10.50	9.00	10.50	12.50	16.50	72.00
16	6.50	8.00	10.50	10.50	12.50	17.50	81.48
17	6.00	6.50	8.50	10.00	11.50	13.50	53.57
18	6.00	7.00	10.50	10.50	11.50	14.00	57.14
19	7.50	7.00	9.00	12.50	12.50	17.50	80.00
20	8.50	9.50	9.00	13.00	14.00	17.50	78.26
21	9.00	8.00	9.50	13.50	13.50	16.00	63.64
22	7.50	9.00	9.00	11.50	12.50	16.50	72.00

คนที่	หน่วยที่						D.S.
	1	2	3	4	5	6	
23	8.50	9.00	10.50	13.00	14.00	16.00	65.22
24	6.50	6.50	7.00	9.00	11.50	13.00	48.15
25	7.50	6.50	8.50	13.50	14.50	16.00	68.00
26	6.50	8.00	8.50	11.50	11.50	16.00	70.37
27	7.00	8.00	9.00	11.50	11.50	15.50	65.38
28	7.00	8.00	12.00	14.50	13.50	15.50	65.38
29	8.50	9.00	12.00	11.50	14.50	16.50	69.57
30	7.00	8.00	8.50	10.50	13.50	15.50	65.38
31	7.00	7.00	9.00	10.00	13.50	16.00	69.23
32	7.00	6.00	8.50	9.00	12.50	13.00	46.15
33	6.50	9.50	9.00	11.50	11.50	16.50	74.07
34	7.00	7.00	9.00	11.50	12.50	16.00	69.23
35	7.00	7.00	9.00	12.50	11.50	16.00	69.23
36	6.50	7.00	9.50	10.00	12.50	15.50	66.67
37	7.00	8.50	9.00	13.00	15.50	16.50	73.08
38	7.00	7.00	9.50	10.00	13.50	16.50	73.08
39	10.00	9.00	10.50	14.50	15.50	17.50	75.00
40	7.00	7.00	9.50	11.50	13.50	14.50	57.69
41	5.50	6.50	9.00	9.00	10.50	13.00	51.72
42	6.50	7.00	9.00	10.00	14.50	13.00	48.15
43	6.50	7.00	9.00	10.00	11.50	16.00	70.37
44	6.50	7.00	9.00	11.50	11.50	17.50	81.48
45	7.50	9.50	11.50	10.50	13.50	16.50	72.00
46	7.50	7.00	10.50	12.50	11.50	15.50	64.00

คนที่	หน่วยที่						D.S.
	1	2	3	4	5	6	
47	5.00	6.50	9.50	9.00	14.00	13.50	56.67
48	5.00	6.50	9.50	10.00	11.50	13.00	53.33
49	8.50	9.50	10.50	10.50	13.50	15.50	60.87
50	6.50	7.00	9.50	10.00	13.50	13.50	51.85
51	6.50	7.00	9.00	10.00	12.50	17.50	81.48
52	6.50	8.50	9.00	12.50	14.50	16.00	70.37
\bar{X}	6.94	7.70	9.26	11.15	12.77	15.61	66.35
S.D.	0.98	1.16	0.97	1.42	1.23	1.43	



แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และร้อยละของคะแนนพัฒนาการของนักศึกษาที่เรียนด้วยรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ (LOVE Model) คะแนนปฏิบัติภาระงานนอกห้องเรียนของกลุ่มตัวอย่าง (Sample group)

คนที่	หน่วยที่						D.S.
	1	2	3	4	5	6	
1	6.67	12.33	12.33	14.00	14.67	18.33	87.50
2	7.33	10.33	11.33	11.00	12.67	19.33	94.74
3	8.33	10.33	10.33	14.00	14.67	19.33	94.29
4	6.67	12.67	12.33	14.00	16.00	18.33	87.50
5	7.00	10.33	10.33	13.00	14.00	17.33	79.49
6	7.33	8.00	11.33	10.33	11.67	13.00	44.74
7	5.00	7.67	12.33	9.33	13.00	15.33	68.89
8	8.33	10.33	10.33	11.00	14.00	15.33	60.00
9	7.67	9.00	10.33	12.00	15.00	17.33	78.38
10	9.00	11.33	8.67	13.00	16.00	17.33	75.76
11	7.33	7.67	10.33	11.00	14.00	17.33	78.95
12	7.33	7.67	10.33	13.00	13.00	17.33	78.95
13	10.00	11.67	12.33	13.00	14.00	18.33	83.33
14	5.67	8.00	11.33	13.00	13.00	14.33	60.47
15	8.67	13.33	11.33	12.00	14.00	18.33	85.29
16	7.67	10.33	13.33	12.00	14.00	19.33	94.59
17	6.67	8.00	10.33	11.00	13.00	14.33	57.50
18	6.67	9.00	13.33	12.00	13.33	15.00	62.50
19	9.00	9.00	11.33	14.00	14.00	19.33	93.94
20	10.00	12.00	11.33	15.00	16.00	19.33	93.33
21	11.00	10.67	12.33	16.00	15.00	17.33	70.37
22	8.67	12.00	11.33	13.00	14.00	18.33	85.29
23	10.00	11.67	13.33	15.00	16.00	17.33	73.33
24	7.00	8.00	8.67	9.33	13.00	13.33	48.72

ตารางที่ 1 (ต่อ)

คนที่	หน่วยที่						D.S.
	1	2	3	4	5	6	
25	8.67	8.67	10.33	16.00	17.00	17.33	76.47
26	7.00	10.33	10.33	13.00	13.00	17.33	79.49
27	8.00	10.33	11.33	13.00	13.00	16.33	69.44
28	8.00	10.33	15.33	17.00	15.00	16.33	69.44
29	10.00	11.67	15.33	13.00	17.00	18.33	83.33
30	8.00	10.67	10.33	12.00	15.00	16.33	69.44
31	8.00	8.33	11.33	11.00	15.00	17.33	77.78
32	7.33	7.33	10.33	9.33	14.00	13.33	47.37
33	7.00	12.00	11.33	13.00	13.00	18.33	87.18
34	8.33	8.67	11.33	13.00	14.00	17.33	77.15
35	7.33	8.33	11.33	14.00	13.00	17.33	78.95
36	6.67	8.33	12.33	11.00	14.00	16.33	72.50
37	8.00	11.00	11.33	15.00	18.00	18.33	86.11
38	7.33	8.33	12.33	11.00	15.00	18.33	86.84
39	12.33	11.33	13.33	17.00	18.00	19.33	91.30
40	8.00	8.33	12.33	13.00	15.00	15.33	61.11
41	6.00	8.67	11.33	9.33	12.33	14.00	57.14
42	7.00	8.33	11.33	11.00	17.00	13.33	48.72
43	7.00	9.33	11.33	11.00	12.67	17.33	79.49
44	7.00	9.33	11.33	13.00	12.67	19.33	94.87
45	8.67	12.33	14.33	12.00	14.67	18.33	85.29
46	8.67	9.33	13.33	14.00	12.67	16.33	67.65
47	5.33	8.00	12.33	9.33	15.67	14.00	59.12
48	5.33	8.00	12.33	11.33	12.67	13.00	52.30
49	10.33	12.00	13.33	12.33	14.67	16.33	62.08
50	7.33	8.33	12.33	11.33	15.00	14.33	55.27
51	7.33	8.33	11.33	11.33	14.00	19.33	94.74

ตารางที่ 11 (ต่อ)

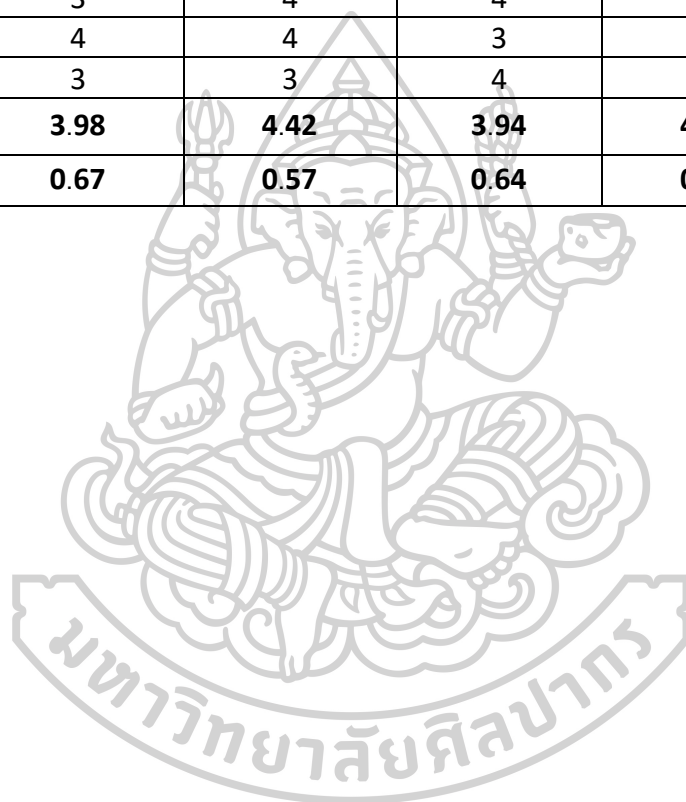
คนที่	หน่วยที่						D.S.
	1	2	3	4	5	6	
52	7.67	11.00	11.33	14.33	17.00	17.33	78.38
X	7.82	9.78	11.67	12.55	14.39	16.86	74.21
S.D.	1.44	1.64	1.37	1.91	1.48	1.90	

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสาร นักศึกษาที่เรียนด้วยรูปแบบการสอนเน้นภาระงานและการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ
สื่อสารร่วมกับสื่อออนไลน์ (LOVE Model)

คนที่	ด้านการประเมิน				รวม
	ไวยากรณ์และคำศัพท์	การจัดการภาษาระดับข้อความ	การออกเสียง	การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร	
1	4	5	5	5	19
2	4	5	5	5	19
3	4	5	5	5	19
4	4	5	5	5	19
5	4	5	4	5	18
6	3	4	3	4	14
7	4	4	4	4	16
8	3	4	4	4	15
9	3	4	4	5	16
10	4	5	4	5	18
11	4	4	5	5	18
12	4	5	4	5	18
13	5	5	4	5	19
14	3	4	4	4	15
15	5	5	4	5	19
16	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16
18	3	4	3	3	13
19	5	5	4	5	19
20	5	4	4	5	18
21	4	5	4	5	18

คนที่	ด้านการประเมิน				รวม
	ไวยากรณ์และคำศัพท์	การจัดการภาษาระดับข้อความ	การออกเสียง	การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร	
22	4	5	5	5	19
23	4	4	5	5	18
24	3	4	3	4	14
25	4	5	4	5	18
26	4	5	4	4	17
27	4	4	4	5	17
28	4	5	3	5	17
29	5	5	4	5	19
30	5	4	4	4	17
31	4	4	5	5	18
32	3	4	3	4	14
33	4	5	4	5	18
34	4	5	4	4	17
35	4	5	4	5	18
36	5	4	4	4	17
37	4	4	4	5	17
38	5	5	4	5	19
39	5	4	4	4	17
40	4	4	4	4	16
41	3	3	3	3	12
42	3	4	3	4	14
43	4	5	4	5	18
44	4	5	3	5	17

คนที่	ด้านการประเมิน				รวม
	ไวยากรณ์และคำศัพท์	การจัดการภาษาระดับข้อความ	การออกเสียง	การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร	
45	4	5	3	5	17
46	5	4	4	4	17
47	4	4	4	4	16
48	3	4	3	4	14
49	4	4	3	5	16
50	3	4	4	4	15
51	4	4	3	4	15
52	3	3	4	3	13
\bar{X}	3.98	4.42	3.94	4.52	16.87
S.D.	0.67	0.57	0.64	0.61	1.90





The screenshot shows the Google Classroom interface. At the top, the browser address bar displays 'edu.google.com'. Below it is the Google logo and a 'For Education' header. The main heading reads 'Manage teaching and learning with Classroom', followed by a description: 'Classroom helps students and teachers organize assignments, boost collaboration, and foster better communication.' A prominent blue button says 'Go to Classroom'. Below this is a link: 'Having trouble signing into Classroom? [Get tips and help here.](#)'

The interface includes a navigation menu (three horizontal lines) and a settings gear icon. A large banner features an illustration of a red book, pink glasses, and a pencil, with the text 'BENG: 271 (English for Hotel 1)'. At the bottom, there is a sharing bar with a profile icon, the text 'Share something with your class...', and a refresh icon.

ภาพหน้าเพื่อเข้าสู่ห้องเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 (Google Classroom)



Materials for Unit 1 (Answering/ handling Phone Calls)

Note to all students: Please study every file before the next week class.

Attachments



Objective Unit 1.pptx



Making a hotel reservation in English 4m 2s



Materials for unit 1 for students.docx

Class comments

Add class comment



ภาพตัวอย่างชั้นที่ 1 ชั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน

(L = Listing Task Objectives)

ภาพตัวอย่างชั้นที่ 1 แสดงหน้าแบบที่ประกอบไปด้วยจุดประสงค์ พร้อมทั้งคำถามเพื่อกระตุ้น
ความรู้ผู้เรียน นำเสนอบทสนทนาในรูปแบบต่าง ๆ จากยูทูป (YouTube) ที่นำไปให้ผู้เรียนก่อนเข้าเรียน
ทุกสัปดาห์

นายธนชัย สังข์รุ่งเรือง 6112420046

Language Practice 1 (Vocabulary)

Direction: Match the words with the left column with the definitions in the right column, that are synonyms or similar in meaning.

- | | | |
|-----------------|----------|--|
| 1. current | <u>C</u> | A: a chance |
| 2. ready | <u>D</u> | B: assure |
| 3. settle | <u>H</u> | C: now; happening at the present time |
| 4. confirm | <u>B</u> | D: prepare for using |
| 5. visit | <u>I</u> | E: food eaten between breakfast, lunch or dinner |
| 6. snack | <u>E</u> | F: terrace |
| 7. possibility | <u>A</u> | G: booking |
| 8. change | <u>J</u> | H: to accept |
| 9. balcony | <u>F</u> | I: call on |
| 10. reservation | <u>G</u> | J: to make different |

Direction: Select one word from the list that correctly fits in each blank of the following exchanges.

1. accommodations name yes looking

Guest: Good afternoon. I'm looking for some accommodations for tonight.
Hotel Clerk: yes and the name is

2. single costs night shower

Guest: How much does a single room with a shower cost?
Hotel Clerk: It costs 1,000 baht a night.

3. rate included extra breakfast

Guest: Is rate included in the room extra ?
Hotel Clerk: No, it's breakfast.

4. here well brochure recommend

Travel Agent: well, I'd recommend the Florida Hotel. here is the brochure
Customer: Thank you.

5. madam ring bath moment

Tourist: I'd like to get a single room with a bath. Can you ring them?
Travel Agent: One madam, please, moment

3. Is breakfast included in the room rate?
No, it's extra.

5. One moment, please, madam.

ภาพตัวอย่างขั้นที่ 3 ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน

(V = Verifying Student Comprehension)

จากภาพตัวอย่างขั้นที่ 3 แสดงหน้าแบบที่ประกอบไปด้วย Language focus และพร้อมทั้งผู้สอนตรวจกลับส่งผู้เรียนแต่ละคนในทุกสัปดาห์



film Kaothung
13 Oct 2562

Unit 6 : Checking out and paying a bill at the hotel
Khemupson 002
Thitawan. 009

Attachments



XiaoYing_Video_1567671224396.mp4

ภาพตัวอย่างขั้นที่ 4 ชั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน

(E = Evaluating Final Student Output)

จากภาพตัวอย่างขั้นที่ 4 แสดงหน้าจอของผู้เรียนที่ทำการโพสวิดีโอภาระงานนอกห้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) เพื่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้เข้าประเมิน



ภาคผนวก ฉ หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย (Informed Consent Form)

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้น
ภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับ
นักศึกษาปริญญาตรี

วันที่ให้คำยินยอม วันที่ เดือน พ.ศ. ข้าพเจ้า นาย/นาง/
นางสาว ได้อ่านรายละเอียดจากเอกสารข้อมูล
สำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยและข้าพเจ้ายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยสมัครใจ

ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยที่ข้าพเจ้าได้ลงนาม และ
วันที่ ทั้งนี้ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้ทำการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยถึง
จุดประสงค์ของการวิจัย ระยะเวลาของการทำวิจัย วิธีการวิจัย ข้าพเจ้ามีเวลาและโอกาสเพียงพอใน
การซักถามข้อสงสัยจนมีความเข้าใจอย่างดีแล้ว โดยผู้วิจัยได้ตอบคำถามต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจไม่ปิด
บังซ่อนเร้นจนข้าพเจ้าพอใจ

ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกเข้าร่วมโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล และ
การบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนี้ จะไม่มีผลต่อผลคะแนนใด ๆ ที่ข้าพเจ้าพึงได้เรียนรู้ในห้องเรียน

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นและมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว ยินดีเข้าร่วมในการวิจัยด้วย
ความเต็มใจ จึงได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้

..... ลงนามผู้ให้ความยินยอม

(.....) ชื่อผู้ยินยอมตัวบรรจง

วันที่ เดือน พ.ศ.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	Miss Nipawan Navawatana
วัน เดือน ปี เกิด	25 ตุลาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดพิษณุโลก
วุฒิการศึกษา	ปริญญาโท สาขาการสอนภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ที่อยู่ปัจจุบัน	103/4 ถ.ศรีธรรมไตรปิฎก อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000

