



การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน
ในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

พิมพ์พรรณ เลิศเกษม

โปรแกรมวิชาภาษาตะวันตก
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
มิถุนายน 2568

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากกองทุนสนับสนุนงานวิจัยเพื่อการพัฒนา ประเภท
การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็น
ฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงราย

พิมพ์พรรณ เลิศเกษม

โปรแกรมวิชาภาษาตะวันตก
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
มิถุนายน 2568

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยจากกองทุนสนับสนุนงานวิจัยเพื่อการพัฒนา
ประเภทการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือและการสนับสนุนจากหน่วยงาน บุคลากรหลายฝ่ายด้วยกัน เพื่อนอาจารย์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ามาให้คำปรึกษาในการทำงานวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ ภาษาที่ใช้ รวมทั้งความร่วมมือจากนักศึกษาที่ลงเรียนในรายวิชา ENP3705 ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือต่องานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา รวมทั้งคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่คอยประสานงานเรื่องทุน และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายเป็นอย่างสูงที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัยไว้ในโอกาสนี้

พิมพ์พรรณ เลิศเกษม

มิถุนายน 2568

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ชื่อผู้วิจัย : นางพิมพ์พรรณ เลิศเกษม

สาขาวิชา/คณะ : มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประจำปีงบประมาณ : 2568

ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัยปี : มิถุนายน 2567 ถึง มิถุนายน 2568

การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้ของนักศึกษาที่เรียนผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน และ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนการสื่อสารทางภาษาอังกฤษธุรกิจต่อการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ โดยทำการวิจัยกับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่ลงทะเบียนในรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจในภาคการศึกษา 1 ปีการศึกษา 2568 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองอันได้แก่ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน และเครื่องมือที่สองคือแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า p

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางด้านทักษะการสื่อสารทางธุรกิจก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เมื่อผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจพบว่า คะแนนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนโดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนเรียนเท่ากับ 9.88 (S.D. = 3.45) และค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังเรียนเท่ากับ 33.02 (S.D. = 3.25) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่าคะแนนสอบหลังเรียนของนักเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 41.36, p < .05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานทั้ง 4 ด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุดต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านกิจกรรมการเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจ ส่วนความพึงพอใจด้านเนื้อหาเป็นด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจเป็นลำดับ แต่ก็อยู่ในระดับค่าความพึงพอใจมาก

คำสำคัญ : การสื่อสารทางธุรกิจ การเรียนการสอน ภาระงานเป็นฐาน ภาษาอังกฤษธุรกิจ

Abstract

Research Title : Enhancing Business Communication Skills Through Task-Based Instruction in Business English Class for Chiang Rai Rajabhat University's Students

Author : Ms Pimpan Lerdkasem

Faculty : Faculty of Humanities and Social Sciences

Fiscal Year : 2026

Year of Research : June 2025 to June 2026

The objectives of this research were 1. to investigate the learning achievement of students who studied through Task-Based Learning, and 2. to examine students' satisfaction with Task-Based Learning in Business English class. The study was conducted with students at Chiang Rai Rajabhat University who enrolled in the course ENP3705 Business English in 1st semester of the 2025 academic year. The sample consisted of 59 students. The research instruments were developed by the researcher which include: 1. A business communication achievement test based on Task-Based Learning, and 2. a questionnaire measuring student's satisfaction with the enhancing of business communication skills through Task-Based Learning. Data was analyzed using mean, standard deviation, t-test, and p-value.

The findings of the study can be summarized as follows:

1. The comparison of students' business communication achievement before and after learning through Task-Based Learning in the Business English class found that post-test scores were significantly higher than pre-test scores. The mean of pre-test score was 9.88 (S.D. = 3.45), while the mean of post-test score was 33.02 (S.D. = 3.25). The comparison showed that students' post-test scores were significantly higher than their pre-test scores at .05 level of statistical significance ($t = 41.36$, $p < .05$), supporting the research hypothesis.

learning activities, followed by the benefits gained from the enhancing of business communication skills. Although content received the lowest satisfaction rating among the four dimensions, it was still rated at a high level of satisfaction.

Keywords: word Business Communication, Instruction, Task-Based, Business English

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	i
บทคัดย่อ	ii
Abstract	ii
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ตัวแปรที่ศึกษา	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	4
ข้อตกลงเบื้องต้น	4
2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน	5
ความหมายของภาระงาน	5
ความสำคัญของภาระงาน	5
ประเภทของภาระงาน	6
ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร	17
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	17

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	(ต่อ)	
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
	การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย	18
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
	การวิเคราะห์ข้อมูล	20
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	20
	ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย	20
4	ผลการวิจัย	
	ตอนที่ 1 คะแนนก่อนและหลังเรียนในทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการ	22
	เรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ	
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการ	24
	พัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงาน	
	เป็นฐาน	
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการวิจัย	27
	อภิปรายผล	28
	ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้	29
	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	30
บรรณานุกรม		31
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก เนื้อหาที่ใช้ในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารทาง	32
	ธุรกิจ	
	ผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษา	
	อังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย	
	ภาคผนวก ข แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์และแบบสอบถามความพึงพอใจ	79
	ประวัติผู้วิจัย	85

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 แบบแผนการวิจัย	19
ตารางที่ 2 คะแนนก่อนและหลังเรียนในทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนรู้การสอนแบบ ภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ	22
ตารางที่ 3 ผลความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะ	24

บทที่ 1

บทนำ

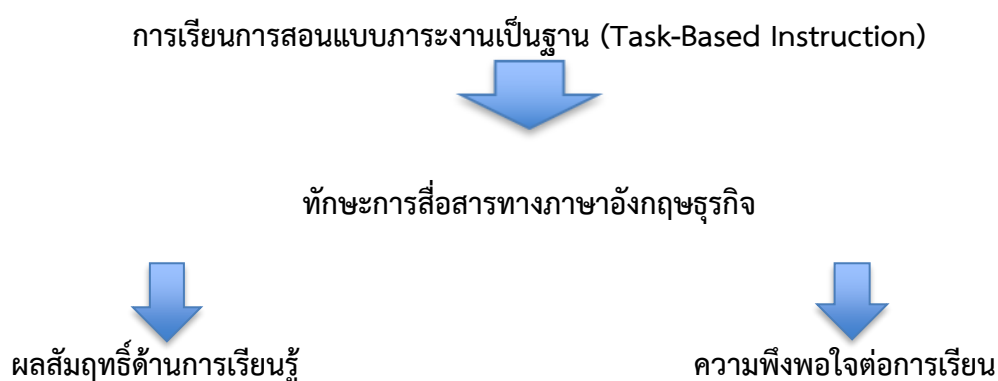
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลดังที่ทราบกันทั่วไป ภาษาอังกฤษถูกใช้เพื่อการสื่อสารในบริบทต่างๆ ในส่วนของการดำเนินการธุรกิจกับชาวต่างชาติทั้งชาติที่เป็นเจ้าของภาษา และชาติที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองและภาษาต่างชาติ ต่างต้องอาศัยภาษาอังกฤษเพื่อเป็นสื่อทั้งนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลทางธุรกิจ เพื่อสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ และเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจผู้เรียนจะได้รับการเรียนการสอนและทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการสื่อสารทั้งการฟัง พูด อ่านและเขียน ไม่ว่าจะเป็นทักษะในการนำเสนองาน การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ การนัดหมาย การเขียนเชิงธุรกิจในประเภทต่างๆ รวมถึงการติดต่อผ่านทางอีเมล เป็นต้น ทั้งนี้การเรียนการสอนในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างชาติยังคงมีปัญหาเกิดขึ้น ซึ่งอาจไม่ต่างจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัยทั่วไปในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ พูดไม่คล่อง ฟังไม่เข้าใจ อ่านไม่คล่อง เขียนได้ไม่ดี ปัญหาดังกล่าวนี้อาจมาจากการที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน การขาดความรู้พื้นฐานทักษะและประสบการณ์ทางด้านการธุรกิจ การมีคลังคำศัพท์น้อย ดังปณทิโต ครองบัวบาน (2567: 44) กล่าวว่าปัญหาของผู้เรียนไทยคือยังไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษให้เกิดผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร มีสาเหตุจากการขาดความมั่นใจ ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษกับเจ้าของภาษา รู้คำศัพท์น้อยรวมถึงขาดความมั่นใจในการแสดงความคิดเห็น สำหรับผู้วิจัยเห็นว่าอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้ผู้เรียนขาดประสิทธิภาพในการใช้ทักษะการสื่อสารทางธุรกิจคือขาดการฝึกปฏิบัติจริง ผู้วิจัยเชื่อว่าการฝึกปฏิบัติในบริบทเสมือนจริงผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงาน (Task-Based Instruction) ที่มอบหมายในชั้นเรียนนั้นจะมีส่วนช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจได้ ตามที่เดปบรา พาวเวอร์ส (2008: 2) ได้กล่าวถึงข้อดีของการเรียนการสอนแบบภาระงานว่า เป็นการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับทุกช่วงอายุ เหมาะสมกับภูมิหลังของความรู้ที่ต่างกัน และยังใช้สอนเนื้อหาได้ดีเทียบเท่ากับการสอนภาษา อีกทั้งงานที่มอบหมายยังสามารถจูงใจผู้เรียนได้ดีเมื่อเทียบกับการเรียนการสอนโดยวิธีปกติทั่วไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เห็นถึงข้อดีของการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน (Task-Based Instruction) และได้นำมาพัฒนาทักษะการสื่อสารทางภาษาอังกฤษธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนการสื่อสารทางธุรกิจต่อการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ การเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ
 - 2.1 ผลสัมฤทธิ์ทางด้านการเรียนรู้ในทักษะการสื่อสารทางธุรกิจ
 - 2.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนการสื่อสารทางธุรกิจต่อการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

สมมติฐานงานวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนในทักษะการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจสูงกว่าก่อนเรียน

2. นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายมีความพึงพอใจมากต่อการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เนื้อหาเฉพาะส่วนทักษะการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจในรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจจำนวน 4 บทเรียนอันประกอบด้วย บทที่ 2 เรื่อง On the Phone Call บทที่ 3 เรื่อง Making Reservation บทที่ 4 เรื่อง Business Writing และบทที่ 5 เรื่อง Business Letter ที่เปิดทำการเรียนการสอนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษรหัส 66 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจ ที่เปิดทำการเรียนการสอนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 จำนวน 2 หมู่เรียนจำนวน 64 คนซึ่งผู้วิจัยได้รับผิดชอบทำการสอน

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษรหัส 66 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจจำนวน 59 คน โดยได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie & Morgan (1970: 608-609) อ้างใน <http://plan.eng.cmu.ac.th/wp-content/upload/2015/07/sampling.pdf> หลังจากกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยจึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random) เพื่อให้ได้จำนวน 59 คนจากกลุ่มประชากรทั้ง 2 หมู่เรียน

ขอบเขตด้านสถานที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้เลือกห้องเรียนของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายเป็นสถานที่ในการทดลองและเก็บข้อมูลวิจัยในครั้งนี้

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ มิถุนายน 2568 - มิถุนายน 2569

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การสื่อสารทางธุรกิจ หมายถึง การสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2568
3. ภาระงาน หมายถึง งานที่ผู้วิจัยมอบหมายให้นักศึกษาได้ทำหลังจากที่จบการเรียนการสอนในแต่ละบท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการโดยการใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อทักษะการสื่อสารทางธุรกิจ สำหรับนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษและวิชาเอกอื่นที่เรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ และรายวิชาภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (ESP) ในรหัสหรือหลักสูตรอื่นๆ ต่อไป
2. ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ใช้เพื่อการสื่อสารในการทำงานจริงหลังจากสำเร็จการศึกษา หรือใช้กับการฝึกงานหรือการทำงานนอกเวลาได้

หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

งานวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรียนการสอนในทุกระดับ ตั้งแต่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะครุศาสตร์ จนถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาและประถมศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษ

ข้อตกลงเบื้องต้น

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะการสื่อสารทางภาษาอังกฤษธุรกิจในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยเป็นข้อเขียนทั้งหมดเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์หลังจากเรียนผ่านการสอนแบบภาระงาน เป็นฐานและถูกนำไปใช้เฉพาะกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน

- 1.1 ความหมายของภาระงาน
- 1.2 ความสำคัญของภาระงาน
- 1.3 ประเภทของภาระงาน
- 1.4 ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน

1. ความหมายของภาระงาน

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของภาระงานไว้ดังนี้

วิลลิส และ วิลลิส (Willis and Willis. 1996 : 53 - 54) ได้กล่าวถึงความหมายของภาระงานไว้ว่า ภาระงานคือกิจกรรมที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นให้ผู้เรียนใช้ภาษาเพื่อบรรลุผลที่แท้จริง หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งว่าผู้เรียนจะใช้ทรัพยากรของภาษาเป้าหมายอะไรก็ตามที่พวกเขามีอยู่เพื่อที่จะใช้แก้ปัญหา ไขปริศนา เล่นเกม หรือแบ่งปันและเปรียบเทียบประสบการณ์ ภาระงานมีจุดเริ่มต้นที่หลากหลาย โดยอาจจะมาจากข้อมูลที่มีอยู่ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้ทั่วไป ภาระงานอาจจะมาจากงานเขียน บันทึกข้อมูลเสียง หรือบันทึกข้อมูลภาพ และอาจจะเป็นกิจกรรมอย่างเช่น เกมต่างๆ การสาธิต หรือการสัมภาษณ์

แบรนเดน (Branden. 2006 : 4) ได้กล่าวถึงความหมายของภาระงานไว้ว่า ภาระงาน คือ กิจกรรมที่มีคนมีส่วนร่วมเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งต้องมีการใช้ภาษา การใช้ภาษาในที่นี้คือการบรรลุเป้าหมายโดยการเข้าใจภาษาที่ป้อนและการสร้างผลผลิตทางภาษา ตัวอย่างเช่น การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสถานการณ์จริงผ่านการใช้ภาษา ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้มากขึ้น

2. ความสำคัญของภาระงาน

ไบเกต (Bygate. 2001 : 23) กล่าวถึงความสำคัญของภาระงานไว้ว่า การใช้ภาระงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทักษะภาษาเป้าหมายของผู้เรียน ในประเภทของภาระงานที่แตกต่างกัน

ออกไปช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนและพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาเป้าหมายสื่อสารได้อย่างมีความหมาย

3. ประเภทของภาระงาน

พราบุ (Prabhu. 1987 : 46 – 47) แบ่งประเภทของกิจกรรมที่เป็นภาระงานออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งประเภทของภาระงานนี้อยู่ในช่วงเริ่มแรกของการนำภาระงานมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูล กิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กิจกรรมการนำเสนอข้อมูลใหม่ ดังนี้

1. กิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูล (information - gap task) เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการส่งผ่านข้อมูลจากคนหนึ่งไปถึงอีกคน ในการทำกิจกรรมผู้เรียนจะต้องได้ใช้ภาษาสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลของตนกับสมาชิกในกลุ่มหรือภายในห้องเรียน เช่น การกำหนดตารางที่มีรายละเอียดยังไม่สมบูรณ์ และมีข้อมูลที่สัมพันธ์กันกับตารางนั้นๆ แจกให้ผู้เรียนเป็นข้อความที่แตกต่างกัน ซึ่งในการทำกิจกรรมนี้ผู้เรียนจะต้องได้การใช้ภาษาสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตนมีกับผู้อื่น โดยที่ผู้เรียนจะต้องหาข้อความของสมาชิกคนอื่นที่มีความสัมพันธ์กับข้อความที่ตนได้รับเพื่อนำไปเติมลงในตารางให้สมบูรณ์

2. กิจกรรมการนำเสนอข้อมูลใหม่ (reasoning - gap task) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้นำเสนอข้อมูลใหม่จากข้อมูลที่ได้รับโดยผ่านการคิดจากการวิเคราะห์ การอนุมาน การวินิจฉัย การให้เหตุผลหรือตามความคิดเห็นส่วนตัว เช่น ผู้สอนให้ผู้เรียนจัดตารางเรียนใหม่ โดยทำการระบุเวลาและรายวิชา และให้เหตุผลในการจัดตารางได้อย่างเหมาะสม

3. กิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (opinion-gap task) เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนจะต้องได้แสดงความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อเรื่องราวหรือสถานการณ์ที่ผู้สอนกำหนดให้ เช่น การร่วมกันอภิปรายในหัวข้อเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในสังคม และร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น

นูแนน (Nunan. 2004 : 1) ได้กำหนดรูปแบบของภาระงานไว้ 2 ประเภท คือ ภาระงานเพื่อการเรียนการสอน (pedagogical task) ซึ่งเป็นภาระงานในชั้นเรียน และภาระงานจริง (real-world task) ซึ่งเป็นภาระงานที่เน้นการฝึกใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน มีรายละเอียดดังนี้

1. ภาระงานเพื่อการเรียนการสอน (pedagogical task)

นูแนน (Nunan. 2004 : 20 - 21) กล่าวถึงความหมายของภาระงานเพื่อการเรียนการสอนไว้ว่า ภาระงานเพื่อการเรียนการสอนช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนภาษาจากการทำกิจกรรมผ่านการทำภาระงานในห้องเรียน โดยแบ่งประเภทของภาระงานเพื่อการเรียนการสอนไว้ 2 ประเภท ดังนี้

1.1 ภาระงานเพื่อการฝึกฝน (rehearsal rationale) เป็นภาระงานที่ผู้เรียนจะได้ฝึกใช้ภาษาอย่างมีเป้าหมาย และฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เช่น การเขียนประวัติของตนเอง เพื่อใช้ในการสมัครงาน (resume) ผู้เรียนจะได้ฝึกใช้ภาษาอย่างถูกต้อง และสื่อสารได้อย่างมีความหมาย โดยการทำภาระงานนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกและพัฒนาทักษะทางภาษาของตนเองได้ดียิ่งขึ้นผ่านการทำกิจกรรมแบบจับคู่และได้รับคำแนะนำจากผู้สอน

1.2 ภาระงานเพื่อการกระตุ้น (activation rationale) เช่น การจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนทำภาระงานกลุ่มๆ ละ 3 คน โดยกำหนดสถานการณ์ให้ ผู้เรียนอยู่บนเรือที่กำลังจะจม และผู้เรียนต้องว่ายน้ำไปที่เกาะถึงจะรอดจากการจมน้ำ โดยมีเงื่อนไขว่าผู้เรียนมีภาชนะก้นน้ำ 1 อย่างที่สามารถบรรจุของได้ 20 กิโล ให้ผู้เรียนตัดสินใจเลือกสิ่งของที่จะนำไปด้วย โดยมีรายการต่างๆตามที่คุณสอนได้กำหนดไว้ การทำภาระงานนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนได้รับการกระตุ้นจากสถานการณ์ที่ได้รับเพื่อให้เกิดการใช้ภาษาและโครงสร้าง ทั้งการพูดแสดงความคิดเห็น การพูดเพื่อตัดสินใจ การให้คำแนะนำ การพูดถึงปริมาณ เป็นต้น

1.3 ริชาร์ด (Richards. 2001 : 162) ได้นำเสนอรูปแบบของการจัดภาระงานเพื่อการเรียนการสอน (pedagogical task) ที่แตกต่างกันไว้อีก 5 ประเภท ดังนี้

1. ภาระงานประเภทจิ๊กซอว์ (jigsaw task) เป็นกิจกรรมภาระงานที่ให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมร่วมกับผู้เรียนคนอื่นๆ เพื่อเรียบเรียงเรื่องราวให้สัมพันธ์กัน เช่น ผู้เรียนได้รับเนื้อหาเกี่ยวกับนิทานที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม ผู้เรียนจะต้องทำการเล่าเรื่องร่วมกันกับกลุ่มอื่นๆโดยลำดับเหตุการณ์ตามท้องเรื่องได้อย่างถูกต้อง

2. ภาระงานแลกเปลี่ยนข้อมูล (information - gap task) เป็นกิจกรรมภาระงานที่ให้ผู้เรียนได้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม โดยที่จะได้รับชุดข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้เรียนจะต้องทำการสื่อสารเพื่อขอและให้ข้อมูลเพื่อให้ภาระงานนั้นแล้วเสร็จ

3. ภาระงานแก้ปัญหา (problem solving task) เป็นกิจกรรมภาระงานที่ให้ผู้เรียนได้ค้นหาแนวทางแก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่กำหนดตามชุดของข้อมูลที่กำหนดให้

4. ภาระงานเพื่อการตัดสินใจ (decision - making task) เป็นกิจกรรมภาระงานที่ให้ผู้เรียนได้ใช้เหตุผลในการตัดสินใจต่อเรื่องหรือปัญหาที่คุณสอนกำหนด โดยผู้เรียนต้องอธิบายเหตุผลที่เลือกตัดสินใจสิ่งนั้น

5. ภาระงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (opinion exchange tasks) เป็นกิจกรรมภาระงานที่ให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการอภิปรายและแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนกัน โดยไม่จำเป็นต้องมีความเห็นที่ตรงกันกับบุคคลอื่น

2. ภาระงานจริง (real-world task)

นูแนน (Nunan. 2004 : 19 - 20) กล่าวถึงความสำคัญของภาระงานจริงไว้ว่า ภาระงานจริงคือสิ่งที่เราทำเป็นประจำในทุกๆวัน เป็นการใช้ภาษาในชีวิตประจำวัน ทั้งการเขียนบทกลอนจนรวมไป

ถึงการจองตั๋วเครื่องบิน ภาระงานจริงมุ่งเน้นไปยังการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยในทั่วไปนั้นมีระดับการใช้ภาษาอยู่ 3 ประเภท ดังนี้

2.1 การใช้ภาษาเพื่อการค้าและบริการ (goods and services)

2.2 การใช้ภาษาเพื่อปฏิสัมพันธ์ในสังคม (social macro function)

2.3 การใช้ภาษาเพื่อความเพลิดเพลิน (aesthetic macro function)

ตัวอย่างการจัดกิจกรรมของภาระงานจริงตามรูปแบบของนูแนน เช่น บทสนทนาในชีวิตจริง

As in the following (invented) example:

A: Nice day.

B: That it is. What can I do for you?

A: I'd like a round-trip ticket to the airport, please. เป็นต้น

วิลลิช (Willis. 2011 : 136 - 141) กล่าวถึงความหมายของภาระงานจริงไว้ว่า ภาระงานจริงเป็นการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานที่สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ภาษาจริงในสังคม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับความหมาย คือ ขั้นที่ผู้เรียนสร้างความหมายเพื่อการสื่อสารได้จริง ระดับสื่อสาร คือ ขั้นที่ผู้เรียนเข้าใจถึงพฤติกรรมสื่อสารในสถานการณ์จริง เช่น การเดาความหมาย การแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ระดับกิจกรรม คือ ขั้นที่ผู้เรียนใช้ภาษาสื่อสารเพื่อทำกิจกรรมได้เสมือนกับสถานการณ์จริงนอกห้องเรียน เช่น การเล่าเรื่อง การอธิบายถึงวิธีการประดิษฐ์สิ่งของ เป็นต้น

วิลลิชยังได้กล่าวถึงภาระงานที่เกี่ยวข้องกันกับการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง ดังนี้

1. ภาษาเพื่อจุดประสงค์เฉพาะทาง (English for specific purposes) ในการจัดการเรียนรู้แบบภาษาเพื่อจุดประสงค์เฉพาะทาง ผู้สอนจะต้องสะท้อนให้ผู้เรียนได้เกิดการใช้ภาษาได้เสมือนในสถานการณ์จริง เช่น ภาษาเพื่อจุดประสงค์ทางวิชาการ และภาษาเพื่อการประกอบอาชีพ ดังตัวอย่างภาระงานภาษาเพื่อจุดประสงค์เฉพาะทางตามรูปแบบของวิลลิช คือ

ภาระงานการทำนาย (prediction task) เช่น การให้อ่านบทความเชิงวิชาการ เพื่อให้เกิดกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาเฉพาะทาง โดยอาจมีการกำหนดขั้นตอนการทำกิจกรรมเริ่มจากจับกลุ่มสามคน อ่านบทความหรืองานวิจัย จดบันทึกคำถามที่สำคัญที่อาจมีคำตอบอยู่ในบทความ จากนั้นผู้สอนจึงถามผู้เรียนทายคำตอบสิ่งที่กลุ่มตนเองได้ตั้งคำถามไว้

2. ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน (everyday English) ในการจัดการเรียนรู้แบบภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน มักเป็นรูปแบบของการให้ภาระงานที่เชื่อมโยงกับสถานการณ์จริง เช่น การพูดสนทนา การอ่านข่าวหนังสือพิมพ์ การร่วมกันสรุปและอภิปรายในหัวข้อต่างๆ ร่วมกันในห้องเรียน โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาสื่อสารได้มากที่สุด

นอกจากนี้ Nunan (2004 : 59 - 61) ได้แบ่งเกณฑ์การจัดการเรียนรู้โดยใช้ภาระงาน และกล่าวถึงการจัดกิจกรรมโดยใช้ภาระงานไว้ว่า การใช้ภาระงานแต่ละประเภทในการจัดกิจกรรมจะต้องขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและเป้าหมายในการสื่อสารที่ผู้สอนต้องการฝึกฝนผู้เรียน ซึ่งการจัดกิจกรรมได้อย่างตรงตามความต้องการของผู้เรียนจะช่วยให้การฝึกภาษาเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จำแนกเกณฑ์ภาระงานให้ผู้สอนออกเป็น 5 ประเภท คือ องค์ความรู้ (cognitive) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal) ภาษาศาสตร์ (linguistic) ความรู้สึกและอารมณ์ (affective) และ ความสร้างสรรค์ (creative) โดยรายละเอียดและรูปแบบในการจัดกิจกรรมมีดังต่อไปนี้

1. แบ่งโดยใช้องค์ความรู้ (cognitive) โดยภาระงานที่แบ่งโดยใช้องค์ความรู้มีแนวทางการจัดกิจกรรมอยู่ 8 ประเภท ดังนี้

1.1 การจัดหมวดหมู่ (classifying) เป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้จัดกลุ่มหรือสิ่งที่มีความคล้ายกันให้อยู่ในกลุ่ม เช่น การศึกษาและจัดกลุ่มรายชื่อระหว่างหญิง-ชาย ได้อย่างถูกต้อง

1.2 การทำนาย (predicting) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ทำนายถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการเรียนรู้ เช่น ดูชื่อหน่วยการเรียนรู้และวัตถุประสงค์และทายว่ากำลังจะได้เรียนเรื่องอะไรเกี่ยวกับอะไร เป็นต้น

1.3 การกระตุ้น (inducing) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้รับการกระตุ้นให้เกิดการใช้โครงสร้างทางภาษา เช่น การศึกษาบทสนทนาและค้นพบได้ว่าบทสนทนานั้นมีลักษณะโครงสร้างในรูปแบบของ simple past tense

1.4 การจดบันทึก (taking notes) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนจดบันทึกสิ่งที่เรียนลงในสมุดโดยใช้ภาษาเป็นคำพูดของตนเอง

1.5 การทำแผนผังความคิด (concept mapping) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนเขียนแสดงใจความสำคัญของเนื้อหาที่เรียนในรูปแบบของแผนผังความคิด

1.6 การสรุปความ (inferencing) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนสรุปถึงสิ่งที่รู้ก่อนแล้วเพื่อที่จะเชื่อมโยงไปยังสิ่งที่จะเรียนรู้ใหม่

1.7 การจำแนกแยกแยะ (discriminating) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้จำแนกแหว่งสิ่งที่เป็นใจความสำคัญและสิ่งที่เป็นข้อมูลสนับสนุนได้

1.8 การสร้างผังไต่อะแกรม (diagramming) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนนำเนื้อหาที่เรียนมาสรุปลงในผังไต่อะแกรม

2. แบ่งตามรูปแบบความสัมพันธ์ (interpersonal) โดยภาระงานที่แบ่งตามความสัมพันธ์มีแนวทางการจัดกิจกรรมอยู่ 2 ประเภท ดังนี้

2.1 การทำงานร่วมกัน (co-operating) เป็นการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ทำภาระงานร่วมกัน เช่น อ่านและสรุปใจความสำคัญร่วมกันกับสมาชิกภายในกลุ่ม

2.2 การแสดงบทบาทสมมติ (role playing) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้แสดงบทบาทสมมติและใช้ภาษาในการแสดงอย่างเหมาะสมตามบทบาทของตน เช่น กำหนดให้ผู้เรียนเป็นผู้สื่อข่าว นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาพูดแสดงตามบทบาทได้อย่างเหมาะสม

3. แบ่งตามลักษณะทางภาษาศาสตร์ (linguistic) โดยภาระงานที่แบ่งลักษณะทางภาษาศาสตร์มีแนวทางการจัดกิจกรรมอยู่ 6 ประเภท ดังนี้

3.1 รูปแบบการสนทนา (conversational patterns) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ใช้คำที่แสดงออกถึงความรู้สึกในลักษณะต่างๆเพื่อการสนทนา เช่น การจับคู่คำที่แสดงความรู้สึกได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดให้

3.2 การฝึก (practicing) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนภาษาเพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะทางภาษา เช่น ฟังบทสนทนาและจับคู่ฝึกพูดตามบทสนทนา

3.3 การเลือกใช้คำตรงตามบริบท (using context) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้คำ วลี หรือความหมาย ได้ตรงตามบริบทที่กำหนดให้

3.4 การสรุป (summarizing) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนเลือกและนำเสนอในส่วนที่เป็นใจความสำคัญในเนื้อหาที่เรียน นำเสนอในรูปแบบของการสรุปความ

3.5 การฟังอย่างมีจุดมุ่งหมาย (selective listening) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ฟังข้อมูลเพื่อหาใจความสำคัญโดยที่ไม่จำเป็นต้องเข้าใจความหมายในทุกประโยค เช่น การฟังบทสนทนาและระบุได้ว่ามีผู้พูดทั้งหมดกี่คน

3.6 การอ่านเพื่อหาส่วนสำคัญ (skimming) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้อ่านเพื่อหาส่วนสำคัญของเนื้อหานั้นๆได้อย่างรวดเร็ว เช่น อ่านและตัดสินใจทันทีว่าเนื้อหาที่อ่านเป็นบทความ หนังสือพิมพ์ หรือ ข้อความโฆษณา เป็นต้น

4. แบ่งโดยความรู้สึกและอารมณ์ (affective) โดยภาระงานที่แบ่งตามความรู้สึกและอารมณ์มีแนวทางการจัดกิจกรรมอยู่ 3 ประเภท ดังนี้

4.1 การแบ่งปันความคิดเห็นส่วนตัว (personalizing) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้พูดแบ่งปันความคิดเห็นส่วนตัว ความรู้สึกต่อแต่ละสถานการณ์ เช่น จับคู่อ่านจดหมายและผลัดกันให้คำปรึกษา

4.2 การประเมินตนเอง (self - evaluating) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ประเมินผลงานของตนเองพร้อมทั้งให้คะแนนการประเมินด้วยตนเอง

4.3 การสะท้อนตนเอง (reflecting) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้สะท้อนตนเองว่าตนเหมาะสมกับการเรียนในรูปแบบใดมากที่สุด

5. แบ่งตามความคิดสร้างสรรค์ (creative) โดยภาระงานที่แบ่งตามความคิดสร้างสรรค์มีแนวทางการจัดกิจกรรมคือ

การระดมความคิด (brainstorming) เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ทำงานเป็นกลุ่มและร่วมกันระดมความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เช่น สมาชิกในกลุ่มร่วมกันระดมความคิดเพื่อหาอาชีพให้ได้มากที่สุด

วิลลิส (Willis. 2011 : 66 - 105) ยังได้แบ่งประเภทภาระงานในการจัดกิจกรรมออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. ภาระงานทำรายการ (listing task)

การจัดรายการถือเป็นภาระงานที่ออกแบบได้ง่ายที่สุด และอาจดูเหมือนกับว่าเป็นภาระงานที่ง่ายที่สุดในการทำกิจกรรม แท้จริงแล้วภาระงานประเภทนี้มีความยากต่อผู้สอนในการกำหนดหัวข้อให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรม ในการทำภาระงานการจำแนกผู้เรียนสามารถเขียนจำแนกได้ทั้งที่เป็นคำศัพท์ วลีสั้นๆ หรือแม้แต่ประโยคยาวๆ ซึ่งมีกระบวนการในการทำกิจกรรมดังนี้

1.1 การระดมสมอง (brainstorming)

การระดมสมองมีส่วนช่วยในผู้เรียนที่ขาดความมั่นใจในการใช้ภาษาได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันทั้งห้อง แบบจับคู่ และแบบกลุ่มเล็กๆ โดยร่วมกันระดมความคิดตามหัวข้อและเวลาที่ผู้สอนกำหนด จากนั้นจึงนำเสนอด้วยการพูดหน้าชั้นเรียน

ตัวอย่างหัวข้อที่ใช้ในการระดมสมอง

- Things that cats tend to do/like doing
- Strategies for learning English outside class. เป็นต้น

1.2 การหาข้อเท็จจริง (fact - finding)

การหาข้อเท็จจริงเป็นการที่ให้ผู้เรียนได้สืบค้นถึงข้อมูลที่เป็นจริงผ่านช่องทางในการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ การสอบถาม หรือการอ่านในหนังสือ โดยผู้สอนจะกำหนดหัวข้อให้ผู้เรียนได้ทำการค้นหาข้อเท็จจริงเพื่อนำเสนอ ซึ่งผู้สอนอาจใช้กิจกรรมการหาข้อเท็จจริงเป็นการบ้านให้ผู้เรียนได้ไปสืบค้นเองได้

ตัวอย่างหัวข้อที่ใช้ในการหาข้อเท็จจริง

Find out what three people outside this class think about cats and pets. Do they like cats or not? List the reasons they give. Prepare to report their views in English in your next lesson.

2. ภาระงานจัดลำดับและหมวดหมู่ (ordering and sorting task)

การจัดลำดับและหมวดหมู่มีความซับซ้อนมากขึ้น อีกทั้งในการทำกิจกรรมยังขึ้นอยู่กับข้อความคิดเห็นส่วนบุคคลในการทำภาระงานประเภทนี้ มีกระบวนการดังนี้

2.1 การเรียงลำดับ (sequencing)

การเรียงลำดับมักให้ผู้เรียนได้ลำดับเหตุการณ์ก่อน-หลังตามข้อมูลที่คุณสอนกำหนดให้ถูกต้อง เช่น การเรียงรูปภาพเหตุการณ์ให้ถูกต้องตามลำดับ โดยเรียงจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนไปสู่เหตุการณ์ที่เกิดท้ายสุด นอกจากนี้ผู้สอนอาจจัดกิจกรรมโดยใช้สื่อประเภทวิดีโอเปิดให้ผู้เรียนดูแล้วจดจำภายในครั้งเดียว จากนั้นจึงให้ผู้เรียนลำดับเหตุการณ์ถึงสิ่งที่ได้เห็นอย่างถูกต้องตามลำดับ

2.2 การจัดอันดับ (rank ordering)

การจัดอันดับมักให้ผู้เรียนได้ทำการจัดอันดับเองตามความคิดเห็นส่วนตัว โดยมากการกำหนดหัวข้อให้จัดอันดับจะเป็นเรื่องใกล้ตัว เช่น การหาจัดอันดับสถานที่ท่องเที่ยวที่อยากไปมากที่สุด พร้อมกับจับคู่แบ่งปันข้อมูลกัน หรือ พุดแบ่งปันกับทั้งห้องเรียน

2.3 การจัดหมวดหมู่ (classifying)

การจัดหมวดหมู่สามารถทำได้ทั้งการจัดหมวดหมู่ด้วยตัวผู้เรียนเองตามข้อมูลที่คุณสอนกำหนดให้ และจัดหมวดหมู่ตามประเภทที่กำหนดไว้แล้ว เช่น การจัดคำศัพท์ที่อยู่ในหมวดหมู่เดียวกันลงในตารางที่คุณสอนกำหนดให้

3. ภาระงานเปรียบเทียบ (comparing task)

ในการจัดกิจกรรมภาระงานเปรียบเทียบ ผู้เรียนมักจะจับกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน เปรียบเทียบกัน ในกลุ่มเล็กๆ 3-4 คน เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ใกล้ตัว เช่น ตารางชีวิตประจำวัน เพื่อเปรียบเทียบดูว่าใครเป็นผู้ที่ตื่นเช้าที่สุด เป็นต้น ทั้งนี้ผู้สอนสามารถกำหนดหัวข้อที่ยากขึ้นตามระดับความสามารถผู้เรียน

ได้ เช่น หัวข้อเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรม เป็นต้น โดยมีกระบวนการที่สัมพันธ์กับการทำภาระงานเปรียบเทียบดังนี้

3.1 การจับคู่ (matching) เป็นขั้นทำกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้เรียนในทุกช่วงชั้น โดยเป็นการจับคู่สองสิ่งที่มีสัมพันธ์กัน อีกทั้งการจับคู่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดองค์ความรู้ทางภาษาและเตรียมพร้อมที่จะใช้ภาษาในการพูดได้มากขึ้น

3.2 การหาความเหมือนและความแตกต่าง (finding similarities and finding differences) ตัวอย่างกิจกรรม เช่น things in common จับคู่และบอกสิ่งที่ทำเป็นกิจวัตรในช่วงวันหยุด ผลัดกันพูดกับคู่ของตนเอง โดยพยายามหาสิ่งที่เหมือนกันให้ได้มากที่สุดภายในเวลาสามนาที

4. ภาระงานแก้ปัญหา (problem solving task)

การทำกิจกรรมภาระงานแก้ปัญหามุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาตามที่กำหนด เช่น สภาวะปัญหาโลกร้อน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้อภิปรายร่วมกันและนำเสนอแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสมที่สุด โดยผู้เรียนอาจทำการจดบันทึก (note-taking) การร่างแนวทางการแก้ไขปัญหา (drafting) ก่อนนำเสนอหน้าชั้นเรียน

5. ภาระงานโครงงาน (project and creative task)

กิจกรรมภาระงานโครงงานมักมีรูปแบบโดยการทำกิจกรรมแบบจับคู่และแบบกลุ่ม โดยในการทำกิจกรรมผู้เรียนจะกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินงานของกลุ่มตนเอง โดยสามารถเป็นการเรียนรู้นอกห้องเรียนได้และระยะเวลาในการทำโครงงานจะยาวนานกว่าการทำภาระงานประเภทอื่น เช่น การทำโครงงานเกี่ยวกับแผ่นพับหรือโปสเตอร์โฆษณาการท่องเที่ยว ผู้เรียนจะต้องมีการวางแผนทั้งด้านความสร้างสรรค์ ภาษา ความสวยงาม ความเหมาะสม และปัจจัยอื่นๆ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ผู้สอนกำหนด

6. ภาระงานแบ่งปันประสบการณ์ส่วนตัว (sharing personal experience task)

ภาระงานแบ่งปันประสบการณ์จะช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นการเล่าเรื่องหรือเหตุการณ์ที่ผู้เรียนพบเจอในชีวิตประจำวัน การเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเอง หรือการเล่าเรื่องในหัวข้อที่ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นอยู่แล้ว เช่น ความทรงจำในวัยเด็ก Your most memorable childhood experience เป็นต้น โดยผู้สอนอาจมีขั้นตอนการจัดกิจกรรมดังนี้

6.1 กำหนดหัวข้อเรื่องที่จะพูด (individual thinking/preparation at home)

6.2 ให้เวลาในการเตรียมตัวเล่าเรื่อง (private rehearsal)

6.3 ผู้เรียนเล่าเรื่องกับคู่ของตนเอง (tell story to partner)

6.4 ผู้สอนให้คำแนะนำหลังการเล่าเรื่อง (review of performance)

6.5 เตรียมการเล่าเรื่องอีกครั้ง (prepare to retell)

6.6 เปลี่ยนคู่และเล่าเรื่องอีกครั้งหนึ่ง (change partners and retell story)

6.7 เขียนสรุปเรื่องราวตามที่เล่าเพื่อแลกกันอ่านในชั้นเรียน (write it up for the class to read)

4. ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน

วิลลิส (Willis. 1996 : 56) กล่าวว่า ขั้นตอนการปฏิบัติการงานและขั้นปฏิบัติการงานจะเกิดการเปลี่ยนแปลงจากการสื่อสารกันในกลุ่มเล็กๆ ไปสู่การสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างสิ้นไหลและเป็นธรรมชาติ ขั้นตอนการปฏิบัติการงานที่สมบูรณ์นั้นมีเป้าหมายเพื่อสร้างปัจจัยสำคัญต่างๆ ในการเรียนภาษาให้เกิดขึ้นในห้องเรียน มีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการปฏิบัติการงาน (pre-task)

1.1 ครูผู้สอนแนะนำบทเรียน รูปแบบ จุดประสงค์ของภาระงานต่างๆ

1.2 ผู้สอนกำหนดภาระงานพูดจากเนื้อหา

1.3 ครูผู้สอนเตรียมความพร้อมและความเข้าใจของผู้เรียนในขั้นตอนของการปฏิบัติการงาน

2. ขั้นตอนดำเนินงานตามตามวงจรของการปฏิบัติการงาน (task cycle) เป็นขั้นตอนการปฏิบัติการงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ภาระงาน (task) ผู้เรียนมีการอภิปราย ปฏิบัติภาระงานตามที่ได้รับมอบหมายในรูปแบบของกิจกรรมเดี่ยว จับคู่ และกลุ่ม

2.2 วางแผน (planning) ผู้เรียนเตรียมตัวนำเสนอภาระงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการใช้ภาษาด้วยตนเองซึ่งครูผู้สอนจะให้ความช่วยเหลือหากมีความติดขัดทางการใช้ภาษา

2.3 ขึ้นรายงาน (report) ผู้เรียนสรุปผลและรายงานผลจากภาระงานที่ตนปฏิบัติ ครูผู้สอนจะเป็นผู้ให้คำแนะนำและประเมินผลงานนั้นๆ

3. ขั้นฝึกฝนและตรวจสอบการใช้ภาษา (language focus) ผู้เรียนจะสามารถประเมินผลการปฏิบัติการงานของตนและเปรียบเทียบกับผลจากการปฏิบัติการงานของผู้อื่น มีขั้นตอนสำคัญ 2 ขั้นตอน

3.1 ขั้นวิเคราะห์ (analysis) ผู้เรียนตรวจสอบการใช้ภาษาในการปฏิบัติภาระงานของตนเอง และสามารถสร้าง คำ วลี ขึ้นใหม่เองได้จากการวิเคราะห์คำที่ใช้สื่อสารความหมายจากการปฏิบัติภาระงานที่ผ่านมา

3.2 ขั้นปฏิบัติ (practice) ผู้เรียนฝึกฝนการใช้ภาษาโดยเรียนรู้คำ วลี และรูปแบบโครงสร้างตามเนื้อหาที่เรียน

วิลลิซ และ วิลลิซ (Willis and Willis. 2007 : 76 - 77) ได้ยกตัวอย่างภาระงานการจัดประเภท โดยมีชื่อภาระงานว่า ‘International words’ ดังนี้

ขั้นภาระงานเป้าหมาย (target task) คือ ให้ผู้เรียนจัดประเภทสิ่งที่รับประทานได้ สิ่งที่ได้ดื่มได้ กีฬา การขนส่ง เครื่องใช้ไฟฟ้า สื่อ คำทักทาย และคำต่างๆ ที่เกี่ยวกับโรงเรียนลงในช่องว่างที่แบ่งไว้แต่ละประเภท

ขั้นการทำกิจกรรม (during task)

1. ผู้สอนแบ่งช่องเพื่อจัดประเภทบนกระดาน โดยแต่ละประเภทจะมีตัวอย่างให้ไว้หนึ่งตัวอย่าง เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติภาระงาน

2. ผู้เรียนพูดคำศัพท์ที่เหมาะสมกับแต่ละประเภท อย่างเช่น ประเภทกีฬา ผู้เรียนจะพูดคำศัพท์ เทนนิส (tennis) และ กอล์ฟ (golf) เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีนักวิจัยหลายท่านที่ได้ทำการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้วิธีการสอนแบบเน้นภาระงาน (Task-based Instruction) เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาดังนี้

รพีพรรณ สุฐาปัญญากุล (2557) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการสอนภาษาอังกฤษเทคนิคโดยวิธีการสอนที่เน้นภาระงานและโครงการเพื่อพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจและความคิดสร้างสรรค์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี โดยทำการศึกษาแก่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 คณะศึกษาศาสตร์ พบว่าความสามารถในการอ่านสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ความคิดสร้างสรรค์ของกลุ่มตัวอย่างหลังการเรียนรู้มีการสูงขึ้น และความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก นอกจากนี้ธีรณัฐ และคณะ (2561) ได้ศึกษาผลของการใช้ชุดฝึกอบรมแบบเน้นการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าชุดฝึกอบรมดังกล่าวมีประสิทธิภาพเท่ากับ 72.37/73.56 ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการอบรม หลังเข้ารับการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งธีรณัฐ ศรัทธรัตน์ธนา (2566) ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะการพูดนำเสนอภาษาอังกฤษด้วยการเรียนรู้ แบบเน้นภาระงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลล้านนา เชียงราย จำนวน 35 คน วัตถุประสงค์เพื่อ เปรียบเทียบความสามารถการพูดนำเสนอภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังใช้การจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน และศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน ผลการศึกษาพบว่าความสามารถการพูดนำเสนอภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับการพัฒนาชุดฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้แนวคิดภาระงานเป็นฐาน บุรณาการสารระทองถิ่นจังหวัดกาญจนบุรีของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งศึกษาโดยวรวิญญา ทองพรหม และ จิตณรงค์ เอี่ยมสำอางค์ (2568) ได้ทำการศึกษาพบว่า 1. ประสิทธิภาพของชุดฝึกการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้แนวคิดภาระงานเป็นฐานบุรณาการสารระทองถิ่นจังหวัดกาญจนบุรีของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังใช้ชุดฝึกการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 2. ผลการประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 พบว่าในภาพรวมการประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 อยู่ในระดับดีและ 3. ผลประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อชุดฝึกการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้แนวคิดภาระงานเป็นฐานบุรณาการสารระทองถิ่นจังหวัดกาญจนบุรีของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 พบว่าในภาพรวมผลประเมินความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และยังมีรจนวรรณ ภูเนาว์นิล (2566) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานเป็นฐานร่วมกับการใช้สื่อวิดีโอ YouTube เพื่อส่งเสริมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 ผลการศึกษาพบว่านักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยของทักษะการฟังคิดเป็นร้อยละ 89.87 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 ที่ตั้งไว้ และนักเรียนมีทักษะการพูดภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดีมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้ของนักศึกษาที่เรียนผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน และ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนการสื่อสารทางภาษาอังกฤษธุรกิจต่อการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ โดยมีขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากร
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
8. ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย

ประชากร

ประชากรได้แก่ นักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ รหัส 66 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 กับ ผู้วิจัย 64 คนจากสองหมู่เรียน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษรหัส 66 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจจำนวน 59 คน โดยได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie & Morgan (1970: 608-609) อ้างใน <http://plan.eng.cmu.ac.th/wp-content/uploads/2015/07/sampling.pdf> หลังจากกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยจึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random) เพื่อให้ได้จำนวน 59 คนจากกลุ่มประชากรทั้ง 2 หมู่เรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่

1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัยดังนี้

1.การสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบทดสอบ โดยแบ่งออกเป็นแบบวัดผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะการสื่อสารทางธุรกิจออกเป็น 4 บทเรียนอันประกอบด้วย บทที่ 2 เรื่อง On the Phone Call บทที่ 3 เรื่อง Making Reservation บทที่ 4 เรื่อง Business Writing และบทที่ 5 เรื่อง Business Letter โดยมีวิธีการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือดังนี้

1.1 ศึกษาทฤษฎีในการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะการสื่อสารทางธุรกิจ

1.2 ศึกษาเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบวัดผลสัมฤทธิ์จากหนังสือเรียนรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจ โดยมีเนื้อหาจาก 4 บทเรียนอันประกอบด้วย บทที่ 2 เรื่อง On the Phone Call บทที่ 3 เรื่อง Making Reservation บทที่ 4 เรื่อง Business Writing และบทที่ 5 เรื่อง Business Letter

1.3 สร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะการสื่อสารทางธุรกิจ จำนวน 8 ข้อ จาก 4 บทเรียนที่จัดการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน โดยแบ่งเป็นบทเรียนละ 2 ข้อ ทดสอบทักษะการพูด 3 ข้อ และทักษะการเขียนอีก 5 ข้อ ซึ่งประเมินการให้คะแนนอยู่ที่ข้อละ 5 คะแนนจาก 8 ข้อ รวมทั้งหมดเป็น 40 คะแนน

1.4 นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะการสื่อสารทางภาษาอังกฤษธุรกิจ เสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษตรวจสอบความเพื่อหาความสอดคล้องของแบบทดสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (Index of Item Objective Congruence : IOC) แล้วเลือกข้อสอบที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้จากผลการวิเคราะห์ค่า IOC หากข้อสอบข้อใดไม่ได้อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับของ IOC ผู้วิจัยจึงทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เมื่อผู้วิจัยได้สร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์และหาค่า IOC แล้วพบว่าข้อสอบทุกข้อมีดัชนีความสอดคล้องผ่านเกณฑ์

1.5 แก้ไขแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะการสื่อสารทางธุรกิจตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนภาษาอังกฤษ จึงได้ข้อสอบซึ่งเป็นทั้งการสอบพูดและสอบข้อเขียนจำนวน 8 ข้อ

2.การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ

2.2 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน โดยกำหนด

แบบสอบถามออกเป็น 4 ด้านได้แก่ 1. ด้านเนื้อหา 2. ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน 3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน 4. ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ จำนวน 20 ข้อ และกำหนดให้ผู้เรียนแสดงความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคะแนนดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 นำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างวิจัยหลังจากจบกิจกรรมการเรียนการสอน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 1 แบบแผนการวิจัย

ทดสอบก่อนเรียน	ทดลอง	ทดสอบหลังเรียน
T1	X	T2

สัญลักษณ์ที่ใช้ในแบบแผนการทดลอง One –Group Pretest – Posttest Design

T1 แทนการทดสอบก่อนการจัดการทดลอง (pre-test)

X แทนการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน

T2 แทนการทดสอบหลังการจัดการทดลอง (post-test)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) แบบแผนการวิจัยขั้นพื้นฐาน (Pre-Experiment Research) แบบหนึ่งกลุ่มสอบก่อนสอบหลัง (One-Group Pretest-Posttest Design) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ชี้แจงวิธีการจัดกิจกรรมการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานกับนักศึกษาทั้งสองหมู่เรียน
2. ทดสอบก่อนเรียนนักศึกษาทั้งสองหมู่เรียนก่อนการเรียนเนื้อหาในแต่ละครั้ง ซึ่งมีทั้งหมด 8 ข้อ โดยแยกเป็นทักษะการพูด 3 ข้อและการเขียน 5 ข้อ
3. ดำเนินการทดลองโดยผู้วิจัยเป็นผู้สอนและจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน โดยเป็นการจัดกิจกรรมผ่านการให้ภาระงานทั้งทักษะการพูดและทักษะการเขียน กับนักศึกษาทั้งสองหมู่เรียน ใช้กิจกรรมภาระงานเดียวกันแต่กิจกรรมการเรียนการสอนจัดขึ้นคนละวัน เนื่องจากตารางเรียนถูกจัดขึ้นในคนละวัน
4. ทดสอบหลังเรียนกับนักศึกษาทั้งสองหมู่เรียน หลังจากเรียนและได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานหลังจากจบกิจกรรมการเรียนการสอนที่ละบทเรียน บทเรียนละ 2 ข้อ และทำจนครบ 4 บทเรียนรวม 8 ข้อ โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกันทั้งสองหมู่เรียน แต่สลับข้อสอบเพื่อไม่ให้มีความเหมือนกันกับแบบทดสอบก่อนเรียนในทุกข้อ
5. ให้นักศึกษาทั้งสองหมู่เรียนทำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน
6. นำเฉพาะข้อมูลผลการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน รวมถึงผลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน ของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้นไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย

1. เปรียบเทียบพัฒนาการทางทักษะการสื่อสารทางธุรกิจจากผลคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือการหาค่าเฉลี่ย หาสวนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ มิถุนายน 2568 - มิถุนายน 2568

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้ของนักศึกษาที่เรียนผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน และ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนการสื่อสารทางภาษาอังกฤษธุรกิจต่อการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการให้ความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้

$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตเพื่อทดสอบนัยสำคัญ (t-test)

p แทน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คะแนนก่อนและหลังเรียนในทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

ตอนที่ 2 ผลความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน

ตอนที่ 1 คะแนนก่อนและหลังเรียนในทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

ตารางที่ 2 คะแนนก่อนและหลังเรียนในทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

ลำดับที่	คะแนนก่อนเรียน (40)	คะแนนหลังเรียน (40)	ความต่าง	$\bar{x}$
1	15	40	25	27.5
2	9	30	21	19.5
3	12	39	27	25.5
4	10	32	22	21
5	13	38	25	25.5
6	11	31	20	21
7	5	34	29	19.5
8	8	35	27	21.5
9	9	34	25	21.5
10	16	39	23	27.5
11	11	35	24	23
12	11	32	21	21.5
13	14	35	21	24.5
14	4	33	29	18.5
15	10	37	27	23.5
16	5	29	24	17
17	6	30	24	18
18	7	31	24	19
19	11	30	19	20.5
20	8	29	21	18.5
21	6	33	27	19.5
22	11	34	23	22.5
23	9	31	22	20
24	10	30	20	20
25	6	31	25	18.5
26	6	32	26	19
27	14	31	17	22.5
28	16	29	13	22.5

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลำดับที่	คะแนนก่อน เรียน (40)	คะแนนหลัง เรียน (40)	ความต่าง	$\bar{x}$
29	6	31	25	18.5
30	12	32	20	22
31	13	37	24	25
32	13	38	25	25.5
33	11	32	21	21.5
34	9	36	27	22.5
35	8	34	26	21
36	13	27	14	20
37	11	33	22	22
38	4	28	24	16
39	9	30	21	19.5
40	11	34	23	23
41	10	37	27	23.5
42	8	36	28	22
43	16	29	13	22.5
44	11	31	20	25
45	15	28	13	21.5
46	7	35	28	21
47	4	36	32	20
48	7	38	31	22.5
49	4	30	26	17
50	5	31	26	18
51	8	29	21	18.5
52	9	33	24	21
53	8	31	23	19.5
54	11	36	25	23.5
55	13	33	20	23
56	9	37	28	23
57	17	34	17	25.5

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลำดับที่	คะแนนก่อนเรียน (40)	คะแนนหลังเรียน (40)	ความต่าง	$\bar{x}$
58	15	30	15	22.5
59	13	38	25	25.5
รวม	583	1,948	1,365	
$\bar{x}$	9.88	33.02	23.14	
S.D.	3.45	3.25		
ร้อยละ	24.70	82.54	57.84	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคะแนนหลังเรียนในทักษะการสื่อสารทางธุรกิจสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนถึง 1,365 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 57.84 โดยมีคะแนนรวมก่อนเรียนอยู่ที่ 583 และคะแนนรวมหลังเรียน 1,948 คะแนน คิดเป็นค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนเรียนเท่ากับ 9.88 (S.D. = 3.45) และค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังเรียนเท่ากับ 33.02 (S.D. = 3.25) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่าคะแนนสอบหลังเรียนของนักเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 41.36, p < .05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 2 ผลความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน

ตารางที่ 3 ผลความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน จำนวน 59 คน

รายละเอียด	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	$\bar{x}$
1.ด้านเนื้อหา						
1.1 เนื้อหาที่อ่านมีความทันสมัยถูกต้อง	50	192	3	0	0	4.15
1.2 เนื้อหาที่เรียนมีความน่าสนใจ	95	152	6	0	0	4.28
1.3 มีการลำดับเนื้อหาอย่างต่อเนื่อง	130	132	0	0	0	4.44
1.4 เนื้อหา มีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้จริง	190	80	3	0	0	4.62
1.5 เนื้อหา มีความเหมาะสมกับระยะเวลาเรียน	65	184	0	0	0	4.22
$\bar{x}$						4.34

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายละเอียด	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	$\bar{x}$
2.ด้านกิจกรรมการเรียนรู้						
2.1 กิจกรรมมีความสอดคล้องกับเนื้อหา	255	32	0	0	0	4.86
2.2 กิจกรรมส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจ	175	80	12	0	0	4.52
2.3 กิจกรรมเน้นการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็น ฐาน	295	0	0	0	0	5.00
2.4 ภาระงานที่กำหนดให้ตรงกับวัตถุประสงค์การ เรียนรู้	280	12	0	0	0	4.94
2.5 สามารถนำภาระงานที่ทำในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้ได้ จริง	250	36	0	0	0	4.84
$\bar{x}$						4.83
3.ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน						
3.1 ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่เรียนผ่านการเรียนการสอน แบบภาระงานเป็นฐาน	245	32	6	0	0	4.79
3.2 ผู้เรียนได้ประโยชน์จากการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน	260	28	0	0	0	4.88
3.3 ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ใน รายวิชาอื่น	235	40	6	0	0	4.76
3.4 ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ใน ชีวิตจริง	190	36	36	0	0	4.44
3.5 ผู้เรียนได้พัฒนาคำศัพท์และสำนวนเพิ่ม	280	12	0	0	0	4.94
$\bar{x}$						4.76
4.ด้านบรรยากาศการเรียนรู้						
4.1 บรรยากาศในชั้นเรียนเหมาะสมกับการเรียนรู้	205	40	24	0	0	4.55
4.2 จำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อการเรียนรู้	190	48	27	0	0	4.49
4.3 ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเสริมสร้างบรรยากาศ การเรียนรู้	255	32	0	0	0	4.86
4.4 จำนวนภาระงานมีความเหมาะสม	205	56	12	0	0	4.62

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายละเอียด	5	4	3	2	1	$\bar{x}$
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4.5 ความพึงพอใจในภาพรวมของบรรยากาศ ชั้นเรียน	165	84	15	0	0	4.47
	$\bar{x}$					4.59
	$\bar{x}$					4.63

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผลความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานทั้ง 4 ด้าน นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.64 ซึ่งหมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านกิจกรรมการเรียนรู้มากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมานักศึกษามีความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนความพึงพอใจด้านเนื้อหาเป็นด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับค่าความพึงพอใจมาก

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้ของนักศึกษาที่เรียนผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน และ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนการสื่อสารทางภาษาอังกฤษธุรกิจต่อการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ โดยทำการวิจัยกับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่ลงทะเบียนในรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจในภาคการเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองอันได้แก่ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานจำนวน 1 ฉบับ 8 ข้อ โดยทดสอบทักษะการพูด 3 ข้อ และแบบทดสอบการเขียนแบบอัตนัยจำนวน 5 ข้อ จากจำนวนบทเรียนทั้งหมด 4 บทเรียน เมื่อทำการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนแล้วผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตเพื่อทดสอบนัยสำคัญ (t-test) และค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value) และเครื่องมือที่สองคือ ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน โดยกำหนดแบบสอบถามออกเป็น 4 ด้านได้แก่ 1. ด้านเนื้อหา 2. ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ 3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน และ 4. ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ จำนวน 20 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางด้านทักษะการสื่อสารทางธุรกิจก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เมื่อผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจพบว่า คะแนนหลังเรียนในทักษะการสื่อสารทางธุรกิจสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนร้อยละ 57.84 คิดเป็นคะแนนสูงกว่า 1,365 คะแนน โดยมีคะแนนรวมก่อนเรียนอยู่ที่ 583 และคะแนนรวมหลังเรียน 1,948 คะแนน คิดเป็นค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนเรียนเท่ากับ 9.88 (S.D. = 3.45) และค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังเรียนเท่ากับ 33.02 (S.D. = 3.25) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่าคะแนนสอบหลังเรียนของนักเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 41.36, p < .05$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานทั้ง 4 ด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.64 ซึ่งหมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านกิจกรรมการเรียนรู้มากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมานักศึกษามีความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนความพึงพอใจด้านเนื้อหาเป็นด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับค่าความพึงพอใจมาก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

เมื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่ได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานแล้วพบว่าผลคะแนนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนถึงร้อยละ 57.84 แสดงให้เห็นว่าการใช้กระบวนการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในรายวิชา ENP3705 ภาษาอังกฤษธุรกิจส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนทำให้ผู้เรียนได้เข้าใจเนื้อหาได้เป็นอย่างดี และสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพดังเห็นได้จาก คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนซึ่งผู้เรียนสามารถทำได้สูงถึง 33.02 จากคะแนนเต็ม 40 คะแนน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่านอันได้แก่ รพีพรรณ สุฐาปัญญกุล (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการสอนภาษาอังกฤษเทคนิคโดยวิธีการสอนที่เน้นภาระงานและโครงการเพื่อพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจและความคิดสร้างสรรค์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี โดยทำกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คณะคหกรรม พบว่าความสามารถในการอ่านสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และธิษณา ศรีทธารัตน์ธนา (2566) ซึ่งได้ศึกษาการพัฒนาทักษะการพูดนำเสนอภาษาอังกฤษด้วยการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานก็พบว่าความสามารถการพูดนำเสนอภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เช่นกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ค้นพบจากค่าสถิติว่าค่า S.D. ลดลงจาก 3.45 เหลือ 3.25 แสดงให้เห็นว่าวิธีการเรียนการสอนผ่านภาระงานเป็นฐานนี้ ไม่เพียงแต่ช่วยยกระดับคะแนนเฉลี่ยให้สูงขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางความรู้ในห้องเรียน ทำให้ผู้เรียนกลุ่มเก่งและกลุ่มอ่อนทำคะแนนได้เกาะกลุ่มและก้าวหน้าไปพร้อมๆ กัน ข้อค้นพบทั้งหมดนี้สอดคล้องกับบุญแน (2004) ที่กล่าวว่าภาระงานเพื่อการเรียนการสอนช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนภาษาจากการทำกิจกรรมผ่าน

การทำภาระงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นด้วยว่าการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานเป็นฐานสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานผลการวิจัยพบว่า พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุดต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านกิจกรรมการเรียนรู้มากที่สุด รองลงมานักศึกษามีความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็น ส่วนความพึงพอใจด้านเนื้อหาเป็นด้านที่นักศึกษามีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้ายเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้าน แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยก็พบว่า อยู่ในระดับค่าความพึงพอใจมาก จากข้อค้นพบตรงนี้ผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นสำคัญแล้ว ผู้เรียนก็จะใส่ใจให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ผู้สอนให้ลงมือปฏิบัติทั้งในและนอกชั้นเรียนจึงส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งภาระงานที่ผู้เรียนได้มอบหมายให้นั้นเป็นภาระงานเพื่อฝึกฝนตามที่ นูแนน (2004:20-21) ได้กล่าวไว้ว่าภาระงานเพื่อการสอนมีอยู่ 2 ประเภทได้แก่ภาระงานเพื่อการฝึกฝน และภาระงานเพื่อการกระตุ้น ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้ภาระงานเพื่อฝึกฝน เพราะเป็นภาระงานที่ผู้เรียนจะได้ฝึกใช้ภาษาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดให้และได้ฝึกใช้ภาษาเพื่อจะนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ การค้นพบนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของวรวิญญา ทองพรหม และ จิตณรงค์ เอี่ยมสำอางค์ (2568) ที่พบว่าความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อชุดฝึกการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้แนวคิดภาระงานเป็นฐานบูรณาการสาระท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรีของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของทั้งธิษณา ศรีทธารัตน์ธนา (2566) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน และพบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่าผลสัมฤทธิ์ด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายมีผลทดสอบหลังเรียนที่สูงกว่าก่อนเรียน ดังนั้นในการเรียนการสอนรายวิชาที่มุ่งเน้นทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ ควรการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานเป็นฐาน ไปใช้ในการพัฒนาทักษะของผู้เรียน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการประเมินผลกิจกรรมการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐานโดยเน้นการประเมินของแต่ละขั้นตอนของการทำกิจกรรม เพื่อจะได้เห็นถึงประสิทธิภาพแต่ละขั้นตอนและพิจารณาปรับใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละทักษะในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ
2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรใช้ AI เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน

บรรณานุกรม

- ทองพรหม ว., & เอี่ยมสำอาง จ.(2568).การพัฒนาชุดฝึกการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้แนวคิดภาระงานเป็นฐานบูรณาการสาระท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรีของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่3. วารสารปัญญาลิขิต,4(1),40-60.<https://so.15.tci-thaijo.org/index.php/pyj/article/new/>.
- นุแนน เดวิด.(2004:20-21).*Task-Based Language Teaching*.[https://www.google.com/search?q=%E0%B8%B\(%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%99%282004%3A+20](https://www.google.com/search?q=%E0%B8%B(%E0%B9%81%E0%B8%99%E0%B8%99%282004%3A+20)
- ปณิตา ครองบัวบาน. (2567). ปัญหาการเรียนภาษาอังกฤษในศตวรรษที่ 21. วารสารธรรมเพื่อชีวิต. มกราคม – มีนาคม 2567. ฉบับที่ 1 ปีที่ 30.
- รจนวรรณ ภูเนาว์นิล.(2566). การจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานเป็นฐานร่วมกับการใช้สื่อวิดีโอ YouTube เพื่อส่งเสริมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่5. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตสาขาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รพีพรรณ สุฐาปัญญากุล. (2557). การพัฒนารูปแบบการสอนภาษาอังกฤษเทคนิคโดยวิธีการสอนที่เน้นภาระงานและโครงการเพื่อพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจและความคิดสร้างสรรค์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.<http://sure.su.ac.th/mului/handle/123456789/11661>.
- ศรีสวณ น., วัฒนบุญ ส.,และ อรรถพลพิพัฒน์ ศ.ข. (2561). ผลของการใช้ชุดฝึกอบรมแบบเน้นการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/eduthu/edut h/article/view/145571>.
- ศรัทธาธันธนา ธ. (2566). การพัฒนาทักษะการพูดนำเสนอภาษาอังกฤษด้วยการเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน.วารสารการวิจัยและนวัตกรรมท้องถิ่น.18 (1).23-34. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/RBIBRU/article/view/266496>.
- Debra powers. (2008).*Task-Based Instruction: From Concepts to the Classroom*. Hawaii Pacific University TESOL Working Paper Series 6 (2), 2008. <https://massupha.wordpress.com/2016.03/12>

ภาคผนวก ก

เนื้อหาที่ใช้ในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอน
แบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่

เนื้อหาบทที่ 2 On the Phone

Telephoning

Making a Phone Call

Listening : Listen then complete the phone conversation.

Receptionist : Good afternoon. Waew-Wow Association.

John : Hello. _____ 1) Mr. Patanaphong, please?

Receptionist : _____ 2), please?

John : I'm John Carter from Lowis Jewelry.

Receptionist : Okay. _____ 3). It's connecting.

John : Thanks.

Patanaphong : Hello. Marketing Department. _____ 4).

John : Hello. This is John Carl. I'm trying to connect you many times.

Patanaphong: Oh! John. How may I help you?

John : _____ 5) the new product design.

Patanaphong: Sorry, I almost forgot about it but don't worry. I'll ask my
secretary to send you a copy today by 4 o'clock and I'll give you
a ring sometimes tomorrow.

John : Thank you so much. I'm waiting to see it. Bye for now.

Patanaphong: Goodbye.

Language Focus 1

Making a Phone Call

Hello. I'm.....

May I speak to..... / Can I talk to.....

I'm calling about.....

I'm calling to tell you that.....

I'd like to confirm our meeting/ project....

Ending a Call

Thank you so much. Bye for now.

Talk to you later. Bye

Speak to you later. Bye

Goodbye.

Leaving and Taking Message

Listening : Malee is a secretary, working for Waew-Wow Association. She has to answer her boss's telephone this week. Listen to extracts from three telephone conversations then complete them.

A

Malee : Waew-Wow Association. Malee speaking.

John : Good morning. Malee. This is John Carter from Lowis Jewelry. I'd like to speak to Pimpan, please.

Malee : I'm afraid she's away this week. Mr.Carter. 1) _____?

John : Yes. 2) _____ I'm flying to Thailand next Friday and I'll see her at a conference?

Malee : 3) _____? You're coming to Thailand next Friday and you'll see her at the conference.

John : Yes, that's right.

B

Malee : Hello, Malee Meedee

Alan : Hi, Alan Wee here, Malee. Can I speak to Pimpan, please?

Malee : I'm sorry, Mr. Wee, but she's not here. She's back on Wednesday morning.

Alan : OK. Well, 4) _____?

Malee : Yes, of course.

Alan : Tell her I can come to the conference on Friday but I won't get to you until 10 o'clock. Our flight from New York will arrive at 8.30.

Malee : All right. 5) _____ : you will be at the conference on Friday at 10 o'clock. Is there anything else I can help you with?

C

Malee : Malee Meedee.

Mark : Hello, Malee. It's Mark Norman here.

Malee : Hi, Mark.

Mark : Is Pimpan in the office?

Malee : She's on holiday, Mark. 6) _____ for her?

Mark : Well, tell her I called, but I also want to send her an email.

7) _____ her email address?

Malee : Yes, of course. It's pimpan_waew@gmail.com.

Mark : 8) _____ : pimpan underscore waew at g mail dot com.

Malee : Right. And I'll tell her you called.

Language Focus 2

Asking for Message	Leaving Message
Can I take a message? Can you leave a message? Would you like to leave a message? Do you want to leave a message for her/him?	Can you take a message? Can I leave a message? I'd like to give her a message.
Confirming a message	
Can I just check that? Let me repeat that. I'll read that back to you.	

Exercise I : Choose the correct words to complete telephone conversation.

Malee : Waew-Wow Association, may I help you?

Thomas : I'd like to *tell / speak* to Pimpan, please. Is she available at the moment?

Malee : *Will / May* I ask who's calling?

Thomas : Thomas Lee. I'm calling from Hong Kong.

Malee : Just moment please, Mr. Lee. I'll see if she's available. Mr. Lee?
 I'm afraid she's in a meeting. Would you like to *leave / take* a message?

Thomas : Yes, please ask her to get *behind / back* to me as soon as possible. My number's 852 256 12 13.

Malee : I'm *sorry / afraid* I didn't catch that. Could you *repeat / say* the number, please?

Thomas : Yes, it's 852 for Hong Kong, then 256 12 13.

Malee : Ok, *I'm sure / I'll make sure* she gets the message. Is there *anything / something* else I can do for you?

Thomas : No, thanks.

Malee : Goodbye, then, Mr. Lee. Thanks for calling.

Making an appointment

Conversation: Malee meets Martin at the Thailand Jewelry Import and Export.

Complete the conversation with the following choices.

- a. Where can I find her
- b. Can I meet her
- c. How about
- d. She's free

Martin : Hello, Malee. Nice to see you again.
 Malee : Oh, Martin. How are you?
 Martin : Everything is okay. By the way, where is Pimpan? It seems she's not coming.
 Malee : Right. She is in Japan.
 Martin : _____ 1) sometimes next week?
 Malee : Sure, _____ 2) next Wednesday 9 am.?
 Martin : Yes, that suits me.

Canceling and confirming an appointment

Conversation: Complete the conversation with the given words.

can't make it	I'm calling about	shall we meet
Could we meet	Are you free	I'll look forward

Malee: Waew-Wow association. Can I help you?
 Martin: It's Martin. Can I talk to Pimpan, please?
 Malee: Sure, I'll put you through.

Pimpan: Pimpan's here.
 Martin: Hello, Pimpan. _____ 1) our meeting next Wednesday.
 I'm afraid I _____ 2).
 Pimpan: It doesn't matter. _____ 3) on Thursday?

Martin: I'm sorry, I won't be able to make it on Thursday,
 _____ 4) on Friday instead?

Pimpan: Friday is fine. What time _____ 5)?

Martin: Shall we meet on Friday at 9.30?

Pimpan: It's quite all right. _____ 6) to seeing you on Friday at
 9.30.

Martin: Thank you, bye.

Pimpan: Goodbye.

Language Focus 2

Asking to meet

Are you	available on..... / next.....? free on.....?
Can we	meet on..... / next?
Would	be ok?
How about	next.....?
Is	 ok?

Responding to an appointment

Yes,	is fine. would be fine.
------	--------------------------------------

Responding to an appointment

(Friday)....	suits me. would be perfect.
That's a good idea.	
I'm afraid	I can't make it on.....
I'm sorry	I won't be able to on.....
I really don't think I can	on.....

Canceling an appointment

I'm calling about our meeting. I'm afraid.....
 I'd like to cancel our appointment on...
 I'm afraid that I have to cancel our meeting.....
 I'm afraid that I'm not going to be able to meet you...

Confirming an appointment

I'm looking forward to seeing you on...
 Okay. We'll meet on.....at.....
 Ok. See you on.....at.....

เนื้อหาบทที่ 3 Making Reservation

Making
Reservation

Ticket and Hotel Booking

Malee is asked to book the hotel for her company's conference and also book the ticket for her boss, Pimpan to Singapore.

Directions 1: Complete the conversation 1 with the appropriate phrases.

Could you provide	does the room have	I'd like to re-serve	Please could you reserve	would you mind
don't forget	can you set up			

Conversation 1

Reservation: Le Meridien Chiangrai Resort, Saijai speaking. How can I help you?

Malee : Good morning. My name's Malee . _____ 1) a
 room for a conference from 9 a.m. until 6 p.m for September 27th.

Reservation: Are you a customer of ours already, Ms. Malee?

Malee : Yes. It's Waew-Wow Associated.

Reservation: All right. How many participants will there be?

Malee : 500 to 550

Reservation: OK, let me check, ... Yes, that's fine, Ms. Malee. The Utopia1
is available.

Malee : Excellent. I'd like to book it. Now, _____ 2)
the projectors? We need 3.

Reservation: Yes, and Internet. Is there anything else you need?

Malee : _____ 3) 550 pens and some paper?

Reservation: Sure.

Malee : Good. Now _____ 4) a coffee break for 10.15,
and another break for 4.30, please?

Reservation: OK. What about water and juice during the conference?

Malee : Oh, good idea! Next lunch: _____ 5) tables for
10'clock?

Reservation: Certainly, ma'am.

Malee : Good. Now, _____ 6) repeating that back to me?

Reservation: Of course. September 27th, The Utopia 1 from 9a.m. to 6 p.m. for
500 to 550 people. Coffee at 10.15, lunch at one, and coffee
break again at 4.30, plus water and juice in the conference room.

Malee : And _____ 7) the equipment!

Reservation: No problem. I'll confirm it all in an email to you.

Malee : Thanks. My email address is

Directions 2: Read the conversation 2 then answer questions.

Conversation 2

Agency : Eve Agency. May I help you?

Malee : Hello. I'd like to book the flights for my boss.

Agency : I can help you with that. May I have her name, please? And
where is she traveling to?

Malee : Pimpan Lerdkasem is her name and she's traveling to Singapore.

Agency : What date will she be traveling?

Malee : She wants to fly on October 2nd.

Agency : Excuse me. One way or round trip?

Malee : Round trip. She wants to go back on 10th.

Agency : Does she want to fly out of Donmuang or Suvarnabhumi Airport?

Malee : She would like to fly out of Suvarnabhumi Airport by Thai Airways, the morning flight.

Agency : Let me check,.... It's TG403. The departure time is 08.00 on October 2nd.
Then She'll be back on 10th by TG 402.

Malee : That's great. I'll book them.

Agency : Well, I have you booked on the flights that will fit her schedule. The
tickets will arrive by mail. Would you mind giving me your email
address, please?

Malee : It's.....

1. Where is her boss traveling to?

2. Which flight she'll fly with to Singapore?

3. When is her trip?

4. How's different between one way and round-trip ticket?

5. Can she fly with Thai Airways from Donmuang Airport?

Language Focus

Making a Reservation

I'd like to reserve/ book a room/ flight...

Does the room have a....?

Could you provide a.....?

Can you organize / set up a coffee break...?

Please could you reserve / book....

Would you mind...

Don't forget the...

Speaking

You're calling Le Meridiean Chiangrai Resort to make a reservation for your company.

Complete the missing sentences then practice with your partner.

Hotel : Reservation. Saijai speaking. How can I help you?

You : (Give your name and company. Say you want to reserve a meeting room
for October 25, 9.00 -3.00.)

Hotel : All right. For how many participants?

You : (Say 20.)

Hotel : Yes, that's fine. Kaewmanee Suite is available.

You : (Ask for the room has an Internet connection.)

Hotel : Yes, it does. Is there anything else you need?

You : (Ask if the hotel could provide a multimedia projector and flip chart.)

Hotel : No problem. What about refreshments?

You : (Say you would like sandwiches and coffee at 12.00.)

Hotel : fine. I'll confirm this in an email.

You : (Say thanks and goodbye.)

Confirmation

Confirm Booking by Email

Malee is receiving an email to confirm booking.

From : le_sajjai@gmail.com To: maleewaewwow@gmail.com
 Date : September 10 Subject : Hotel Confirmation

Dear Ms. Malee

Thank you for your reservation.

I'm writing to confirm your reservation on 27th September for the conference room. You've booked The Utopia1 from 9 a.m. to 6 p.m. for 500 to 550 people. We provide you 3 projectors, internet, 550 pens, and some paper. We reserve you the tables for lunch at 1 o'clock and also serve two coffee breaks at 10.15 and 4.30. Water and juice will be served in the conference room.

I look forward to welcoming you to Le Meridiean Chiangrai Resort on September 27th.

Please contact me if you have any questions.

Yours sincerely

Sajjai Tipnana

Language Focus 1

Confirm Booking

I'd like to confirm your booking/ reservation on....

I'm writing to confirm...

You've booked....

We reserve you....

Please check your information....

You can find your information...

Writing

Directions: From conversation 2, you work for Eve Agency and you're writing an email to confirm ticket booking.

From: _____
To : _____
Date : _____
Subject: _____

Canceling Booking

Directions: Complete the conversation with the correct given words.

cancel	My pleasure	How can	confirm you	I'm calling
--------	-------------	---------	-------------	-------------

A: Hello. This is Malee from Waew-Wow Associated.

B: Hello. Ms. Malee. _____ 1) I help you?

A: _____ 2) about my booking last week?

B: Let me check... oh, yes. You have two bookings: a conference room and 10 superior rooms for your guests on the conference.

A: Right. But I'd like to _____ 3) 2 superior rooms and change to 2 double rooms.

B: No problem. Let me _____ 4) . Your new booking is 8 superior rooms and 2 double rooms. Is it correct?

A: That's right. Thank you so much.

B: _____ 5). Thank you for calling bye.

A: Goodbye.

Language Focus 2

Canceling Booking

I'd like to cancel a reservation I made on....

I need to cancel my reservation.

I'd like to cancel my booking.

I hate to say this but my wife is sick so..I'd like to cancel my reservation.

Reply

No problem.

Let me check...

Let me just cancel it.

Exercise IX: Read two conversations then answer the questions.

Conversation 1

A: I'm calling to cancel a reservation I made earlier in this week.

B: To cancel your reservation, I need your name, phone number, and date of trip, please.

A: Rudy Randolph, 818-555-1234. My reservation begins on the second Monday of April.

B: I see your reservation on my computer. Let me just cancel it, and you'll be all set!

A: Thanks. I'll call again when things get better at home.

B: You're welcome.

Conversation 2

A: I need to cancel my reservation. I have personal matters that need fixing.

B: That's not a problem. Just give me your name, and number, and date of visit.

A: Morgan Freeman, 818-555-2356, April 9 through 15.

B: I see your info here on the screen. I'll hit just one button, sir, and you're cancelled.

A: Thank you. I'm glad that wasn't too much of a bother.

B: It's a pleasure. (<https://www.eslfast.com/robot/topics/hotel/hotel21.htm>)

1. What did guest 1 say to cancel booking?

2. What did guest 2 say for canceling booking?

3. What kind of information did the reservation ask for?

4. When did Rudy's reservation?

5. When did Morgan's reservation?

Speaking

Work in pair, to create your conversation between you and the reservation to cancel your hotel booking during 12-18 April this year. Give them the best reason and don't forget to make the second conversation to cancel flight from Chiang Rai to Phuket on 12 and from Phuket to Chiang Rai on 18 April.

เนื้อหาบทที่ 4 Business Writing

Writing Email Pattern

From : _____

To : _____

Date : _____

Subject : _____

Salutation

_____ Body _____

Close

Writer

Position/Company

Writing and Replying an Email

Directions 3: Malee Meechop from Waew-Wow Association is organizing a conference. Read her email then answer the questions.

From: maleewaewwow@gmail.com

To: info@wianginn.co.th

Date : October 12

Subject : Event for Waew-Wow Association

I am writing to ask about conference facilities at your hotel.

On October 25, Waew-Wow Association is organizing an event for 500 customers.

We would like to show and present information about our product to our guests.

Please let me know if your conference facilities are available on this date.

I would be grateful if you could send me information about the presentation equipment, room size and catering facilities in your hotel. Please include a telephone number and a contact person I can call to discuss details.

I look forward to hearing from you.

Yours faithfully

Malee Meechop

Waew-Wow Association

Language Focus 1

Salutations and Closes for Email

When you write to the customer for the first time, it is often to use a formal style.

Then look at how the customer answers. Is the reply formal or informal? From now on, use the same register as your customer. By communicating with the customer in the way he or she prefers, you demonstrate good customer care.

Here is an overview of standard salutations and closes in emails.

	Salutation	Close
When you don't know the name	Dear Sir or Madam/ Dear Sirs Hello	(Kind/ Best) Regards Best wishes
When you know the name	Dear / Hello Mr/ Ms / Mrs Harvey Dear / Hello Mr and Mrs Harvey Dear / Hello Ms Black and Mr Harvey	(Kind / Best) Regards All the best / Best wishes
When you know the person well	Dear / Hello / Hi Tim Hi Bob and John	Best (wishes) / All the best Take care (AmE) / Cheers (BrE)

Rosemary Richey, English for Customer Care. 2011 : 39

Exercise II: Match the two parts to make phrases.

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| 1. I look forward to | a. for choosing our company |
| 2. We are delighted to | b. seeing you next week |
| 3. If you have | c. you a visit personally |
| 4. Thank you | d. any further questions |
| 5. It was a pleasure to | e. speak to you |
| 6. If you are satisfied | f. have you as a new customer |
| 7. I will pay | g. with the results |

Now use the phrases to complete this email to a new customer

Dear Mrs Harvey

_____ 1) on the phone yesterday. _____

_____ 2). As you requested here is a summary of our discussion:

- You will receive monthly service for one year.
- _____ 3), you can renew your contract for as many years as you would like.
- Your service fees will be invoiced monthly.
- Finally, as you are a new customer, we can offer you a 10% introductory discount on your rate if you pay before the due date.

As we agreed,

_____ 4) next Thursday, 10 September, at 10.30 to show you how to start up the service.

_____ 5), please feel free to contact me.

Otherwise,

_____ 6).

_____ 7).

Best wishes

Vera Kiddee

Sales Manager

Writing 1

Your boss, Pimpan Lerdkasem, wants you to write an email. Use your notes to help you. You work for Waew-Wow Association. (Use the last page pattern)

Write to the Event Manager, The Legend Chiangrai Resort.

We need a large room for our Annual General Meeting in Chiangrai

Date : December 12

Numbers : 250 guests

We need information about:

- 1) Room size*
- 2) Presentation equipment*
- 3) Catering*
- 4) Costs*

Exercise III: Join the two parts of the sentences together.

- | | |
|---------------------------|------------------------------------|
| 1. Please include | a. to ask you about your prices. |
| 2. Please let me know | b. you could organize a meeting. |
| 3. I would be grateful if | c. like to organize an event. |
| 4. I am writing | d. if you can meet me. |
| 5. We would | e. a photograph of the facilities. |

Writing 2

Sirinapa Phuwiwat wants her assistant Prapawadee Sukjai, to show Malee around the Wianginn Hotel. Complete the email she wrote to her.

From : _____ To : _____
 Date : _____ Subject : Visit from important customer

Dear Prapawadee

Tomorrow, Malee Meechop from Waew-Wow Associated is coming but I'm not well so can you _____ 1) me? She is arranging an event on October 25 so could you _____ 2) her the conference facilities?

Also, are you _____ 3) to take her to lunch? I want her to see how good the catering is.

Finally, would you _____ 4) showing her the gifts we plan for the guests at the event? She called to order them.

Is this OK with you? Please _____ 5) if there is any problem.

Best wishes

Sirinapa

Memorandum

Memorandum Writing Techniques

What is *memorandum*. It is a note, document or other communication that helps the memory by recording events or observations on a topic, such as be used in a business office. The plural form of the Latin noun *memorandum* so derived is properly *memoranda*, but if the word is deemed to have become a word of the English language, the plural *memorandums*, abbreviated to *memos*, may be used. (Wikipedia)

When you work in the office in every department, you should to communicate with the others in each department. In case to communicate with people outside the office or company, you can make a phone call or sometimes you may send an email, write a business letter or send a fax. But communication within the office you can

write memorandum or memo. First of all, you should know how to write it. Let have a look at the techniques to write memo. Then practice a lot and a lot so you can be improved in business writing.

Writing Memo's heading

1. Type "MEMORANDUM" at the top of the page.
2. Address the recipient appropriately. A memo is a formal business communication, and you should address the reader formally as well. Use a full name and title of person to whom you are sending the memo. If you are sending a memo to the entire staff, you might write: "TO: All Employees".
3. Add additional recipients in the CC line. The "CC" line indicated who will receive a courtesy copy of the memo. This is not the person to whom the memo is directed. For example: "To: All Employees" , "CC: Wilai Mee".
4. Write your name in the "From" line. The heading needs to include who is writing and sending the memo.
5. Include the date. For example: DATE: January 12, 2019.
6. Write the "Subject" line. It gives the reader an idea of what the memo is about. Be specific but concise.
7. Format the heading properly. For example:

MEMORANDUM

TO: All Employees

CC: Wilai Mee

FROM: James Mar

DATE: January 12, 2019

SUBJECT: Ant Problem in the Office

Writing the Body of the Memo

1. Consider who the audience should be. In order to get people to read and respond to the memo, it's important to tailor the tone, length, and level of formality of the memo to the audience who will be reading it.
2. Skip a formal salutation. A memo does not begin with a salutation like "Dear Mr. Peterson".
3. Introduce the problem or issue in the first paragraph.

4. Give context for the issue at hand. Your reader may need some background information about the issue you're addressing. Give some context, but be brief and only state what is necessary.
5. Support your course of action in the discussion segment. Give a short summary of the actions that will be implemented. Give evidence and logical reasons for the solutions you propose. Start with the most important information, then move to specific or supporting facts.
6. Suggest the actions that the reader should take.
7. Close the memo with a positive and warm summary. The memo's final paragraph should restate the next steps to address the issue at hand. It should also include a warm note that reiterates the solidarity of the organization.

(<https://www.wikihow.com/Write-a-Memo>)

Writing Memorandum

The Example of Memorandum

MEMORANDUM

TO: All Employees

CC: Wilai Mee

FROM: James Mar

DATE: January 12, 2019

SUBJECT: New Policy

As of March 1, 2019, Waew-Wow Association will be implementing new policies regarding health coverage. All employees will receive health coverage and will make a minimum of \$200 per hour.

The county government voted to require all employees in the county to receive a \$200/hour minimum wage.

All employees must use the new accounting system by March 1, 2019.

I will be glad to discuss these recommendations with you later on and follow through on any decisions you make.

Thank you for your cooperation.

Best

James Mar

Memo Format

We don't really fix the format of memo. Sometimes we put the word "Memo" or "Memorandum" in the middle of the page or it can be on the left. The "CC" line cannot be found in every time and it's not very often to write salutation for memorandum.

MEMO	
From:	
To:	
Subject:	
Date:	
Body	
Close	
Your name	

Writing

Look at the given format and example then write the memorandum for the following directions: You are the Personnel Manager, write the memo to all staff to inform them about the day-off from the 14th – 18th January, 2019 for the company owner's birthday. Tell them that during those days, they still be paid.

(Write on your paper)

Invitation

Invitation Card and Invitation E-mail

There are many ways to make an invitation. You can call someone to join your event or conference or you can write to them both formal and informal styles. It depends

on whom you're writing to. Invitation card is a kind of invitation you can send to someone.

Card 1

To celebrate 10th anniversary for Waew-Wow Association.

You are invited to
Sangdao Charity Concert

Saturday, December 8th at 7 p.m.

Grand Hall, the First Church
Salee Gate, Chiang Rai

Confirm your seat at www.waewwow.co.th

Card 2

Join Us in celebrating the new home of Waew-Wow Association Grand Opening Friday, December 7th at noon 45/12 Prapasir Road Muang, Chiang Rai *Jewelry Collections *Best prices *Friendly, courteous service visit www.waewwow.co.th
--

Writing 1

Write the invitation card to invite your guest to join the 10th anniversary of your company at Grand Hall, the Imperial Lanna Hotel at 6 p.m. on May 5. Don't forget to inform them to dress in theme of Walt Disney.

Directions 1: Malee Meechop is inviting different people to the Waew-Wow event that she is organizing. What is the difference between the two emails?

A

Dear Mr. Lee

I am writing on behalf of Pimpan Larkasem, CEO for Waew-Wow Association. We would like to invite you to our Waew-Wow event on October 25 from 12 pm to 6 pm, follow by dinner, at Wianginn Hotel, Chiang Rai.

At the event, we are presenting our newest collections to our major customers and partners. It will be an opportunity for you to meet and talk to our top designers.

Please find attached an agenda for the day and the venue. We hope you are able to attend and we look forward to meeting you on October 25.

Yours sincerely

Malee Meechop

B

Dear John

Pimpan asked me to write to you. On October 25 we are organizing a Waew-Wow event for our major customers and partners to present our latest collections at Wianginn Hotel, Chiang Rai. It starts at noon and there will be a dinner in the evening. Are you free on this date, and would you and Paul like to come?

The agenda for the day and the location details are attached. I hope to see you on October 25.

Best wishes

Malee

Language Focus 1

Invitations

Formal	Informal
I am writing on behalf of	X asked me to write to you.
We would like to invite you to ...	Are you free on this date/ at this time / in November?
It will be an opportunity for you...	You'll have an opportunity to...
We hope you are able to attend...	Would you like to come?
We look forward to meeting you/ seeing you there.	I hope to see you on...

James Schofield. Workplace English 1.2011 : 47

Exercise I: A colleague has written an invitation to customers for a sales conference to show your latest collections. She wants you to check it. The underlined parts are too informal. **Rewrite** the parts with more suitable, formal language.

Dear Mr. Harvey

1. We want you to come to our sales conference on November 3. Please save the date.

2. It's going to be in the Legend Hotel.

3. It'll be a great chance for you to meet our staff.

We look forward to welcome you to Chiang Rai in the near future.

4. Cheers

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Writing 2

Your boss, Pimpan Lerdkasem, wants you to invite a very important customer to a meeting and then lunch. Use your boss's notes to write the invitation.

Please write to Robert Hill, Order Manager at Lowis Jewelry.

Invite him to our key customer meeting Tuesday morning, 13 March.

I want him to meet our Managing Director and the sales team.

Then I will take him to lunch at the Peak.

Thanks!

Pimpan

Replying for Invitation

Directions 2: Look at these three replies to Malee Meechop's invitation to the Waew-Wow event. Who accepts the invitation and who doesn't?

A

Dear Ms. Meechop

Thank you for your invitation to my manager, Mr. Lee, for the event at Waew-Wow Association on October 25. Mr. Lee is pleased to accept your invitation and will attend from 12.00.18.00 and the dinner event at the Wianginn Hotel.

Yours Sincerely

Jintana Jung

B

Dear Ms. Meechop

With reference to your email of October 2, unfortunately Ms. Harvey is unable to attend the Waew-Wow event on October 25 due to a business trip on that date.

We wish you success with your event.

Best regards

Erika Framing

C

Hi Malee

Thanks for the invitation to the event on October 25. I'm afraid I can't come because I'm on vacation at time. But Paul is free and he's looking forward to seeing you and Pimpan again. I hope everything goes well.

Regards

John

Language Focus 2

Accepting or declining an invitation	
Thank you for your invitation to....	Unfortunately, ABC is unable to attend.... due to.....
Thanks for the invitation to.....	
ABC is please to accept your invitation.	I'm afraid I can't come because..
ABC is free and is looking forward to seeing.....	We wish you success with your event.
	I hope everything goes well.

James Schofield. Workplace English 1.2011 : 51

เนื้อหาบทที่ 5 Business Letter

Types of Business Letter

There are many types of business letter and letters in English often begin with the reason for writing. Look at the opening words of seven different letters and complete the sentences, using the phrases on the right.

Example: I am writing to confirm our meeting next week.

I am writing to confirm... ..your letter of 2 October.

I am writing to apologize for the delay.

I am writing to answer to... .. our meeting next Monday.

I am writing to thank you... .. about your English courses.

I am writing to inquire.... .. the order we receive.

I am writing to inform you... ..for sending me the catalogue.

I am writing to regarding.... .. that I will not be able to come to your reception.

Exercise I : Study the following letters and identify what kind of letter each is.

- a. An enquiry
- b. A covering letter
- c. A thank-you letter
- d. An invitation

1

Chechehouse Associates

122 Eyot Place, Bath BA1 4XT

22nd February, 2025

Smith Security Systems

Smith House

High Street

Oxford OX1 7QP

Dear Sirs,

We are writing concerning the security locks (B 701) described on page 20 of your catalogue, which we received yesterday.

It is not clear if the locks can be used on all types of windows or are only suitable for use with wooden windows. Please could you advise us on this. We enclose specifications of the windows we intend to fit the locks to.

We look forward to hearing from you.

Yours faithfully,

Leo Jefferson

2

SMITH SECURITY SYSTEMS

Smith House High St. Oxford OX17QP

6 March 2019

Mr Bernard Leo
Somsri Ware Store
Radpraw Bangkok
Thailand 10120

Dear Mr. Leo

Thank you for your inquiry about our smoke alarms.

Please find enclosed a brochure and a copy of our price list for this year. You will see that we are offering a special discount on our Little Gem range until the end of next month.

Please contact us if you require any further information.

Yours sincerely

Thomas Hook

Thomas Hook

Sales Dept.

3 INSTITUTE OF MEDICINE & PHARMACEUTICAL PREPARATIONS

FERN HOUSE, BRIDGEWATER ROAD, EXETER, DEVON EX9 2AP

April 3rd 2025

Phillip Wagner

Marketing Manager

Reach Pharmaceuticals

31004 Zurich

Switzerland

Dear Mr Wagner

I do not know if you remember me – we met at the Healthcare Exhibition in Zurich last year.

We are holding another conference on Pharmaceuticals and the Law in Paris from April 10-15 and we would be very pleased if you could participate. Perhaps you would also like to speak to the conference about the law in Switzerland?

I look forward to hearing from you and hope very much that you will be able to attend.

Yours sincerely

Donald Young

4

Joseph Winters Consultants

12th June 2025

Sarah Louis
 Communications Officer
 Sukumvit 72, Bangkok
 Thailand 10111

Dear Sarah,

I am writing to thank you for your help and advice with my research. I am sorry that I have not written before, but I have been very busy.

It was very kind of you to meet me last week and discuss my paper on Customer Training – your suggestion and comments were very useful. I will, of course, send you a copy of the full report as soon as it is ready.

Please contact me the next time you come to Malaysia. I would be delighted to meet you again. Give my regards to your colleagues in the Communications Department.

Yours,

Joseph Winters

Joseph Winters

Note that in the US, the salutation in letters is often followed by a colon (Dear Mr Brown:). In the UK there is often no punctuation used here, but sometimes people put commas after both the salutation and the close (Dear John,...kind regards, ...). Whether there is a comma or not, the first word in the letter always starts with the capital letter.

(Rosemary Richey, English for Customer Care, 2012: 39)

The Letter Format

What can be found in the business letter?

- **The Letter head:** There are company name and address at the top of the page.
- **Date:** Write the date you're writing the letter.
- **Inside address:** It's the receiver's address.
- **Salutation:** Greet the reader, e.g. Dear Sirs.
- **Body:** It's the content of the letter.
- **Complimentary Close or Close:** To end the letter like, sincerely yours.
- **Signature block:** Sign your name then type your full name and position or title below it.
- **Enclosure:** If there is an attached document, you can inform the reader here.

Example

PK Book Center	} The letter head	
12/1 Kohloi Rd. Robwiang		
Muang, Chiangrai, 57000		
May 12, 2025	→ Date	
Surachai Phuchi	} Inside address	
Lion Internatinal Co.,Ltd.		
445 Suthep Rd. Muang		
Chiangmai, 53600		
Dear Mr Phuchi	→ Salutation	Body
↓		
Thank you for your letter which we received on May 20. We apologize for the error.		
Two manuals - #TM-0023-6 and #TM 0028-9 will be sent by overnight mail.		
You will receive them tomorrow. A new invoice (No. 1243) for 12,500 baht is enclosed.		
Again we regret the error and apologize for any inconvenience. We look forward to serving you in the future.		
Sincerely yours,	→ Complimentary close	
Somboon Jaimai	} Signature block	
Somboon Jaimai		
Supply Manager		
Encl. Invoice No. 1243	→ Enclosure	

Business Letter

The Enquiry Letter

The purpose of the enquiry letter is to ask for information, samples, quotations, catalogues, brochures...

- Include the information that will help the receiver to answer your questions satisfactorily.
- Say why you are making the enquiry.
- State your request as a question or statement.
- Identify specifically what you want: catalogue, brochure, samples, information about an item or service.

(Marisela Toselli and Ana Maria Millan, English for Secretaries and Administrative Personnel, 2008: 44)

Note: How's different between enquiry and inquiry? The corresponding noun is enquiry or inquiry. Either spelling can be used, but many people prefer enquire and enquiry for the general sense of "ask", and inquire and inquiry for a formal investigation (<https://www.google.com/search?source>)

Exercise I : Read the model of enquiry letters. Then answer these questions.

1. What is each letter requesting?
2. Have the sender and receiver corresponded before?
3. What differences in style are there between the two letters?

a.

September 12, 2025

E. Brilliant
Export Manager
Hoga Verktyg 52
Goteborg
Sweden
Re: Order 25

Dear Mr. Brilliant

We have received your letter of September 1 concerning our order for spare car parts. We would be grateful if you could confirm shipping and delivery dates. We would also like information about the ABC tires you are producing for race cars.

Yours sincerely,
Peter Parker

b.

From: Martin Lee
Sent: Monday, 12 September 2025, 10.30 a.m.
To: Crossbow Gifts
Subject: Executive pens

Dear Sir or Madam,

We are interested in your new line of Executive pens. Please send us an offer quoting your best terms and discount for cash payment. Thank you very much.

Cordially,
Martin Lee

Language Focus 1

Opening Sentences

I saw your advertisement in...

We are interested in....

Enquiry

Could you please send me / us?

I would be grateful if you could inform me /us about.....

I would also like information / details about.....

Exercise I: A secretary of Producing Manager is writing an enquiry letter, please complete the following body of letter.

Dear Sirs,

We are the jewelry designer and we _____ 1) in a Word Diamond Magazine. We _____ 2) in your diamond selector II. _____ 3) send me your _____ 4) and _____ 5)?

Thank you very much

Kanya Devy

Reply to an Enquiry

It's a letter to answer the potential customer about the information they asked or something they asked for.

Always reply promptly to routine requests from a potentially interesting client or to large and regular orders.

Look at excerpt of a reply to an enquiry.

Dear Mr. Salomon

In answering to your letter on August 15, our shop in Pattaya is opened Mondays to Saturdays from 9 a.m. to 8 p.m. You can reach us by 089 125 1456.

Please feel free to get in touch if you have any more questions.

Regards

Lora Tomson

a.

15 February, 2025

FB & G

212 Thanalai Rd.

Muang Chiangrai 57000

Dear Sirs,

I am enclosing a catalogue and current price-list for our Printers as requested in your letter of 11 February. The Magna Model that you mention is an excellent machine but it is large in size and slow for your needs. If you require a printer that works at a higher speed we recommend the Magna Senior Model. You will find a full description of it on p.10 of the catalogue.

We will be pleased to send you any further information you may need.

Yours faithfully,

Sompob Meeboon

Sales Department

b.

October 21st, 2025

Mr. Philip Wagner

78 Columbus Ave.

Kansas City, Kansas 96100

Dear Mr. Wagner

Thank you for your letter of 15 October, requesting information about our new line of financial calculators.

Our latest model is the FCX Special that has a wider range of functions, wider screen capacity (10 digits), in comparison to the FC model, and it is programmable.

We can supply the FCX Special at \$80, a very reasonable price if you consider its advantages.

We look forward to receiving your order.

Very truly yours,

Aoi Yamada

Sales Department

Language Focus 2

Opening Sentences

Thank you for your letter / enquiry of....

We have received your letter of....

We were pleased to receive...

Action

I am/ we are enclosing....

We are sending you a copy of....

We can supply / offer.....

Closing response

I will be pleased to send you any further information you may need.

We look forward to receiving your order.

We will deal promptly with any order you send us.

Writing

You saw the advertisement on Sports Magazine yesterday. You're interested in Under Armour sport shoes, write an enquiry letter to Under Armour Thailand (find the address from the internet) to ask for the catalogue and price-list and don't forget to ask for any promotion.

Ordering

Before making an order, sometimes we send an inquiry (enquiry) letter to ask about the prices of certain products or services. Then the sales department will send you back a letter which is call quotation to answer all questions from the potential customer.

The Order Form

The ordering form is a form the customer sends along with the ordering letter to ask for goods from the supplier.

Example

The following is the example of the order form from Purchasing Manager at Waew-Wow Association needs to purchase new supplies of gloves and overalls for the factory workers.

ORDER FORM							
Gloves				Overalls			
Type	Size	Unit Price	Quantity	Color	Size	Unit Price	Quantity
AG3	8	175		Grey	S	2000	
	10	175			M	2200	
	12	158			L	2400	20
AG7	8	200		Light Blue	S		
	10	200			M		10
	12	200			L		
RG7	8		100	Total =			
	10						
Total =							

Language Focus 1**Correcting information**

I ordered....buy you sent...

I didn't want....I wanted....

Not twenty-two, buy thirty-two.

You sent us the wrong... /too many...

You didn't send enough....

Checking facts and reacting

What was that again?

Did you say twenty-two?

So, that's.....

I see

Fine.

I'm sorry about that.

Ordering

I'd like to order some.....

We also need.....

I need..... /we need.....

I'll have.....

Can I have.....?

Can you deliver.....?

Exercise II: Use below information to complete the order form. Prices are in the box below and quantities are in bracket.

Pricing Information

*Black Pens: 250 baht/ box(2)	*Printer Ink : 1,450baht/pack(3)
*Blue Pens : 260baht/box (2)	*Tape (Large) : 250baht/roll(10)
*A4 Paper : 199baht/ream(10)	*Glue :65baht/stick(20)
*A3 Paper : 250baht/ream(3)	

ORDER FORM

S&P Stationers

Order no. 12345

Customer : Waew-Wow Association

Date : 12th November, 2025

Sales Representative: Peter Wong

Item	Quantity	Packing	Price
<i>Black Pens</i>	2		
			Total :

Writing Order

The order letter is the way customers purchase goods and services by post, e-mail or fax. If you send the purchase order by post or fax, you should accompany it with a cover letter. (Letter of order)

Directions 1: Look at three examples of writing order then identify true or false.

a.

Fax	James White Catering
	32 Robwiang Muang, Chiang Rai
57000	
To:	P & F Ltd.
	75 Riverside Road
	Gloucester GL4 6YZ
Date:	August1, 2025
Pages:	1 of 2
Dear Mr. Martin	
We thank you for your quotation of 25 July and attach our purchase order for the stated items	
Delivery is required by August 5 th ,2019.	
Yours sincerely	
James White	
General Manager	

b.

From : James White				
Sent : Monday, 5 August, 2019 10.30 am				
To: Burrows Chinaware				
Subject: Order from Fall catalogue				
Dear Sir,				
Thank you for your letter of 10 th July, 2019. I'd be grateful if you could send me the following items listed in the Fall catalogue:				
Description	Quantity	Article	Design	Price
cups	2 dozen	1234	Florence	\$20
saucers	2 dozen	1564	Florence	\$20
dishes	3 dozen	8532	Venice	\$30
mugs	3 dozen	5623	Camping	\$15
Please send these items by air freight and send the invoice to my usual address.				

C.

Purchase Order			
To : Davis and Evans Ltd.		No. 14/789	
Att.: Peter Collins		Date: August 2019	
Please supply :			
Quantity	Item No.	Model	Price
2 dozen	1234	Florence	\$20
2 dozen	1564	Florence	\$20
3 dozen	8532	Venice	\$30
Goods required by:		Delivery address:	
Sept. 1 st , 2019		32 Robwiang Muang	
		Chiang Rai 57000	
Payment Terms			
10% discount			
COD			
James White			
General Manager			
Pages: 2 of 2			

1. Did James ask for a 10% discount from Burrows Chinaware. T/F
2. James needed Burrows Chinaware to send the items by air.
T/F
3. Davis and Evans Ltd. is in Chiang Rai. T/F
4. There were two pages of the fax.
T/F
5. James needs the items from P & F Ltd. by 5 August. T/F

Language Focus 2

Order Letter Opening sentences Thank you for your letter / quotations of.....

We enclose our order for....

Please send the following articles.....

The prices quoted in your letter are satisfactory....

Please arrange to deliver these products...

Please inform us (when x will be in stock)

Closing sentences

We would appreciate prompt delivery.

Please confirm delivery by...

We look forward to receiving...

(Marisela Toselli and Ana Maria Millian, English for Secretaries and Administrative Personnel, 2008: 5)

Writing

You're working for Waew-Wow Association. Write the order letter to J&B Jewelry Support Store to order 100 ring boxes, 50 jewelry boxes, and 100 small red bags. Ask them to deliver within 5 business days.

ภาคผนวก ข

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์และแบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ ผ่านการเรียนรู้การสอนแบบภาระงานเป็นฐานในชั้นเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ

ข้อ 1

Directions I: You're receiving a phone call from a customer. He/She would like to leave a message for your boss. Take a conversation between you and a customer using a given prompt. A teacher will be a customer. (Speaking test)

You: (Answer the phone call).

Customer: I'd like to speak to Susan, please. Is she available at the moment?

You: (Ask who is calling).

Customer: Tom Lee. I'm calling from Hong Kong.

You: (Ask the caller to wait, then tell him/her that your boss is at a meeting and ask the caller to leave a message).

Customer: Yes, please ask her to get back to me as soon as possible. My number is 088 543 7654.

You: (Say you can't hear it and ask a caller to repeat the number).

Customer: Yes, it's 088 543 7654.

You: (Make sure your boss will get a message then offer more help).

Customer: No, thanks.

You: (End a call).

ข้อ 2

Directions II: You would like to make an appointment to meet Jonathan Burn next Friday for new project. Make a phone call to his secretary (a teacher). Ask to meet on Friday 2 p.m. if possible. (Speaking test)

ข้อ 3

Directions III: You're calling Le Meridien Chiangrai Resort to make a reservation for your company. Using a following prompt. A teacher will be a hotel reservation.
(Speaking test)

Hotel : Reservation. Saijai speaking. How can I help you?

You : (Give your name and company. Say you want to reserve a meeting room for October 25, 9.00 -3.00.)

Hotel : All right. For how many participants?

You : (Say 20.)

Hotel : Yes, that's fine. Kaewmanee Suite is available.

You : (Ask for the room has an Internet connection.)

Hotel :Yes, it does. Is there anything else you need?

You : (Ask if the hotel could provide a multimedia projector and flip chart.)

Hotel : No problem. What about refreshments?

You : (Say you would like sandwiches and coffee at 12.00.)

Hotel : fine. I'll confirm this in an email.

You : (Say thanks and goodbye.)

Directions IV: Read a conversation, you work for Eve Agency and you're writing an email to confirm ticket booking.

Agency : Eve Agency. May I help you?

Malee : Hello. I'd like to book the flights for my boss.

Agency : I can help you with that. May I have her name, please? And where is she traveling to?

Malee : Pimpan Lerdkasem is her name and she's traveling to Singapore.

Agency : What date will she be traveling?

Malee : She wants to fly on October 2nd.

Agency : Excuse me. One way or round trip?

Malee : Round trip. She wants to go back on 10th.

Agency : Does she want to fly out of Donmuang or Suvarnabhumi Airport?

Malee : She would like to fly out of Suvarnabhumi Airport by Thai Airways, the morning flight.

Agency : Let me check,.... It's TG403. The departure time is 08.00 on October 2nd. Then She'll be back on 10th by TG 402.

Malee : That's great. I'll book them.

Agency : Well, I have you booked on the flights that will fit her schedule. The tickets will arrive by mail. Would you mind giving me your email address, please?

Malee : It's.....

From: _____

To : _____

Date : _____

Subject: _____

ข้อ 5

Directions V: Write the memorandum for the following directions: You are the Personnel Manager, write the memo to all staff to inform them about the day-off from the 14th – 18th January, 2019 for the company owner's birthday. Tell them that during those days, they still be paid.

ข้อ 6

Directions VI: Your boss, Pimpan Lerdkasem, wants you to invite a very important customer to a meeting and then lunch. Use your boss's notes to write the invitation.

Please write to Robert Hill, Order Manager at Lowis Jewelry.

Invite him to our key customer meeting Tuesday morning, 13 March.

I want him to meet our Managing Director and the sales team.

Then I will take him to lunch at the Peak.

Thanks!

Pimpan

ข้อ 7

Directions VII: You saw the advertisement on Sports Magazine yesterday. You're interested in Under Armour sport shoes, write an enquiry letter to Under Armour Thailand (find the address from the internet) to ask for the catalogue and price-list and don't forget to ask for any promotion.

ข้อ 8

Directions VIII: You're working for Waew-Wow Association. Write the order letter to J&B Jewelry Support Store to order 100 ring boxes, 50 jewelry boxes, and 100 small red bags. Ask them to deliver within 5 business days.

Waew-Wow Association's Address.....

J&B Jewelry Support Store
256 Nimmand Road
Muang, Chiangmai 53000

January 16, 2025

Dear Sirs,

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นการสอบถามเพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านเนื้อหา 2. ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน 3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน 4. ด้านบรรยากาศการเรียนรู้

2. ขอให้นักศึกษาประเมินความพึงพอใจของตนเองในแต่ละหัวข้อ โดยให้คะแนน 5 4 3 2 1 ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายละเอียด	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านเนื้อหา					
1.1 เนื้อหามีความทันสมัยถูกต้อง					
1.2 เนื้อหาที่เรียนมีความน่าสนใจ					
1.3 มีการลำดับเนื้อหาอย่างต่อเนื่อง					
1.4 เนื้อหาที่มีประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้จริง					
1.5 เนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับระยะเวลาเรียน					

รายละเอียด	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ 2.1 กิจกรรมมีความสอดคล้องกับเนื้อหา 2.2 กิจกรรมส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจ 2.3 กิจกรรมเน้นการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน 2.4 ภาระงานที่กำหนดให้ตรงกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ 2.5 สามารถนำภาระงานที่ทำในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้ได้จริง					
3.ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน 3.1 ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาที่เรียนผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน 3.2 ผู้เรียนได้ประโยชน์จากการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางธุรกิจผ่านการเรียนการสอนแบบภาระงานเป็นฐาน 3.3 ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในรายวิชาอื่น 3.4 ผู้เรียนสามารถความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง 3.5 ผู้เรียนได้พัฒนาคำศัพท์และสำนวนเพิ่มเติม					
4.ด้านบรรยากาศการเรียนรู้ 4.1 บรรยากาศในชั้นเรียนเหมาะสมกับการเรียนรู้ 4.2 จำนวนผู้เรียนเหมาะสมต่อการเรียนรู้ 4.3 ภาระงานที่ได้รับมอบหมายเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ 4.4 จำนวนภาระงานมีความเหมาะสม 4.5 ความพึงพอใจในภาพรวมของบรรยากาศชั้นเรียน					

ประวัตินักวิจัย

ชื่อ - สกุล นางพิมพ์พรรณ เลิศเกษม
วัน เดือน ปี เกิด 12 มกราคม 2521
ที่อยู่ปัจจุบัน
เลขที่ 96 หมู่ 5 ซอย 2 ตำบล เวียงเหนือ
อำเภอ เวียงชัย จังหวัด เชียงราย

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550	ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
พ.ศ. 2542	ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู สถาบันราชภัฏเชียงราย
พ.ศ. 2541	ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏเชียงราย

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2541	บัณฑิตอาสา สำนักงานประชาสงเคราะห์ อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย
พ.ศ. 2542	อาจารย์ โรงเรียนเชียงรายบริหารธุรกิจ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน	อาจารย์ โปรแกรมวิชาภาษาตะวันตก คณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย