

สัญญาเลขที่ 05 / 2550

รหัสโครงการวิจัย 5001110005

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การปรับปรุงทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
ตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรมด้วยงานเพื่อการสื่อสาร

Improvement of English Listening and Speaking Skills
According to Learners' Needs with Communicative Tasks

โดย

นายวิชัย ดีพร้อม สำนักวิชาศิลปศาสตร์

นายวรเชษฐ์ จันตริยะ สำนักวิชาศิลปศาสตร์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปี พ.ศ.2550

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยเงินทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัด เชียงราย และด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วังษ์บูรณาวาทย์ คณบดีสำนักวิชา ศิลปศาสตร์ ที่ได้ช่วยเหลือให้ข้อคิด คำแนะนำ จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ฉัตรชัย โรจนวิทิต หัวหน้าส่วนบริการงานวิจัย ที่ได้ให้ความ อนุเคราะห์ ชี้แนะ แนวทาง และระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการดำเนินงานวิจัย เพื่อนำไปดำเนินการ ให้เหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ ดร.พยอมศรี ไรซ์ สักขานิเทศก์ ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษ เขต 8 ของ กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมเนื้อหาที่ใช้ในการ ฝึกอบรมอันเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

วิชัย ดีพร้อม

6 พฤษภาคม 2552



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปรับปรุงทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม ที่สำรวจได้ และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษก่อนและหลังจากการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นพนักงานสายปฏิบัติการในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย จำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้เพื่อการวิจัยประกอบด้วย กลุ่มเครื่องมือสามลักษณะ โดยเครื่องมือลักษณะแรกเป็นแบบสำรวจความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การคัดเลือกและพัฒนารอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเครื่องมือลักษณะที่สองเป็นแบบทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สำหรับเครื่องมือลักษณะที่สามเป็นแบบตรวจสอบความมีประสิทธิภาพของรอบกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือลักษณะแรกจากการใช้ข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อการวิเคราะห์ประกอบการพัฒนารอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ทำให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ตามหัวข้อที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการ กำหนดเนื้อหาที่เหมาะสม และกำหนดโครงสร้างของรอบกิจกรรมที่สอดคล้องกับเนื้อหาดังกล่าว โดยบรรจุอยู่ในรอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานจำนวน 10 รอบ

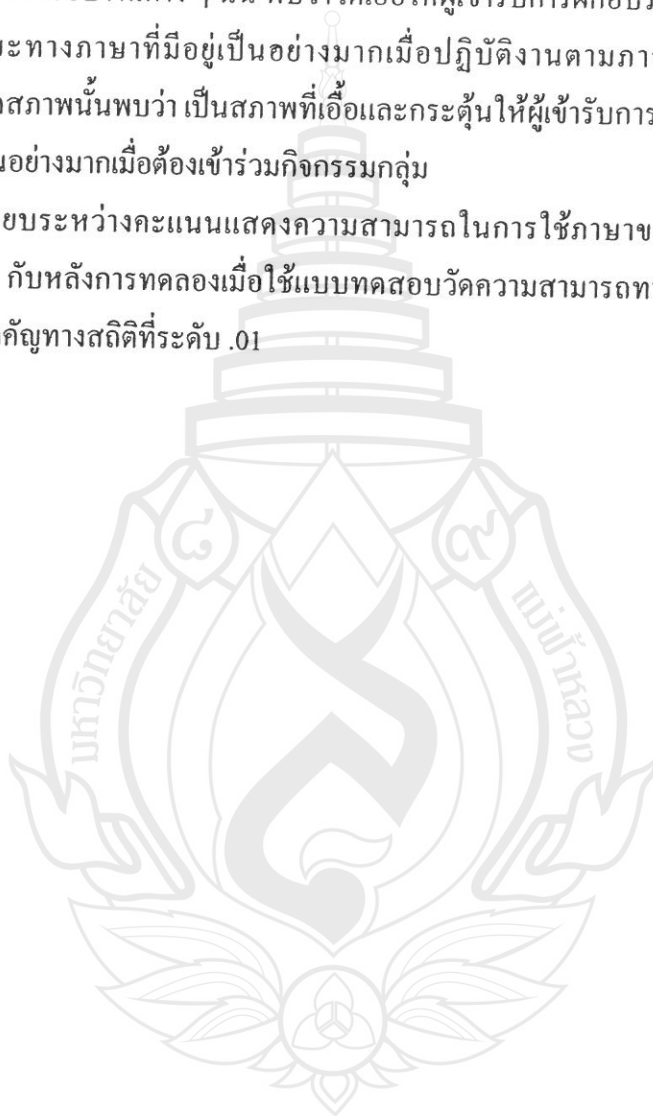
ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือลักษณะที่สอง ซึ่งเป็นแบบทดสอบวัดความสามารถทางภาษาจากการใช้ข้อมูลพื้นฐานของผู้เรียน ที่สร้างขึ้นโดยปรับจากแบบทดสอบของ Oxford University Press จำนวน 50 ข้อ ครอบคลุมหัวข้อทั้ง 10 หัวข้อที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือลักษณะที่สามซึ่งเป็นแบบตรวจสอบความมีประสิทธิภาพของรอบกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ โดยกำหนดเกณฑ์ความมีประสิทธิภาพด้วยการตรวจสอบลักษณะที่สำคัญของรอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงาน อันประกอบด้วย 1) เป้าหมาย 2) ตัวป้อน 3) กิจกรรม 4) บทบาทผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้ให้การฝึกอบรม และ 5) การจัดสภาพ

ผลการวิจัยหลังการนำรอบกิจกรรมไปใช้ในการฝึกอบรมไปใช้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 30 คน พบว่า ทุกรอบกิจกรรมมีประสิทธิภาพดี โดยมีลักษณะที่สำคัญอันแสดงควมมีประสิทธิภาพทั้งหมดที่เป็นการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 30 คน ปรากฏค่าสูงกว่า 2.5 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า 1) เป้าหมายที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานตาม

กรอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานนั้นมีความชัดเจนมาก 2) ตัวป้อนที่นำมาใช้ประกอบเป็นส่วนหนึ่งของกรอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานนั้นมีสภาพใกล้เคียงกับสภาพที่เป็นจริง และเอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ตัวป้อนดังกล่าวกับการเข้าร่วมกิจกรรมได้เป็นอย่างดี จนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถพัฒนาทักษะทางภาษาตามที่ต้องการได้โดยลำดับ 3) กิจกรรมที่ปรากฏอยู่ในกรอบงานที่ปรากฏอยู่ในงานที่มอบหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำไปประยุกต์ใช้กับการสื่อสารในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี 4) บทบาทผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้ให้การฝึกอบรมที่กำหนดไว้ในกรอบงานต่าง ๆ นั้น พบว่าได้เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความเท่าเทียมกันในการใช้ทักษะทางภาษาที่มีอยู่เป็นอย่างมากเมื่อปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และ 5) การจัดสภาพนั้นพบว่า เป็นสภาพที่เอื้อและกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะทางภาษาที่มีอยู่เป็นอย่างมากเมื่อต้องเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

ผลการเปรียบเทียบระหว่างคะแนนแสดงความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการทดลอง กับหลังการทดลองเมื่อใช้แบบทดสอบวัดความสามารถทางภาษาปรากฏว่า เพิ่มขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



Abstract

The study aimed at: 1) developing the task-based activity frames applicable as communicative tasks for the Improvement of English Listening and Speaking Skills According to Learners' Needs surveyed; and 2) investigating the comparison of pretest and posttest scores derived before and after being treated. Samples in the study consisted of 30 employees working in different departments of Mae Fah Luang University in Chiang Rai Province.

Sets of tool applicable for the purposes were put into three categories. The first set of tool was a learners' need surveying questionnaire; the data derived implied their needs of task-based activities that help them learn and develop their communicative language skills. Eventually, the data led to the selection and development of task-based activity frames for the learners to learn and improve their communicative language skills. The second set of tool was a proficiency test for the learners while the third set of tool was the efficiency checklist applicable for those activity frames.

The researcher came up with the first set of tool with the application of basic information provided by the learners; the development of task-based activity frames was made with objectives as well as contents and activity outlines that were in accordance with the learners' needs. The number of 10 task-based activity frames was made.

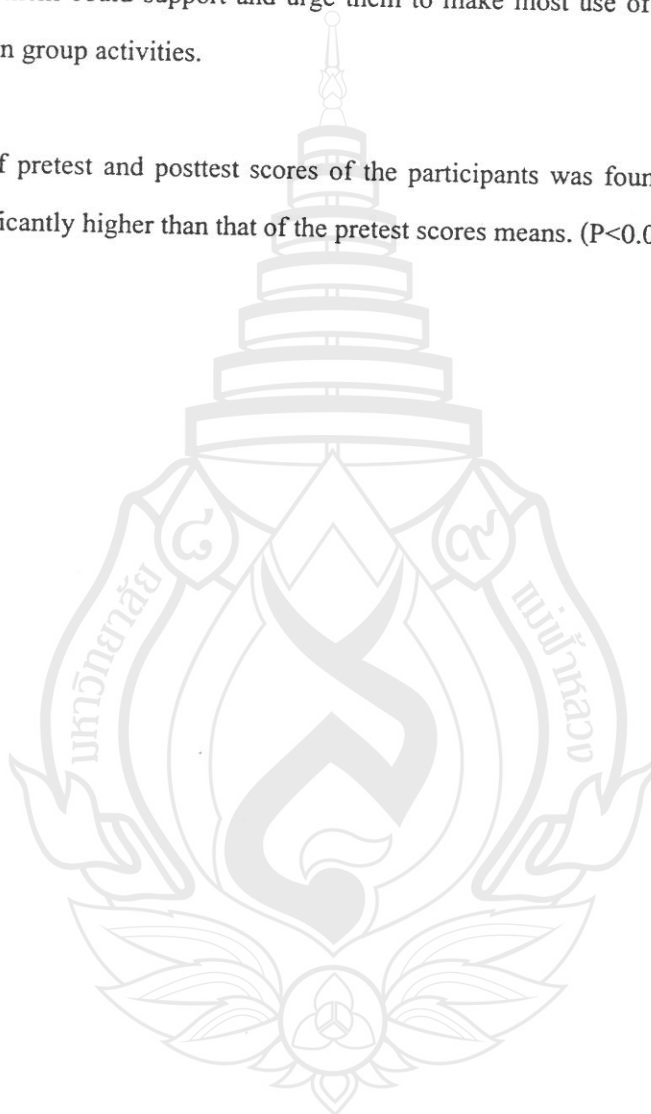
As for the second set of tool, the Proficiency Test adopted from the standard test of Oxford University Press, it contained 50 items which were in accordance with those ten main functional topics in the study.

The third set of tool was the Activity Frame's Efficiency Verification. The verifying criteria was based upon five major components of task-based activity: 1) Goal; 2) Input; 3) Activity; 4) The Learners' and the Instructor's roles; 5) Setting.

The results derived after the training session conducted with 30 participants showed that all activity frames were good; the 30 participants' opinions on the activity efficiency were

averagely quoted at 2.5. This implied that: 1) The goals were clearly quoted for the participants regarding the task-based activities assigned; 2) The input, being applicable as a part of the task-based activity frame, was quite authentic and could be put into practice well by the participants when they joined in the activity in order to gradually develop their language skills; 3) The activities enlisted in each activity frame of each particular task assigned to the participants could urge them equally maximize their language skills when act according to the task assigned; and 5) The setting provided for them could support and urge them to make most use of their language skills when participating in group activities.

The difference of pretest and posttest scores of the participants was found; the posttest scores means was insignificantly higher than that of the pretest scores means. ($P < 0.01$)



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตของโครงการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	7
บทที่ 2 วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
การคัดเลือกและปรับปรุงงานเพื่อการเรียนรู้	9
การวิเคราะห์ความต้องการ	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	16
การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
การสร้างและการใช้เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า	18
การดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	28

บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	30
ผลการคัดเลือกและการปรับปรุงพัฒนารอบกิจกรรม	31
ผลการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อลักษณะที่สำคัญอันพึงซึ่ง ประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมที่ปรากฏตามหัวข้อการฝึกอบรม	43
ผลของการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร	45
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	48
สรุป	48
อภิปรายผล	50
ข้อเสนอแนะ	55
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก ก PRETEST AND POSTTEST	60
ภาคผนวก ข แบบประเมินกิจกรรม	64
ภาคผนวก ค คณะผู้วิจัย	74



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3-1	
ค่าเฉลี่ยของความรู้ความสามารถทางภาษาก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	17
ของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	
ตารางที่ 3-2	
ข้อมูลด้านการความต้องการที่เกี่ยวกับการนำทักษะในการใช้	20
ภาษาอังกฤษไปใช้ในการปฏิบัติงาน	
ตารางที่ 3-3	
ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถทางภาษาของ	21
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในปัจจุบัน และความคาดหวังในการใช้	
ภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมในอนาคต	
ตารางที่ 3-4	
ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อรูปแบบ	22
การเรียน	
ตารางที่ 4-5	
ผลการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อลักษณะที่สำคัญอัน	44
บ่งชี้ประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมที่ปรากฏตามหัวข้อการฝึกอบรม	
ตารางที่ 4-6	
ผลของการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร	47
ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยกิจกรรมที่ได้รับการคัดเลือก พัฒนาและ	
ปรับปรุง จำนวน 10 หัวข้อ	

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เอื้อให้การปรับปรุงทักษะทางภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นถือเป็นภาระงานที่ต้องอาศัยความพิถีพิถันของผู้สอนอย่างมาก ผู้สอนที่ขาดความพิถีพิถันดังกล่าวอาจทำให้กิจกรรมการเรียนภาษาอังกฤษที่จัดให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นเปล่าประโยชน์ ดังนั้นการคัดเลือก การออกแบบ การปรับปรุง กิจกรรมการเรียนภาษาอังกฤษในลักษณะที่ผู้สอนเพียงฝ่ายเดียวมีความเชื่อว่าเป็นกิจกรรมการเรียน ภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพจนส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ นั้น มิได้หมายความว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้เรียนรู้ในสิ่งที่คาดหวังได้เสมอไป ผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษที่ดีจะต้องเรียนรู้สิ่ง ต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับสิ่งที่พื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งที่เป็น ความ ต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือคือ ผลการเรียนรู้จากกิจกรรมหรือบทเรียน ภาษาอังกฤษที่กำหนดขึ้นจะไม่ส่งผลตามประสงค์ได้หากไม่มีการพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งรวมไปถึงเทคนิคการสอนต่าง ๆ ที่นำมาใช้แต่ไม่เอื้อให้กับผู้เข้ารับ การฝึกอบรมได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษอีกด้วย

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา สิ่งที่เป็นข้อโต้แย้งต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการสอนที่หลากหลาย การ วางแผน และการดำเนินการสอนตามบทเรียนที่กำหนดขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพและส่งผลให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษจริง ๆ และจากผลการทดลองปฏิบัติมากมายทำให้สรุปได้ว่าวิธีการ เรียนด้วยการสื่อสารนั้นช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษมากมาย เพราะกิจกรรมที่ เป็นงานเพื่อการสื่อสารนั้นมีความหมายและสอดคล้องกับความต้องการในการเรียนรู้หรือพัฒนาทักษะ ทางภาษาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการฟังและทักษะการพูดของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้เข้า รับการฝึกอบรม (Anderson, 1993) และนอกจากประโยชน์ที่ได้จากการใช้วิธีการเรียนรู้ภาษาด้วย การสื่อสารที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว เทคนิคการสอนใหม่ ๆ ต่าง ๆ มากมายล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานของการ

เรียนรู้ด้วยวิธีการสื่อสารนี้ ทั้งนี้เป็นเพราะวิธีการเรียนรู้ภาษาด้วยการสื่อสารเน้นการใช้ประโยชน์จากสภาพที่เป็นจริงในการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน

แม้จะมีศึกษาถึงข้อดีและข้อเสียในการจัดการเรียนการสอน หรือแม้แต่การฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการปรับปรุงทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรมที่ใช้วิธีการสอนแบบสื่อสาร (Communicative Approach) มาเป็นเวลากว่าสองทศวรรษแล้วก็ตาม ยังมีผู้สอนวิชาภาษาอังกฤษจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถประสบความสำเร็จในการนำเอาวิธีการสอนดังกล่าวไปใช้เท่าที่ควร หรือกับการขาดความเข้าใจในการจัดเตรียมตัวป้อนทางภาษา (Input) ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมจนสามารถนำไปใช้งานเพื่อการสื่อสารได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

หากพิจารณาในแง่ของพฤติกรรมของผู้ใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามหลักพฤติกรรมภาษาศาสตร์ (Linguistic Behavior) แล้ว วิดโดว์สัน (Widdowson, 1978) ได้ให้ทัศนะในเรื่องดังกล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า พฤติกรรมภาษาศาสตร์นั้นมีความเกี่ยวเนื่องกันกับกิจกรรมของการแปลความหมาย แม้การเรียนรู้ภาษาในบางกรณีอาจเป็นการเน้นฝึกทักษะหรือความสามารถในการใช้ภาษาตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในบางประการก็ตาม ประสิทธิภาพที่มุ่งหวังจากการฝึกจะมีมากยิ่งขึ้นหากผู้เข้ารับการฝึกอบรมดังกล่าวจะนำเอาพฤติกรรมภาษาศาสตร์ที่นำมาใช้เพื่อฝึกฝนนั้นไปสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารที่มีอยู่เดิม โดยนัยยะที่สำคัญก็คือ ในการเรียนการสอนเพื่อช่วยพัฒนาทักษะทางภาษาให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะทางภาษาให้ดีขึ้นและมากขึ้นนั้น การเรียนการสอนดังกล่าวจะต้องมีการผสมผสานทักษะและสมรรถนะทางภาษาในด้านต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน ไม่ควรจัดการเรียนการสอนหรือการฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ แยกเป็นส่วน ๆ แต่อนุโลมให้มีการจัดลำดับความสำคัญที่มุ่งเน้นทักษะเฉพาะในระดับที่แตกต่างกันได้ สิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำเป็นต้องแสดงออกและแสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้กรรมวิธีดังกล่าวก็คือ ต้องเขียนแสดงผลงานออกมาให้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ต้องแสดงความเข้าใจในสิ่งที่อ่านด้วยการบันทึก ต้องเรียนเทคนิคการเขียนจากการอ่าน เป็นต้น หากวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ภาษาเน้นการพัฒนาสมรรถนะในการแปลความหมายตามนัยยะแล้ว การผสมผสานทักษะต่าง ๆ ทางภาษาเข้าด้วยกันก็น่าจะเป็นผลดีต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ เบิร์นส์ (Berns, 1984) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญการสอนภาษาโดยการใช้วิธีการสอนเพื่อการสื่อสารได้ให้ทัศนะไว้ว่า "ภาษานั้นเป็นเรื่องที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล และจะต้องมีความเหมาะสมกับสภาพ

สังคม และด้วยเหตุนี้เองการเรียนรู้ภาษาจะต้องเน้นเรื่องการใช้งานตามหน้าที่ของภาษา (Language Function) ในบริบทต่าง ๆ (Contexts) ที่เป็นบริบททางภาษาศาสตร์ (Linguistics Contexts) และบริบททางสังคม (Social Contexts) หรือสถานการณ์ (Situations) ของเหล่าผู้มีปฏิสัมพันธ์ทางภาษาที่ต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการสื่อสารในแต่ละโอกาส

สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งก็คือ โดยหลักการแล้ว พลาญ (Prabhu, 1987) นักการศึกษาชาวอินเดียได้ให้ทัศนะซึ่งเป็นยอมรับกันไว้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมยากที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพหากไม่ได้รับโอกาสในการฝึกทักษะทางภาษาทั้งสี่อันได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ในบริบทของการสื่อสารที่แท้จริงอย่างผสมผสาน ทักษะทั้งสี่นี้สามารถผสมผสานเข้าได้เป็นอย่างดีในรูปแบบของกิจกรรมที่เน้นการปฏิบัติงาน (Task-Based Activities) และน่าจะเป็นกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก ในการนำงานเพื่อการสื่อสารไปเป็นกิจกรรมปฏิบัติเพื่อการเรียนรู้ภาษานั้น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถเพิ่มพูนทักษะทางภาษาได้โดยตามธรรมชาติ และแทบจะไม่รู้สึกตัวว่าตนเองกำลังพัฒนาทักษะทางภาษาดังกล่าวขึ้นมาแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้สอนเองก็ต้องมีความตระหนักว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้หรือได้พัฒนาทักษะทางภาษาดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทักษะการฟังและทักษะการพูดขึ้นมาโดยอาศัยตัวป้อนทางภาษา (Language Inputs) ที่จัดเตรียมไว้ให้ ในลักษณะกิจกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน (Task-Based Activities) เพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว นอกจากนี้แล้ว พรานูยังกล่าวต่อไปอีกว่า การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงนั้นถือเป็นการเรียนรู้ภาษาที่ต้องใช้กระบวนการทำความเข้าใจจากการฟังและการอ่าน กระบวนการคิด ก่อนนำไปสู่การแสดงออกมาในรูปการพูดและการเขียนซึ่งต้องอาศัยส่วนประกอบอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากความสามารถทางภาษา เช่นการใช้เหตุผลและการคำนวณ ทั้งนี้เป็นเพราะความสามารถทางภาษานั้นไม่ใช่เป็นเพียงความสามารถในการสื่อสารเท่านั้น แต่จะต้องเป็นความสามารถในการใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมตามมารยาทและบริบททางสังคม อีกด้วย เกี่ยวกับการพิจารณาผลการแสดงการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้น ริเวอร์ส (Rivers, 1983) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จไว้ว่า การใช้ภาษาจะเป็นการเน้นที่การสื่อสารมากกว่าการเน้นรูปแบบที่ถูกต้องทางไวยากรณ์ และการประเมินว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จในการพัฒนาทักษะภาษาหรือไม่นั้นสามารถดูได้จากสมรรถนะในการสื่อสารที่เน้นการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่าการใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และโครงสร้างในการสื่อสาร

สิ่งที่น่าเชื่อถือจริงอีกประการหนึ่งก็คือ ความสามารถทางภาษาศาสตร์ย่อมนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้และได้มาซึ่งทักษะทางภาษา ดังนั้น การทำความเข้าใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ต้องการเรียนรู้และได้มาซึ่งทักษะทางภาษาดังกล่าวย่อมมีประโยชน์ยิ่งต่อการจัดการเรียนการสอนหรือแม้แต่การฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาความสามารถทางภาษา แครสเซน (Krashen, 1981) ได้สรุปไว้ในการเรียนรู้และการได้มาซึ่งภาษาที่สองของผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สูงวัยจะมีแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะทางภาษาที่สองอยู่สองประการประการแรกคือการได้มา (Acquisition) และการเรียนรู้ (Learning) ซึ่งทั้งสองลักษณะนี้ต่างล้วนก่อให้เกิดการพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาที่สอง หากพิจารณาความแตกต่างของแนวทางทั้งสองแล้ว แครสเซนได้สรุปไว้ว่า การได้มา (Acquisition) นั้นเป็นกระบวนการที่อยู่ใต้จิตสำนึก (Subconscious Process) ที่เกิดขึ้นเหมือนขณะที่เด็กใช้สื่อสารเพื่อให้ได้มาซึ่งภาษาแม่ ส่วนการเรียนรู้ (Learning) นั้นเป็นกระบวนการตามจิตสำนึก (Conscious Process) ที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ของภาษา

นอกจากนี้ แครสเซนยังได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ สมมติฐานเกี่ยวกับตัวป้อน (Input Hypothesis) อีกว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้มาซึ่งภาษาได้ดีที่สุดหากสามารถทำความเข้าใจตัวป้อนทางภาษาได้เป็นอย่างดีด้วยการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ซึ่งตัวป้อนทางภาษาที่สามารถทำความเข้าใจได้ (Comprehensible Input) นี้จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทักษะทางภาษาได้เป็นอย่างดี จากมุมมองดังกล่าว จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลายรายจะใช้เทคนิคการทำความเข้าใจตัวป้อนอย่างเงิบ ๆ แต่ในช่วงเวลาดังกล่าวผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะซึมซับภาษาไปทีละน้อยจนในที่สุดก็จะตอบสนองออกมาเมื่อมีความมั่นใจ ในลักษณะที่ต้องใช้ภาษาประกอบสิ่งที่น่าสังเกตในที่นี้ก็คือ สมมติฐานที่เรากล่าวถึงจะสัมพันธ์กับการได้มาซึ่งทักษะทางภาษา (Language Acquisition) ไม่ใช่การเรียนรู้ภาษา (Language Learning) และสิ่งที่เป็นตัวกำหนดที่สำคัญของเงื่อนไขความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงน่าจะอยู่ที่ตัวป้อนที่เราจะต้องให้ความสำคัญกับการเลือกใช้หรือพัฒนาขึ้นมาเพื่อเอื้อให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ตัวป้อนดังกล่าวจะต้องเอื้อให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ความสามารถทางภาษาที่มีอยู่เดิมมาปฏิบัติกรกับความยากของตัวป้อนที่มีมากขึ้นแต่ไม่เกินความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่จะจัดการได้ด้วยความสามารถทางการฟังและการอ่านที่มีอยู่ โดยแครสเซนได้กำหนดเป็นสัญลักษณ์ไว้เป็น $i + 1$ ซึ่ง i ในที่นี้ก็คือตัวป้อน (Input) ส่วน

“+1” นั้นก็คือความยากที่เพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยแต่ไม่เกินไปการเรียนรู้หรือปฏิบัติการได้จากการใช้ความสามารถที่มีอยู่เดิมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Comprehensible Input) และผลการตอบสนองที่แสดงออกมาด้วยทักษะการพูด และการเขียนจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้ฝึกอบรมนั้นได้พัฒนาทักษะทางภาษาเพิ่มขึ้นจากเดิม

นอกเหนือไปจากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สิ่งที่ต้องพิจารณาประกอบเสริมกับตัวป้อนอีกต่อไปก็คือ ตัวป้อนอันเป็นกิจกรรมที่เอื้อให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้ฝึกอบรมได้พัฒนาทักษะทางภาษานั้นจะต้องได้รับการออกแบบหรือคัดเลือกมาโดยจะต้องอยู่ในบริบทที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้ฝึกอบรมสามารถทำความเข้าใจได้ ด้วยความมั่นใจ มีความกระตือรือร้นหรือมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีความวิตกกังวลน้อยมากหรือไม่มีเลย ซึ่งเหล่านี้ถือเป็นตัวกรองทางอารมณ์เมื่อเกิดกระบวนการพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้อบรม

ตัวกรองทางอารมณ์ (Affective Filters) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้ฝึกอบรมที่ต้องการพัฒนาทักษะทางภาษา โดยตัวกรองทางอารมณ์เหล่านี้อยู่ภายใต้อิทธิพลของ ความมั่นใจ แรงจูงใจ และความวิตกกังวล และเมื่อพิจารณาปัจจัยเหล่านี้แล้ว การคัดเลือกกิจกรรมที่นำมาใช้เพื่อเอื้อให้กับการพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้ฝึกอบรมจะต้องเอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความมั่นใจ มีความต้องการที่จะปฏิบัติกิจกรรม โดยมีระดับความวิตกกังวลน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย เรนส์ (Raimes, 1991) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ผู้สอนจะต้องพิจารณาวิธีการต่าง ๆ ที่หลากหลาย รวมถึงแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้ฝึกอบรม กิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานนั้นถือเป็นวิธีการที่นำมาใช้ในการฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาทักษะทางภาษาให้ดีขึ้น เป็นวิธีการที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบหลักสูตร การพัฒนาสื่อ และวิธีการสอนภาษาต่างประเทศ

นูแนน (Nunan, 1999) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญการใช้วิธีการสอนภาษาที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน (Task-Based Approach) กล่าวว่า การให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองและสำรวจความสามารถของตัวเองในการพูดและการเขียนผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ในการเรียนรู้และได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้เข้าฝึกอบรมได้สัมผัสกับการใช้ภาษาตามหน้าที่เพื่อการปฏิบัติงานตามสภาพที่เสมือนจริงหรือเป็นจริง มีความหมายตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้ว จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้ฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นในการใช้ความสามารถ

ทางภาษาที่มีอยู่กับการบวนการที่มุ่งปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไป การใช้งานการเรียนรู้ภาษาต่าง ๆ ยังเป็นแนวทางการนำเสนอบริบทที่ชัดเจนสำหรับการเรียนการสอนไวยากรณ์และรูปลักษณะต่าง ๆ ของภาษาที่กำลังเรียนรู้ รวมถึงการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ทางภาษาด้วยเช่นกัน โดยสรุปแล้ว การเรียนรู้ด้วยการมุ่งปฏิบัติงาน (Task-Based Learning) นั้นเป็นน่าจะเป็นการกระตุ้นสิ่งที่เป็นความต้องการตามธรรมชาติในการพัฒนาความสามารถทางภาษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการฟัง และการพูดของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมหรือผู้ฝึกอบรมที่จะต้องปฏิบัติกิจกรรมที่เป็นงานที่มีความหมายนั้นให้ลุล่วงไป ดังนั้นงานเพื่อการเรียนรู้จึงมีบทบาทในลักษณะที่เป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับการเรียนการสอนหรือแม้แต่การฝึกอบที่มุ่งเน้นการนำไปสู่การพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมหรือผู้ฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พัฒนารอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปรับปรุงทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม ที่สำรวจได้ด้วยรูปแบบต่าง ๆ ของกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษก่อนและหลังจากการฝึกอบรม

ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ รวมถึงทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ซึ่งเป็นผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมในการใช้ภาษาตามหน้าที่ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบการเรียนรู้ของตนเองกับการปฏิบัติตามกรอบกิจกรรมที่เป็นการมุ่งปฏิบัติงาน (Task-Based Activities) ซึ่งเป็นการนำเอากิจกรรมต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในตำราเชิงพานิชมาเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงกรอบกิจกรรมตามหลักการมุ่งปฏิบัติงานดังกล่าว

สมมติฐานของการวิจัย

หลังจากที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้กิจกรรมที่กำหนดในกรอบกิจกรรมประกอบสื่อที่สอดคล้องกับความต้องการที่ระบุไว้แล้ว ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพิ่มขึ้น



บทที่ 2

วรรณคดีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีคำถามที่เป็นปัญหาคำสำคัญ คือ จะใช้กิจกรรมประกอบการฝึกอบรมอย่างไร จึงจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปรับปรุงทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น และต้องเป็นกิจกรรมที่เป็นไปตามความต้องการ ความถนัด ความสนใจ ความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยได้เรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้และเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นจุดประสงค์มุ่งเน้นหรือเป้าหมายที่สำคัญก็คือ ต้องคัดเลือกและปรับปรุงกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาตามหน้าที่และเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยเน้นลักษณะกิจกรรมที่สนับสนุนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการใช้ภาษาตามหน้าที่เพื่อสื่อสารกันให้เป็นไปอย่างราบรื่น และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายที่สำคัญดังกล่าว

วิธีการจัดกรอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาทักษะทางภาษาให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้น เป็นสิ่งที่บรรดานักวิจัยและนักพัฒนาหลักสูตรเพื่อการเรียนรู้ภาษา (Language Learning) หรือการได้มาเพื่อภาษาที่สอง (Second Language Acquisition) มาตั้งแต่ช่วงต้นทศวรรษคริสต์ศักราชที่ 1980 (Long, 1985a; Breen, 1987; Prabhu, 1987; Nunan, 1991) โดยเน้นไปที่การให้ความสำคัญกับมุมมองที่เป็นประโยชน์ต่อการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารและการใช้ภาษาตามหน้าที่ ในทัศนะของบุคคลเหล่านี้ คำว่า งาน (Tasks) สามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดที่เป็นวิธีการในการศึกษาวิจัยการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้เป็นเพราะ งาน จะผสมผสานสิ่งที่เป็นมิติต่าง ๆ ของการเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเข้าไว้ด้วยกัน โดยวิลลิส (Willis, 1996) ได้กล่าวอ้างไว้อย่างสอดคล้องว่า การได้เข้าไปสัมผัสกับตัวป้อนที่สามารถทำความเข้าใจได้ (Comprehensible Input) และเป็นตัวป้อนที่อยู่ในรูปภาษาพูดหรือภาษาเขียน พร้อมกับเป็นตัวป้อนที่มีความหมายมากพอที่จะกระตุ้นให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยภาษาเป้าหมายนั้น ถือเป็นเงื่อนไขที่สำคัญยิ่งต่อการเรียนรู้ภาษา

การคัดเลือกและปรับปรุงงานเพื่อการเรียนรู้

เอลลิส (Ellis, 2003) กำหนดความหมายของงานได้อย่างชัดเจนมากขึ้น โดยกล่าวว่า งานจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการการใช้ภาษาที่มีความหมายในโลกที่แท้จริง และจะต้องเกี่ยวข้องกับทักษะทั้งสี่ทางภาษาด้วย และนอกจากนี้ยังเกี่ยวเนื่องกับกระบวนการทางสติปัญญาที่นำไปสู่ผลการตอบสนองเมื่อมีการสื่อสารกับผู้อื่น

ลำดับแรกของการคัดเลือกและพัฒนางานนั้นจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดและวิเคราะห์หัวงานนูแนน (Nunan, 1989) ได้กำหนดกรอบการวิเคราะห์งานว่าจะต้องเป็นไปตามองค์ประกอบต่าง ๆ อันได้แก่ การมีเป้าหมายอันเป็นผลงานที่เกิดจากการปฏิบัติงาน (Goal/Outcomes) การกำหนดข้อมูลที่เป็นตัวป้อน (Inputs) การกำหนดกิจกรรมและขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม (Activities & Procedures) การกำหนดบทบาทของผู้สอนและผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามงานที่มอบหมาย (Teacher's Roles & Learners' Roles) และการกำหนดเงื่อนไขที่งานจะต้องได้รับการปฏิบัติ (Conditions) โดยสรุปแล้วเป้าหมายก็คือผลสำเร็จลุล่วงที่แสดงออกมาเมื่อภาระงานที่ปฏิบัติเสร็จสิ้น ส่วนตัวป้อนนั้นเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่แสดงออกด้วยการพูดหรือไม่ต้องพูดก็ได้ แต่จะต้องเป็นสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องจัดการหรือนำไปใช้เมื่อปฏิบัติงาน ส่วนต่อมาอันเป็นกิจกรรมและขั้นตอนต่าง ๆ นั้นหมายถึงการแสดงออกตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายโดยจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายและข้อมูลที่เป็นตัวป้อน นอกจากนี้แล้ว ยังมีบทบาทต่าง ๆ สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้สอนที่ต้องเป็นไปตามกำหนดหรือเป็นไปตามเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับกรรมวิธีต่าง ๆ ที่ต้องนำมาใช้เมื่อปฏิบัติงาน เช่นการกำหนดงานให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกระทำเป็นคู่หรือเป็นกลุ่มย่อย ๆ เป็นต้น

โดยภาพรวมแล้ว การใช้กิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาทักษะทางภาษาซึ่งกำหนดไว้ในกรอบกิจกรรมนั้น บทบาทของผู้สอนและผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีลักษณะที่แตกต่างไปจากวิธีการสอนแบบเดิม ๆ ที่เคยปฏิบัติกันมา ผู้สอนที่เน้นการสื่อสารนั้นมักพบว่าตัวเองพูดน้อยลง แต่ฟังมากขึ้น เป็นผู้ให้ความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมขณะที่พวกเขาพัฒนาทักษะทางภาษาของตน ในขณะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเป็นผู้ที่ต้องพูดมากขึ้น มีส่วนร่วมในกระบวนการปฏิบัติภารกิจกับกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานมากขึ้น

ตามกรอบแนวคิดของนูแนนนัน การกำหนดระดับความยากง่าย การเรียงลำดับ และการผสมงานเข้าด้วยกันนั้นจะต้องพิจารณาองค์ประกอบของงานอันได้แก่ ตัวป้อน ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก ดังนั้น การพิจารณาส่วนที่เกี่ยวกับตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น ความมั่นใจ การสนใจ ประสพการณ์เดิมที่มี และรวมถึงความรู้ทางภาษาศาสตร์และวัฒนธรรมจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ ผู้สอนจะต้องพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหากต้องการจัดอันดับความยากง่ายให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในส่วนที่เป็นปัจจัยด้านกิจกรรมนั้น ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กับงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่ามีความหมาย และความยากง่ายของระดับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำได้ เวลาที่เพียงพอ และการให้ความช่วยเหลือของครู ผนวกกับความสามารถทางสติปัญญา และการสื่อสารที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการฝึกฝนนั้นถือเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งกับการออกแบบงานเพื่อการพัฒนาทักษะทางภาษาให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ลำดับของงานที่กำหนดให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องเพิ่มความยากง่ายขึ้นเป็นลำดับและต่อเนื่อง มีการนำเอาความสามารถที่พัฒนาขึ้นหลังจากเสร็จสิ้นภาระงานที่มอบหมายมาใช้กับงานที่กำหนดต่อมาซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง

หลังจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของงานดังกล่าวมาแล้ว ขั้นตอนต่อมาคือการกำหนดงานในลักษณะที่มีกระบวนการที่แน่ชัดเพื่อที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี นูแนนได้แสดงให้เห็นเป็นตัวอย่างถึงงานที่แท้จริงในชีวิตประจำวันอันเป็นเป้าหมาย งานการสอน และงานที่ใช้ในการฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะทางภาษาไว้ดังต่อไปนี้คือ

งานที่แท้จริงในชีวิตประจำวันถือเป็นเรื่องการสื่อสารที่คนเราทำอยู่ด้วยการใช้ภาษาเมื่ออยู่นอกห้องเรียน ในขณะที่งานการสอนนั้นถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในห้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจ สื่อออกมา หรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยทักษะภาษาที่พัฒนาขึ้นมา และในขณะเดียวกันผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็พึงความสนใจหลัก ๆ ไปที่ความหมายมากกว่าการเน้นรูปแบบความถูกต้องของภาษา ส่วนงานที่เป็นการทบทวนฝึกฝนเพื่อการพัฒนาทักษะทางภาษาอันถือเป็นส่วนหนึ่งของงานเพื่อการเรียนการสอน (Pedagogical Tasks) นั้นผู้เรียนจะใช้เพื่อการฝึกฝนในชั้นเรียนจนสามารถนำไปใช้นอกชั้นเรียนได้ นอกจากนี้ นูแนน ยังเสริมต่อไปอีกว่า งานที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นควรมีเป้าหมายชัดเจน (Target-Oriented) อันสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Learner's Needs) และสอดคล้องกับหลักการทางจิตวิทยาภาษาศาสตร์ (Psycholinguistic

Principles) ที่เชื่อให้กับการได้มาซึ่งทักษะทางภาษา (Language Acquisition) ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการ

การวิเคราะห์ความต้องการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งในทางปฏิบัติอาจทำได้โดยไม่เป็นทางการโดยการไปสอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรมทีละคน หรือมีการออกแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ได้ สำหรับการเตรียมการก่อนไปสอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้น หัวข้อที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องประกอบด้วยหัวข้อคำถามที่เป็นตัวแทนของรูปแบบการเรียนรู้แบบต่าง ๆ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ นั้น นูแนนได้กำหนดรูปแบบการเรียนรู้ไว้ 4 แบบคือ 1) **รูปแบบการเรียนรู้ที่มีความเป็นรูปธรรม (Concrete Style)** เป็นแบบที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ชอบเกม รูปภาพ ภาพยนตร์ วิดีโอ เทปคาสเซต จัปคู่สนทนา และฝึกใช้ภาษาอังกฤษนอกห้องเรียน 2) **รูปแบบการเรียนรู้ที่มีการวิเคราะห์ (Analytical Style)** เป็นแบบที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมชอบเรียนไวยากรณ์ อ่านหนังสือตำราและหนังสือพิมพ์ ชอบศึกษาด้วยตนเอง ค้นหาข้อผิดพลาดของตนเอง และชอบขบคิดปัญหาที่ผู้สอนกำหนดให้ 3) **รูปแบบการเรียนรู้ที่มีการสื่อสาร (Communicative Style)** เป็นแบบที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมชอบเรียนจากการได้ดู ได้ฟังเจ้าของภาษา ชอบสนทนากับเพื่อนเป็นภาษาอังกฤษ ชอบดูโทรทัศน์ที่มีรายการเป็นภาษาอังกฤษ ใช้ภาษาอังกฤษนอกชั้นเรียนโดยใช้ตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ร้านค้า บนรถไฟ ฯลฯ ชอบเรียนรู้คำศัพท์ใหม่ ๆ ด้วยการฟัง และชอบบทเรียนที่เป็นบทสนทนา 4) **รูปแบบการเรียนรู้ที่นิยมการชี้แนะจากผู้อื่น (Authority-Oriented Style)** เป็นแบบที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมชอบให้ผู้สอนอธิบายทุกสิ่งทุกอย่าง ชอบมีตำราเป็นของตนเอง ชอบจดบันทึกทุกสิ่งทุกอย่างลงในสมุด ชอบเรียนไวยากรณ์ ชอบเรียนจากการอ่าน และเรียนคำศัพท์ใหม่ ๆ จากการได้อ่านหรือได้มองเห็น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้กรอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำไปใช้ขณะเรียนรู้ภาษาอังกฤษ โดยเน้นให้งานที่มอบหมายนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ปัญหาก็คือกรอบกิจกรรมที่กำหนดให้นั้นช่วยเอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาทักษะการใช้ภาษาได้จริงหรือ ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงบทบาทของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้สอนจะต้องได้รับการกำหนดไว้ในกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนการสอน บรูตันและซาร์มูดา (Bruton & Samuda, 1980) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้สอนดังกล่าวและพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถช่วยเหลือเพื่อนให้พัฒนาทักษะทางภาษาได้ขณะมีการดำเนินตามบทบาทที่กำหนดไว้ในกรอบกิจกรรมที่เป็นงานร่วมกัน

นอกจากนี้ผลการศึกษาของ ลอง (Long, 1981) ได้ทำการวิจัยและพบว่ากิจกรรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการรับและการสื่อสารออกไปอันเป็นลักษณะสองทิศทางเมื่อต้องทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ในงานที่ได้รับมอบหมายนั้นส่งผลให้เกิดการพัฒนาทักษะทางภาษาได้ดีกว่ากิจกรรมที่เป็นการสื่อสารทางเดียว

บราวน์และยูล (Brown & Yule, 1983) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเรียนรู้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพบว่าปัจจัยสองประการที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญของการสร้างความยุ่งยากให้กับการพัฒนาทักษะการพูดและการเขียน โดยปัจจัยประการแรกจะเกี่ยวข้องกับจำนวนขององค์ประกอบในเนื้อหาและความยากง่ายที่กำหนด ส่วนปัจจัยที่สองนั้นคือความซับซ้อนของเนื้อหา โดยเนื้อหาที่เป็นคำประกอบบรรยายนั้นจะซับซ้อนน้อยกว่าเนื้อหาที่เป็นคำสั่งให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ แต่เมื่อนำคำสั่งต่าง ๆ ดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับเนื้อหาที่เป็นเรื่องราวแล้ว คำสั่งจะมีความซับซ้อนน้อยกว่า นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบให้เห็นอีกว่า การแสดงความคิดเห็นที่ต้องใช้กระบวนการต่าง ๆ ประกอบนั้นมีความยากมากที่สุด

บรินด์เลย์ (Brindley, 1984) ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์ความต้องการ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ได้รับการกำหนดจากผู้สอนที่สอนภาษาอังกฤษในลักษณะที่เป็นภาษาที่สองให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสูงวัย และปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษดังกล่าว การศึกษาความต้องการดังกล่าวใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งสรุปได้ว่า

โปรแกรมต่าง ๆ ที่มีเป้าหมายชัดเจนและสะท้อนให้เห็นความต้องการในการสื่อสารของผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นมีความน่าเชื่อถือมากกว่าโปรแกรมที่มีเป้าหมายไม่ชัดเจน และไม่ได้สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการสื่อสารของผู้เข้ารับการฝึกอบรม แม้ว่าจะไม่มีหลักฐานที่บ่งชี้ว่าโปรแกรมที่มีเป้าหมายชัดเจนและสะท้อนให้เห็นความต้องการในการสื่อสารของผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นสามารถส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทางภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าก็ตาม แต่สิ่งที่เห็นได้เชิงประจักษ์ก็คือการส่งผลต่อตัวกรองทางอารมณ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้และฝึกฝนทักษะทางภาษามากขึ้น

งานเพื่อการพัฒนาทักษะทางภาษานั้นประกอบด้วยข้อมูลที่เป็นตัวบ่อนที่หลากหลายให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติ ข้อมูลตัวบ่อนอาจเป็นเรื่องของตัวภาษาที่อาจเป็นบทความที่ต้องมีการอ่านให้ผู้อื่นได้ฟัง หรืออาจเป็นสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวภาษา เช่น แผนภูมิ ภาพถ่าย และการเรียงลำดับภาพ เป็นต้น ตัวบ่อนของงานที่ได้รับการคัดเลือกหรือพัฒนามานั้นได้รับการศึกษาวิจัยในแง่ของการนำไปใช้เพื่อพัฒนาทักษะทางภาษา คำถามหลักในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวบ่อนของงานนั้นก็คือ มีปัจจัยใดบ้างที่ได้รับการกำหนดว่าเป็นตัวทำให้เกิดความยุ่งยากต่อการพัฒนาทักษะการพูดและการเขียน

ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับสิ่งที่โดธีย์และพิกา (Doughty & Pica, 1986) ได้ทำการศึกษาในเวลาต่อมา ซึ่งได้พบว่ากิจกรรมที่เป็นงานแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันนั้นเอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้นจนมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาทักษะในการใช้ภาษามากขึ้นในเวลาต่อมา สิ่งที่เป็นแนวคิดหรือทฤษฎีพื้นฐานของการศึกษาวิจัยทั้งสองที่กล่าวมานั้นตั้งอยู่บนสมมติฐานของ คราเชน (Krashen, 1981) ที่ว่า ตัวบ่อนที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดีนั้นถือเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นเงื่อนไขที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ทักษะของภาษาที่สองได้ การได้มาซึ่งทักษะดังกล่าวจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในภาษาเป้าหมายที่ตนเองต้องการพัฒนาให้เกิดขึ้นกับตัวเอง

ผลสรุปเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องงานเพื่อการเรียนรู้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่น่าสนใจอีกงานหนึ่งก็คือผลงานของพอร์เตอร์ (Porter, 1986) ที่ได้สรุปไว้อีกว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถใช้ทักษะการพูดมากขึ้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมคนอื่น ๆ ที่มีภาษาแม่เดียวกัน และไม่ดำเนินการใช้ภาษาเพื่อการมีปฏิสัมพันธ์ของเพื่อน ๆ ที่ปฏิบัติกิจกรรมในกลุ่มร่วมกัน หากแต่จะช่วยเหลือกัน

ปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงทำให้เห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับความสามารถทางภาษาต่างกันสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาร่วมกันได้เป็นอย่างดีหากมีการกำหนดหรือคัดเลือกกิจกรรมที่เป็นงานมุ่งปฏิบัติที่เหมาะสมให้กับกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมดังกล่าว

การมีปฏิสัมพันธ์เมื่อมีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารของผู้เข้ารับการฝึกอบรมขณะปฏิบัติกิจกรรมตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความหลากหลาย นูแนน (Nunan, 1991) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่เน้นเรื่องการให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์ขณะปฏิบัติกิจกรรมที่เป็นงานที่ได้รับมอบหมายและพบว่า กรอบกิจกรรมที่เป็นงานที่ต่างกันจะกระตุ้นให้เกิดรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ที่แตกต่างกันไป นอกเหนือไปจากข้อเท็จจริงที่งานอันเป็นรูปแบบของกิจกรรมที่เป็นงานที่แตกต่างกันไปแล้วจะก่อให้เกิดรูปแบบต่าง ๆ ของการปฏิสัมพันธ์แล้ว ผลการวิจัยยังพบอีกว่ากิจกรรมที่เป็นงานบางลักษณะมีความเหมาะสมมากกว่ากิจกรรมที่เป็นงานแบบอื่น ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนที่อาจแตกต่างกันไปจากคนอื่น ๆ ผลการศึกษาดังกล่าวจะเน้นให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการออกแบบหรือคัดเลือกกิจกรรมที่เป็นงานให้เหมาะสมกับบทบาทที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องแสดงหรือปฏิบัติตามกิจกรรมที่กำหนดขึ้นดังกล่าว

ส่วนประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของกรอบกิจกรรมที่เป็นงานนั้นก็คือการกำหนดสภาพการดำเนินกิจกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ส่วนประกอบนี้จะรวมถึงการจัดสภาพโดยรวมให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมขณะปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งอาจเป็นการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน การแบ่งกลุ่มย่อย การดำเนินกิจกรรมคู่ หรือกิจกรรมที่ต้องทำโดยลำพัง เป็นต้น และสภาพการดำเนินกิจกรรมนี้ยังรวมถึงสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติกิจกรรมที่อาจอยู่ในห้องเรียนหรือนอกห้องเรียนก็ได้ ลอง และคณะ (1976) ได้ทำการศึกษาและพบว่ากิจกรรมหรืองานที่ได้รับการปฏิบัติเป็นกลุ่มย่อย ๆ จะกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาตามหน้าที่ต่าง ๆ ได้มากกว่างานที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน ส่วนสภาพแวดล้อมนั้น มอนต์โกเมอรีและไอเซนสไตน์ (Montgomery & Eisenstein, 1985) ได้ศึกษาและพบว่าการนำเสนอประสบการณ์ที่แสวงหาได้จากชุมชนมาประกอบร่วมกับกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้ภาษานั้นจะก่อให้เกิดผลดีต่อการเรียนและพัฒนาทักษะทางภาษาได้ดีมากขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะกิจกรรมที่เป็นงานดังกล่าวมีความใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารมาก

การนำกิจกรรมที่เป็นงานและมีความใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารมาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาควบคู่ไปกับการกำหนดให้

สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ตามหลักสูตรนั้นเป็นสิ่งที่ท้าทายยิ่ง วรศิริ สิงหะสิริ (Singhasiri, 2003) ได้ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะภาษาที่เป็นงานที่มีสภาพเป็นจริงในชีวิตประจำวันเพื่อนำไปใช้กับนักศึกษาสำนักวิชาสถาปัตยกรรม (หลักสูตรนานาชาติ) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ลักษณะงานดังกล่าวได้รับการออกแบบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตร ตามหลักทฤษฎีของการมุ่งปฏิบัติงาน (Task-Based Approach) ตามความต้องการและรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในจำนวนงานที่ได้รับการออกแบบดังกล่าวนั้นมีอยู่ชุดหนึ่งที่ได้รับการกำหนดหัวข้องานว่า "ออกแบบสำนักงานอาจารย์" และเมื่อนำงานดังกล่าวไปใช้ในชั้นเรียนที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติงานเป็นกลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิก 4 คน ที่มีบทบาทเป็นพนักงานของบริษัทตกแต่งภายในและช่วยลูกค้า 8 คนแก้ปัญหาการออกแบบสำนักงาน ในการปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวนี้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารตลอดกระบวนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีแบบสอบถามให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ตอบหลังปฏิบัติการงานเสร็จสิ้น ผลที่ได้จากแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งว่างานที่พวกเขาปฏิบัตินั้นมีประโยชน์มากต่อพวกเขา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เหตุผลว่าพวกเขามองเห็นภาพต่อไปในอนาคตว่าจะนำภาษาอังกฤษไปใช้ในอาชีพการงานได้อย่างไร นอกจากนี้พวกเขายังได้เรียนรู้การให้ความร่วมมือกันในการทำงาน สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งก็คือ กิจกรรมที่เป็นงานที่พวกเขาได้ปฏิบัตินั้นได้กระตุ้นให้พวกเขาได้เกิดความคิดจินตนาการอย่างสร้างสรรค์ควบคู่ไปกับการใช้ทักษะทั้งสี่ รวมถึงยุทธวิธีในการเรียนอย่างมีความหมายตามบริบทของโลกที่แท้จริงอีกด้วย

Pamararat Wiriyaakun (Wiriyaakun, 2003) ได้ทำการศึกษาการออกแบบสื่อที่ประกอบด้วยกรอบกิจกรรมที่เป็นการมุ่งปฏิบัติงานโดยเน้นการเชื้อให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ด้วยตนเองในชั้นเรียน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงเรียนวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สื่อที่ได้รับการออกแบบนั้นเป็นไปตามหลักทฤษฎีมุ่งปฏิบัติงาน ผลการนำกิจกรรมที่เป็นการมุ่งปฏิบัติงานดังกล่าวปรากฏว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติเชิงบวกสูงมากต่อสื่อที่นำไปใช้ และมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้อย่างตั้งใจ สามารถเลือกเรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองต้องการตามวิธีการของตัวเองที่ถนัด สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่างานที่ได้รับการออกแบบมาจนทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตามถนัดนั้นถือเป็นสิ่งที่สร้างแนวทางที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะภาษาที่สอง

ผลที่ได้จากการวิจัยดังกล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นได้ว่ากรอบกิจกรรมที่เป็นงานซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาและนำไปใช้เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษานั้นต่างล้วนมีส่วนช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ตามความต้องการ ความสามารถที่มีอยู่เดิม และตามความถนัด เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจและสนใจไม่น่าเบื่อขณะปฏิบัติงานเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาของตนให้ดียิ่งขึ้น การนำผลสรุปดังกล่าวไปเป็นพื้นฐานของการพิจารณาคัดเลือกและพัฒนา กิจกรรมที่เป็นงานอันเหมาะสมกับผู้รับการฝึกอบรมที่เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงด้วยงานเพื่อการสื่อสาร โดยคำนึงถึงความต้องการ ความสามารถที่มีอยู่เดิมและความถนัดของกลุ่มพนักงานดังกล่าวเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสารย่อมมีความเป็นไปได้สูง



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การปรับปรุงทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรมด้วยงานเพื่อการสื่อสารนั้น ผู้วิจัยได้ปฏิบัติการตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างและการใช้เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

สำรวจความต้องการโดยใช้แบบสำรวจ และทดสอบความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้แบบทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กำหนดกรอบกิจกรรมที่นำไปสู่การคัดเลือกกิจกรรมเพื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการและความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

4. การดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการทดลองใช้กรอบกิจกรรมที่ได้รับการกำหนดจนนำไปสู่การคัดเลือกกิจกรรมเพื่อเรียนเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษจาก เอกสาร ตำราเชิงพาณิชย์ และปรับปรุงให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

5. การวิเคราะห์

ประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของกิจกรรมดังกล่าวในข้อ 4 รวมถึงผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เกิดจากการใช้กิจกรรมที่ได้รับการคัดเลือกและปรับปรุงขึ้น

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ได้ดำเนินการศึกษาสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้คือ

1. ศึกษาการปรับปรุงทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรมด้วยงานเพื่อการสื่อสารจากงานเอกสารและงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบ

- กิจกรรมที่นำไปสู่การคัดเลือกกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ในการปรับปรุงทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรมดังกล่าว
 2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัย
 3. ศึกษาวิธีการกำหนดกรอบกิจกรรมที่นำไปสู่การคัดเลือกกิจกรรมที่เป็นงาน (Task-Based Activities) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ในการปรับปรุงทักษะภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรมจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นพนักงานสายปฏิบัติการในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย จำนวน 30 คน ผลการทดสอบความสามารถทางภาษาก่อนการทดลองที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยปรับจากแบบทดสอบของ Oxford University Press จำนวน 50 ข้อ คะแนนเต็ม 50 คะแนน ครอบคลุมหัวข้อทั้ง 10 หัวข้อที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏผลคะแนนดังแสดงในตารางต่อไปนี้

จำนวนผู้เข้าอบรม	ค่าเฉลี่ยคะแนนความสามารถทางภาษาก่อนเข้ารับการฝึกอบรม (คะแนนเต็ม 50 คะแนน)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
30	30.43	7.864
ตาราง 3- 1	ค่าเฉลี่ยของความรู้ความสามารถทางภาษาก่อนเข้ารับการฝึกอบรมของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	

การสร้างและการใช้เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักสองประการคือ 1) พัฒนารอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปรับปรุงทักษะภาษาอังกฤษ ตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม ที่สำรวจได้ด้วยรูปแบบต่าง ๆ ของกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษก่อนและหลังจากการฝึกอบรม

ในการสร้างและการใช้เครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. กลุ่มเครื่องมือที่นำไปสู่การคัดเลือกและพัฒนารอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.1 แบบสำรวจ

1.1.1 แบบสำรวจความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสาร

แบบสำรวจความต้องการดังกล่าวเป็นแบบสำรวจที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสาร เป็นแบบสำรวจที่ปรับมาจากแบบสอบถามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นโดยนูแนน (Nunan, 1989) โดยหัวข้อที่กำหนดในแบบสำรวจความต้องการและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ คือ

ตอนที่ 1 การสอบถามข้อมูลส่วนตัว โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ คือ เพศ หน่วยงานที่สังกัด ระดับวุฒิการศึกษา ระดับความต้องการใช้ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ให้ข้อมูลต่าง ๆ ด้านการปฏิบัติงาน เน้นส่วนที่เกี่ยวกับความต้องการ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในปัจจุบัน และ ความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษตามหน้าที่และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่พบได้ในหน่วยงานต่อไป อันได้แก่ 1) การใช้

ภาษาอังกฤษเพื่อการเริ่มต้นทักทาย การต่อเนื่อง และการจบบทสนทนา 2) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการโทรศัพท์เรียกหา ฝาก และ รับข้อความ 3) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการกำหนดนัดหมาย 4) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการรายงานความก้าวหน้าของภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ 5) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอการบริการที่มีอยู่ในหน่วยงานของท่าน 6) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดถึงเหตุและผลของการตัดสินใจของท่าน 7) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงปัญหาและการจัดการ การแสดงความเสียใจและการขอโทษ 8) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อตรวจสอบและรายงานความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายและที่ได้รับมอบหมาย 9) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อกล่าวถึงสิ่งที่เป็นความคาดหวังสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 10) การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงสิ่งที่เป็นระเบียบ

ผลการตอบแบบสอบถามพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษตามหัวข้อดังกล่าวข้างต้นโดยเฉลี่ยน้อย และมีความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษตามหน้าที่และสถานการณ์ต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นโดยเฉลี่ยมาก

ตอนที่ 3 การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความสนใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ให้ข้อมูลต่าง ๆ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับเนื้อหา และรูปแบบกิจกรรมที่นำมาใช้เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร อันได้แก่ 1) มีเนื้อหาเป็นเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องอาศัยการอ่านมากที่สุด 2) มีเนื้อหาเน้นการฝึกฟัง 3) เป็นเกมเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา 4) มีการฝึกสนทนา 5) มีรูปภาพประกอบ 6) มีการขีดเขียนจดบันทึก 7) มีตำรา เอกสารประกอบการเรียนเป็นของตัวเอง 8) มีผู้สอนอธิบายทุกอย่างให้เพื่อที่จะได้ไม่ต้องคิดเอง 9) มีการแก้ปัญหาย่อยบ้างตามงานที่ผู้สอนมอบให้ปฏิบัติ 10) เน้นให้ผู้สอนใส่ใจต่อสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพูดและสนใจ 11) ผู้สอนบอกสิ่งที่เป็นข้อผิดพลาดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 12) ค้นหาข้อผิดพลาดที่เป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยตนเอง 13) มีโอกาสเรียนด้วยตนเอง 14) ฝึกสนทนาแบบจับคู่ กลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ ๆ 15) ฝึกใช้กฎเกณฑ์หลักภาษา 16) เรียนรู้คำศัพท์ใหม่ ๆ เสมอ 17) ฝึกออกเสียงและสำเนียงตามเจ้าของภาษา 18) เรียนคำศัพท์จากภาพ การแสดงท่าทาง การปฏิบัติ 19) เรียนคำศัพท์จากการฟัง 20) เรียนรู้เพิ่มเติมจากสื่อสิ่งพิมพ์ แถบบันทึกเสียง 21) ฝึกใช้ภาษาสนทนากับเพื่อน ๆ 22) ฝึกสนทนากับเจ้าของภาษา 23) ใช้ภาษาตามสถานการณ์จริง ๆ ในหน่วยงาน

ผลการให้ข้อมูลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมพบว่า

หัวข้อ	คิดเป็นร้อยละ
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว	
ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษที่ท่านนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน ได้มากที่สุดคือ	
ทักษะการฟัง/ทักษะการพูด	85
ทักษะการอ่าน/ทักษะการเขียน	15

ตาราง 3-2 ข้อมูลด้านความต้องการที่เกี่ยวกับการนำทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษไปใช้ในการ
ปฏิบัติงาน

จากข้อมูลตอนที่ 1 ที่ได้มา จะเห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความต้องการนำทักษะการฟัง
และการพูดไปใช้ในการปฏิบัติงานถึง ร้อยละ 85 ซึ่งมากที่สุด และทักษะที่มีความต้องการรองลงมา
ได้แก่ทักษะการอ่านและเขียน ร้อยละ 15 ซึ่งถือว่า น้อย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถทางภาษาของผู้เข้าฝึกอบรมเอง
ในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตที่คิดว่าจำเป็นที่จะใช้ทักษะเฉพาะทางเพื่อการปฏิบัติงานนั้น
ข้อมูลที่ได้แสดงตามหัวข้อต่าง ๆ ได้รับการสรุปผลตามมาตราส่วน (น้อย ปานกลาง และ มาก) เป็นร้อย
ละ ได้ดังนี้

ความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษ ของท่านในปัจจุบัน ตามตามหัวข้อ ที่ปรากฏนี้			ทักษะในการใช้สำนวนภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ	ความคาดหวัง ในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อปฏิบัติงานของ ท่านในอนาคต ตามตามหัวข้อ ที่ปรากฏนี้		
น้อย	ปานกลาง	มาก		น้อย	ปานกลาง	มาก
33	60	7	1. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเริ่มต้นทักทาย การต่อเรื่อง และการจบบทสนทนา	4	10	86
46	50	4	2. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการโทรศัพท์เรียกหา ฝาก และ รับข้อความ	4	13	83
53	43	4	3. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อกำหนดนัดหมาย	-	26	74
83	17	-	4. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการรายงานความก้าวหน้าของภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ	-	33	67
67	33	-	5. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอการบริการที่มีอยู่ในหน่วยงานของท่าน	3	17	80
76	23	-	6. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดถึงเหตุและผลของการตัดสินใจของท่าน	4	20	76
66	30	4	7. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงปัญหาและการจัดการ การแสดงความเสียใจและการขอโทษ	-	24	76
83	17	-	8. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อตรวจสอบและรายงานความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายและที่ได้รับมอบหมาย	-	27	73
80	20	-	9. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อกล่าวถึงสิ่งที่เป็นความคาดหวังสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	-	27	73
82	17	-	10. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงสิ่งที่เป็นระเบียบ เงื่อนไข	-	24	76

ตาราง 3-3 ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถทางภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในปัจจุบัน และความคาดหวังในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมในอนาคต

จากข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถทางภาษาอังกฤษในปัจจุบันและความคาดหวังในการใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษต่างเพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เข้ารับการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้น โดยสรุปแล้วจะเห็นว่ามีความสามารถทางทักษะต่าง ๆ ในปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง และความคาดหวังในการใช้ทักษะต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความต้องการและความสนใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาเป็นรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมนั้น มีผลการสำรวจโดยอาศัยหลักการพิจารณารูปแบบการเรียนรู้ของนูแนน ปรากฏผลสรุปเป็นค่าเฉลี่ยจากมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ดังนี้

รูปแบบการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ชอบความเป็นรูปธรรม (Concrete Style)	3.26	1.06
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ชอบการวิเคราะห์ (Analytical Style)	2.94	0.98
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ชอบการสื่อสาร (Communicative Style)	3.38	1.98
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ชอบการให้ผู้อื่นชี้แนะ (Authority-Oriented Style)	3.30	1.07
ตาราง 3-4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้		

เห็นได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมชอบรูปแบบการเรียนรู้แบบการสื่อสาร (Communicative Style) มากที่สุด ซึ่งเป็นการเรียนที่ชอบให้มีกิจกรรมที่ต้องอาศัยการสื่อสาร กล่าวคือชอบการเรียนรู้ด้วยการได้ดู ได้ฟังผู้เป็นเจ้าของภาษาพูด ได้มีโอกาสสนทนากับเพื่อนผู้ร่วมเรียนเป็นภาษาอังกฤษ ได้มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษเมื่อออกไปตามสถานที่ปฏิบัติงานหรือสถานที่ประกอบการต่าง ๆ หากจะต้องมีการเรียนคำศัพท์ใหม่ ๆ จะต้องเริ่มจากการได้ฟัง จากการผูกคำศัพท์ดังกล่าวลงไปบนบทสนทนาเป็นต้น และสำหรับรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมชอบรองลงมาจากรูปแบบแรกจะเป็นการเรียนรู้ที่ชอบให้ผู้สอนได้อธิบายทุกสิ่งทุกอย่างให้ชัดเจน ชอบมีตำราหรือเอกสารเป็นของตนเอง ชอบจดบันทึกสิ่งต่าง ๆ ที่ได้เรียนลงไปให้ชัดเจน ชอบเรียนไวยากรณ์ ชอบเรียนจากการได้อ่านสิ่งต่าง ๆ หากจะต้องมี

การเรียนรู้คำศัพท์ใหม่ ๆ มักจะชอบให้ผู้สอนได้เขียนหรือเตรียมไว้ให้สำหรับได้อ่าน ได้ดู เพื่อที่จะศึกษา และสำหรับรูปแบบการเรียนรู้ที่ชอบเป็นอันดับสามซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยของรูปแบบการเรียนรู้สองรูปแบบที่กล่าวมาข้างต้น และเป็นรูปแบบที่ผู้ศึกษาต้องนำมาพิจารณาเมื่อต้องเลือกและปรับปรุงกรอบกิจกรรมให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมชอบการเรียนรู้ที่มีการเล่นเกม ชอบดูรูปภาพ ชอบการใช้แถบเสียง ชอบฝึกสนทนากับเพื่อน ๆ เป็นกลุ่มหรือเป็นคู่

ดังนั้นในการคัดเลือกและปรับปรุงกรอบกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมได้ใช้เพื่อการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทางภาษาของตนเองนั้น จึงควรที่จะมีกิจกรรมตามรูปแบบการเรียนรู้เหล่านั้นผสมผสานกันไปเพื่อเป็นการสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยส่วนรวมทุกรูปแบบ ซึ่งผลการคัดเลือกและปรับปรุงกรอบกิจกรรมการฝึกอบรมตามที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการ และเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ทำให้ได้รูปแบบกิจกรรมเพื่อการฝึกอบรมจำแนกตามหัวข้อ โดยกำหนดเวลาเพื่อการฝึกฝนตามรูปแบบกิจกรรมแต่ละหัวข้อไว้ที่ 360 นาที ดังนี้

หัวข้อ	รูปแบบกิจกรรมเพื่อการฝึกอบรม
1. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเริ่มต้นทักทาย การต่อเรื่อง และการจบบทสนทนา	- Finding out the location where each meeting and greeting conversation takes place from the dialogues heard - Identifying expressions heard from the meeting and greeting dialogues - Identifying appropriate meeting and greeting expressions for appropriate occasions - talking about the company according to tasks assigned
2. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการโทรศัพท์เรียกหา ฝาก และ รับข้อความ	- Finding out the purpose of each telephone conversation - Identifying expressions heard from the telephone dialogues - Conducting telephone dialogues with appropriate expressions for appropriate purposes

หัวข้อ	รูปแบบกิจกรรมเพื่อการฝึกอบรม
3. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการกำหนดนัดหมาย	- Finding out information regarding meeting time from each conversation - Matching dates with appointments as scheduled - Conducting dialogues regarding appointments as scheduled - Making scheduled appointments via dialogues - Conducting dialogues regarding scheduled appointments with expressions provided
4. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการรายงานความก้าวหน้าของภาระงานที่รับผิดชอบ	- Completing phrases with technical terms regarding the presentation of sales reports - Matching particular situations with appropriate terms - Correct data according to the presentations heard - Creating short dialogues with the information provided
5. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอการบริการที่มีอยู่ในหน่วยงาน	- Filling in blanks with expressions heard from the conversation. - Creating short dialogues asking for the details of products or services - Giving responses to the radio program - Creating dialogues regarding product/service offer/presentation
6. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดถึงเหตุและผลของการตัดสินใจ	- Numbering the events in correct order according to cause and effect - Identifying and filling in blanks with appropriate expressions regarding the decisions - Conducting short cause/effect dialogues - Conducting dialogues containing objectives, decisions and results

หัวข้อ	รูปแบบกิจกรรมเพื่อการฝึกอบรบ
7. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงปัญหาและการจัดการ การแสดง ความเสียใจและการขอโทษ	- Identifying appropriate occasions according to complaint dealing - Identifying appropriate expressions in appropriate situations regarding complaint dealing - Complete complaint dialogue with appropriate expressions - Conducting complaint dialogues (making/dealing) according to conditions and with expressions acquired
8. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อตรวจสอบและรายงานความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายและที่ได้รับมอบหมาย	- Checking progress and filling in blanks with expressions regarding jobs executed from the presentation heard - Practicing job execution dialogues with partners (controlled practice) - Creating dialogues according to the tasks assigned
9. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อกล่าวถึงสิ่งที่เป็นความคาดหวังสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	- Checking correct response according to the future prospect presentation heard - Filling in blanks with words/expressions provided - Practicing controlled dialogues with partners - Creating dialogues containing words/expressions given
10. การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงสิ่งที่เป็นระเบียบ เงื่อนไข	- Listening to dialogues stating regulations/advice and give responses accordingly - Matching statements of regulations/advice with pictures - Filling in blanks with words/expressions provided - Practicing controlled dialogues with partners - Creating dialogues containing words/expressions regarding regulations/advice

1.2 แบบทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

แบบทดสอบเพื่อสำรวจความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Proficiency Test) และเป็นแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม เป็นแบบทดสอบที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการคัดเลือกข้อสอบที่ใช้ทดสอบความสามารถทางภาษาของ Oxford University Press มาใช้ โดยพิจารณาความสอดคล้องกับหัวข้อและเนื้อหาที่เป็นความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 50 ข้อ หลังจากนั้นได้นำแบบทดสอบดังกล่าวไปให้ ดร. พยอมศรี ไรซ์ ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษ และมีตำแหน่งเป็นศึกษานิเทศก์เขต 8 ของกระทรวงศึกษาธิการ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมก่อนนำมาใช้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การดำเนินการทดลองและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการนำกรอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการสื่อสารที่ได้รับการคัดเลือกและปรับปรุงไปให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยเน้นการศึกษา 1) ความมีประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมที่ได้รับการคัดเลือกและปรับปรุงเพื่อการฝึกอบรมครั้งนี้ และ 2) การเพิ่มขึ้นของผลสัมฤทธิ์ทางการใช้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

ศึกษาความมีประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรม

1. ปฏิบัติการฝึกอบรมด้วยกรอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการสื่อสารที่ได้รับการคัดเลือกและปรับปรุงไปให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาตามหน้าที่และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามลำดับ ดังที่ได้กำหนดไว้ เป็นการทดลองที่กำหนดระยะเวลาขั้นต่ำสำหรับการทดลองไว้ที่ 360 นาทีแก่หัวข้อในการฝึกอบรมแต่ละหัวข้อของจำนวนทั้งหมด 10 หัวข้อ

2. ประเมินลักษณะสำคัญที่บ่งชี้ประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการสื่อสารที่ผู้ศึกษาได้คัดเลือกและปรับปรุงก่อนนำไปใช้กับผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสาร โดยให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมตอบแบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า 5 ระดับ ประเมินหลังการฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อเสร็จสิ้นลง ใช้ค่าเฉลี่ยและเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยที่ปรับมาจากหลักการกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2535: 100) ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	กิจกรรมมีประสิทธิภาพมากที่สุด
3.51 – 4.50	กิจกรรมมีประสิทธิภาพมาก
2.51 – 3.50	กิจกรรมมีประสิทธิภาพปานกลาง
1.50 – 2.50	กิจกรรมมีประสิทธิภาพน้อย
1.00 – 1.50	กิจกรรมมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

3. สรุปผลการตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผลการตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการนำไปสู่การประเมินประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสารที่นำมาใช้ในการศึกษาทดลองครั้งนี้ โดยทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ความมีประสิทธิภาพของกิจกรรมที่กำหนดไว้ขั้นต่ำคือ 2.5 ซึ่งเป็นเกณฑ์แสดงความมีประสิทธิภาพดังกล่าวในระดับ ปานกลาง ตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยที่ปรับมาจากหลักการกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด (2535: 100) ทั้งนี้เพื่อให้กิจกรรมเหล่านั้นเป็นกิจกรรมที่เอื้อให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และปรับปรุงความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร สอดคล้องกับความต้องการ ความสามารถทางภาษาดังได้ระบุไว้เป็นข้อมูลเบื้องต้นก่อนการทดลองใช้กรอบกิจกรรมดังกล่าวเหล่านั้น

ศึกษาการเพิ่มขึ้นของผลสัมฤทธิ์ทางการใช้ภาษา

การศึกษาเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการใช้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. กำหนดความรู้ของผู้เข้าฝึกอบรมก่อนเข้ารับการทดลอง โดยใช้ผลคะแนนที่ได้จากการสำรวจความรู้เบื้องต้นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำการกำหนดความยากง่ายของเนื้อหา และการกำหนดความเหมาะสมของกรอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และปรับปรุงทักษะทางภาษาให้

สอดคล้องกับความรู้เบื้องต้นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำรวจได้ ผลคะแนนที่แสดงความรู้ของผู้เข้าร่วมฝึกอบรมดังกล่าวได้รับการนำไปเปรียบเทียบกับผลการทดสอบหลังการทดลองใช้กรอบกิจกรรมดังกล่าว

2. ทำความเข้าใจกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องการฝึกอบรมด้วยการใช้กรอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และปรับปรุงทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสาร

3. ทำการทดลองใช้กรอบกิจกรรมที่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงขึ้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการศึกษาครั้งนี้

4. หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำแบบทดสอบเพื่อวัดความสามารถในการใช้ภาษาหลังการใช้กรอบกิจกรรมดังกล่าวเพื่อการฝึกอบรม ทำการตรวจสอบผลและกำหนดคะแนนที่ได้ โดยกำหนดให้คำตอบที่ถูกต้องมีค่าเป็น 1 คะแนน และคำตอบที่ผิดหรือไม่มีคำตอบมีค่าเป็น 0 คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดความมีประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรม

ข้อมูลที่แสดงว่ามีประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมเพื่อการสื่อสารที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และปรับปรุงทักษะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้ฝึกอบรมเมื่อได้รับการฝึกอบรมแล้วนั้นได้รับการประมวลผลเพื่อกำหนดความมีประสิทธิภาพ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยที่ปรับปรุงมาจากหลักการกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยของ บุญชม ศรีสะอาด ดังกล่าวข้างต้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่เพิ่มขึ้น

เป็นการตรวจสอบว่า การฝึกอบรมด้วยกรอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่คัดเลือกและปรับปรุงก่อนนำมาใช้กับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมนั้น สามารถทำให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถดังกล่าวเพิ่มขึ้นอย่างน่าเชื่อถือได้หรือไม่ เมื่อต้องการความมั่นใจ 99 เปอร์เซ็นต์ การวิเคราะห์ความแตกต่างได้กระทำโดยการทดสอบค่าที (t-test)



บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักสองประการอันได้แก่ 1) พัฒนารอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการสื่อสาร สำหรับการปรับปรุงทักษะภาษาอังกฤษ ตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม ที่สำรวจได้ด้วยรูปแบบต่าง ๆ ของกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษก่อนและหลังจากการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานสายปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย จำนวน 30 คน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ดำเนินการได้คัดเลือก และพัฒนาปรับปรุงกรอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษจากเอกสารและตำราที่ผลิตจำหน่ายเชิงพาณิชย์ให้กับผู้ที่ต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษตามหน้าที่เพื่อการสื่อสาร บรรจุไว้เป็นหมวดหมู่ทั้งหมด 10 หมวดหมู่ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการ รูปแบบการเรียนรู้ และระดับความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลังจากนำกรอบกิจกรรมดังกล่าวเหล่านั้นไปใช้ในการฝึกอบรมแล้วพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่สำคัญที่บ่งชี้ความมีประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมอยู่ในระดับ ดี ถึง ดีมาก นอกจากนี้ ผลของการเรียนรู้และปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น ดังข้อมูลแสดงลักษณะที่สำคัญของประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมดังกล่าว ดังนี้

อักษรย่อ และสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง

อักษรย่อ และสัญลักษณ์	ความหมาย
$\bar{x}$	ค่าเฉลี่ยของการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะที่สำคัญอันบ่งชี้ประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมที่ช่วยปรับปรุงทักษะการฟังและทักษะการพูดภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม
$\bar{x}_p$	ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอยู่ก่อนเข้าร่วมฝึกอบรมด้วยกรอบกิจกรรมที่ช่วยปรับปรุงทักษะการฟังและทักษะการพูด

อักษรย่อ และ สัญลักษณ์	ความหมาย
	ภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม
$\bar{X}_a$	ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอยู่หลังเข้าร่วมฝึกอบรมด้วยกรอบกิจกรรมที่ช่วยปรับปรุงทักษะภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม
d	ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้นหลังเข้าร่วมฝึกอบรมด้วยกรอบกิจกรรมที่ช่วยปรับปรุงทักษะภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้รับการฝึกอบรม
S.D.	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t-test	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
n	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

ผลการคัดเลือกและการปรับปรุงพัฒนากรอบกิจกรรม

ผลจากการคัดเลือกและการปรับปรุงพัฒนากรอบกิจกรรมเพื่อสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ทำให้ได้กรอบกิจกรรมจำนวน 10 หัวข้อ (Topic) โดยแต่ละหัวข้อนั้นมีกิจกรรมการเรียนรู้ที่กำหนดขึ้นตามลักษณะที่บ่งถึงองค์ประกอบของกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงาน 5 ประการอันได้แก่ 1) มีเป้าหมายในการเรียนรู้และการใช้ภาษาเพื่อการเรียนรู้ 2) มีตัวบ่อนหรือข้อมูลที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้เพื่อการเรียนรู้ 3) มีกิจกรรมหรือลำดับขั้นตอนที่กำหนดเป็นแผนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ภาษา 4) มีบทบาทของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้ให้การฝึกอบรม และ 5) มีการจัดสภาพการเรียนรู้ที่เอื้อให้เกิดการใช้ภาษาเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสาร โดยกิจกรรมดังกล่าวเหล่านั้นจำแนกตามหัวได้ดังต่อไปนี้

Topic 1 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเริ่มต้นทักทาย การต่อเนื่อง และการจบบทสนทนา

Objective	Language Focus	Language Learning Tasks	Communicative Tasks
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเริ่มต้นทักทาย การต่อเนื่อง และการจบบทสนทนา	Present simple Question and answer Key Expressions - Pleased to meet you. - Have you been waiting long? - Do you work here in ...? - Well, why don't we get going? - Would you excuse me? - Is this your first trip to ...? - It was nice talking with you.	Language Learning Tasks 1. Finding out information from dialogues T: Asking Ss to match pictures with dialogues regarding a cocktail party, in a plane and in a hotel lobby they hear S: Listening to the dialogues and match them with pictures 2. Recognizing expressions from the dialogues concerned T: Asking Ss to listen to the dialogues existing in those three places above again and tick out the expressions they hear on the list provided S: Listening to the dialogues and tick out the expressions they hear on the list 3. Matching expressions above with appropriate situations of starting, continuing and ending conversation T: Asking the Ss to match the expressions above with the situations of starting, continuing and ending conversation S: Matching the expressions above with the situations of starting, continuing and ending conversation	Communicative Tasks 1. Reading descriptions and making their own job descriptions with the application of expressions provided T: Asking Ss to study the office job descriptions and use the expressions provided in making their own job descriptions S: Studying the descriptions and expressions provided and preparing the presentation of job descriptions 2. Working with partners with the imagination of meeting each other for the first time at a university party. Use one's own name and department T: Asking Ss to prepare the presentation of conversation containing greeting, continuing and ending conversation concerned S: work in groups and prepare the dialogues concerned

Topic 2 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการโทรศัพท์เรียกหา ฝาก และ รับข้อความ

Objective	Language Focus	Language Learning Tasks	Communicative Tasks
ผู้เข้ารับการศึกษา ฝึกอบรมสามารถใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการโทรศัพท์ เรียกหา ฝาก และ รับข้อความ	Telephone language: Could I...? Ask / tell Key Expressions - She's on another line - I'm sorry, he/she's away from his/her desk right now. - May I have your name please? - Do you know when he/ she'll be back? - Would you like to hold? - Can I take a message? - I'll call back later. - One moment, please. - Could you ask her to call me?	1. Finding out information from dialogues T: Asking Ss to match purposes of calling back, leaving a message and speaking to with telephone dialogues concerned S: Listening to the dialogues and match them with purposes stated 2 Recognizing expressions from the dialogues concerned T: Asking Ss to listen to the dialogues according to the purposes above again and tick out the expressions they hear on the list provided S: Listening to the dialogues and tick out the expressions they hear on the list 3. Practicing telephone dialogues in group of three T: Asking Ss to listen to the telephone dialogues with the purposes of speaking to and leaving a message S: Listening to the dialogues and practice in group of three accordingly 4. Correcting mistakes in the dialogues and comparing it to the others T: Asking Ss to read messages containing mistakes before listening to the telephone dialogues and urge them to find out as well as correct the mistakes S: Reading the messages before listening to the telephone dialogues and find out as well as correct the mistakes	1. Taking notes and handling the in-coming telephone dialogues for the colleagues with the application of expressions provided T: Asking Ss to study the role regarding receiving a phone call and taking a message from another person S: Acting accordingly 2. Taking turn handling the in-house telephone conversation informing the caller of where the colleagues are and when as well as how to contact them. Use one's own name and department T: Asking Ss to create conversation regarding the in-house telephone conversation informing the caller of where the colleagues are and when as well as how to contact them. Use one's own name and department A: Acting accordingly

Topic 3 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อกำหนดนัดหมาย

Objective ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมสามารถ ใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อกำหนด นัดหมาย	Language Focus Present continuous for Future arrangements Key Expressions - I was wondering if we could ... - Are you busy ...? - I'm sorry, but I'm meeting someone ... how about ...? - I'm afraid I'm going somewhere in the afternoon. - What about ...? - I'm doing something in the morning, but I'm free all afternoon.	Language Learning Tasks 1. Finding out information from dialogues T: Asking the Ss to listen to the dialogue and find out time they agree to meet or make an appointment. S: Listen to the dialogue and find out the time they agree to meet or to make an appointment. 2. Recognizing expressions of time and dates in schedules from the calendar (tomorrow, this weekend, today, next Monday, this Thursday, a week from next Monday, next weekend, the day after tomorrow, next Thursday, etc.). T: Asking the student to look at the calendar and show them how to match the above expressions with dates existing S: Listen and learn how to make use of those expressions with appropriate dates and days. T: Asking them to pair up and taking turn asking and answering questions by making use of those expressions in matching with appropriate dates and days containing things needed to be done. S: Taking turn asking and answering the questions as follows: – What's she doing today (on Tuesday 15, etc.)? She's ... (Complete the information with the existing activities provided.). And what is she doing on ...?	Communicative Tasks 1 Working with a partner. Students A and B work in different departments of the university. Student B wants to fix a time to meet to discuss something. (Choose the topic before starting.) Student B calls Student A at his /her office. T: Assigning Ss the instructions as follows:- A: Answer the phone. B: Greet A and say his/her name. A: Greet B. B: Say he/she wants to meet to discuss (topic). Suggest the day and time. A: Say he/she is busy by then. Give and indefinite excuse. Suggest alternative time and date. B: Agree. Say good bye. A: Say good bye.
---	---	--	--

		3. Making dialogues of appointment with topics provided T: Asking the Ss to listen and practice over model conversation of appointment S: Practicing the model conversation of appointment accordingly T: Asking them to practice the dialogue again with their own names, different indefinite excuse, days and times (e.g.: copy for new catalog of the department, printing costs of the catalogue, design of the catalogue, photos of the catalogue, etc.)	
--	--	--	--

Topic 4 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการรายงานความก้าวหน้าของภาระงานที่รับผิดชอบ

Objective ผู้เข้ารับการอบรม สามารถใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อ การรายงาน ความก้าวหน้า ของภาระงานที่ รับผิดชอบ	Language Focus Past simple Key Expressions	Language Learning Tasks	Communicative Tasks
	- Thank you for coming, everyone. - I'd like to talk to you today about ... - First of all, I'd like to ... - As you can see, ... - If you look at the figures for 1995, you can see that ... - Finally in 2006, ... - To rise sharply (to go up a lot in a short time) - To rise slightly (to go up a little) - To fall sharply (to go down a lot in a short time) - To fall slightly (to go down a little) - To remain constant (to stay the same)	1. Finding out information from dialogues T: Giving the Ss those meaning of expressions below:- - To rise sharply (to go up a lot in a short time) - To rise slightly (to go up a little) - To fall sharply (to go down a lot in a short time) - To fall slightly (to go down a little) - To remain constant (to stay the same) S: Listening and taking note accordingly. T: Asking the Ss to listen to the dialogue and match the graphs with departments	1. Working with a partner. Take turns making sentences using the information in the department. T: Asking Each student to use his/her department and prepare to tell the group about the department's work during the past 5 years with the application of expressions concerned S: Acting accordingly

	- As you know... - First of all, I'd like to show you ... - Now, let's take a look at... - If you look at the figures for... - I'd like to talk to you today about... - As you can see,...	S: Listening and Matching accordingly. 2. Describing graphs T: Asking them to pair up and taking turn asking and answering questions about the graphs as follows:- A: What was the number of our students like last year? B: It fell slightly. S: Pairing up and taking turn asking and answering questions about the graphs 3. Making report dialogues with topics provided T: Asking the Ss to listen and practice over model conversation of financial report S: Practicing the model conversation accordingly T: Asking them to practice the dialogue again with their own names, departments and financial information in different periods of (e.g.: 2000 – 2002 and 2004 – 2006, etc.) 4. Completing the chart T: Asking the Ss to listen to the presentation and complete the chart S: Listening to the presentation and complete the chart accordingly 5. Recognizing the expressions concerning the progress report T: Asking the Ss to listen to the presentation and find out the expressions used S: Listening to the presentation and find out the expressions they heard in sequences	
--	---	--	--

Topic 5 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอการบริการที่มีอยู่ในหน่วยงาน

Objective ผู้เข้ารับการอบรม สามารถใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อ การนำเสนอการ บริการที่มีอยู่ใน หน่วยงาน	Language Focus	Language Learning Tasks	Communicative Tasks
	What ... for? What ... made of? How ... is it?, etc. Key Expressions - I'd like to tell you about the - It's designed for ... - What's the name of ... - It's called ... - We provide a variety of ... - We provide a range of - We offer you ... - We think ... is very important.	1. Finding out information from dialogues/ presentations T: Asking the Ss to listen to the dialogue and fill up the information gaps S: Listening to the dialogue and fill up the gap accordingly 2. Making short presentation about the products starting the presentation with some expressions concerned T: Asking the Ss to prepare the presentation with expression acquired from 1. above S: Preparing the presentation with the application of expressions acquired (e.g. I'd like to tell you about the ..., It's designed for ...) 3. Working in groups choosing products or services they have in their departments and describe them to the group T: Asking the Ss to work in groups choosing products or services they have in their departments and describe them to the group while the rest must listen and guess what those products or services are. S: Taking turn acting accordingly	1. Working with a partner taking turn talking about products or services available from the department T: Asking the Ss to work with a partner taking turn talking about products or services available from the department according to the instruction below:- A: Greet B. Thank for the appointment. B: Greet A. Offer a seat. A: Tell B about the products or services available from A's department. B: Listen and ask questions. A: Tell B to get in touch should there be any questions. Give contact details. Thank B for taking time to see you. B: Respond. Say goodbye. A: Say goodbye. S: Act accordingly.

Topic 6 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดถึงเหตุและผลของการตัดสินใจ

Objective ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมสามารถ ใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการพูดถึงเหตุ และผลของการ ตัดสินใจ	Language Focus	Language Learning Tasks	Communicative Tasks
	Because, so, as a result, etc. Key Expressions - The department modernized operations, so ... - The department modernized operations, and as a result, ... - The department modernized operations and ... - The department modernized operations, ... - Why did ...? - What was your? - So what did you ...? - And what was the result of ...?	1. Finding out information from dialogues/ presentations T: Asking the Ss to Listen to the story of Harley-Davidson and urge them to sequence the events S: Listening and acting accordingly 2. Recognizing expressions from the dialogues T: Asking Ss to listen to the story again and urge them to fill in blanks with words they hear from the story S: Acting accordingly concerned 3. Matching causes to effects T: Showing Ss samples of causes and effects concerned before asking them to connect statements of causes and effects appropriately S: Studying the examples and working with friends to connect each particular cause to appropriate effect as provided 4. Cause & Effect dialogue T: Showing Ss the information and asking them to listen to the sample of conversation with the application of causes and effects concerned S: Studying the information and listening to the sample of the conversation T: Giving them the information containing causes and effects and asking them to work with partners in order to come up with their own dialogues containing causes and effects provided	1. Work with a partner. Take turns talking about the department's decisions and give reasons with the application of expressions provided. T: Asking them to work with partners of the same department and come up with the dialogue concerning their department's decisions (showing causes and effects) S: Acting accordingly and presenting the dialogues to their friends

- Topic 7 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงปัญหาและการจัดการ การแสดงความเสียใจและการขอโทษ

Objective	Language Focus	Language Learning Tasks	Communicative Tasks
ผู้เข้ารับบริการ ฝึกอบรมสามารถ ใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อชี้แจงปัญหา และการจัดการ การแสดงความ เสียใจและการขอ โทษ	There's a problem with ... I'm sorry about ... We'll take care of it right away. Key Expressions - I'm afraid I have a complaint about ... - I understand there's a problem with ... - What seems to be the problem? - I'm sorry about ... - We'll take care of it ... - Unfortunately, ... - I'm sorry about the inconvenience. - And what was the result of ...?	Language Learning Tasks 1. Finding out information from complaints/ problems T: Asking the Ss to listen to the dialogues regarding the customer complaints dealing and ask them to check the correct problems S: Listening carefully and acting accordingly 2 Recognizing expressions from the complaints/ problems concerned T: Asking Ss to listen to those dialogues again and finding out to what dialogues are they belonged S: Listening and acting accordingly 3. Practicing the dialogues concerned T: Asking the Ss to practice the model dialogues provided before asking them to come up with their own dialogues but with the application of problems and details as well as solutions provided S: Acting accordingly	Communicative Tasks 1. Taking notes from and handling the complaints/ problems regarding the department's services and give reasons/proper responses with the application of expressions provided. T: Asking them to work with partners of the same department and come up with the dialogue concerning their department's decisions over how to deal with problems and complaints they encounter S: Acting accordingly and presenting the dialogues to their friends

Topic 8 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อตรวจสอบและรายงานความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายและที่ได้รับมอบหมาย

Objective ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมสามารถ ใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อตรวจสอบ และรายงาน ความก้าวหน้า ของงานที่ มอบหมายและที่ ได้รับมอบหมาย	Language Focus Have you ...? I'm Going to ... Key Expressions - Have you ...? - Yes, I ... it yesterday. - I ... finished it yet. I'm ... it now. - No, not yet. I'm ... do it tomorrow.	Language Learning Tasks 1. Checking out information about working progress as assigned T: Asking Ss to listen to the dialogue regarding working progress checking and finding out things that have been done S: Listening and acting accordingly 2. Recognizing checking progress expressions from the dialogues concerned T: Listening the dialogue again and filling in blanks with expressions they hear 3. Practicing the dialogues concerned T: Asking the Ss to practice the model dialogues provided before asking them to come up with their own dialogues but with the application of expressions dealing with checking progress provided S: Acting accordingly	Communicative Tasks 1. Taking notes from the checking progress dialogues regarding the department's assignment and give reasons/proper responses with the application of expressions provided. T: Asking them to work with partners of the same department and come up with the dialogue concerning their department's assignment progress checking with the application of expressions concerned S: Acting accordingly and presenting the dialogues to their friends
--	---	---	---

Topic 9 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อกล่าวถึงสิ่งที่เป็นความคาดหวังสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

Objective ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมสามารถ ใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อกล่าวถึงสิ่ง ที่เป็นความ คาดหวังสิ่งที่จะ เกิดขึ้นในอนาคต	Language Focus	Language Learning Tasks	Communicative Tasks
	Future tense Key Expressions - Degrees of certainty: probably, definitely, might, etc. - Will ...? - When will ...? - It will ...in ... - How much will ...? - The ... will ... - It will be available - It will certainly/probably/definitely ... - It might ... - We think it will ... - I'm sure that ... - It's likely that ... - I am certain that ...	1. Checking out information about degree of certainty as assigned T: Asking the Ss to listen to the dialogue regarding a new line of products and tick out if the statements are true or false according to the products' future prospects S: Listening and acting accordingly 2. Applying certainty expressions from the dialogues concerned in creating questions and responses T: Providing samples of questions and responses with the application of certainty expressions S: Studying the application techniques and creating their own questions and responses from the context provided	1. Working with partners in talking about the department's future prospects with the application of expressions regarding the future prospects. T: Asking them to work with partners of the same department and come up with the dialogue concerning their department's future prospects with the application of expressions concerned S: Acting accordingly and presenting the dialogues to their friends

Topic 10 การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงสิ่งที่เป็นระเบียบ เงื่อนไข

Objective ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมสามารถ ใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อชี้แจงสิ่งที่เป็น ระเบียบ เงื่อนไข	Language Focus Have to, Don't have to, Can, Can't Key Expressions - Do you have to ...? - Yes, you do./ No, you don't. - Can you ...? - Yes, you can./ No, you can't.	Language Learning Tasks 1. Checking out information about jobs and regulations T: Asking the Ss to listen to the dialogue regarding jobs regulations and advices and finding out mistakes then correcting them S: Acting accordingly on the tasks assigned 2. Making sentences about job regulations and advices with the keys expressions provided T: Asking them to study samples of the sentences of job regulations and advices with the application of expressions concerned S: Studying the samples and taking turns making sentences from the information given 3. Matching expressions concerned with appropriate pictures T: Providing them photos and expressions concerned S: Matching each photo to a particular expressions regarding advices and regulations - Creating advices T: Asking Ss to work with partners taking turn giving advices from the expressions given S: using the ideas previously learned in creating the advices	Communicative Tasks 1. Working with partners from the same department creating list of the department's regulations and advices with the application of expressions provided T: Asking them to work with partners who are in the same department and come up with list of regulations and advices of their department S: Acting accordingly and coming up with their departments' regulations and advices
--	--	---	--

ผลการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อลักษณะที่สำคัญอันบ่งชี้ประสิทธิภาพของ
กรอบกิจกรรมที่ปรากฏตามหัวข้อการฝึกอบรม

กรอบกิจกรรมที่คัดเลือกและพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้นได้รับการประเมิน
ว่า มีประสิทธิภาพโดยพิจารณาจากองค์ประกอบของกิจกรรมที่เป็นงานดังกล่าวข้างต้น ดังแสดงใน
ตารางที่ 4-5

ประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมการฝึกอบรม	ความคิดเห็นที่มีต่อระดับ ประสิทธิภาพของ กรอบกิจกรรม		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. กิจกรรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเริ่มต้น ทักทาย การต่อเนื่อง และการจบบทสนทนา	4.04	0.801	มาก
2. กิจกรรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการโทรศัพท์ เรียกหา ฝ่าย และ รับข้อความ	4.36	0.677	มาก
3. กิจกรรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการกำหนด นัดหมาย	4.20	0.631	มาก
4. กิจกรรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการรายงาน ความก้าวหน้าของภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.29	0.583	มาก
5. กิจกรรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อ การนำเสนอการบริการที่มีอยู่ในหน่วยงานของท่าน	4.61	0.547	มาก
6. กิจกรรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดถึงเหตุ และผลของการตัดสินใจของท่าน	4.36	0.583	มาก
7. กิจกรรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงปัญหาและ การจัดการ การแสดงความเสียใจและการขอโทษ	4.42	0.601	มาก
8. กิจกรรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อตรวจสอบและ รายงานความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายและที่ได้รับมอบหมาย	4.51	0.616	มาก
9. กิจกรรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อกล่าวถึงสิ่งที่เป็น ความคาดหวังสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	4.43	0.676	มาก
10. กิจกรรมฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงสิ่งที่เป็น ระเบียบ เงื่อนไข	4.60	0.569	มาก

หมายเหตุ (1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด)

ตาราง 4-5 ผลการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อลักษณะที่สำคัญอันบังชี้

ประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมที่ปรากฏตามหัวข้อการฝึกอบรม

จากตารางที่ 4-5 ข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยการใช้กิจกรรมที่ได้รับการคัดเลือกและพัฒนาขึ้นมานี้จำนวน 30 คน พบว่าค่าเฉลี่ยที่ได้อยู่ในระดับต่ำที่สุด 4.04 (S.D. = 0.801) และสูงสุด 4.61 (S.D. = 0.547) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของกิจกรรมที่ได้รับการคัดเลือกและพัฒนาขึ้นเพื่อการฝึกอบรมครั้งนี้ทั้งหมดอยู่ในระดับ มาก ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผลการประเมินของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อองค์ประกอบที่สำคัญที่บังชี้ถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมทั้ง 10 หัวข้อ (Topics) ตามหลักกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงาน 5 ประการนั้นสรุปได้ว่า

1. เป้าหมายในการเรียนรู้และการใช้ภาษาเพื่อการเรียนรู้ เป็นเป้าหมายที่มีจุดประสงค์ชัดเจนต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างมาก มีการกำหนดผลที่ต้องการให้เกิดกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังจากปฏิบัติกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมายชัดเจน
2. ตัวป้อนหรือข้อมูลที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้เพื่อการเรียนรู้ เป็นตัวป้อนหรือข้อมูลที่เน้นให้มีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษาตามหัวข้อที่เกี่ยวข้อง เน้นการใช้สำนวนที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมของการใช้ภาษาที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องประสบให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมเป็นอย่างมาก สามารถเชื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และนำไปใช้ในการสื่อสารตามหัวข้อ (Topics) ที่กำหนดในการปฏิบัติกิจกรรมได้เป็นอย่างดี ขั้นตอนและลำดับของการนำเสนอตัวป้อนหรือข้อมูลที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่สร้างความสับสน ส่งผลทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี เชื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีการทำกิจกรรมกลุ่มและผลิตงานของกลุ่มออกมาได้เป็นอย่างดี สามารถเป็นแนวทางที่เชื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ประเมินตนเองถึงความสามารถทางภาษาที่พัฒนาขึ้นได้เป็นอย่างดี เมื่อได้ใช้ตัวป้อนหรือข้อมูลดังกล่าวเพื่อดำเนินกิจกรรมสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกระตือรือร้น และมีความชื่นชอบต่อการปฏิบัติกิจกรรมได้เป็นอย่างดี
3. กิจกรรมหรือลำดับขั้นตอนที่กำหนดเป็นแผนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ภาษา เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกได้ใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้อื่น จนเกิดทักษะที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี เป็นกิจกรรมที่เชื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่า 1 ทักษะ เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำรวจได้เป็นอย่างมาก

4. บทบาทผู้เข้ารับการฝึกอบรม และผู้ให้การฝึกอบรม เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนมีโอกาสในการแสดงออกถึงความคิดเห็นของตนเป็นอย่างมาก กำหนดเป็นบทบาทหัวใจ ทำทนาย และเอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ตนมีอยู่ เพื่อประกอบกิจกรรมอย่างมาก บทบาทของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่กำหนดอยู่ในกิจกรรมที่คัดเลือกและพัฒนาปรับปรุงขึ้นในการศึกษาค้นคว้าสามารถกระตุ้นและให้โอกาสผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ความพยายามและมีกำลังใจในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้ เพื่อการทบทวน หรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้นมาทั้งด้วยตัวเองหรือจากการช่วยเหลือจากเพื่อนที่ร่วมอยู่ในกลุ่มเดียวกันเป็นอย่างมาก

5. การจัดสภาพการเรียนรู้ที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษา เป็นการ จัดที่เอื้อต่อการทำกิจกรรมเดียว หรือ ร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการสื่อความหมายซึ่งกันและกันให้มากที่สุด เอื้อให้มีการฝึกฝนเพื่อให้เกิดทักษะทางการสื่อความหมายตามหน้าที่ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องอย่างมาก เป็นการ จัดชั้นฝึกอบรมที่เอื้อต่อการใช้ และพัฒนาความสามารถทางภาษาเพื่อการสื่อความหมายตามหน้าที่

และจากที่การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในประการที่สองว่า ต้องการ ศึกษาความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้นหลังจากเรียนด้วยกิจกรรมที่ได้รับการคัดเลือก พัฒนา และปรับปรุงเพื่อการศึกษาค้นคว้านี้ ผลการทำแบบทดสอบเพื่อวัดความสามารถทางภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้นปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ผลของการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ลำดับ ผู้ฝึกอบรม	ผลการสอบก่อน ฝึกอบรม (คะแนนเต็ม 50)	ผลการสอบหลัง ฝึกอบรม (คะแนนเต็ม 50)	ความแตกต่าง	ความแตกต่าง ²
1	31	33	2	4
2	24	34	10	100
3	28	37	9	81
4	41	46	5	25
5	36	38	2	4

ลำดับ ผู้ฝึกอบรม	ผลการสอบก่อน ฝึกอบรม (คะแนนเต็ม 50)	ผลการสอบหลัง ฝึกอบรม (คะแนนเต็ม 50)	ความแตกต่าง	ความแตกต่าง ²
6	35	38	3	9
7	34	40	6	36
8	25	26	1	1
9	29	30	1	1
10	15	33	18	324
11	28	34	6	36
12	20	23	3	9
13	37	43	6	36
14	32	42	10	100
15	22	31	8	64
16	45	47	2	4
17	34	45	11	121
18	24	32	8	64
19	24	29	5	25
20	42	45	3	9
21	30	32	2	4
22	28	28	0	0
23	24	27	3	9
24	39	47	8	64
25	44	45	1	1
26	19	37	18	324
27	38	42	4	16
28	26	32	6	36
29	37	46	9	81
30	22	31	9	81
ผลรวม	= 913	1,093	179	1,669
$\bar{X}$, SD	$\bar{X}_p = 30.43$ S.D. = 7.864	$\bar{X}_a = 36.43$ S.D. = 7.070	$\bar{X}_d = 5.90$ S.D. = 4.641	$\bar{X}_{d^2} = 55.63$ S.D. = 81.112
t-test = 0.288 (p<0.05)				

ตาราง 4-6 ผลของการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยกิจกรรมที่ได้รับการคัดเลือก พัฒนาและปรับปรุง จำนวน 10 หัวข้อ

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมทั้ง 10 หัวข้อดังกล่าว ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยก่อนเข้ารับการฝึกอบรม 30.43 (S.D. = 7.864) และหลังการฝึกอบรม 36.33 (S.D. = 7.184) โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างที่ 5.90 (S.D. = 4.641) ซึ่งเป็นความแตกต่างที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาจากคะแนนที่ได้จากการทดสอบค่า t ซึ่งมีค่าเพียง 0.288 ($p < 0.05$)



บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุป

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการปรับปรุงและพัฒนาความรู้ รวมถึงทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ซึ่งเป็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการใช้ภาษาตามหน้าที่ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบการเรียนรู้ของตนเองด้วยการปฏิบัติตามกรอบกิจกรรมที่เป็นการมุ่งปฏิบัติงาน (Task-Based Activities) โดยนำเอากิจกรรมต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในตำราเชิงพานิชมาเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงกรอบกิจกรรมดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นพนักงานสายปฏิบัติการในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย จำนวน 30 คน กำหนดเวลาที่ใช้ในการทดลองไว้ที่ 40 ชั่วโมง โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อย 4 ชั่วโมง ในช่วงต้นเดือนกันยายน ถึง เดือนปลายตุลาคม พุทธศักราช 2549

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยประกอบด้วยกลุ่มเครื่องมือต่าง กล่าวคือ

1. กลุ่มเครื่องมือที่นำไปสู่การคัดเลือกและพัฒนากรอบกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.1 แบบสำรวจ

แบบสำรวจความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสาร แบบสำรวจความต้องการดังกล่าวเป็นแบบสำรวจที่สร้างขึ้นเพื่อสำรวจผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นงานเพื่อการเรียนรู้และการปรับปรุงทักษะทางภาษาเพื่อการสื่อสาร เป็นแบบสำรวจที่ปรับมาจากแบบสอบถามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นโดยนูแนน (Nunan, 1989) โดยหัวข้อที่กำหนดในแบบสำรวจความต้องการและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.2 แบบทดสอบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

แบบทดสอบเพื่อสำรวจความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Proficiency Test) และเป็นแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม เป็นแบบทดสอบที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการคัดเลือกข้อสอบที่ใช้ทดสอบความสามารถทางภาษาของ Oxford University Press มาใช้ โดย

พิจารณาความสอดคล้องกับหัวข้อและเนื้อหาที่เป็นความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 50 ข้อ หลังจากนั้นได้นำแบบทดสอบดังกล่าวไปให้ ดร. พยอมนศรี ไรซ์ ผู้เชี่ยวชาญทางภาษาอังกฤษ ซึ่งมีตำแหน่งเป็นศึกษานิเทศก์เขต 8 ของกระทรวงศึกษาธิการ เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมก่อนนำมาใช้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. สืบหาข้อมูลความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลที่ได้เพื่อนำมาประกอบการกำหนดเนื้อหา และ คัดเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจากเอกสารและตำราเชิงพานิช เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาเป็นส่วนประกอบในกรอบกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบมุ่งปฏิบัติงาน (Task-Based Activities)
2. ทดสอบผู้เข้ารับการอบรมก่อนก่อนการฝึกอบรมเพื่อวัดความสามารถพื้นฐานในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนที่ได้
3. นำข้อมูลความต้องการและข้อมูลแสดงความสามารถพื้นฐานในการใช้ภาษาอังกฤษดังกล่าวมาประกอบการกำหนดเนื้อหา และการคัดเลือก ปรับปรุง และพัฒนารอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานเพื่อบรรจุลงในแผนการฝึกอบรม จำนวน 10 แผน
4. ทำการฝึกอบรมด้วยแผนการฝึกอบรมที่กำหนดขึ้น ทำการประเมินลักษณะสำคัญที่แสดงความมีประสิทธิภาพของกรอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานหลังจากการฝึกอบรมใช้กิจกรรมต่าง ๆ ดังที่ปรากฏในแต่ละแผนการฝึกอบรมที่กำหนดขึ้น
5. ทำการประเมินความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อความหมายตามหน้าที่ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผลคะแนนที่ได้จากการประเมินได้รับการนำไปเปรียบความแตกต่างกับคะแนนการทดสอบที่เป็นคะแนนแสดงความสามารถมาพื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ได้รับการวัดก่อนเข้ารับการฝึกอบรมด้วยการทดสอบค่าที (t-test)
6. ผลการศึกษาวิจัย
 - 6.1 ผลการคัดเลือก ปรับปรุง พัฒนารอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้กิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจำนวน 45 กิจกรรม เป็นกิจกรรมที่ได้รับการคัดเลือกปรับปรุง พัฒนารอบรู้ไว้ในกรอบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการศึกษาครั้งนี้ โดยอาศัยแนวกำหนดที่คำนึงถึงความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สอดคล้องกับระดับความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำรวจได้ เป็นกิจกรรมที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้เพื่อการฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี

6.2 ผลการศึกษาความสามารถทางภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้น ผลจากการฝึกอบรมด้วยกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานที่คัดเลือก ปรับปรุง และพัฒนาขึ้น และบรรจุไว้ในกรอบกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อความหมายของผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามเนื้อหาที่เกี่ยวข้องเพิ่มสูงขึ้นแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

อภิปรายผล

1. การคัดเลือก ปรับปรุง พัฒนารอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงาน ในการดำเนินการดังกล่าวนี้ จำเป็นต้องมีการดำเนินการเตรียมการเพื่อกำหนด และสร้างกรอบกิจกรรมก่อนนำไปใช้ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวได้นำไปสู่การสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด การทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจึงเป็นเรื่องจำเป็นยิ่ง

ในการคัดเลือก ปรับปรุง พัฒนารอบกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้ความสนใจกับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติกับงานการสื่อสารที่แท้จริงที่ประกอบอยู่ในกรอบกิจกรรม ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องปฏิบัติเหมือนกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อความหมายในชีวิตจริงขณะปฏิบัติงาน ในทางปฏิบัติแล้ว ประการแรก จะต้องกำหนดงานที่เป็นเป้าหมาย (Target Tasks) ให้ได้ ซึ่งจะต้องอาศัยการสำรวจความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และประการที่สอง เป็นการจำแนกแยกแยะงานที่เป็นเป้าหมายดังกล่าวให้เป็นงานแบบต่าง ๆ (Task Types) ส่วนประการที่สามนั้นเป็นการนำเอางานแบบต่าง ๆ มากำหนดเป็นแนวทางเพื่อการฝึกอบรม (Training Tasks) อันเป็นงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติขณะเข้าร่วมฝึกอบรม งานที่ปฏิบัติเหล่านี้จะต้องได้รับการคัดเลือก กำหนดระดับความยากง่ายให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม พัฒนาความยากเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ จนลำดับสุดท้ายของงานจะมีลักษณะที่เหมือน หรือใกล้เคียงกับงานที่เป็นเป้าหมายที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น ดังนั้นงานการเรียนรู้ภาษาที่ปรากฏในการวิจัยนี้จึงเป็นกระบวนการการที่ผู้ให้การฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องดำเนินกิจกรรมที่เป็นงานไปตามลำดับที่กำหนดไว้เสมือนหนึ่งว่าหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ได้ปฏิบัติเหล่านี้เป็นผลที่เกิดจากการพัฒนามาจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อันทำให้มั่นใจได้ว่า งานเพื่อการฝึกอบรมเหล่านี้ล้วนมีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความต้องการใช้ภาษาเมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตัวอย่างเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการใช้ภาษาในอนาคตพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการฝึกฝนทักษะการฟังพูด มากกว่าการอ่านและการเขียน ดังนั้นในการออกแบบกรอบงานส่วนใหญ่ในการวิจัยครั้งนี้จึงเน้นบรรจุกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องฝึกฝนและพัฒนาทักษะการฟังพูด มากกว่าทักษะการอ่านและการเขียน

ผลการสำรวจรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมพบว่า มีความชอบที่จะได้ฟังผู้เป็นเจ้าของภาษาพูด ได้มีโอกาสสนทนากับเพื่อนผู้ร่วมฝึกอบรมเป็นภาษาอังกฤษ ได้มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษเมื่อปฏิบัติงาน หากต้องมีการเรียนคำศัพท์ใหม่ ๆ จะต้องเริ่มจากการฟัง จากการใช้คำศัพท์ดังกล่าวลงไปในบทสนทนา เป็นต้น และสำหรับรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมชอบจะเน้นการให้ผู้ฝึกอบรมได้อธิบายทุกสิ่งทุกอย่างให้ชัดเจน จดบันทึก เรียนไวยากรณ์ เรียนจากการได้อ่านสิ่งต่าง ๆ หากต้องมีการเรียนคำศัพท์ใหม่ ๆ มักจะชอบให้ผู้ฝึกอบรมได้เขียนหรือเตรียมไว้ให้ได้อ่าน ได้ดู เพื่อที่จะศึกษา และรูปแบบที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมชอบรองลงมาก็คือชอบการเรียนที่มีการเล่นเกมส์ รูปภาพ การใช้แถบเสียง การสนทนากับเพื่อนเป็นกลุ่ม เป็นต้น

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจดังกล่าว ทำให้เกิดการกำหนดกรอบกิจกรรมที่เป็นงานให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ต้องมีการปฏิบัติเพื่อการเรียนรู้ภาษา และเพื่อการสื่อความหมาย โดยกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นงานเหล่านี้จะเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีปฏิสัมพันธ์กัน มีการใช้สื่อที่เป็นรูป เป็นแถบบันทึกเสียงเจ้าของภาษา ที่เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกฝนและพัฒนาทักษะทางภาษา และในขณะเดียวกัน ได้มีการกำหนดให้มีการสรุปหลักการ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองต่อรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมชื่นชอบ และในขณะเดียวกัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องใช้ความรู้ดังกล่าวเพื่อการทำงานเพื่อการสื่อสารที่จะต้องนำเสนอต่อไปตามกรอบกิจกรรมที่กำหนด สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการดำเนินการที่สนองต่อความชอบและความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ

การให้ความสำคัญกับการสำรวจความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้นนั้น เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ยิ่งต่อการคัดเลือก ปรับปรุงและพัฒนากรอบกิจกรรมเพื่อการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ซึ่งในการสำรวจความต้องการนั้น จอห์นสัน (Johnson, 1983) ได้สรุปรูปแบบของความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็นสองลักษณะหลัก ๆ อันได้แก่ ลักษณะแรกเป็นความต้องการที่แสดงออกมาเป็นข้อมูลรายละเอียดประวัติส่วนตัวของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ข้อมูลแสดงการนำภาษาไปใช้เพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และข้อมูลที่แสดงความสามารถทางภาษาในปัจจุบันของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งข้อมูลที่ได้ในส่วนนี้สอดคล้องกับ วิดโดว์สัน (Widdowson, 1978) ที่ได้ให้พรคนะไว้ก่อนหน้าว่า สามารถนำไปสู่การกำหนดเนื้อหาเพื่อการฝึกอบรมที่เหมาะสมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ส่วนลักษณะที่สองที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้น เป็นความต้องการที่แสดงออกเป็นข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทางสติปัญญาและความรู้สึกที่แสดงออกมาเป็นความคิดเห็นต่อสถานการณ์การเรียนรู้ เป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพ ความมั่นใจ ทศนคติ สิ่งที่ต้องการ และสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้จากการฝึกอบรม และรูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งข้อมูลที่ได้รับ

การกำหนดให้เป็นข้อมูลที่แสดงลักษณะความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมลักษณะที่สองนี้ ได้เน้นให้ความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก โดยแต่เดิมนั้นค่อนข้างจะเน้นเฉพาะความรู้สึกนึกคิดของผู้ให้การอบรมเป็นหลักเมื่อต้องพิจารณากำหนดความเหมาะสมของการนำเสนอหรือการดำเนินการฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

ในกรณีของการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะทางภาษานั้น คอร์ดอร์ (Corder, 1977) ได้เสนอหลักการจัดการฝึกอบรมที่สนับสนุนการให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำรวจได้ว่า การจัดกระบวนการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ภาษาให้ได้ผลมากที่สุดนั้น เป็นเรื่อง การแสดงความร่วมมือกันและตกลงกันระหว่างผู้ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม กล่าวคือ ผู้ให้การฝึกอบรม จำเป็นต้องทำความเข้าใจ และศึกษาข้อมูลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อนำมา ประกอบการพิจารณาคัดเลือก ปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมเพื่อการฝึกอบรมที่เหมาะสม และเชื้อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และพัฒนาความสามารถทางภาษาของตนเองได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ

2. การประเมินลักษณะที่สำคัญอันแสดงควมมีประสิทธิภาพของกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานที่สร้างขึ้น ผลที่ปรากฏอันเกิดจากการวิเคราะห์ตามลักษณะงานที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีหลักในการ วิเคราะห์ความเหมาะสมด้วยการดูองค์ประกอบที่สำคัญต่าง ๆ ของงาน อันได้แก่ 1) เป้าหมายในการ เรียนรู้และการใช้ภาษาเพื่อการเรียนรู้ 2) ตัวบ่งชี้หรือข้อมูลที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้เพื่อ การเรียนรู้ 3) กิจกรรมหรือลำดับขั้นตอนที่กำหนดเป็นแผนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ภาษา 4) บทบาทผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้ให้การฝึกอบรม 5) การจัดชั้นเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ โดยแต่ละ ส่วนที่กล่าวมาล้วนได้รับการกำหนดแยกย่อยเพื่อการพิจารณาโดยการประยุกต์หลักการพิจารณางาน การเรียนการสอนที่ดีของ นูแนน (Nunan, 1989) ดังนั้น 1) เป้าหมายในการเรียนรู้และการใช้ภาษาเพื่อ การเรียนรู้ โดยผลการกำหนดเป้าหมายของงานนั้นพิจารณาจากลักษณะของงานที่มอบหมายให้ผู้เข้ารับ การฝึกอบรมว่า เป็นเป้าหมายที่มีจุดประสงค์ชัดเจนต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ มีการกำหนดผลที่ ต้องการให้เกิดกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักจากปฏิบัติงานตามที่ได้รับหมายหมายชัดเจนอย่างไร การ แสดงผลงานที่ได้ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลอย่างไร ตรงตามเป้าหมาย หรือไม่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านระบบภาษาที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ปฏิบัติกิจกรรมในหน่วยการ ฝึกอบรมดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ระดับใด ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานอะไรได้ บ้าง และผลการประยุกต์ใช้งานเป็นอย่างไร ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ 2) ตัวบ่งชี้หรือข้อมูลที่กำหนดให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้เพื่อการเรียนรู้ โดยผลของการศึกษาส่วนที่เป็นตัวบ่งชี้ของงานที่กำหนดให้เป็น เนื้อหาและประกอบกันเข้าเป็นกิจกรรมนั้นได้เน้นให้มีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษาตามหัวข้อ

ที่เกี่ยวข้องกับอะไรบ้าง เน้นการใช้สำนวนที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมของการใช้ภาษาที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องประสบให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมหรือไม่ เพียงใด ขั้นตอนและลำดับการนำเสนอตัวป้อนหรือข้อมูลที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสร้างความสับสนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่อย่างไร เป็นตัวป้อนที่มีผลทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดีหรือไม่ เชื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีการทำกิจกรรมกลุ่มและผลงานของกลุ่มออกมาได้ดีเพียงใด เป็นตัวป้อนที่มีแนวทางที่เชื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ประเมินตนเองถึงความสามารถทางภาษาที่พัฒนาขึ้นได้หรือไม่อย่างไร และเป็นตัวป้อนที่สร้างแรงจูงใจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกระตือรือร้น และมีความชื่นชอบต่อการปฏิบัติกิจกรรมหรือไม่อย่างไร 3) กิจกรรมหรือลำดับขั้นตอนที่กำหนดเป็นแผนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ภาษา ผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังใช้กิจกรรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อการฝึกอบรมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แสดงว่า เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้หรือไม่อย่างไร เป็นกิจกรรมที่เชื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะหรือไม่ เป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำรวจได้หรือไม่ 4) บทบาทผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้ให้การฝึกอบรม สำหรับผลการศึกษายกบทบาทของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีบทบาทมากที่สุดนั้น การคัดเลือก ปรับปรุง และพัฒนากิจกรรมเพื่อการฝึกอบรมครั้งนี้เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ ได้เน้นการพิจารณาว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนมีโอกาสในการแสดงออกถึงความคิดเห็นของตนหรือไม่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ตนมีอยู่เพื่อประจักษ์กิจกรรมหรือไม่อย่างไร งานที่กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้นมา จะด้วยตัวเองหรือจากการช่วยเหลือจากเพื่อนที่ร่วมอยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือไม่ และ 5) การจัดชั้นเรียนที่เชื้อต่อการเรียนรู้ ผลการศึกษากิจการจัดชั้นเรียนนั้นได้มีการจัดชั้นเรียนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีกิจกรรมเดี่ยว และร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ภาษา และใช้ภาษาเพื่อการสื่อความหมายซึ่งกันและกันมากที่สุด เน้นการฝึกฝนเพื่อให้เกิดทักษะทางการสื่อความหมายตามหน้าที่ในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถในการพัฒนาทักษะทางภาษาด้านต่าง ๆ ให้มากที่สุด

กรอบกิจกรรมที่ได้รับการคัดเลือก ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อการฝึกอบรมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญอย่างมากการปฏิบัติที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องจัดการเพื่อให้ได้ผลงานออกมา งานที่กำหนดให้จะเป็นปัญหา โดยเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับที่มีความยากง่ายที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำได้ สามารถทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานนั้น ๆ ได้ สามารถดำเนินการร่วมกับผู้อื่นตาม

ภาระหน้าที่หรือบทบาทที่ได้รับ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้สนับสนุนแนวคิดและทฤษฎีที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ให้ความสำคัญกับ สมมติฐานตัวป้อน (Input Hypothesis) ของคราสเชน (Krashen, 1985) ที่มีความเชื่อว่า โอกาสของการรู้ภาษาที่สองจะเกิดมากที่สุดเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสสัมผัสกับภาษาที่มีความยากไปจากความสามารถเดิมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีอยู่เล็กน้อย ($i + 1$)

2. ความสามารถทางภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้นหลังการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมย่อยต่าง ๆ ที่เป็นกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงาน

1.1 การวิเคราะห์องค์ความรู้และทักษะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการมีผลต่อการพัฒนาความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้นหลังจากเรียนรู้ด้วยกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงาน โดยพบว่า ความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้นนั้นมีความแตกต่างจากความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ไม่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระยะเวลาที่กำหนดให้เพื่อการฝึกอบรมในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีเพียง 40 ชั่วโมง หรือคิดเป็นระยะเวลา 4 ชั่วโมงสำหรับการฝึกอบรมตามหัวข้อที่กำหนดไว้ในแต่ละหัวข้อจากจำนวนทั้งหมด 10 หัวข้อ สิ่งที่เป็นข้อคิดและควรพัฒนาเพิ่มเติมหากมีการจัดการฝึกอบรมครั้งต่อไปก็คือ การเพิ่มระยะเวลาให้กับการฝึกอบรมให้มากขึ้นเพื่อเอื้อให้กับการพัฒนาทักษะทางภาษามากขึ้นจากระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ที่มีจำนวนเพียง 40 ชั่วโมง อันเป็นข้อจำกัดสำหรับการพัฒนาทักษะทางภาษาตามหัวข้อที่กำหนดไว้ และทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษาได้มากขึ้นจนแตกต่างจากระดับความสามารถทางภาษาที่เดิมมีอยู่ แต่เป็นความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ

1.2 การให้ความสำคัญกับอารมณ์และความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมขณะที่มีการเรียนรู้ภาษานั้นไม่ควรละเลยเมื่อต้องคัดเลือกเนื้อหา สื่อ และกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเนื้อหา สื่อ และกิจกรรมนั้นจะต้องก่อให้เกิดอารมณ์และความรู้สึกที่ดี ซึ่งผู้รับผิดชอบตอบบทบาทอันสำคัญนี้ได้แก่ผู้สอน การจัดการฝึกอบรมที่เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญและการเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้สึกที่ดีด้วยนั้นมิได้หมายความว่าผู้ให้การฝึกอบรมจะละทิ้งห้องเรียนไว้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามลำพัง แต่ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องมีหน้าที่ในการดำเนินการเตรียมการ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้การฝึกอบรมมีหน้าที่ดังการสำรวจความต้องการ และความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล แปลความหมาย และนำผลการแปลความหมายไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อกำหนดลักษณะเนื้อหา สื่อ และกิจกรรม ซึ่งรวมถึงกิจกรรมการฝึกอบรมที่เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีปฏิสัมพันธ์กัน อันเป็นการสื่อสารตามหน้าที่ของภาษา และการได้มาซึ่งภาษาเป้าหมายตามที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการ

และในขณะที่มีกิจกรรมเกิดขึ้น ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องมีหน้าที่ให้คำปรึกษา ตอบคำถาม ช่วยเหลือผู้เข้ารับการฝึกอบรมเมื่อจำเป็นตลอดเวลา อันจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีอารมณ์ ความรู้สึก ที่ดีต่อการฝึกอบรมดังกล่าว ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการกำหนดหน้าที่ของผู้สอนที่สตีวิก (Stevick, 1982) ได้กล่าวไว้คือ ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องมีหน้าที่แสวงหาและรวบรวมความรู้ให้ได้ตามที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องการ ต้องเตรียมการและกำหนดการดำเนินการ การใช้เวลาที่เหมาะสม การระบุเป้าหมายที่ต้องการในการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและสภาพสังคมต้องการ นอกจากนี้ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องสร้างบรรยากาศทางการเรียนรู้ให้เหมาะสมและราบรื่นอยู่เสมอ ขณะที่มีการประกอบกิจกรรมนั้นผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องให้กำลังใจและสร้างความอบอุ่นแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

แนวคิดดังกล่าวนี้สอดคล้องกับ ไพโอโทรสกี (Piotrowski, 1986) ที่กล่าวว่าผู้สอนควรมีบทบาทเป็นผู้ให้คำปรึกษา (Consultant) ด้วยการปฏิบัติการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การสังเกตการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ค้นหาจุดเด่นและจุดด้อยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงเนื้อหาหรือกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ข้อสรุปข้อเสนอแนะ

1. ข้อสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

1.1 จากทฤษฎี และ หลักการที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานตัวป้อน (Input Hypothesis) ของ คราสเซนที่มีความเชื่อว่า โอกาสของการรู้ภาษาที่สองจะเกิดมากที่สุดเมื่อผู้เข้าเรียนได้มีโอกาสสัมผัสกับภาษาที่มีความยากไปจากความสามารถเดิมที่ผู้เรียนมีอยู่เพียงเล็กน้อย ($i + 1$) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นสอดคล้องด้วย จึงได้ศึกษาและนำมาใช้เพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งพอสรุปได้ว่า ในการพัฒนากิจกรรมเพื่อการฝึกอบรมที่เป็นกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานนั้นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลักที่สำคัญในขณะปฏิบัติการโดยสรุปได้ดังนี้คือ

การที่จะให้เด็กได้มีปฏิสัมพันธ์กันนั้น งานที่มอบหมายให้ปฏิบัติจะต้องมีองค์ประกอบในส่วนที่เป็นตัวป้อนอยู่ในระดับที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถกระทำได้เมื่อตัวป้อนดังกล่าวสามารถทำความเข้าใจได้ (Comprehensible Input)

1.2 จุดประสงค์ที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญยิ่งในการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษานั้นก็คือ การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้กระบวนการเพื่อการเรียนและการรู้ภาษา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีโอกาสนำผลที่ได้จากการเรียนรู้ตามงานที่ปฏิบัติมาแสดงให้เห็นเป็นผลงานที่ประจักษ์ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นการเน้นย้ำให้เห็นถึงความมี

ประสิทธิภาพของการใช้กิจกรรมเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางภาษา การปฏิบัติภารกิจดังกล่าวเป็นผลที่เกิดจากการที่ผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจ ประมวลผลข้อมูลที่ได้รับเข้ามาในรูปของภาษาเป้าหมายและตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับดังกล่าวให้เป็นผลงานที่สำเร็จ เช่นการเลือกภาพตามคำสั่งที่ได้รับฟัง

1.3 การคัดเลือก ปรับปรุง และพัฒนากิจกรรมเพื่อการฝึกอบรมครั้งนี้ เป็นการสนับสนุนหลักการที่ใช้เพื่อการพัฒนาหลักสูตร เป็นการกำหนดกิจกรรมการฝึกอบรมที่ให้ความสำคัญกับ การเตรียมเนื้อหา การเตรียมกิจกรรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การลำดับเนื้อหานั้นจะเน้นการได้มาจากสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมระบุ กิจกรรมที่มีอยู่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นสิ่งที่เชื่อมความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับเนื้อหาที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ โดยจะเน้นเนื้อหาที่สัมพันธ์ต่อเนื่องกัน สามารถนำมาประยุกต์ใช้กันได้ เริ่มต้นจากความง่ายไม่ซับซ้อนมากนัก ไปจนถึงความยากและซับซ้อนที่สอดคล้องและใกล้เคียงกับสถานการณ์การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารจริงในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้ประโยชน์ และการวิจัยต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตประชากร และ ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการคัดเลือก ปรับปรุง และ พัฒนารอบกิจกรรมที่เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้สามารถพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษตามที่ต้องการ เช่น เพื่อการศึกษาต่อ หรือ เพื่อการนำความรู้ความสามารถไปใช้ในการประกอบอาชีพที่คาดหวัง เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาติดตามผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม ว่าได้นำความรู้ ความสามารถทางภาษาที่พัฒนาขึ้นนั้น ไปใช้ในการปฏิบัติงานตามหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด หรือ นำไปใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวันมากน้อยเพียงใด

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยถึงระยะเวลาที่เหมาะสมที่สุดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในการนำความรู้ความสามารถที่ได้พัฒนาขึ้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยศึกษาเปรียบเทียบผลการทำแบบทดสอบของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระยะเวลาต่าง ๆ กัน เช่น ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำแบบทดสอบทันทีหลังจากฝึกอบรมเสร็จสิ้นในแต่ละหน่วยการฝึกอบรม ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำแบบทดสอบหลังจากฝึกอบรมแต่ละหน่วยการฝึกอบรมผ่านไป 2 – 3 วัน เป็นต้น ทั้งนี้เพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมอาจต้องการเวลาช่วงหนึ่งในการจัดระบบข้อมูล ความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาที่พัฒนาขึ้นใหม่นั้นให้เข้ากับความรู้ความสามารถที่มีอยู่เดิมก็ได้

บรรณานุกรม

- Anderson, J. (1993). Is a communicative approach practical for teaching English in China? Pros and cons. *System*, 21, 471-480.
- Berns, M. S. (1984). Functional approaches to language and language teaching: Another look. In S. Savignon & M. S. Berns (Eds.), *Initiatives in communicative language teaching. A book of readings* (pp. 3-21). Reading, PA: Addison-Wesley.
- Breen, M. (1987). Learner contributions to task design. In C. Candlin & D. Murphy (Eds.), *Language learning tasks*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Brindley, G. (1984). Needs analysis and objective setting in the Adult Migrant Education Service. Sydney: Adult Migrant Immigration Service.
- Brown, G., and Yule, G. (1983). *Teaching the spoken language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Browne, C. M. (2003). Vocabulary acquisition through reading, writing, and tasks: A comparison. Temple University. Source: Dissertation Abstract International, Pub.No. AAT 3112255.
- Bruton, G., and Samuda, G. (1980). Learner and teacher roles in the treatment of oral error in group work. *RELC Journal*, 1](3), 49-63.
- Corder, S. (1997). *Language teaching and learning: A social encounter*. New York: The Press Syndicate of University of Cambridge.
- Doughty, C., & Pica, T. (1986). "Information gap" tasks: Do they facilitate second language acquisition? *TESOL Quarterly*, 20(3), 305-325.
- Ellis, R. (2003). *Task-based language learning and teaching*. Oxford: Oxford University Press.

- Johnson, R. (1983). Effects of cooperative competitive and individualistic learning experiences on social development. *Exceptional children*. MN: Interaction Book Co,
- Krashen, S. D. (1981). *Second language acquisition and second language learning*. Oxford: Pergamon Press.
- Krashen, S. D. (1985). *The Input hypothesis: issues and implications*. London: Longman
- Long, M. H. (1981). Input, interaction and second language acquisition. In H. Winitz (Ed.), *Native language and foreign language acquisition (Annals of the New York Academy of Sciences No. 379, pp. 259-278)*. New York: New York Academy of Sciences.
- Long, M. H. (1985a). A role for instruction in second language acquisition: Task-based language training. In K. Hyltenstam & M. PieDemann (Eds.), *Modelling and assessing second language acquisition*. Clevedon, Avon, England: Multilingual Matters.
- Montgomery, C., and Eisenstein, M. (1985). Real reality revisited: An experimental communicative course in ESL. *TESOL Quarterly*, 19(2), 317-334.
- Nunan, D 1989. *Designing tasks for the communicative classroom*. Cambridge: Cambridge University Press
- Nunan, D 1991. Communicative tasks and the language curriculum. *TESOL Quarterly* 25, 2: 279-295
- Nunan, D. (1991). *Language teaching methodology: A textbook for teachers*. London: Prentice Hall.
- Nunan, D. (1999). *Second language teaching and learning*. Boston: Heinle & Heinle.
- Piotrowski, M. (1986). Teaching English as a second language. *TESOL Quarterly*, 16.
- Porter, P. (1986). How learners talk to each other: Input and interaction in task-centered discussions. In R. Day (Ed.), *Talking to learn: Conversation in second language acquisition*. Rowley, MA: Newbury House.

- Prabhu, N. (1987). *Second language pedagogy*. Oxford: Oxford University Press.
- Raimes, A. (1991). Out of the woods: Emerging traditions in the teaching of writing. *TESOL Quarterly*, 25, 3, pp. 407-430.
- Rivers, W. (1983). *Interactive language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Singhasiri, W. (2003). A Teacher's office design: An authentic and creative task for architecture students. King Mongkut's University of Technology Thonburi. The 23rd Thailand TESOL International Conference, pp.13-4.
- Stevick, E. (1982). *Teaching and learning language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Widdowson, H.G. (1978). *Teaching language as communication*. London: Oxford University Press.
- Willis, J 1996. *A framework for task-based learning*. Harlow: Longman
- Wiriyakarun, P. (2003). Designing task-based materials to promote learner autonomy in the classroom. King Mongkut's University of Technology Thonburi. The 23rd Thailand TESOL International Conference, pp. 16-8.

ภาคผนวก ก : PRETEST AND POSTTEST

Choose the best answer for each question.

I Listen to the conversation and check (X) the correct answers

1.	Tech-logics produces			
	a. cars	b. software	c. hardware	d. electronic goods
2.	Tech-logics' main market is in			
	a. Germany	b. Spain	c. Japan	d. USA
3.	SB Solutions has around employees.			
	a. 350	b. 25	c. 35	d. 250
4.	SB Solutions has an office in			
	a. Hamburg	b. Munich	c. London	d. Lisbon
5.	Andrew and Joe arrange to			
	a. leave the room	b. stay at new hotel	c. meet for a drink	d. meet for a talk

II Read these telephone messages. There is one mistake in each message. Listen to the original telephone calls and correct the mistakes. (6 – 11)

6.	Please fax the order form to Mary Stevens at			
	a. 667-9533	b. 676-9523	c. 667-9352	d. 667-9523
7.	Dan Potter called. Hisarrives at 10.30, not 11.30.			
	a. plane	b. train	c. crane	d. friend
8.	Sheryl Hogan from Jayco called. She will deliver the order on			
	a. February 3	b. February 30	c. February 13	d. February 15
9.	Mr. Hamacheck from Zy Designs called. He'll call back.....			
	a. this afternoon	b. by noon	c. in the evening	d. tomorrow afternoon
10.	Yuko Takahashi from Bluelines called. Please call her.....			
	a. by 12.30	b. before 12.30	c. before 2.30	d. before 3.30
11.	Please send Mr. Lopez the sales report It's very important.			
	a. on Friday	b. after Friday	c. before Friday	d. Friday after next

III Jack Eden is trying to arrange a meeting with a colleague. What are the appointments and at what time?

12.	Monday:			
	a. meet Sam from the Newsweek	b. greet someone from New Mexico	c. meet someone from New York	d. meet someone from new office
13.	Tuesday:			
	a. make a presentation	b. work on the dissertation	c. do the reservation	d. have a promotion
14.	Wednesday:			
	a. visit Mr. Client	b. make a client	c. visit the client	d. receive the client
15.	Thursday:			
	a. make the design team	b. come up with new designs	c. meet the design team	d. holding the design team meeting
16.	Friday:			
	a. discuss new contract	b. discuss the new contact	c. focus upon new counter attack	d. renewing contact

IV Are these statements true or false? Listen to the sales presentation and check (/) the correct answers.

		True	False
A	In 1994 sales were over 4 million dollars.		
B	In 1995 sales were 4.5 million dollars.		
C	In 1996 the company sold 575,000 units.		
D	In 1997 sales rose sharply.		
E	In 1998 the biggest rise in sales was in Thailand.		
F	Sales in Eastern Europe fell sharply in 1998.		
G	Eighty-nine percent of orders are delivered in 5 days.		
H	In 1999 the company introduced an internet service.		

V Two colleagues are discussing plans for a business trip. Listen and mark the things they have done (/) and the things they haven't done (X).

They have		True	False
A	booked the plane tickets		
B	sent the tickets		
C	sent the itinerary to the New York office		
D	prepared the presentation		
E	finished the graphs for the presentation		

VI The CEO Boyce Construction is welcoming a project team from Australia. Are these statements true or false? Listen and check (/) the correct answers.

		True	False
A	You have to wear a business suit in the office.		
B	You have to wear overalls in the workshop.		
C	You have to wear a hard hat in the yellow areas.		
D	You have to have a password to enter high-risk areas.		
E	You have to have a password to use the computers.		
F	You have to work from 8.00 a.m. to 6.00 p.m.		
G	You have to have lunch in the cafeteria.		

VII Correct the mistakes. There is one mistake in each sentence. (The first one is done for you.)

(get)

1. We should ~~getting~~ together again sometime.
2. We plan for open a new branch in Singapore.
3. Are you know when she'll be back?
4. He's flying to Milan the day from tomorrow.
5. April was our better month for export sales figures in 1998.

VIII Fill in the blanks. Choose the correct words from the box. (Only 10 words are needed.)

planning	in	advertised	expand	discussed	product	so	demand		
provide	increased	business	but	speak	talk	decided	win	attract	by
on	hired								

We started our tourist taxi service in 1996. Profits increased steadily every year. Weto expand our service. Our objective was tomore business travelers. We wanted to offer them a really useful service, so wetaxi drivers who couldforeign languages. Then wein business magazines, international newspapers, andthe Internet, androse sharply. We plan to expand ourto ten major citiesthe USAthe year 2003

ภาคผนวก ข : แบบประเมินกิจกรรม

แบบประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 1: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเริ่มต้นทักทาย การต่อเนื่อง และการจบบทสนทนา

	ลักษณะบ่งชี้ประสิทธิภาพของกิจกรรมประจำหัวข้อ	$\bar{x}$	SD
1.	ช่วยให้ได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
2.	เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถแตกต่างกันได้ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้		
3.	เนื้อหาที่ประกอบเป็นกิจกรรมมีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษา		
4.	ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน		
5.	เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะ		
6.	ช่วยให้ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
7.	เป็นกิจกรรมที่มีจุดประสงค์ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อปฏิบัติกิจกรรม		
8.	ใช้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรม		
9.	กำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมชัดเจนจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดี และสามารถดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้อง		
10.	เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนเพื่อประกอบกิจกรรม		
11.	ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้น		
12.	มีแนวทางที่ใช้เพื่อการประเมินผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระทำ		
13.	ผลการเรียนรู้ประจำหัวข้อมดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารในหน่วยงานได้		

แบบประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 2: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการโทรศัพท์เรียกหา ฝาก และ รับข้อความ

	ลักษณะบ่งชี้ประสิทธิภาพของกิจกรรมประจำหัวข้อ	$\bar{x}$	SD
1.	ช่วยให้ได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
2.	เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถแตกต่างกันได้ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้		
3.	เนื้อหาที่ประกอบเป็นกิจกรรมมีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษา		
4.	ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน		
5.	เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะ		
6.	ช่วยให้ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
7.	เป็นกิจกรรมที่มีจุดประสงค์ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อปฏิบัติกิจกรรม		
8.	ใช้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรม		
9.	กำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมชัดเจนจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดี และสามารถดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้อง		
10.	เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนเพื่อประกอบกิจกรรม		
11.	ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้น		
12.	มีแนวทางที่ใช้เพื่อการประเมินผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระทำ		
13.	ผลการเรียนรู้ประจำหัวข้อดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารในหน่วยงานได้		

แบบประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 3: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อกำหนดนัดหมาย

	ลักษณะบ่งชี้ประสิทธิภาพของกิจกรรมประจำหัวข้อ	$\bar{x}$	SD
1.	ช่วยให้ได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
2.	เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถแตกต่างกันได้ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้		
3.	เนื้อหาที่ประกอบเป็นกิจกรรมมีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษา		
4.	ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน		
5.	เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะ		
6.	ช่วยให้ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
7.	เป็นกิจกรรมที่มีจุดประสงค์ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อปฏิบัติกิจกรรม		
8.	ใช้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรม		
9.	กำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมชัดเจนจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดี และสามารถดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้อง		
10.	เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนเพื่อประกอบกิจกรรม		
11.	ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้นมา		
12.	มีแนวทางที่ใช้เพื่อการประเมินผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระทำ		
13.	ผลการเรียนรู้ประจำหัวข้อมดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารในหน่วยงานได้		

แบบประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 4: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการรายงานความก้าวหน้าของภาระงานที่ท่านรับผิดชอบ

	ลักษณะบ่งชี้ประสิทธิภาพของกิจกรรมประจำหัวข้อ	$\bar{x}$	SD
1.	ช่วยให้ได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
2.	เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถแตกต่างกันได้ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้		
3.	เนื้อหาที่ประกอบเป็นกิจกรรมมีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษา		
4.	ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน		
5.	เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะ		
6.	ช่วยให้ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
7.	เป็นกิจกรรมที่มีจุดประสงค์ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อปฏิบัติกิจกรรม		
8.	ใช้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรม		
9.	กำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมชัดเจนจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดี และสามารถดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้อง		
10.	เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนเพื่อประกอบกิจกรรม		
11.	ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้น		
12.	มีแนวทางที่ใช้เพื่อการประเมินผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระทำ		
13.	ผลการเรียนรู้ประจำหัวข้อดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารในหน่วยงานได้		

แบบประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 5: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอการบริการที่มีอยู่ในหน่วยงานของท่าน

	ลักษณะบ่งชี้ประสิทธิภาพของกิจกรรมประจำหัวข้อ	$\bar{x}$	SD
1.	ช่วยให้ได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
2.	เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถแตกต่างกันได้ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้		
3.	เนื้อหาที่ประกอบเป็นกิจกรรมมีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษา		
4.	ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน		
5.	เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะ		
6.	ช่วยให้ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
7.	เป็นกิจกรรมที่มีจุดประสงค์ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อปฏิบัติกิจกรรม		
8.	ใช้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรม		
9.	กำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมชัดเจนจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดี และสามารถดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้อง		
10.	เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนเพื่อประกอบกิจกรรม		
11.	ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้น		
12.	มีแนวทางที่ใช้เพื่อการประเมินผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระทำ		
13.	ผลการเรียนรู้ประจำหัวข้อดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารในหน่วยงานได้		

แบบประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 6: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดถึงเหตุและผลของการตัดสินใจของท่าน

	ลักษณะบ่งชี้ประสิทธิภาพของกิจกรรมประจำหัวข้อ	$\bar{x}$	SD
1.	ช่วยให้ได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
2.	เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถแตกต่างกันได้ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้		
3.	เนื้อหาที่ประกอบเป็นกิจกรรมมีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษา		
4.	ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน		
5.	เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะ		
6.	ช่วยให้ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
7.	เป็นกิจกรรมที่มีจุดประสงค์ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อปฏิบัติกิจกรรม		
8.	ใช้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรม		
9.	กำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมชัดเจนจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดี และสามารถดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้อง		
10.	เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนเพื่อประกอบกิจกรรม		
11.	ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้น		
12.	มีแนวทางที่ใช้เพื่อการประเมินผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระทำ		
13.	ผลการเรียนรู้ประจำหัวข้อดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารในหน่วยงานได้		

แบบประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 7: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงปัญหาและการจัดการ การแสดงความเสียใจและการขอโทษ

	ลักษณะบ่งชี้ประสิทธิภาพของกิจกรรมประจำหัวข้อ	$\bar{x}$	SD
1.	ช่วยให้ได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
2.	เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถแตกต่างกันได้ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้		
3.	เนื้อหาที่ประกอบเป็นกิจกรรมมีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษา		
4.	ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน		
5.	เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะ		
6.	ช่วยให้ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
7.	เป็นกิจกรรมที่มีจุดประสงค์ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อปฏิบัติกิจกรรม		
8.	ใช้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรม		
9.	กำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมชัดเจนจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดี และสามารถดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้อง		
10.	เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนเพื่อประกอบกิจกรรม		
11.	ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้นมา		
12.	มีแนวทางที่ใช้เพื่อการประเมินผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระทำ		
13.	ผลการเรียนรู้ประจำหัวข้อดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารในหน่วยงานได้		

แบบประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 8: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อตรวจสอบและรายงานความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายและที่ได้รับมอบหมาย

	ลักษณะบ่งชี้ประสิทธิภาพของกิจกรรมประจำหัวข้อ	$\bar{x}$	SD
1.	ช่วยให้ได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
2.	เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถแตกต่างกันได้ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้		
3.	เนื้อหาที่ประกอบเป็นกิจกรรมมีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษา		
4.	ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน		
5.	เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะ		
6.	ช่วยให้ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
7.	เป็นกิจกรรมที่มีจุดประสงค์ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อปฏิบัติกิจกรรม		
8.	ใช้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรม		
9.	กำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมชัดเจนจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดี และสามารถดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้อง		
10.	เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนเพื่อประกอบกิจกรรม		
11.	ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้น		
12.	มีแนวทางที่ใช้เพื่อการประเมินผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระทำ		
13.	ผลการเรียนรู้ประจำหัวข้อดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารในหน่วยงานได้		

แบบประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 9: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อกล่าวถึงสิ่งที่เป็นความคาดหวังสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

	ลักษณะบ่งชี้ประสิทธิภาพของกิจกรรมประจำหัวข้อ	$\bar{x}$	SD
1.	ช่วยให้ได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
2.	เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถแตกต่างกันได้ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้		
3.	เนื้อหาที่ประกอบเป็นกิจกรรมมีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษา		
4.	ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน		
5.	เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะ		
6.	ช่วยให้ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
7.	เป็นกิจกรรมที่มีจุดประสงค์ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อปฏิบัติกิจกรรม		
8.	ใช้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรม		
9.	กำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมชัดเจนจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดี และสามารถดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้อง		
10.	เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนเพื่อประกอบกิจกรรม		
11.	ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้น		
12.	มีแนวทางที่ใช้เพื่อการประเมินผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระทำ		
13.	ผลการเรียนรู้ประจำหัวข้อดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารในหน่วยงานได้		

แบบประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 10: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อชี้แจงสิ่งที่เป็นระเบียบ

	ลักษณะบ่งชี้ประสิทธิภาพของกิจกรรมประจำหัวข้อ	$\bar{x}$	SD
1.	ช่วยให้ได้ฝึกได้ใช้ภาษาตามหน้าที่จนเกิดทักษะในการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
2.	เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถแตกต่างกันได้ช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้		
3.	เนื้อหาที่ประกอบเป็นกิจกรรมมีสภาพเป็นจริงในการใช้ภาษา		
4.	ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ภาษาเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน		
5.	เอื้อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ใช้ทักษะเพื่อการเรียนรู้ภาษามากกว่าหนึ่งทักษะ		
6.	ช่วยให้ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้		
7.	เป็นกิจกรรมที่มีจุดประสงค์ชัดเจนว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถทำอะไรได้บ้างเมื่อปฏิบัติกิจกรรม		
8.	ใช้สิ่งที่อยู่ใกล้ตัวให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรม		
9.	กำหนดขั้นตอนในการทำกิจกรรมชัดเจนจนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจดี และสามารถดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้อง		
10.	เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าที่จะใช้ความรู้ทางภาษาที่ได้เรียนเพื่อประกอบกิจกรรม		
11.	ให้โอกาสแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ความพยายามในการฝึกใช้ความรู้ที่ได้เพื่อการทบทวนหรือแก้ไขผลงานที่สร้างขึ้น		
12.	มีแนวทางที่ใช้เพื่อการประเมินผลงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้กระทำ		
13.	ผลการเรียนรู้ประจำหัวข้อยังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารในหน่วยงานได้		

ภาคผนวก ค : คณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

อาจารย์วิรัช ดีพร้อม (กศ.บ., ค.บ., ศศ.ม.)

สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

หมายเลขโทรศัพท์ 0-5391-6722 โทรสาร 0-5391-6707

E-mail address: wdeeprom@yahoo.com

ผู้ร่วมวิจัย

อาจารย์ วรเชษฐ์ จันติยะ (ศศ.บ., ศศ.ม.)

สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

หมายเลขโทรศัพท์ 0-5391-6722 โทรสาร 0-5391-6707

E-mail address: a_juntiya@hotmail.com

