



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ

โดยใช้สถานการณ์จำลอง

(Development of English Lessons for Business Communication
through Simulation)

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา ทิพย์มนตรี

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประจำปีงบประมาณ 2555 รหัสโครงการ LAM5505595

สารบัญเรื่อง

เรื่อง	หน้า
สารบัญเรื่อง	ii
สารบัญตาราง	iv
กิตติกรรมประกาศ	v
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	vi
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	vii
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
ทฤษฎี และกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย	6
คำถามวิจัย	6
สมมุติฐานการวิจัย	7
ประโยชน์ของการวิจัย	7
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	7
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
การจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	9
ลักษณะของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	9
ทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	11
หลักการและกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	14
องค์ประกอบของสถานการณ์จำลอง	16
ขั้นตอนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	17
บทบาทของผู้สอนในการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	19
ประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	20
ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	22
แนวทางในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	22
องค์ประกอบและเกณฑ์ในการวัดความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	25
แรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	27
ประเภทของแรงจูงใจ	27
การสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลองในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ	31
งานวิจัยในต่างประเทศ	32

งานวิจัยในประเทศไทย	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
กลุ่มตัวอย่าง	36
แบบแผนการวิจัย	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิจัย และการอภิปรายผล	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง	49
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	54
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	55
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	57
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์	62
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองของนักศึกษา	67
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย	70
ข้อคิดเห็น	71
ข้อเสนอแนะ	81
เอกสารอ้างอิง	83
ภาคผนวก	89
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	90
รายชื่อผู้ประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาและผู้สังเกตการณ์	91
ผลการพิจารณาเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ	92
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	104
ข้อมูลคะแนน	323

สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
ตารางที่ 1	บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง รายวิชา 936-364 ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ (English for Business Communication)	50
ตารางที่ 2	ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	54
ตารางที่ 3	ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	55
ตารางที่ 4	ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	57
ตารางที่ 5	ผลการประเมินความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	66
ตารางที่ 6	ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง	67

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเภททั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2555

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการประจำสำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงการวิจัยเรื่องนี้ให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์แหวดตา สุขนันทพงศ์ ดร. รัชฎาภรณ์ จันทร์อุดม และดร. บดินทร์ แวลาตะ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความสะดวกแก่ผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินโครงการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่หนูเกตุ ทิพย์มนตรี และพี่ ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งในการดำเนินโครงการวิจัยเรื่องนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุชาดา ทิพย์มนตรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพให้นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความอ่อนด้อยด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยพบว่าการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นวิธีที่เหมาะสมในการส่งเสริมความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษให้นักศึกษา ในการศึกษาว่าสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง รวมทั้งศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา 936-364 ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1/2555 จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) หลักสูตรแม่แบบรายวิชา 936-364 ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ (2) แบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง (3) แบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง (4) แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง (5) บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์ (6) แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลอง และ (7) วิดีโอบันทึกภาพการเข้าร่วมกิจกรรมสถานการณ์จำลองของนักศึกษา ผู้วิจัยจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นส่วนหนึ่งของบทเรียน โดยทำการสอนสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง เป็นเวลา 15 สัปดาห์ รวมเป็น 45 ชั่วโมงตลอดภาคการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ย และ t-test แบบ Dependents Samples

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษามีความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (2) นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ (3) จากระดับคะแนน 1-5 นักศึกษามีความพึงพอใจในบทเรียนที่ค่าเฉลี่ย 4.51 ถึงแม้การวิจัยมีขอบเขตที่จำกัด แต่จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นส่วนหนึ่งของบทเรียนเป็นวิธีการสอนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง เพราะสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง จูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และให้ความอิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมความสามารถในการสื่อสาร

คำสำคัญ : สถานการณ์จำลอง, ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ, การสื่อสารทางธุรกิจ, แรงจูงใจ

Abstract

The ultimate purpose for this research is to develop effective English lessons for an English for Business Communication course that is offered for students at Prince of Songkla University, Surat Thani Campus (PSU). Based on review of the literature while taking into account the low average proficiency in English speaking skills of the students at PSU, having simulations in the lessons was a highly recommended and appropriate teaching method to employ. To justify using this teaching method, there needed to be a comparison of the students' proficiencies in Business English speaking skills as well as their levels of motivation to learn English oral skills through simulations before and after having participated in the class lessons, and an investigation of their levels of satisfaction with the lessons. The subjects were 45 fourth-year students majoring in Languages, Communications, and Business (LCB) in the Faculty of Liberal Arts and Management Sciences (LAMS) at PSU. The students were enrolled in an English for Business Communication (EBC) course in the first semester of the 2012 academic year at the university. The research instruments included: (1) the Proto-syllabus for Course 936-364 English for Business Communication, (2) a test for proficiency in oral Business English skills that was administered as both a pre-test and post-test, (3) a written form to assess students' levels of motivation to learn English oral skills through simulations before and at the end of the course, (4) an interview form to assess students' levels of motivation to learn English oral skills through simulations before and at the end of the course, (5) daily diaries of the students, the teacher, and the observers, (6) a written form to assess students' levels of satisfaction with the lessons, and (7) Video recording the students' language performances through simulation exercises. The students did simulations as part of the lessons. The study was carried out over the course of the semester, which included 15 weeks of instruction. The class met for three 60-minute sessions per week, for a total of 45 hours of instruction. Statistics were derived by using the mean and t-test dependent samples.

Results showed positive effects of the teaching method that was employed: (1) proficiency in oral EBC skills increased at a rate that was considered statistically significant ($p=.001$), (2) the students' average motivation to learn English speaking skills through simulations rose at a rate that was considered statistically significant ($p=.001$), and (3) on a scale of 1-5, students' satisfaction with the lessons and simulation exercises in the course received an average rating of 4.51. While conclusiveness is highly restricted by the scope of the study, the results indicate that incorporating simulation exercises in the lessons could be an effective method for teaching English for business communications as simulation provides three conditions necessary for communicative competence to be achieved: real communication context, motivation for self-expression, and the freedom to speak in a non-threatening classroom environment.

Keywords: simulation, English speaking skills, business communications, motivation