



# รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ประสิทธิผลของการใช้การแสดงบทบาทสมมติ  
ในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ”

(Effectiveness of Role Playing  
in an “English for Hospitality Services” Classroom)

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา ทิพย์มนตรี

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประจำปีงบประมาณ 2556 รหัสโครงการ LAM5603435

โครงการวิจัยเดี่ยว  
เรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้การแสดงบทบาทสมมติ  
ในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ”  
(Effectiveness of Role Playing  
in an “English for Hospitality Services” Classroom)

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา ทิพย์มนตรี  
สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

## สารบัญเรื่อง

เรื่อง	หน้า
สารบัญเรื่อง	ii
สารบัญตาราง	v
กิตติกรรมประกาศ	vi
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	vii
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	viii
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
ขอบเขตการวิจัย	8
ทฤษฎี และกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย	9
คำถามวิจัย	9
สมมุติฐานการวิจัย	9
ประโยชน์ของการวิจัย	10
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	10
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ	13
ลักษณะของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ	13
องค์ประกอบของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ	15
รูปแบบของการแสดงบทบาทสมมติ	16
ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ	17
ประโยชน์ของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ	20
การเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	23
แนวคิดในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	23
แนวทางในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	25
หลักการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	29
ขั้นตอนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	31
องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ	33
เกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ	35

	iii
ความวิตกกังวล	41
ลักษณะของความวิตกกังวล	41
ความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษ	42
การวัดระดับความวิตกกังวล	43
ทัศนคติ	44
ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ	44
ทัศนคติกับการเรียนภาษาอังกฤษ	45
วิธีการวัดทัศนคติ	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ	47
งานวิจัยในต่างประเทศ	48
งานวิจัยในประเทศไทย	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
กลุ่มตัวอย่าง	52
แบบแผนการวิจัย	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 4 ผลการวิจัย และการอภิปรายผล	69
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	69
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ	69
บริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่	
ใช้การแสดงบทบาทสมมติ	
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา	71
ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาท	
สมมติ	
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดย	72
ใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาก่อนและหลังการบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อ	
การบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ	
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้	74
สังเกตการณ์	

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง	80
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการวิจัย	84
ข้อคิดเห็น	85
ข้อเสนอแนะ	99
เอกสารอ้างอิง	101
ภาคผนวก	109
ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ	110
ภาคผนวก ข. ผลการพิจารณาเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ	114
ภาคผนวก ค. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	127
ภาคผนวก ง. ข้อมูลคะแนน	346

## สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
ตารางที่ 1	ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ	70
ตารางที่ 2	ผลการเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ	71
ตารางที่ 3	ผลการเปรียบเทียบทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ	73
ตารางที่ 4	ผลการประเมินตนเองของนักศึกษาด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ	77
ตารางที่ 5	ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ ประเมินโดยผู้สังเกตการณ์	80
ตารางที่ 6	ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง	82

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเภททั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2556

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการประจำสำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงการวิจัยเรื่องนี้ให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์แววตา สุขนันทพงศ์ ดร. รัชฎาภรณ์ จันทร์อุดม และ ดร. บดินทร์ เวลาคะ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ Mr Gerald Ivan Waxman อาจารย์ชาวาลิน เฟงบุญ และอาจารย์อัสมา ทรรศนะมีลาภ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการทดลองและเป็นผู้สังเกตการณ์ระหว่างการทดลอง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์รัศมีศักดิ์ย์ เหตุทอง อาจารย์ก่อพงศ์ เกตุแก้ว และอาจารย์รุสมิ อิบนูฮาซัน ที่กรุณาช่วยดูแลควบคุมนักศึกษาในการทำกิจกรรมนอกสถานที่และสร้างสถานการณ์เพิ่ม และแทรกระหว่างการสนทนาของนักศึกษาในการสอบปฏิบัติการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความสะดวกแก่ผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินโครงการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่หนูเกตุ ทิพย์มนตรี และพี่ ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งในการดำเนินโครงการวิจัยเรื่องนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุชาดา ทิพย์มนตรี

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาประสิทธิผลของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ” ให้นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาความอ่อนด้อยด้านทักษะ การพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยพบว่าการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นวิธีที่เหมาะสมในการส่งเสริมความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษให้นักศึกษา ในการศึกษาประสิทธิผลของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียน บทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ รวมทั้งศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ในภาคการศึกษาที่ 2/2555 จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) หลักสูตรแม่แบบรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ (2) แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียน บทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ (3) แบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียน บทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ (4) แบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียน บทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ (5) บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์ (6) แบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง และ (7) วิดีโอบันทึกภาพการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ทำการสอนสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง เป็นเวลา 15 สัปดาห์ รวมเป็น 45 ชั่วโมงตลอดภาคการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าขนาดอิทธิพล และ t-test แบบ Dependents Samples

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการหลังการเรียน บทเรียน ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าขนาดอิทธิพลในระดับสูงมาก ( $g = 4.64$ ) (2) นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษหลังการเรียน บทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมติน้อยกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าขนาดอิทธิพลในระดับสูงมาก ( $g = 1.34$ ) (3) นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูด ภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติหลังการเรียน บทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาท สมมติสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าขนาดอิทธิพลในระดับสูงมาก ( $g = 2.21$ ) และ (4) นักศึกษาสามารถนำความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับ ความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูงมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.64 ถึงแม้การวิจัยมีขอบเขตที่จำกัด แต่จาก ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นส่วนหนึ่งของบทเรียนเป็นวิธีการสอน ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งเพราะการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่ เหมือนจริง จึงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และให้ความอิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศ ห้องเรียนที่ผ่อนคลายซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมความสามารถในการสื่อสาร

คำสำคัญ : การแสดงบทบาทสมมติ, ความสามารถในการพูด, ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ, ความวิตกกังวล, ทัศนคติ



## Abstract

The ultimate purpose for this research is to investigate the effectiveness of role playing in an “English for Hospitality Services” classroom that is offered to students at Prince of Songkla University, Surat Thani Campus (PSU). Based on review of the literature while taking into account the low average competence in English speaking skills of the students at PSU, having role playing in the lessons was an appropriate and a highly recommended teaching method to employ. To justify using this teaching method, there needed to be a comparison of the students’ communicative competence in oral English for hospitality services, their levels of anxiety in English speaking as well as their levels of attitude to learn English oral skills through role playing before and after having participated in the class lessons, and an investigation of their communicative competence in oral English for hospitality services in real-life situations. The subjects were 50 third-year students majoring in Languages, Communications, and Business (LCB) in the Faculty of Liberal Arts and Management Sciences (LAMS) at PSU. The students enrolled in English for Hospitality Services (EHS) course in the second semester of the 2012 academic year. The research instruments included: (1) the Proto-syllabus for Course 936-375 English for Hospitality Services, (2) a test for communicative competence in oral English for hospitality services that was administered as both a pre-test and post-test, (3) a form to assess students’ levels of anxiety in English speaking before and at the end of the course, (4) a form to assess students’ levels of attitude to learn English oral skills through role playing before and at the end of the course, (5) diaries of the students, the teacher, and the observers, (6) a test for communicative competence in oral English for hospitality services in real-life situations, and (7) Video recording the students’ language performances through role playing exercises. The students did role plays as part of the lessons. The study was carried out throughout 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. Data were analyzed by using the mean, standard deviation, effect size, and t-test dependent samples.

Results showed positive effects of role playing: (1) communicative competence in oral EHS skills increased at a rate that was considered statistically significant ( $p=.000$ ) with the really large effect size ( $g = 4.64$ ), (2) the students’ anxiety in English speaking decreased at a rate that was considered statistically significant ( $p=.000$ ) with the really large effect size ( $g = 1.34$ ), (3) the students’ attitude to learning English oral skills through role playing rose at a rate that was considered statistically significant ( $p=.000$ ) with the really large effect size ( $g = 2.21$ ), and (4) on a scale of 1-5, students’ communicative competence in oral English for hospitality services in real-life situations received an average rating of 4.64. While conclusiveness is highly restricted by the scope of the study, the results indicate that incorporating role playing exercises in the lessons could be an effective method for teaching English for hospitality services as role playing 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: role playing, communicative competence, English for hospitality services, anxiety, attitude

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่ผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนได้เห็นชอบให้จัดตั้ง “ประชาคมอาเซียน” ภายในปี 2558 และได้มีมาตรการสนับสนุนให้ประชาชนในประเทศสมาชิกอาเซียนมีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารอันก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความเป็นเอกภาพในหมู่ประชาชาติและประชาชนอาเซียน และสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติได้ รวมทั้งส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2555) ประเทศไทยจึงต้องเร่งพัฒนาสังคมเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เข้มแข็ง คนไทยต้องพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษให้ทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ ในกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน เพราะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพหรือการทำธุรกิจอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว เนื่องจากปัจจุบันประเทศในแถบเอเชียเป็นศูนย์กลางทางการค้าและอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว

สำหรับประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นรายได้หลักของประเทศ จากสถิติพบว่าในปี 2548 มีนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาเยือนเมืองไทยมากถึง 13.38 ล้านคน และตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมามีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นทุกปี และมีแนวโน้มที่นักท่องเที่ยวจะมาเยือนเมืองไทยเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อนึ่ง สิ่งที่มาพร้อมกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือธุรกิจการให้บริการ ทั้งการให้บริการในหน่วยงานราชการและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้านที่พัก การเดินทาง ร้านอาหาร ศูนย์การค้า การธนาคาร ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การรักษาความปลอดภัย รวมทั้งการให้บริการด้านสุขภาพ

การให้บริการที่ดีและเป็นมิตรไม่ตรีเป็นหัวใจของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะจะก่อให้เกิดความประทับใจและส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศแวะมาเยือนเมืองไทยอย่างสม่ำเสมอ อันนำมาซึ่งรายได้ของประเทศจำนวนมาก อนึ่ง การที่จะเป็นผู้ให้บริการที่ดีกับชาวต่างประเทศได้ คนไทยจะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษานานาชาติและเป็นภาษาโลก (วิจารณ์ พานิช, 2555) เพราะต้องใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับผู้รับบริการและการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารความรู้สึกนึกคิดเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และทำให้การประกอบอาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้ที่จะไปประกอบอาชีพด้านธุรกิจการให้บริการควรเตรียมความพร้อมในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อประโยชน์ในการทำงานในอนาคต ดังที่เอกอนงค์ ปวง (2550) และปาริชาติ เตชะ (2553) กล่าวว่า ผู้ที่มีความรู้และมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษโดยเฉพาะทักษะการพูดจะเป็นผู้ที่ได้เปรียบในด้านการประกอบอาชีพ เป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ มีโอกาสที่จะได้งาน และได้รับการสนับสนุนในงานอาชีพมากขึ้น

ความต้องการและความจำเป็นของสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษดังกล่าว ส่งผลต่อการกำหนด จุดมุ่งหมายของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่กำหนดไว้ว่า “ให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การสื่อสารทาง ธุรกิจ โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศและการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ” (สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2554: 10) และได้กำหนดให้นักศึกษาเรียนรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ (English for Hospitality Services) เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการและให้บริการ แก่ลูกค้าได้

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหลักสูตรดังกล่าวจะมุ่งเน้นการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงาน อาชีพและมีเป้าหมายให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ แต่ เท่าที่ผ่านมามีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษายังอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่น่าพอใจ ซึ่งเห็นได้จากผลการวิจัยของชลลดา เลหาวิริยานนท์ และคณะ (2547) ที่พบว่าผู้ว่าจ้างในสถาน ประกอบการต่าง ๆ และบุคลากรในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในภาคใต้ส่วนใหญ่ต้องการให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ และมีความเห็นตรงกันว่าผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้อง ได้รับการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยล่าสุดของกองแผนงาน สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) ที่พบว่า นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจใน ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในระดับน้อย และเมื่อ เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งแต่รุ่นปี การศึกษา 2547-2551 พบว่า นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตประเมินคุณลักษณะด้านความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษน้อยเป็นลำดับสุดท้าย นอกจากนี้ ในผลการวิจัยของอัสมา ทรรศนะมีลาภ (2555) ก็พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตร บัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานีในระดับน้อย และสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการ เรียนการสอนภาษาอังกฤษของหลักสูตรนี้ยังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่กำหนดไว้

สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในชีวิตประจำวันหรือในการ ประกอบอาชีพได้อย่างคล่องแคล่วทั้งที่เรียนภาษาอังกฤษมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปีนั้น มีปัจจัยร่วม หลายประการ ทั้งในเรื่องสภาพแวดล้อม นั่นคือบริบททางสิ่งแวดล้อมที่นักศึกษาได้พบปะใน ชีวิตประจำวันเกือบทั้งหมดสื่อสารด้วยภาษาไทย สังคมไทยไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน เป็น ผลให้เมื่อออกนอกห้องเรียนไปแล้วเด็กไทยที่แม้จะคร่ำเคร่งกับการเรียนภาษาอังกฤษในห้องเพียงใด เมื่อกลับถึงบ้านก็จะใช้แต่ภาษาไทย โอกาสในการฝึกฝนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง หรือกับชาวต่างชาติ หรือกับเจ้าของภาษาน้อยหรือแทบจะไม่มีเลย (ศศิภา ไชยวงศ์, 2553) จึงทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่มี

ความกลัวเมื่อพบชาวต่างประเทศ ไม่กล้าเข้าไปทักทาย อาย ไม่กล้าพูด กลัวพูดผิด กลัวโต้ตอบไม่ได้เมื่อชาวต่างประเทศซักถาม กลัวเพื่อนจะหัวเราะขบขัน (สุชาติดา ทิพย์มนตรี, 2555)

นอกจากนี้ สภาพการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ รวมทั้งหลักสูตรและแบบเรียนก็ไม่เอื้อให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง การพูดภาษาอังกฤษจำกัดเฉพาะในห้องเรียนเท่านั้น (อดิศา เตียว และคณะ, 2547) กิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษในห้องเรียนส่วนใหญ่ก็ไม่ก่อให้เกิดการฝึกฝนด้านการพูดที่เหมาะสมเท่าที่ควร ดังที่บุญชิต (Boonchit, 1999) และเคอร์คแพทริก (Kirkpatrick, 2012) พบว่า ผู้สอนมักสอนแบบบอกให้นักศึกษาจดและเน้นการท่องจำ แทนที่จะไม่มีภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงหรือสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และเนื้อหาที่เรียนส่วนใหญ่ก็ไม่เกี่ยวข้องและห่างไกลกับชีวิตจริง นักศึกษาไม่สามารถเชื่อมโยงให้เข้ากับชีวิตประจำวันได้ ทำให้นักศึกษาไม่มีแรงจูงใจที่จะใฝ่รู้ และอยากเรียน ส่งผลให้นักศึกษาขาดความเคยชินและขาดความคุ้นเคยกับการพูดภาษาอังกฤษ (รุ่ง แก้วแดง, อ่างถึงใน นางงค์ คงเศรษฐกุล, 2546) การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนในลักษณะดังกล่าวจึงยังไม่สามารถทำให้นักศึกษาใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการประกอบอาชีพได้จริง

นอกจากเนื้อหาที่เรียนไม่มีความหมายต่อนักศึกษาแล้ว สภาพชั้นเรียนที่ไม่ผ่อนคลายซึ่งเกิดจากการไม่สามารถสื่อความหมายอย่างที่ต้องการได้ ทำให้นักศึกษาไม่มีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ (วาริน รุ่งจตุรภัทร, 2545) การขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ทำให้นักศึกษาไม่ประสบความสำเร็จด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพราะส่งผลให้นักศึกษาเกิดความวิตกกังวล นักศึกษาบางคนเกิดอาการปากสั่น มือสั่นหรือพูดติดขัดเมื่อต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ความวิตกกังวลในการเรียนจะส่งผลต่อการเรียนรู้ มีส่วนทำให้การเรียนของนักศึกษาหยุดชะงักและล้มเหลวได้ และไม่มีความสุขในการเรียน เพราะมีความวิตกกังวลว่าจะพูดผิด หรือพูดแล้วคนอื่นฟังไม่เข้าใจ อีกทั้งไม่รู้จักใช้คำศัพท์ และไม่มีการออกเสียงและสำเนียงที่ถูกต้อง ผลที่ตามมาคือนักศึกษามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ไม่มีแรงจูงใจในการเรียน และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในที่สุด การที่จะพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วและนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จึงเป็นไปได้ยาก (ศศิภา ไชยวงศ์, 2553)

ปัญหาการขาดความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนและเป็นรูปธรรม มิฉะนั้นนักศึกษาจะขาดความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่งปราณี กุลละวณิชย์ (2549) กล่าวว่า ถ้าหากผู้ที่เกี่ยวข้องไม่รีบมุ่มมั่นแก้ไข จะทำให้บัณฑิตไทยที่สำเร็จการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงานกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ด้อยคุณภาพและขาดประสิทธิภาพในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน และฟักทองพรรณ (Faktornngpan, 2012a) กล่าวว่า เมื่อบัณฑิตไทยขาดประสิทธิภาพในการใช้ภาษาอังกฤษ ประเทศไทยก็จะตกอยู่ในสถานะเสียเปรียบในการแข่งขันแทบทุกด้านในระยะยาว อีกทั้งไม่มีความเข้มแข็งในประชาคมอาเซียน และไม่สามารถเป็นสมาชิกของสมาคมอาเซียนที่มีคุณภาพได้ ทั้งนี้เพราะบัณฑิตส่วน

ใหญ่ซึ่งเป็นอนาคตของประเทศไทยที่สำเร็จการศึกษา และไปประกอบอาชีพในหน่วยงานหรือสถานประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ขาดความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

ในการแก้ปัญหาความอ่อนด้อยด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น คายี (Kayi, 2006) และเออร์ (Ur, 1981) แนะนำว่า ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นทักษะการพูด ซึ่งต้องเชื่อมความรู้ทางภาษา ทักษะทางภาษา และความสามารถในการสื่อสาร ทั้งความสามารถด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ ความสามารถด้านสังคม ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายในรูปแบบและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมายเข้าด้วยกัน เพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับเอกอนงค์ ปวง (2550) และริชาร์ดส์ (Richards, 2012) ที่กล่าวว่า ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนควรเลือกใช้กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงออกทางด้านการพูด มีการโต้ตอบที่เหมาะสมกับกาลเทศะ ได้ฝึกการใช้ภาษาในรูปแบบต่าง ๆ และมีโอกาสใช้ภาษาในลักษณะที่เหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุด เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำไปใช้ได้จริงโดยที่ นักศึกษาสามารถเลือกข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ได้ ผู้สอนจึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมให้ นักศึกษาได้มีประสบการณ์ด้วยตนเอง ทั้งนี้ เพราะการที่ นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเอง จะทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงกับสิ่งที่เรียนรู้ และจะก่อให้เกิดแรงจูงใจ และเกิดบรรยากาศของความกระตือรือร้น รั้าใจ มีอิสระ ปราศจากความกลัว หวาดระแวง หรือความอึดอัด ไม่สบายใจ ซึ่งส่งผลให้นักศึกษามีความรู้สึกตื่นเต้น และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (ศศิกา ไชยวงศ์ (2553)

สำหรับกิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมทักษะการพูดนั้น เทย์เลอร์ (Taylor, 1983) กล่าวว่า มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง มีสิ่งจูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และมีบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายและนักศึกษามีอิสระในการถ่ายทอดความคิด สำหรับสถานการณ์สื่อสารที่เหมือนจริงนั้น บรูมฟิต (Brumfit, 1984) กล่าวว่า ผู้สอนต้องจัดสภาพแวดล้อมในห้องเรียนให้เหมือนเหตุการณ์จริง และเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงมากที่สุด ให้นักศึกษาเป็นผู้ควบคุมและดำเนินการสนทนาด้วยตนเอง รวมทั้งเลือกใช้กลวิธีในการสื่อความหมายเพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จด้วยตนเอง ในการจูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางด้านการพูดนั้น ฮาร์เมอร์ (Harmer, 1983) กล่าวว่า ผู้สอนต้องจัดสถานการณ์ที่กระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความต้องการที่จะสื่อสารออกมา เมื่อนักศึกษาได้ใช้ความรู้ที่เรียนในการสื่อสาร นักศึกษาก็จะเกิดการรับรู้ว่ามีสิ่งที่เรียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ เป็นการสร้างประสบการณ์ตรงกับสิ่งที่เรียนรู้ และสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน การเรียนรู้ด้วยตนเองก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจ อันส่งผลให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น ความตื่นเต้น และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (ศศิกา ไชยวงศ์, 2553; เอกอนงค์ ปวง, 2550) นอกจากนี้ คายี (Kayi, 2006) กล่าวว่า การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในห้องเรียนที่ผ่อนคลาย และการทำให้นักศึกษารู้สึกเป็นอิสระในการเลือกใช้ภาษาและสามารถพูดบทสนทนาของตนเองอย่างเป็นธรรมชาติ เป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้นักศึกษามีความพยายามในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร อันส่งผลให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดี

ต่อการเรียนภาษาอังกฤษ และก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความคล่องแคล่วพอที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้

ผู้สอนจึงจัดว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญยิ่งในการส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา เพราะเป็นผู้ที่จะถ่ายทอดความรู้และทักษะทางการสื่อสาร สร้างบรรยากาศและจัดกิจกรรมทางภาษาที่จะเสริมสร้างให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ส่งเสริมและกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และเกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้มีความคล่องแคล่วและนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ (อดิศา เบญจรัตน์นันท์ และสุชาติ ทิพย์มนตรี, 2550) ดังนั้น ผู้สอนควรต้องมีการพัฒนาวิธีการสอนให้แตกต่างจากการสอนแบบเดิมเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้มากขึ้น ผู้สอนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Student-centered) ซึ่งวิธีการสอนดังกล่าวต้องใช้เทคนิคแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้อย่างเต็มที่ เช่น การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น (ประดิษฐ์ ประดับศิลป์ และลักขณา เกตุเตียน, 2553) นอกจากนี้ ผู้สอนต้องจัดสภาพชั้นเรียนและกิจกรรมการเรียนที่ลดความวิตกกังวล ลดความเครียด และเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และนำประสบการณ์การใช้ภาษาไปแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ พิมพา และมัวร์ (Pimpa & Moore, 2012) ได้ชี้แนะว่า ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้สอนต้องอย่าคิดเพียงแค่ว่าตนเองจะสอนอะไร ผู้สอนจะต้องคิดว่านักศึกษาจะต้องเรียนรู้อะไรบ้าง สิ่งให้นักศึกษาเรียนรู้จะต้องเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ สามารถสร้างเสริมทักษะที่จำเป็น และสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนได้

วิจารณ์ พานิช (2555) กล่าวเพิ่มเติมว่า ครูในยุคนี้จะต้องเป็นครูที่สร้างสรรค์ ครูที่สร้างสรรค์จะต้องเป็นคนรอบรู้ มีความมั่นใจในตนเอง สามารถทำให้ลูกศิษย์ประสบความสำเร็จในชีวิตได้ มีความยืดหยุ่น ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสอน มีวิธีการกระตุ้นให้ผู้เรียนกระตือรือร้นในการเรียนตลอดเวลา สอนในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความสนใจของผู้เรียน ใช้วิธีการสอนใหม่ ๆ ที่ผู้เรียนคาดไม่ถึง ใช้เทคนิคการสอนที่เน้นการคิดวิเคราะห์และทักษะการแก้ปัญหา และใช้กิจกรรมการสอนที่หลากหลาย และผู้สอนต้องจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้ผู้เรียนได้เรียนจากการลงมือปฏิบัติ (Learning by Doing) ครูต้องเน้นรูปแบบการเรียนที่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อเรียนรู้ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา และความริเริ่มสร้างสรรค์ไปพร้อม ๆ กับเรียนเนื้อหา ซึ่งจะให้ผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้สูงกว่า เพราะผู้เรียนมีความตั้งใจเรียนมากกว่า ซึ่งกฤษณพงศ์ กีรติกร (2555) กล่าวว่า กลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 นั้นต้องเน้นการเรียนรู้เชิงรุก การเรียนรู้เชิงรุกหมายถึงการเรียนรู้ที่พุ่งเป้าไปที่ผู้เรียนต้องมารู้ รับผิดชอบมากขึ้น โดยมีการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจับคู่ในการเรียนพูดถึงสิ่งที่ได้เรียนมา การโต้วาที การศึกษาจากกรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติในกิจกรรมสถานการณ์จำลอง และการแสดงบทบาทสมมติ

จากความสำคัญของทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่มีต่อธุรกิจการให้บริการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จากปัญหาด้านสมรรถนะการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งอิทธิพลของความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อการพูดภาษาอังกฤษดังกล่าวมาแล้วทั้งหมด ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์มหาวิทยาลัยซึ่งมีหน้าที่ในการ

ผลิตบัณฑิตให้มีความสามารถทางภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงสนใจที่จะทดลองใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการสอนวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ให้นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เพื่อช่วยส่งเสริมและพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ช่วยคลายความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และช่วยสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษา ทั้งนี้เพราะกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง มีสิ่งจูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และนักศึกษามีอิสระในการถ่ายทอดความคิด ทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษา และสามารถนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของสังคม เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการประกอบอาชีพในอนาคตให้นักศึกษา

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเป็นวิธีที่ผู้สอนสามารถจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพมาไว้ในห้องเรียน ให้นักศึกษาฝึกหัดใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกัน สถานการณ์นั้น ๆ การได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นประจำจะทำให้เกิดความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษ กล่าวพูด กล่าวแสดงออก มีความมั่นใจในความสามารถด้านทักษะการพูดของตนเอง ความมั่นใจจะทำให้ นักศึกษาคลายความกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ อันจะทำให้การเรียนการสอนได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และการได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกันจริง ๆ จะทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นในการเรียน มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ อันจะส่งผลให้สามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ใน ชีวิตจริงทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้ (อดิศา เบญจรัตน์ นานนท์ และสุชาติดา ทิพย์มนตรี, 2550)

ศศิภา ไชยวงศ์ (2553) กล่าวว่า กิจกรรมบทบาทสมมติเป็นวิธีการเรียนการสอนวิธีหนึ่ง ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ภาษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ทำให้ผู้เรียนเรียนด้วยความ สนุกสนาน โดยจัดการเรียนที่เน้นการพัฒนาความสามารถในด้านการฟังพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนมีการพัฒนาและมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนภาษามากยิ่งขึ้น อีกทั้งตัวผู้เรียนเองยังจะได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมบทบาทสมมติในห้องเรียนและสถานการณ์จริงนอกห้องเรียน กิจกรรมบทบาทสมมติจะช่วยให้ผู้เรียนลดความวิตกกังวลและมีความเชื่อมั่นในการใช้ความสามารถในการฟังพูด ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ผู้เรียนมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ นอกจากกิจกรรมบทบาทสมมติจะเอื้อประโยชน์ให้ผู้เรียนมีพัฒนาการด้านความสามารถในด้านการฟังพูด ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแล้ว ยังเป็นเทคนิคการสอนวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการ เรียนอีกด้วย เนื่องจากผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนที่มีอิสระในการเลือกใช้ภาษาใน สถานการณ์ต่าง ๆ เป็นกิจกรรมการเรียนภาษาที่มีความหมาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับการกระบวนการ เรียนรู้ของผู้เรียนที่ส่งเสริมการใช้สมองทั้งสองซีกอย่างสมดุล และเป็นไปตามแนวคิดของนักจิตวิทยา

กลุ่มปัญญานิยมหรือกลุ่มความเข้าใจ (Cognitive Psychology) และมนุษยนิยม (Humanistic Psychology) ที่เน้นความเข้าใจ (Cognitive Domain) และพึงพอใจ (Affective Domain) ของผู้เรียน เพราะกิจกรรมบทบาทสมมติเป็นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อการสื่อสารที่มุ่งเน้นการแสดงออกเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อความและการสื่อสารในสถานการณ์จริง ซึ่งประกอบด้วยการใช้ภาษาที่สื่อความหมายตามหน้าที่ภาษา การปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารโดยใช้โครงสร้างภาษาที่สะท้อนให้เห็นถึงหน้าที่ของภาษา และการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างมีความหมาย

การแสดงบทบาทสมมติเป็นวิธีกระตุ้นสถานการณ์ในชีวิตจริงให้เกิดขึ้นภายในห้องเรียน ผู้เรียนจะได้ใช้ภาษาในการสื่อสารเหมือนกับกำลังเผชิญสถานการณ์นั้นในชีวิตจริง และเน้นการสื่อความหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การแสดงบทบาทสมมติจึงเป็นกิจกรรมที่ช่วยเสริมแรงจูงใจและสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษให้แก่ผู้เรียน การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะการพูดจึงเป็นแนวทางและกลวิธีการสอนที่เหมาะสมกับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ เพราะสมคิด อิศระวัฒน์ (2543) กล่าวว่าเมื่อมีทัศนคติที่ดี ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่จะเกิดแรงจูงใจ จะเกิดความอยากเรียน และจะเกิดการเรียนรู้ได้ดีขึ้นมากเพราะผู้เรียนรู้สึกว่าการเรียนมีประโยชน์กับตัวเอง สิ่งที่เรียนเป็นสิ่งที่มีความหมาย เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ผู้เรียนก็จะเห็นความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารให้ได้อย่างถูกต้อง และผู้เรียนมีความรู้สึกที่ตัวเองมีความสามารถที่จะทำได้ เพราะผู้สอนให้โอกาสในการทดลองพูด ให้โอกาสในการฝึกพูด เมื่อตนเองทำได้ก็จะได้รับการชื่นชม ได้รับการยกย่องและยอมรับจากบุคคลอื่น เมื่อผู้เรียนมีความรู้สึกที่ตนมีความสำคัญก็จะเกิดความชื่นชอบและประทับใจ มีความรู้สึกภาคภูมิใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้แล้ว สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) กล่าวเพิ่มเติมว่าผู้เรียนระดับอุดมศึกษาไม่ชอบวิธีการสอนที่ผู้เรียนต้องนั่งนิ่งอยู่กับที่ เช่น การบรรยายแบบเก่า ผู้เรียนชอบมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอยู่ตลอดเวลาอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้เรียนต้องมีความตื่นตัว เพราะต้องคิด ต้องติดตาม มีโอกาสแสดงออก มีความสนุกสนาน มีความรู้สึกสบายใจ ไม่บีบคั้นทางจิตใจ สภาพการเรียนที่สนุกสนาน ยืดหยุ่น ไม่เครียด จะทำให้ผู้เรียนเกิดความอยากเรียน และเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษจึงเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนที่ช่วยพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการให้กับนักศึกษาได้อย่างเร่งด่วนและเป็นรูปธรรม สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในห้องเรียนปกติ สามารถทำได้ในทันทีโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มเติม และคาดว่าจะเห็นประสิทธิผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว สะดวกและประหยัด และเป็นกิจกรรมที่มีคุณค่ามากในการจัดการศึกษาที่ช่วยเตรียมความพร้อมให้กับบัณฑิตไทยในการใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพในอนาคต และสามารถดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีความสุข ทั้งต่อผลสำเร็จของงานและต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต บัณฑิตไทยจะได้ออกไปเป็น



คนทำงานที่ใช้ความรู้ (Knowledge Worker) และเป็นบุคคลที่พร้อมเรียนรู้ (Learning Person) ซึ่งเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สนองความต้องการของประเทศในการพัฒนาสังคมสู่ประชาคมอาเซียน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
4. เพื่อศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง

### ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้อย่างนี้

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ในภาคการศึกษาที่ 2/2555 จำนวน 50 คน

#### เนื้อหา

ในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เนื้อหาในรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเน้น “คำศัพท์สำนวน และเนื้อหาที่สัมพันธ์กับการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การให้บริการในหน่วยงานราชการและเอกชน และการให้บริการด้านสุขภาพ” (สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2554: 178) ผู้วิจัยจึงกำหนดบทเรียนให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในการให้บริการแก่ลูกค้าในการประกอบอาชีพ Flight Attendants, Hotel Receptionists, Restaurant Servers, Sales Assistants, Bank Tellers, Tourist Police Officers, และ Patient Registrars

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ วิธีการสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ

### ทฤษฎี และกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีและกรอบแนวความคิดของของฮารูยามะ (Haruyama, 2010) และเทย์เลอร์ (Taylor, 1983) ที่กล่าวว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษ ลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้ ทั้งนี้เพราะการแสดงบทบาทสมมติเป็นการสร้างประสบการณ์ทางภาษาให้นักศึกษาโดยตรง เป็นวิธีที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้นำภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง การได้ฝึกสนทนาในกิจกรรมบทบาทสมมติเป็นประจำ จะช่วยให้นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษ เกิดความมั่นใจ กล้าพูด กล้าแสดงออก และลดความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษ ส่งผลให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษและมีแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ ซึ่งทำให้การเรียนการสอนได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้วิธีการสอนโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติยังเป็นการจำลองสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกับสถานการณ์ที่เป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เข้าใจในบทเรียนได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถนำบทเรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของสังคม

### คำถามวิจัย

1. นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
2. นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษลดน้อยลงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
3. นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
4. นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับใด

### สมมุติฐานการวิจัย

1. นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก

2. นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษลดน้อยลงกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก
3. นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก
4. นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูงมาก

### ประโยชน์ของการวิจัย

ผู้วิจัยคาดว่าผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ มีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการไปใช้ในสถานการณ์จริงทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้องเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับของสังคม

2. อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยได้หลักสูตรแม่แบบในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่เป็นรูปธรรม ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในห้องเรียนปกติ สามารถทำได้ในทันทีโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มเติม สะดวกและประหยัด และเห็นประสิทธิผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว

3. กระทรวงศึกษาธิการ รัฐบาล และประเทศไทย ได้แนวทางในการจัดการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบัณฑิตไทยในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพในอนาคต

4. ประเทศไทยมีจำนวนอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีสมรรถนะในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มมากขึ้น และประเทศไทยก็จะมีจำนวนบัณฑิตที่มีสมรรถนะด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สนองความต้องการของประเทศในการพัฒนาสังคมสู่ประชาคมอาเซียน

### เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ

1. หลักสูตรแม่แบบรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ
2. แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
3. แบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

4. แบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
5. บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์
6. แบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง
7. วิดีโอบันทึกภาพการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา

### นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)** หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานโดยใช้บทบาทที่สมมติขึ้นจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอน เป็นวิธีที่ผู้สอนจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่ผู้เรียนต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพมาไว้ในห้องเรียนโดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้นและแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติที่มีต่อบทบาท

**ภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งาน (English for Hospitality Services)** เป็นรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งาน ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เป็นรายวิชาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการและให้บริการแก่ลูกค้าได้ รายละเอียดวิชาเน้นคำศัพท์ สำนวน และเนื้อหาที่สัมพันธ์กับการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การให้บริการในหน่วยงานราชการและเอกชน และการให้บริการด้านสุขภาพ

**ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งาน (Communicative Competence in English for Hospitality Services)** หมายถึง ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการและให้บริการแก่ลูกค้าในการประกอบอาชีพ Flight Attendants, Hotel Receptionists, Restaurant Servers, Sales Assistants, Bank Tellers, Tourist Police Officers, และ Patient Registrars โดยวัดจากแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ แบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานของนักศึกษาในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ และแบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการใช้งานของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งประเมินด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) การให้ข้อมูล (Giving Information) การเลือกใช้ภาษา (Selecting Language) การออกเสียง (Pronunciation) ความมั่นใจในการแสดง (Confident Acting) และการแก้ปัญหา (Problem Solving)

**ความวิตกกังวล (Anxiety)** หมายถึง ความรู้สึกกลัว ความไม่มั่นใจในตัวเอง ความรู้สึกประหม่า ความสับสน ความอาย ความไม่สบายใจ หรือความกังวลใจที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนในขณะที่พูดภาษาอังกฤษ โดยวัดจากแบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

**ทัศนคติ (Attitude)** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ผู้เรียนมีต่อการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติในด้านเนื้อหา วิธีสอน กิจกรรม ความสำคัญ และคุณประโยชน์ ในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบ หรือความรู้สึกที่เป็นกลาง ซึ่งวัดจากแบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำวิจัย 5 ประเด็น ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ทั้งลักษณะ องค์ประกอบ รูปแบบ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม และประโยชน์ของกิจกรรม เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ทั้งแนวคิดและแนวทางในการสอน หลักการจัดการเรียนการสอน ขั้นตอนการสอน รวมทั้งองค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ และเกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล ทั้งลักษณะของความวิตกกังวล ความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษ และการวัดระดับความวิตกกังวล เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ทั้งลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ ทัศนคติกับการเรียนภาษาอังกฤษ และวิธีการวัดทัศนคติ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

### การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นกิจกรรมที่ใช้บทบาทที่สมมติขึ้นจากสถานการณ์ ใดสถานการณ์หนึ่งที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอน โดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้นและแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้สึก อารมณ์และเจตคติของผู้แสดงที่มีต่อบทบาท เป็นกิจกรรมที่เอื้อให้ผู้เรียนได้ใช้ทักษะทางภาษา เพราะการสร้างสถานการณ์สมมติที่จำลองคล้ายคลึงกับสถานการณ์ที่เป็นจริงและให้ผู้เรียนสวมบทบาทต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่กำหนดไว้จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดจินตนาการ และแรงบันดาลใจที่จะนำทักษะทางภาษาที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการสื่อสาร อันเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เข้าใจในบทเรียนได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถนำบทเรียนนั้นไปใช้สื่อสารในชีวิตจริง และใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของสังคม (ทัศนีย์ สงวนสัตย์, 2542)

### ลักษณะของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

โฮลเดน (Holden, 1981) และเม็นท์ส (Ments, 1986) กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนต้องตีความและแสดงบทบาทตามบทหรือบัตร์คำสั่งที่กำหนดให้ จะแสดงนอกเหนือจากบทบาทนั้นไม่ได้ ผู้เรียนต้องแสดงเป็นคนอื่นในสถานการณ์ที่จินตนาการขึ้น โดยจินตนาการว่าตนเป็นบุคคลในสถานการณ์สมมติ สถานการณ์ในบทบาทสมมติเป็นสถานการณ์ที่ให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับลิตเติลวูด (Littlewood, 1983) ที่กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interactive Activity) ที่มุ่งให้ผู้เรียนใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามบทบาทสมมติ โดยสมมติสถานการณ์ทางสังคมที่เหมือนกับในชีวิตจริง ๆ ผู้สอนสามารถใช้ชั้นเรียนเป็นบริบทของสังคม (Social Context) เพื่อให้ผู้เรียนใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้เหมาะสมกับสภาพสังคม โดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทต่าง ๆ เช่น พนักงานต้อนรับในโรงแรมกับ

แขกที่เข้าพัก พนักงานบริการบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร พนักงานขายของกับลูกค้า เป็นต้น การแสดงบทบาทสมมติจึงเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนานและสร้างบรรยากาศที่ดีในห้องเรียน

กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้องในสถานการณ์หนึ่ง ๆ และชี้ให้เห็นความสำคัญของการใช้คำที่ถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้ การแสดงบทบาทสมมติจะทำให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินในการเรียน อันส่งผลให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษมากขึ้น ในการให้ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมตินั้นอาจทำได้โดยผู้สอนกำหนดบทสนทนาและกำหนดบทบาทของแต่ละคน โดยกำหนดว่าผู้เรียนจะแสดงเป็นใครจะพูดว่าอย่างไรบ้างหรือผู้สอนอาจกำหนดว่าผู้เรียนแสดงเป็นใคร อยู่ในสถานการณ์อะไร จะพูดเกี่ยวกับอะไร แต่สิ่งที่จะพูด ผู้เรียนต้องคิดเอง การแสดงบทบาทสมมติจึงมีความสำคัญในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และเป็นกิจกรรมที่ดีที่สุดที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้เหมาะสมกับสภาพทางสังคม เนื่องจากบทบาทต่าง ๆ ที่ผู้เรียนแสดงนั้นเป็นเหตุการณ์ที่ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้ (ทัศนีย์ สงวนสัตย์, 2542; สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2536)

บทบาทสมมติเป็นกระบวนการที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทในสถานการณ์ซึ่งมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง และแสดงออกตามความรู้สึกนึกคิดของตน และนำเอาการแสดงออกของผู้แสดงทั้งทางด้านความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่สังเกตพบมาเป็นข้อมูลในการอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ (ทิศนา เขมมณี, 2545) โดยผู้สอนกำหนดหัวเรื่อง ปัญหา หรือสร้างสถานการณ์ขึ้นมาให้คล้ายกับสภาพความเป็นจริง แล้วให้ผู้เรียนสวมบทบาท หรือแสดงบทบาทนั้นตามความรู้สึกนึกคิดของตน และประสบการณ์ของผู้เรียนที่คิดว่าควรจะเป็น ภายหลังของการแสดงบทบาทสมมติจะต้องมีการอภิปรายเกี่ยวกับการแสดงออกทั้งด้านความรู้ และพฤติกรรมของผู้แสดงเพื่อการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ (สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ, 2545)

การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเป็นเครื่องมือและวิธีการอย่างหนึ่งที่ช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยผู้สอนสร้างสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงขึ้นมาเพื่อให้ผู้เรียนได้แสดงออกตามบทบาท และแสดงพฤติกรรมทั้งคำพูดและท่าทางตามลักษณะนิสัยของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์สมมติ และตามความรู้สึก อารมณ์ และเจตคติของผู้แสดงที่มีต่อบทบาท เป็นการฝึกให้ผู้เรียนได้ประสบกับสถานการณ์จริงในสภาพของการสมมติ เพื่อฝึกให้ผู้เรียนได้ทดลอง และเรียนรู้พฤติกรรมในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำการแสดงออกทั้งทางด้านความรู้และพฤติกรรมของผู้แสดงมาเป็นหัวข้อในการอภิปรายการเรียนรู้ (ธิดารัตน์ วิเชียรลม, 2554; ปาริชาติ เตชะ, 2553) ทั้งนี้ ในการแสดงบทบาทสมมติผู้เรียนสามารถสร้างสรรค์สิ่งที่ตนต้องการจะพูด และเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสารด้วยตนเอง ทำให้ผู้เรียนไม่วิตกกังวลในการใช้ภาษา และสนองตอบการสนทนาได้อย่างทันท่วงทีโดยไม่เกิดความกลัว เนื่องจากสามารถขอคำชี้แนะจากผู้สอนและเพื่อนในกลุ่มได้ ทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในการสื่อสาร (นันทน์ภัส เบญจามูว้ตร, 2547)

กล่าวโดยสรุป การแสดงบทบาทสมมติเป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนสวมบทบาทจากสถานการณ์ที่กำหนดให้ ซึ่งมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง โดยผู้เรียนสวมบทบาทและแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้สึก อารมณ์ และเจตคติของผู้แสดงที่มีต่อบทบาท การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้เรียนได้ใช้ทักษะทางภาษา เพราะการสร้างสถานการณ์สมมติและให้ผู้เรียนสวมบทบาทต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่กำหนดไว้จะช่วยให้เกิดจินตนาการ และแรงบันดาลใจที่จะนำทักษะทางภาษาที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการสื่อสาร การแสดงบทบาทสมมติในกิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้องในสถานการณ์หนึ่ง ๆ และชี้ให้เห็นความสำคัญของการใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสม เป็นการนำประสบการณ์เรียนรู้มาใช้ในการฝึกทักษะ ซึ่งต้องใช้กระบวนการคิด การปฏิบัติ การเผชิญสถานการณ์ เพื่อการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ และภายหลังการแสดงบทบาทสมมติจะต้องมีการอภิปรายเกี่ยวกับการแสดงออกทั้งด้านความรู้ และพฤติกรรมของผู้แสดง

### องค์ประกอบของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

พอลส์ตัน (Paulston, 1979) และสุมิตรา อังวัฒนกุล (2536) กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมติมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. สถานการณ์ (Setting) หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่หรือหัวเรื่องสนทนา ผู้สอนจะต้องอธิบายสถานการณ์และงานที่ผู้เรียนจะต้องทำให้เสร็จ งานที่ทำจะมีความยากง่ายตามระดับของผู้เรียน เช่น การรับโทรศัพท์ หรือการเจรจาต่อรองธุรกิจ เป็นต้น การอธิบายชี้แจงเกี่ยวกับสถานการณ์ยังสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติด้วย

2. บทบาท (Role) หมายถึง การมอบหมายบทบาทให้ผู้เรียนแสดงตามบทที่กำหนด ผู้เรียนจะต้องมีความเข้าใจในบุคลิกภาพ ประสบการณ์ สถานะทางสังคม ปัญหาและความต้องการของบทบาทที่ตนจะแสดง คำอธิบายชี้แจงเกี่ยวกับบทบาทไม่ควรมากหรือละเอียดจนเกินไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้แสดงพัฒนาบุคลิกภาพ ตามภูมิหลังหรือพฤติกรรมที่ผ่านมา

3. ส่วนที่เป็นประโยชน์สำหรับการแสดงบทบาทสมมติ (Useful Expression) หมายถึง ส่วน วลี คำศัพท์เฉพาะ และรูปแบบของภาษา ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ทั้งด้านภาษาศาสตร์ และด้านสังคม

4. ความรู้พื้นฐานในเนื้อหาของสถานการณ์ (Background Knowledge) หมายถึง ความรู้ทั่วไปที่ผู้เรียนจำเป็นต้องมีเกี่ยวกับสถานการณ์ในการแสดง เช่น การแสดงบทบาทสมมติในการประชุมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ผู้สอนจะต้องให้ความรู้พื้นฐานแก่ผู้เรียนโดยเตรียมเอกสารให้อ่านให้ดูภาพยนตร์ หรือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายเป็นพิเศษ

สมาคมสร้างสรรค์ไทย (2548) กล่าวเพิ่มเติมว่า นอกจากองค์ประกอบ 4 ประการข้างต้นแล้ว ฉากและเค้าโครงเรื่องก็เป็นองค์ประกอบสำคัญของบทบาทสมมติ ดังรายละเอียด

1. ฉาก (Prop) เป็นวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบการเล่นบทบาทสมมติ เช่น ชา กาแฟ เครื่องครัว หรือแฟ้มเอกสาร ซึ่งบางครั้งอาจเป็นการแสดงท่าทาง การหยิบจับโดยไม่มีของจริง เป็นต้น



2. คำโครงเรื่อง (Plot) เป็นคำโครงเรื่องอย่างง่าย ที่มักเป็นการเลียนแบบชีวิตประจำวันที่ผู้เรียนพบเห็นจากหนังสือที่อ่าน หรือจากละครโทรทัศน์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ประกอบด้วย สถานการณ์ คำโครงเรื่อง บทบาท ส่วนที่เป็นประโยชน์ ความรู้พื้นฐานในเนื้อหาของสถานการณ์ และฉาก

### รูปแบบของการแสดงบทบาทสมมติ

ธิดารัตน์ วิเชียรลม (2554) กล่าวว่า รูปแบบของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมติที่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า และที่ไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การแสดงบทบาทสมมติที่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า ผู้สอนเป็นผู้กำหนดสถานการณ์ขึ้นมา จากนั้นนำมาถ่ายทอดให้ผู้เรียนได้รับฟัง แล้วมอบบทบาทให้กับผู้เรียนตามความเหมาะสมเพื่อให้เตรียมตัวล่วงหน้า ก่อนการแสดง ทั้งนี้ ผู้แสดงอาจสอดแทรกรายละเอียดเพิ่มเติมของเนื้อหาได้ การแสดงบทบาทสมมติที่มีการเตรียมตัวล่วงหน้าเน้นความพร้อมของผู้แสดงที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละบทบาท รวมถึงการจัดฉากให้เหมาะสมกับเนื้อเรื่องหรือสถานการณ์นั้น ๆ

2. การแสดงบทบาทสมมติที่ไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า เป็นวิธีการสอนที่ใช้ในการนำเข้าสู่บทเรียนหรือใช้ในระหว่างที่มีการเรียนการสอนโดยให้ผู้เรียนอาสาสมัครแสดงบทบาทสมมติตามเนื้อหา เพื่อให้การเรียนนั้นน่าสนใจ และทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น การแสดงบทบาทสมมติที่ไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้าเน้นไหวพริบ เซอร์ปัญญา และความคิดสร้างสรรค์อย่างฉับไวของผู้แสดง

ส่วน สุคนธ์ สินธพานนท์ (2545) และสุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ (2545) ได้แบ่งการแสดงบทบาทสมมติออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมติแบบไม่มีบทเตรียมไว้ แบบเตรียมบทไว้พร้อม และแบบแสดงละคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การแสดงบทบาทสมมติแบบไม่มีบทเตรียมไว้ ซึ่งผู้แสดงไม่จำเป็นต้องฝึกซ้อมก่อนที่จะแสดง เมื่อเรียนถึงเรื่องใด ตอนใดก็จะแสดงได้ทันทีโดยไม่ต้องฝึก ให้แสดงตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

2. การแสดงบทบาทสมมติแบบเตรียมบทไว้พร้อม ผู้สอนจัดเตรียมบทล่วงหน้า บอกความคิดรวบยอดและบทบาทให้ผู้แสดงทราบ ซึ่งผู้แสดงอาจแสดงตามบทที่กำหนดบ้าง หรืออาจคิดบทบาทขึ้นเองตามความคิด ความพอใจของตน แต่ต้องตรงกับเนื้อหาที่กำหนดไว้

3. การแสดงบทบาทสมมติแบบแสดงละคร ผู้สอนกำหนดบทบาทไว้แล้ว ผู้แสดงจะต้องฝึกซ้อมแสดงและพูดตามบทที่ผู้สอนกำหนดขึ้น

สรุปได้ว่า รูปแบบของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมี 3 รูปแบบ คือ แบบที่มีการเตรียมบทไว้พร้อม ผู้เรียนมีการเตรียมตัวล่วงหน้า แบบที่ไม่มีบทเตรียมไว้ ผู้เรียนไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า และแบบแสดงละคร ซึ่งผู้แสดงจะต้องฝึกซ้อมและพูดตามบทที่กำหนดขึ้น

### ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ

คริช (Krish, 2001) ได้สรุปขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ (Preparation Stage) ในขั้นนี้ผู้สอนเป็นผู้สร้างบรรยากาศในการเรียนและเตรียมความพร้อมด้านภาษาแก่ผู้เรียน รวมถึงการคัดเลือกบทบาทของผู้แสดงในกลุ่มและการฝึกซ้อมก่อนการแสดงจริง

ขั้นตอนที่ 2 การแสดง (Presentation Stage) กลุ่มผู้แสดงจะนำเสนอหน้าชั้นเรียนอย่างมีชีวิตชีวา ในขณะที่กลุ่มผู้ชมจะต้องจดบันทึกการแสดงเกี่ยวกับจุดอ่อน จุดแข็งของการแสดง และการใช้ภาษาโดยไม่ทำให้กลุ่มผู้แสดงรู้สึกกลัวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์

ขั้นตอนที่ 3 หลังการแสดง (Post Presentation Stage) ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นต่อการแสดงของแต่ละกลุ่มตามที่ได้จดบันทึกไว้ และให้ข้อเสนอแนะรวมทั้งข้อคิดเห็นเพื่อที่ผู้สอนจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต่อไป

สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ (2545) ได้เสนอขั้นตอนการใช้บทบาทสมมติในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนไว้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ ผู้สอนควรกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน สร้างสถานการณ์และกำหนดบทบาทสมมติ ซึ่งบทบาทสมมติที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนในปัจจุบันนี้มี 3 วิธี คือการแสดงบทบาทสมมติแบบไม่มีบทเตรียมไว้ การแสดงบทบาทสมมติแบบเตรียมบทไว้พร้อม และการแสดงบทบาทสมมติแบบแสดงละคร

2. ขั้นเริ่มบทเรียน ผู้สอนควรกระตุ้นผู้เรียนให้คิด และอยากติดตามเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี เช่น การเชื่อมโยงประสบการณ์ให้ผู้เรียน การเชื่อมโยงประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้รับในอดีต การเล่าเรื่องราวหรือสถานการณ์สมมติที่เตรียมมาแล้วทั้งทำด้วยปัญหา การชี้แจงให้เห็นประโยชน์ของการเข้าร่วมแสดงและการร่วมกันคิดปัญหา และการใช้คำถามนำ ซึ่งเป็นคำถามหลักในการกระตุ้นให้เกิดความคิด

3. ขั้นเลือกผู้แสดง การเลือกผู้แสดงขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้เกิดกับผู้เรียน ซึ่งมีหลายวิธี เช่น เลือกผู้แสดงที่เหมาะสมกับบทบาท เพื่อให้การแสดงเป็นไปอย่างราบรื่นตามวัตถุประสงค์ เลือกผู้แสดงที่มีลักษณะตรงข้ามกับบทบาทที่กำหนดให้ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ใหม่ เกิดความเข้าใจในความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ที่มีลักษณะแตกต่างไปจากตน เลือกผู้แสดงจากอาสาสมัครหรือด้วยความสมัครใจที่ผู้แสดงแต่ละคนสนใจ หรือเลือกผู้แสดงจำเพาะเจาะจง เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และข้อคิดเห็นจากบทบาทที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม การให้ออกาสผู้เรียนอาสาแสดงบทบาทด้วยความเต็มใจเป็นวิธีการที่ดีที่สุด เมื่อเลือกผู้แสดงครบถ้วนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งแล้ว ควรให้เวลาในการเตรียมการแสดงและฝึกซ้อมพอสมควร

4. ขั้นกำหนดตัวผู้สังเกตการณ์หรือผู้ชม ผู้สอนควรชักชวนความเข้าใจกับผู้ชม หรือผู้สังเกตการณ์ว่า การแสดงบทบาทสมมติที่เกิดขึ้นมิได้มุ่งนำเสนอเพื่อความสนุกสนาน ความบันเทิง แต่ที่

จริงแล้วจุดประสงค์ที่สำคัญคือมุ่งให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้แสดง และผู้ชมหรือผู้สังเกตการณ์ ดังนั้นผู้ชมควรสังเกตและมีแบบบันทึกการสังเกต เพื่อสะดวกในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน

5. ชั้นแสดง การใช้วัสดุอุปกรณ์ประกอบการแสดงและการจัดฉากการแสดงให้สมจริงควรใช้เศษวัสดุโดยการใช้ซ้ำ (Reuse) การหมุนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) หรือซ่อมแซมใช้ เพื่อเป็นการประหยัดและปลูกจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า เมื่อทุกฝ่ายพร้อมแล้วให้เริ่มการแสดงตามที่กำหนด ผู้สอนควรดูแลกำกับการแสดงอย่างใกล้ชิด ไม่ควรให้ใช้เวลามากเกินไป หรือแสดงนอกเรื่อง หรือวอกวนไปมาจนผู้ชมเกิดความรำคาญ หรือเกิดความสับสนจนไม่สามารถจับประเด็นตามที่ต้องการได้

6. ชั้นวิเคราะห์และอภิปรายผลการแสดง ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตรงตามจุดประสงค์การเรียนรู้ เทคนิคที่จำเป็นคือ การสัมภาษณ์ความรู้สึกของผู้แสดงและการจดบันทึก ต่อจากนั้นจึงสัมภาษณ์ผู้ชมหรือผู้สังเกตการณ์ต่าง ๆ จากข้อมูลที่บันทึกไว้เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นประเด็นในการอภิปรายสะท้อนความคิดเห็น และสรุปประเด็นในการเรียนรู้ ผู้สอนต้องระมัดระวังในการคุมประเด็นการอภิปราย โดยเน้นให้ผู้ร่วมอภิปรายทุกคนตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของการแสดงบทบาทสมมติว่า บทบาทที่ผู้แสดงออกมานั้นเป็นเครื่องมือในการดึงความรู้สึกนึกคิด การรับรู้ เจตคติหรืออคติต่าง ๆ ที่ซ่อนอยู่ในส่วนลึกของผู้แสดงแต่ละคนออกมาเพื่อเป็นข้อมูลในการเรียนรู้ ดังนั้น การอภิปรายจึงควรมุ่งเน้นเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้สวมบทบาทแสดงออกมา ตลอดจนสะท้อนความรู้สึกของผู้สวมบทบาทที่แสดงตามบทบาทนั้นๆ เช่น มีพฤติกรรมอะไรบ้างที่น่าสนใจ ทำไมจึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น พฤติกรรมนั้น ๆ จะก่อให้เกิดผลอะไรบ้าง เป็นต้น ประเด็นสำคัญคือผู้ร่วมอภิปรายไม่ควรมุ่งประเด็นไปวิจารณ์การแสดงรายบุคคล เช่น แสดงได้ดี-ไม่ดีเพียงไร เหมาะสมกับบทบาทหรือไม่ การแต่งกายถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ หรือรูปร่างหน้าตาดี-ไม่ดีเพียงไร เพราะนอกจากจะทำให้ผู้แสดงที่ตั้งใจแสดงตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายถูกวิพากษ์วิจารณ์จนเสียความรู้สึกแล้ว ยังผิดวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

7. ชั้นแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสรุป เมื่อได้วิเคราะห์และอภิปรายผลของการแสดงแล้ว ผู้สอนจะเป็นผู้ริเริ่มและจูงใจให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดแนวคิดกว้างขวางขึ้น โดยให้ข้อคิดว่าสิ่งที่ได้เรียนรู้และพบเห็นมานั้นเป็นสิ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพื้นฐานความเป็นจริงในชีวิต แล้วให้ผู้เรียนช่วยกันกำหนดกรอบแนวคิดของเรื่อง สรุปประเด็นให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการแสดงที่กำหนดไว้

ศศิภา ไชยวงศ์ (2553) ได้สรุปขั้นตอนในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติไว้ดังต่อไปนี้

1. ขั้นนำเสนอ (Introduction) เป็นขั้นที่ผู้สอนเสนอบทเรียนด้วยกิจกรรมบทบาทสมมติ อาจเป็นการอ่านประกอบท่าทางที่เกี่ยวข้องกับบทเรียนด้วยน้ำเสียงที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละรอบของการนำเสนอ แล้วจึงให้ผู้เรียนทำกิจกรรมเลียนแบบท่าทางตามประโยคในเนื้อหาบทเรียนตามแบบ ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนรู้สึกสนุกสนาน และมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ

2. ขั้นเตรียมความพร้อม (Preparation) เป็นขั้นที่ผู้สอนให้ข้อมูลทางภาษาแก่ผู้เรียน โดยกระตุ้นและอธิบายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ให้เข้าใจความหมาย และวิธีการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ควบคู่กับการเรียนรู้กฎเกณฑ์ทางภาษา

3. ขั้นฝึก (Practice) เป็นขั้นที่ผู้เรียนจะได้ทำความเข้าใจกับบทเรียนอย่างละเอียด และฝึกซ้อมการใช้ภาษารวมทั้งการสาธิตการใช้ภาษาตามบทเรียน เช่น การแสดงเลียนแบบ และฝึกซ้อมใช้ภาษาเอง รวมทั้งการสาธิตการใช้ภาษาตามบทเรียน เช่น แสดงท่าทางเลียนแบบผู้สอนประกอบเนื้อหาบทเรียนหรือคิดท่าทางใหม่ในกลุ่มของตนเอง

4. ขั้นแสดง (Presentation) ในขั้นนี้ ผู้เรียนต้องแสดงบทบาทที่ตนเองได้รับจากบัตรบทบาท (Role Card) หน้าชั้นเรียนอย่างมีชีวิตชีวา โดยจัดฉากและเตรียมอุปกรณ์ไว้ หรือไปแสดงในสถานที่จริง

5. ขั้นผลิตภาษา (Production) เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เรียนนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการแสดงบทบาทสมมติตามที่กำหนด เพื่อที่จะให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมทั้งในและนอกห้องเรียน

ส่วน ธีรรัตน์ วิเชียรลม (2554) ได้สรุปขั้นตอนในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ขั้นเตรียมการ เป็นการบอกวัตถุประสงค์ในการเรียนการสอนให้ชัดเจน สร้างสถานการณ์และกำหนดบทบาทสมมติที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน ในขั้นตอนนี้ผู้เรียนจะทราบจุดประสงค์ในการเรียนรู้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นการเตรียมตัวผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนมีความพร้อมมากขึ้นและคุ้นเคยกับกิจกรรมในการเรียนการสอน โดยผู้สอนกำหนดบทบาทไว้ แล้วผู้แสดงจะต้องฝึกซ้อมแสดงและพูดตามบทที่ผู้สอนกำหนดขึ้น ทำให้ผู้เรียนเรียนเกิดความมั่นใจในการพูดมากขึ้น

2. ขั้นเริ่มบทเรียน เป็นขั้นตอนที่ใช้ในการกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนให้คิดและอยากรู้อยากเห็นเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงประสบการณ์ใกล้ตัวผู้เรียนให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียน และกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดมีภาพประกอบเนื้อหา ให้สามารถเข้าใจหรือคาดเดาเหตุการณ์ได้ง่ายขึ้น ซึ่งในแต่ละแผนมีการสอบถามความรู้พื้นฐาน กระตุ้นและดึงความสนใจของผู้เรียน โดยมีการใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากเรียนรู้และเชื่อมโยงประสบการณ์ และใช้บัตรคำศัพท์ให้ผู้เรียนได้ฝึกออกเสียงประโยคให้ตรงตามสถานการณ์

3. ขั้นเลือกผู้แสดง ในการเลือกผู้แสดงจะเน้นให้เป็นผู้เรียนที่มีความเต็มใจเป็นอาสาสมัคร หรือสุ่มผู้เรียนที่มีทักษะการฟังและการพูดที่ดี เนื่องจากจะได้เป็นแบบอย่างให้เพื่อนให้หัดออกเสียงตาม และผู้สอนช่วยแก้ไขในส่วนคำศัพท์ ส่วนวนที่ออกเสียงไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความมั่นใจในการพูดและกล้าแสดงออกมากขึ้นสำหรับผู้เรียนที่ยังไม่มั่นใจในการพูดจะใช้เวลาในการฝึกซ้อมพอสมควร เพื่อให้ผู้เรียนไม่เกิดความประหม่าและมีความพร้อมมากขึ้น

4. ขั้นกำหนดตัวผู้สังเกตการณ์หรือผู้ชม ผู้สอนชักชวนความเข้าใจกับผู้ชมหรือผู้สังเกตการณ์ว่าจุดประสงค์ที่สำคัญในการใช้กิจกรรมบทบาทสมมตินั้นมุ่งให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้แสดงและผู้ชมหรือผู้สังเกตการณ์ ให้สังเกตการแสดงบทบาทสมมติเพื่อปรับปรุงทักษะการพูดของตนเองให้ดีขึ้นด้วย

5. **ขั้นแสดง** เมื่อผู้เรียนฝึกซ้อมตามความเหมาะสม ผู้สอนต้องกำหนดเวลาในการแสดง ไม่ควรให้ใช้เวลายืดยาวมากเกินไป หรือแสดงออกนอกเรื่องหรือวอกไปมาจนผู้ชมเกิดความรำคาญหรือความสับสน ไม่สามารถจับประเด็นตามที่ต้องการ

6. **ขั้นวิเคราะห์และอภิปรายผลการแสดง** ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตรงตามจุดประสงค์การเรียนรู้ มีการสัมผัสภาวะความรู้สึของผู้แสดงและการจดบันทึก ต่อจากนั้นจึงสัมผัสภาวะผู้ชมหรือผู้สังเกตการณ์ต่าง ๆ ใช้ข้อมูลที่บันทึกไว้เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาอภิปรายสะท้อนความคิดเห็นและสรุปประเด็นในการเรียนรู้ ในการอภิปรายมุ่งเน้นเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้สวมบทบาทแสดงออกมา ตลอดจนสะท้อนความรู้สึกของผู้สวมบทบาทที่แสดงตามบทบาทนั้น ๆ ผู้สอนควรใช้ช่วงนี้เสริมแรง ชื่นชม หรือมอบของรางวัลเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนกล้าแสดงออกและเกิดแรงจูงใจในการเรียน

7. **ขั้นแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสรุป** เมื่อได้วิเคราะห์และอภิปรายผลของการแสดง ผู้สอนจะเป็นผู้ริเริ่มและจูงใจให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดแนวคิด เกิดองค์ความรู้ที่ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้องเหมาะสม บนพื้นฐานความเป็นจริงในวิถีชีวิต แล้วให้ผู้เรียนช่วยกันสรุปประเด็นให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการแสดงที่กำหนดไว้ เมื่อผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนเองจะทำให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนและรู้สึกอยากเรียนมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ ผู้สอนควรใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ (Preparation) ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก (Practice) ขั้นที่ 3 ขั้นแสดง (Presentation) ขั้นที่ 4 ขั้นผลิตภาษา (Production) และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล (Discussion and Evaluation) ทั้งนี้ ผู้สอนควรเน้นช่วงกิจกรรมของการอภิปรายผลและประเมินผล ซึ่งจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ประเมินตนเองจากการแสดงบทบาทสมมติเพื่ออภิปรายปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อผู้สอนจะได้สามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการแสดงบทบาทสมมติครั้งต่อไป ซึ่งขั้นตอนนี้จะเป็นช่วงที่สะท้อนให้เห็นผลสำเร็จของการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้ ผู้สอนจะต้องช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้นอย่างสร้างสรรค์

### **ประโยชน์ของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ**

ประโยชน์ของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมีหลายประการ ดังเช่น เม็นท์ส (Ments, 1986) ได้กล่าวไว้ว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เรียนแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ ได้อธิบายถึงหัวข้อสนทนาและปัญหาส่วนตัว เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจตนเอง ได้ฝึกพฤติกรรมหลายรูปแบบ มีปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มทั้งเป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ และกล้าแสดงความคิดเห็น

ญาดาพนิต พิณกุล (2539) กล่าวถึงประโยชน์ของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติไว้ว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การประพจน์และปฏิบัติตนในสังคมได้อย่างเหมาะสม ได้รู้จักพัฒนาการฝึกปฏิบัติ คือ รู้สึก คิด และกระทำอย่างมีระบบ ได้ผ่อนคลายความตึงเครียด ได้ฝึกการแก้ปัญหาและรู้จักการตัดสินใจ ได้ฝึกความกล้าแสดงออก และเพิ่มความมั่นใจใน

ตัวเอง ได้ร่วมกันพัฒนาความสามัคคีจากการทำงานกลุ่ม ได้มีประสบการณ์ในการรับรู้ความรู้สึก ความคิดเห็นของตนเองและผู้อื่น ทำให้มองโลกกว้างขึ้น ได้มีโอกาสเรียนรู้ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นว่ามีความแตกต่างจากตัวเอง และสามารถยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีโอกาสได้แสดงออกหลายบทบาท มีโอกาสสำรวจค่านิยมของตนเองและผู้อื่น ซึ่งสามารถทำให้รู้จักตัดสินใจเลือกค่านิยมของตนเองได้อย่างมีเหตุผล เกิดความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลมากขึ้น และมีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น

บุญชม ศรีสะอาด (2541) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ ซึ่งสรุปได้ว่า การแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจว่าคนอื่นคิด รู้สึกและปฏิบัติอย่างไร มีความเห็นอกเห็นใจคนอื่น เปลี่ยนแปลงเจตคติ ได้รับการเตรียมความพร้อมสำหรับการเผชิญสถานการณ์จริง เกิดความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาทักษะทางสังคม ได้เรียนรู้การจัดระบบความคิด และการตอบสนองโดยฉับพลัน รวมทั้งได้ฝึกการใช้ระบบการสื่อสารจากการปฏิบัติมากกว่าการใช้ถ้อยคำ

นอกจากนี้ สมาคมสร้างสรรค์ไทย (2548) กล่าวว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ผู้เรียนเกิดจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ เกิดการใช้กระบวนการคิด ฝึกให้ผู้เรียนได้คิดคล่อง คิดหลากหลาย คิดอย่างมีเหตุผล คิดถูกทาง และคิดไกล เกิดทักษะการสื่อสารกับผู้อื่น จากการใช้ทักษะการพูด การอ่าน การเคลื่อนไหวในการแสดงเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจตรงกับสิ่งที่ตนเองต้องการสื่อ มีทักษะทางสังคม จากการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การประสานงานกับผู้อื่น ทำให้ผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นได้เห็นความสามารถและตัวตนของผู้เรียน เกิดความสัมพันธ์ของการใช้ทักษะทางภาษาพูดและร่างกายให้เกิดความชำนาญ และได้แสดงความสามารถของตนเอง ทำให้กล้าแสดงออก เกิดการมองเห็นคุณค่าเชิงบวกในตนเอง และเสริมสร้างบุคลิกภาพของตนเอง เกิดการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจสภาพความเป็นจริงในสังคม ตระหนักถึงปัญหาที่มีอยู่ในสังคม สะท้อนผ่านการแสดงบทบาท โดยการเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ของตัวละครต่าง ๆ มีความละเอียดอ่อน และเสริมสร้างจริยธรรมในจิตใจ เข้าใจจิตใจผู้อื่นผ่านบทบาทที่แสดง การเกิดสมาธิจากการเคลื่อนไหว นำไปสู่การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์และความคิด

ศศิภา ไชยวงศ์ (2553) กล่าวว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และเข้าใจ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และสามารถปรับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนในกลุ่มได้ ได้ฝึกการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจากบทบาทสมมติ รู้จักใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ และรู้จักวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหานั้นได้ตรงจุด ได้เห็นแนวทางการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง ได้สร้างความสามัคคีระหว่างกลุ่ม การทำงานร่วมกันจะทำให้ทุกคนมีความเข้าใจกัน และรู้จักปรับตนเองให้เข้ากับผู้อื่น ได้เกิดการเรียนรู้ในการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม ได้ฝึกความกล้าแสดงออก กล้าแสดงความสามารถ มีโอกาสนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนไปใช้ในการสื่อสารได้อย่างแท้จริง ซึ่งผู้สอนสามารถจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้เรียนได้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารได้ และเกิดกระบวนการเรียนรู้ในการเรียนภาษาที่สอง อันส่งผลก่อให้เกิดแรงจูงใจในการเรียน มีความ

กระตือรือร้นในการเรียนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติยังช่วยให้ผู้สอนได้รู้ความต้องการของผู้เรียนที่ได้เปิดเผยความต้องการของตนเองออกมาอย่างไม่ต้องตัว รวมทั้งได้รู้ความสามารถ อุปนิสัยการทำงาน และการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นของผู้เรียน

นอกจากนี้ ทิศนา แคมมณี (2545) กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่วิธีหนึ่งซึ่งผู้สอนสามารถใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการให้ผู้เรียนสวมบทบาทในสถานการณ์ที่มีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง และแสดงออกตามความรู้สึกนึกคิดของตน และนำเอาอาการแสดงออกของผู้แสดงทั้งทางด้านความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่สังเกตพบมาเป็นข้อมูลในการอภิปรายเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ เป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนได้มีการพัฒนาทักษะการเผชิญสถานการณ์ การตัดสินใจ และแก้ปัญหา ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เป็นอย่างมาก ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างสนุกสนานและการเรียนรู้มีความหมายต่อผู้เรียน นอกจากนี้ ในการแสดงบทบาทสมมติผู้เรียนสามารถสร้างสรรค์สิ่งที่ตนต้องการจะพูดและเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสารด้วยตนเอง ทำให้ผู้เรียนไม่วิตกกังวลในการใช้ภาษา และสนองต่อการสนทนาได้อย่างทันที่โดยไม่ต้องเกิดความกลัว เนื่องจากสามารถขอคำชี้แนะจากผู้สอนและเพื่อนในกลุ่ม ทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในการสื่อสาร (นันทน์ภัส เบญจานุวัตร, 2547)

กิจกรรมบทบาทสมมติเป็นวิธีหนึ่งที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง โดยที่ผู้เรียนมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ และเป็นเทคนิคการสอนวิธีหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนอีกด้วย เนื่องจากผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียน มีอิสระในการเลือกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆ เป็นกิจกรรมการเรียนภาษาที่มีความหมาย ผู้เรียนจะเกิดความสนุกสนานกับกิจกรรมและบรรยากาศในการเรียน และก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ (ปาริชาติ เตชะ, 2553) การเรียนโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียน ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ มีอิสระในการพูด มีบรรยากาศในการเรียนที่ผ่อนคลายและมีโอกาสได้ฝึกพูดในสถานการณ์ต่างๆ ผู้เรียนมีการแสดงข้อมูลซึ่งกันและกัน รู้จักคิดอย่างสร้างสรรค์ และมีปฏิสัมพันธ์กัน และมีพัฒนาการและเกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ (กรรณิการ์ กาญจันดา, 2545)

กล่าวโดยสรุป การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง คือทำให้ผู้เรียนรู้เป้าหมายของการสื่อสารและทำให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงโดยคำนึงถึงแรงจูงใจ อารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการ และบุคลิกภาพของผู้เรียน การแสดงบทบาทสมมติเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนนำความรู้เดิมผสมผสานกับความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมหรือการค้นคว้าด้วยตนเอง การจัดการกิจกรรมการเรียนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญรวมถึงการจัดสภาพห้องเรียนอย่างเหมาะสม จะช่วยทำให้ผู้เรียนมีความพร้อมต่อการเรียนรู้เนื้อหา ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้อย่างดีตามความสามารถที่แตกต่างของผู้เรียน ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนใช้ภาษาจากความเข้าใจในความรู้ความสามารถของตนเอง และสามารถนำความรู้

ในชั้นเรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษจากการยอมรับตนเองและการทำงานเป็นกลุ่ม

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นวิธีการสอนหนึ่งซึ่งส่งเสริมผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ ผู้เรียนมีโอกาสได้ฝึกและเตรียมการใช้ภาษาในการสื่อสารในสถานการณ์ที่หลากหลาย ทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินในการเรียน ผู้เรียนได้มีโอกาสใช้สถานการณ์ในการเรียนรู้ ฝึกการแก้ปัญหา และช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในตนเอง อีกทั้งเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น ตลอดจนสามารถปฏิบัติตนต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนเข้าใจในเนื้อหาที่เรียนได้ดีขึ้น ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ปัญหาที่มีความใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและได้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้มากที่สุด สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน

### การเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ หมายถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อความหมายในสถานการณ์จริงให้ผู้อื่นเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตนต้องการได้อย่างคล่องแคล่ว และเหมาะสม (สุชาติทิพย์มณฑี, 2555) ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นมากในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน และเป็นทักษะที่สามารถบ่งชี้ได้ชัดเจนว่าผู้พูดมีความรู้ ความสามารถทางภาษาระดับใด (ปรารณากาลเนาวกุล, 2549) อย่างไรก็ตาม ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่ซับซ้อนและเกิดจากการฝึกฝนเป็นเวลานาน ไม่ใช่เกิดจากความเข้าใจและจดจำ (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2536)

### แนวคิดในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

การสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยในปัจจุบันมุ่งเน้นการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทักษะการพูดจึงเป็นทักษะที่สำคัญในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งเป็นการสอนที่เน้นการสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตนต้องการ มีการส่งเสริมให้มีการแสดงออกทางภาษาโดยใช้สถานการณ์ต่าง ๆ เข้าช่วย ให้มีการปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ซึ่งกันและกัน ในการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนต้องยึดแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสาร กล่าวคือ ให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อความหมายในสถานการณ์จริงที่ผู้เรียนจะได้ใช้ในโลกรอบนอก ผู้เรียนจะต้องสื่อความหมายตามความต้องการของตนเองให้ผู้ฟังเข้าใจว่าต้องการอะไรหรือคิดอย่างไร และเป็นการสื่อความหมายให้ผู้ฟังเข้าใจโดยไม่คำนึงว่าภาษาที่ผู้เรียนแสดงออกนั้นถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการสื่อสารของนักภาษาศาสตร์ประยุกต์กลุ่มแนวคิดเพื่อการสื่อสารที่เน้นความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เชื่อว่าการเรียนรู้ภาษาเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในสมอง มนุษย์จึงต้องมีความรู้ความสามารถทางภาษาก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมทางภาษา ซึ่งในการสอนตามแนวคิดการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นจะ



เน้นปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้เกี่ยวกับการนำภาษาไปใช้สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อสื่อความหมายได้ตามความต้องการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และคล่องแคล่ว (วรียา สุริยันยงค์, 2544)

การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่มุ่งเน้นการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการแสดงความต้องการ ความรู้สึก และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลอย่างน้อย 2 บุคคลขึ้นไป ผ่านกระบวนการถ่ายทอดสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งอย่างมีจุดมุ่งหมาย ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นกระบวนการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารโดยรวมถึงความเหมาะสม การยอมรับในการใช้และสถานการณ์ทางสังคมที่ใช้ภาษานั้น นั่นก็คือ การใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในสถานการณ์จริงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมนั่นเอง (อดิศา เบญจรัตนานนท์ และสุชาดา ทิพย์มนตรี, 2550) ดังนั้น ผู้สอนควรจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีความหมาย ได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ที่มีโอกาสพบได้จริงในชีวิตประจำวัน โดยยังให้ความสำคัญกับโครงสร้างและไวยากรณ์ที่ปรากฏอยู่ในเนื้อหาที่ใช้ในการสื่อความหมาย การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เป็นแนวการสอนที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายได้โดยใช้กลวิธีการสอนหลาย ๆ แบบผสมผสานกัน กล่าวคือสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถด้านองค์ประกอบทางภาษา คือ เสียง คำศัพท์ และโครงสร้างเพื่อใช้เป็นแกนในการสื่อความหมาย สามารถเชื่อมโยงความหมายทางภาษาและกริยาท่าทางให้เข้ากันและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถนำความรู้ทางภาษาไปใช้สื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างคล่องแคล่ว และเหมาะสมกับสภาพสังคม โดยภาษาที่ใช้แม้จะไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์นักแต่สามารถสื่อความหมายได้ ทั้งนี้ ผู้เรียนควรฝึกใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามกาลเทศะเท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจึงควรเน้นการทำกิจกรรมเพื่อฝึกการใช้ภาษาที่ใกล้เคียงสถานการณ์จริงให้มากที่สุด ผู้สอนต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงให้มากที่สุด เพื่อให้การสอนบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2536)

อย่างไรก็ตาม ลิตเติลวูด (Littlewood, 1984) กล่าวว่า การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นแนวการสอนที่ต้องไม่จำกัดความสามารถของผู้เรียนไว้เพียงแต่ความรู้ทางด้านไวยากรณ์เท่านั้น แต่ต้องสนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาทุกทักษะ โดยสัมพันธ์ความสามารถทางไวยากรณ์เข้ากับยุทธศาสตร์การสื่อสารด้วยวิธีการที่ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ ในชีวิตจริงผู้เรียนต้องสัมผัสกับการสื่อสารซึ่งเป็นการใช้ภาษาในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย ดังนั้นในการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ผู้สอนควรสอนให้ผู้เรียนคุ้นเคยกับภาษาในชีวิตประจำวัน และนำภาษาที่คุ้นเคยนั้นไปใช้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของวิดโดว์สัน (Widdowson, 1979) ที่ว่าการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่ต้องช่วยให้ผู้เรียนสามารถใช้ประโยคหลายชนิดเพื่อสื่อสารในโอกาสต่าง ๆ กันได้เช่น การอธิบาย การแนะนำ การถาม-ตอบ การขอร้อง การออกคำสั่ง เป็นต้น ทั้งนี้ ความสามารถในการเรียงเรียงประโยคมิใช่เป็นความสามารถในการสื่อสาร ความรู้ในการแต่งประโยคเป็นสิ่งที่เราเรียกว่า

ความรู้ความเข้าใจภาษาเท่านั้น ความสามารถในการสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนสามารถนำความรู้ในการใช้ประโยคไปใช้ให้เป็นปกติวิสัยได้ตามโอกาสต่างๆ

กล่าวโดยสรุป ทักษะการพูดเป็นทักษะที่สำคัญในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร การจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นความสำคัญของตัวผู้เรียน จัดลำดับการเรียนรู้เป็นขั้นตอนตามกระบวนการใช้ความคิดของผู้เรียน ผู้เรียนจะเรียนได้ดีถ้าเข้าใจจุดประสงค์ของการเรียน เห็นประโยชน์ของการนำสิ่งที่เรียนไปใช้ โดยสามารถเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนไปแล้วให้เข้าใจกับสิ่งที่กำลังเรียนอยู่ และสิ่งที่ช่วยให้ผู้เรียนเรียนภาษาอังกฤษได้ดีนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว คือ ความเข้าใจหลักภาษาที่ใช้ในการวางรูปแบบ นอกจากจะอาศัยหลักการของทฤษฎีการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังอาศัยหลักการทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องในสติปัญญาและพฤติกรรม การแสดงออก กล่าวคือ ในด้านสติปัญญาจะเกี่ยวข้องกับความรู้ในโครงสร้างไวยากรณ์ การเลือกใช้คำและแบบแผนทางสังคมในการฟัง พูด สำหรับในด้านพฤติกรรมการแสดงออกนั้น เกี่ยวข้องกับความสามารถในการใช้ภาษาแสดงออกอย่างคล่องแคล่วในสถานการณ์จริง ดังนั้นกล่าวได้ว่า กิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสารพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้หลาย ๆ ทฤษฎีผสมผสานกัน

#### แนวทางในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

คายี (Kayi, 2006) กล่าวว่า การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษคือการสอนให้ผู้เรียนสามารถผลิตเสียงและรูปแบบภาษาได้ เน้นเสียงคำและประโยคได้ เลือกใช้คำและประโยคที่เหมาะสมกับสถานการณ์ บริบททางสังคมและผู้ฟังได้ เรียบเรียงความคิดอย่างเป็นระบบได้ และใช้ภาษาได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมั่นใจ อย่างไรก็ตาม การพูดจัดเป็นทักษะที่ต้องการการฝึกฝนอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้สอนต้องนำกลยุทธ์การสื่อสารหรือการสนทนามาใช้เพื่อฝึกให้ผู้เรียนสามารถพูดได้อย่างต่อเนื่อง คล่องแคล่ว เหมาะสมและถูกกาลเทศะ เพื่อจะได้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นการสื่อสารเป็นสำคัญในปัจจุบัน ที่นอกจากต้องการให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจเรื่องราวที่เจ้าของภาษาพูดได้แล้ว ยังมุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถพูดโต้ตอบกับเจ้าของภาษาได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย (อดิศา เบญจรัตน์านนท์ และสุชาติา ทิพย์มนตรี, 2550) ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาที่เรียนมาใช้สื่อสารในสถานการณ์จริงนั้น ผู้สอนจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น จะสอนเนื้อหาอะไร จะสอนอย่างไร และจะวัดผลประเมินผลอย่างไร โดยเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งในด้านคำศัพท์และโครงสร้างประโยค มีความสนใจ และมีทักษะเบื้องต้นในการสื่อความหมาย ผู้สอนจึงต้องศึกษาหลักการจัดการเรียนการสอนเพื่อจะให้เนื้อหาดังกล่าวแก่ผู้เรียนได้ (วริยา สุริยณรงค์, 2544)

การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ มีความสามารถในการฟังเรื่องราว หรือข้อความที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันได้อย่างเข้าใจ และสามารถโต้ตอบกับคู่สนทนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้เรียนจะต้องฝึกใช้ภาษาซ้ำ ๆ จนเกิดเป็นนิสัย สามารถพูดได้โดยไม่ต้องหยุดคิด โดยเน้นการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ผู้เรียนจะเรียนรู้รูปแบบภาษาที่ง่าย ๆ ก่อน โดยผู้สอนนำคำศัพท์ใหม่ ๆ และโครงสร้างประโยคในบทสนทนามาให้ฝึกในรูปแบบ

ต่าง ๆ เช่น ฝึกท่องจำบทสนทนา ฝึกแบบเพิ่มส่วนของประโยค ฝึกถามตอบ ฝึกแบบลูกโซ่หรือพูดบทสนทนาทั้งห้อง ฝึกการใช้คู่เทียบเสียง ฝึกเติมบทสนทนา ฝึกเล่นเกมไวยากรณ์ ฝึกเปลี่ยนรูปประโยค ฝึกเติมคำในช่องว่าง ฝึกแสดงบทบาทสมมติ หรือฝึกกิจกรรมสถานการณ์จำลอง (สุมิตรา อังวัฒน์กุล, 2536)

ในการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ การจัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุดนับเป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสาร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของสังคม นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และช่วยเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนด้วย (สุมิตรา อังวัฒน์กุล, 2536; วรียา สุริยณรงค์, 2544) ซึ่งสอดคล้องกับลิตเติลวูด (Littlewood, 1981) ที่กล่าวว่า การจัดกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการฝึกทักษะการพูดด้วยเหตุผลต่อไปนี้ คือ กิจกรรมช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในลักษณะที่ครบวงจร (Whole-task Practice) ผู้เรียนมีโอกาสได้นำความรู้ทางภาษาในด้านต่าง ๆ เช่น เสียง คำศัพท์ โครงสร้าง มาใช้ประกอบกัน เพื่อให้สื่อความหมายได้ตามที่ต้องการ กิจกรรมช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนภาษา (Improve Motivation) เพราะการทำกิจกรรมเป็นการฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ทำให้ผู้เรียนเห็นว่าการเรียนรู้ภาษานั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ดังนั้น ผู้สอนจึงควรเน้นกิจกรรมคู่หรือกลุ่มที่ทำให้ผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการเรียน และทำให้เกิดแรงจูงใจในการฝึกใช้ภาษามากกว่าการให้ทำงานพร้อมกันทั้งชั้นในแบบเดิม ซึ่งมักจะมีผู้เรียนเพียงไม่กี่คนที่มีส่วนร่วมในการฝึกใช้ภาษาอย่างจริงจัง และกิจกรรมช่วยให้การเรียนภาษาเป็นไปอย่างธรรมชาติ (Natural Learning) ทั้งนี้เพราะผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้เมื่อได้ลองทำอะไรด้วยตนเอง การได้ฝึกใช้ภาษาเองจึงเป็นการเรียนรู้อย่างเป็นธรรมชาติ

ลิตเติลวูด (Littlewood, 1981) ได้เสนอแนะให้ผู้สอนจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการพูด โดยกล่าวว่าการจัดกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพราะจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนมากขึ้น เมื่อผู้เรียนได้เข้าร่วมกิจกรรมในการสื่อสารกับผู้อื่น จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ภาษา เพราะได้ผ่านกระบวนการที่เป็นธรรมชาติ อีกทั้งยังช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกันและกับตัวผู้สอนอีกด้วย นับเป็นการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง หรือที่ใช้ในชีวิตจริง เช่น กิจกรรมบทบาทสมมติ กิจกรรมสถานการณ์จำลอง การอภิปราย การเล่นเกม หรือการใช้สื่อมวลชนที่ใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ ซาวิกนอน (Savignon, 1978) กล่าวว่า ขณะที่กำลังเรียน ผู้สอนไม่ควรให้ผู้เรียนมีความวิตกกังวลกับการผิดพลาดในการใช้ภาษามากจนเกินไป ควรคำนึงถึงความคล่องแคล่วมากกว่า และควรให้โอกาสผู้เรียนในการเลือกบทบาทและหัวข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อจะได้ทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

ฮาร์เมอร์ (Harmer, 1992) กล่าวว่า ในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น ผู้สอนจะต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญของการจัดกิจกรรมเพื่อการสื่อสาร กล่าวคือ กิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารต้องสร้างความต้องการที่จะสื่อสารให้แก่ผู้เรียน หรือให้ผู้เรียนเห็นความจำเป็นในการสื่อสารด้วยตัวเอง กิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนทำต้องมุ่งเน้นให้ผู้เรียนใช้ภาษา

เพื่อวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่แท้จริงมากกว่าการฝึกใช้ตัวภาษา และกิจกรรมนั้นควรมีช่องว่าง (Gap) ซึ่งอาจเป็นช่องว่างข้อมูล (Information Gap) หรือช่องว่างความคิดเห็น (Opinion Gap) เพื่อให้ผู้เรียนพยายามเชื่อมช่องว่างดังกล่าวในขณะที่กำลังสื่อสาร ขณะผู้เรียนกำลังทำกิจกรรม ความสนใจของผู้เรียนต้องอยู่ที่สิ่งที่พูด (What to Say) ไม่ใช่อยู่ที่ว่าจะพูดอย่างไร (How to Say) ผู้เรียนต้องมีข้อมูล (Message) ที่ต้องการจะสื่อสารเสมอ โดยกิจกรรมที่ทำการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาหลายรูปแบบ ไม่ใช่เฉพาะรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ผู้เรียนควรมีความรู้สึกละเอินในการใช้ภาษาที่ไม่มีการเตรียมมาก่อน และใช้แหล่งข้อมูลใดก็ได้ที่ผู้เรียนเป็นผู้เลือก ในขณะที่ผู้เรียนกำลังแสดงออกทางภาษาเพื่อสื่อความหมายอยู่นั้น ผู้สอนควรให้ผู้เรียนแสดงออกอย่างเสรี โดยไม่ขัดจังหวะ ไม่กำหนดขอบเขตของข้อมูลที่จะนำมาสื่อสาร การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจะสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีอิสระในการพูดคุยกัน ผู้สอนควรประเมินผลเมื่อกิจกรรมสิ้นสุดลง และการประเมินต้องดูที่การบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ไม่ใช่เน้นเฉพาะการใช้ภาษาที่ถูกต้อง ดังนั้น กิจกรรมที่จัดจึงไม่ควรกำหนดภาษาที่ผู้เรียนต้องใช้ แต่ให้ผู้เรียนมีโอกาสเลือกรูปแบบและวิธีในการสื่อสารด้วยตนเอง

คายี (Kayi, 2006) ได้เสนอแนะกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งได้แก่ การอภิปราย การแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง การระดมความคิด การเล่าเรื่อง การสัมภาษณ์ การรายงานข่าว และการบรรยายรูปภาพ หนึ่ง กิจกรรมที่ใช้ในการฝึกทักษะการพูดจะเป็นไปในรูปแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเนื้อหาของบทเรียนซึ่งควรสอดคล้องและใกล้เคียงกับการสื่อสารในสถานการณ์จริง และการเลือกเนื้อหาให้ตรงกับความสนใจและความสามารถของผู้เรียนจะเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจในการเข้าชั้นเรียน รวมทั้งเจตคติที่ดีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ซึ่งจะนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตจริง ดังนั้น ผู้สอนจึงควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียน เนื้อหาที่จะนำมาใช้ควรเอื้อต่อการนำมาแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง ละครสั้น ตลอดจนนำมาแก้ปัญหา หรืออภิปรายทั้งกลุ่มเล็ก กลุ่มใหญ่ ให้ผู้เรียนมีโอกาสฟังและพูด สนทนา หรืออภิปรายในสถานการณ์ที่ใช้ในชีวิตจริง เช่น การสัมภาษณ์เข้าทำงาน การรายงานข่าวโทรทัศน์วิทยุ เป็นต้น ผู้สอนควรจัดให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกันโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ โดยจัดลำดับเรื่องราวหรืองานที่จะต้องทำก่อนหลังเพื่อให้เกิดความสนุกสนาน ในขณะที่เตรียมบทสนทนาไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ผู้เรียนควรมีโอกาสฝึกออกเสียงและกำหนดบทบาทกับเพื่อนๆ หรือได้ปรึกษาหารือเป็นภาษาอังกฤษกับเพื่อนๆ ผู้สอนควรเน้นความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และนำมาเป็นข้อมูลให้ผู้เรียนได้ ผู้เรียนควรมีโอกาสใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามกาลเทศะเท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด ผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สนทนา หรือได้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพต่างๆ ในลักษณะการศึกษาเฉพาะกรณี (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2536; วรียา สุริยันยงค์, 2544)

นอกจากแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะการพูดข้างต้นแล้ว เรเวลล์ (Revell, 1979) และวรียา สุริยันยงค์ (2544) ยังได้เสนอแนะกลวิธีบางประการที่สามารถนำมาใช้ร่วมกับการจัดกิจกรรมการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร นั่นคือ การเน้นให้ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจถึงการใช้กิริยาท่าทาง

เพราะการสื่อความหมายในการสื่อสารจริงนั้นมีทั้งการแสดงออกทางวาจา กริยาท่าทาง รวมทั้งน้ำเสียงซึ่งแฝงอารมณ์และความรู้สึกด้วย การนำสื่อจริงมาสอน เช่น ข่าวจากหนังสือพิมพ์ บทความจากวารสาร แผนที่ รายการอาหาร ตารางต่าง ๆ การ์ตูน เหล่านี้เป็นต้น การใช้บัตรที่กำหนดบทบาทให้ผู้เรียนได้แสดง โดยให้ผู้เรียนสองคนได้รับแจกบัตรที่แสดงรายละเอียดหรือบทบาทที่ไม่เหมือนกัน ผู้เรียนจึงไม่ทราบล่วงหน้าว่าคู่สนทนาจะพูดอะไร การให้ผู้เรียนฝึกสนทนาประเภทต่าง ๆ ทั้งที่เป็นการสนทนาตามความคิดสร้างสรรค์ (Recreational Dialogue) หรือการสนทนาตามข้อมูลที่กำหนด (Scripted Dialogue) การใช้คำถาม Yes/ No questions เพื่อถามความเข้าใจในเรื่องที่ฟัง และการใช้ Wh-questions เมื่อผู้เรียนมีความเข้าใจดีพอแล้ว เพื่อให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง

ส่วนสกอตต์ (Scott, 1981) ได้เสนอว่า ในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ผู้สอนต้องบอกวัตถุประสงค์ ให้ผู้เรียนรู้ถึงสิ่งที่จะเรียนก่อน แล้วจึงจะเสนอเนื้อหา การเสนอเนื้อหาควรจะเป็นรูปบริบท ผู้สอนจะต้องให้ผู้เรียนสังเกตลักษณะของภาษา และความหมายของข้อความที่จะพูด ซึ่งจะขึ้นอยู่กับบริบท แล้วจึงให้ผู้เรียนฝึกและถ่ายโอน การฝึกควรกระทำทันทีหลังจากเสนอเนื้อหา อาจจะฝึกพูดพร้อม ๆ กัน เป็นกลุ่มหรือเป็นคู่ ผู้สอนควรให้ผู้เรียนได้ยินได้ฟังสำนวนภาษาหลาย ๆ แบบ และเป็นสำนวนภาษาที่เจ้าของภาษาใช้จริง และควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอย่างอิสระ ใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่เป็นจริง

เฉลิมพล ดาวเรือง (อ้างถึงในประนอม สุรัสวดี, 2537) ได้เสนอแนวทางที่ผู้สอนสามารถนำไปใช้ในการช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้ผู้เรียน ซึ่งได้แก่ การสร้างความเคยชิน การสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน การสร้างความถูกต้อง การสร้างบรรยากาศ และการสร้างความมั่นใจ นอกจากนี้ ผู้สอนควรจัดกิจกรรมที่ดึงดูดความสนใจ เช่น การสร้างสถานการณ์จำลอง และบทบาทสมมติ มีการให้คำชม คะแนน หรือรางวัลเมื่อผู้เรียนสามารถทำได้ตามที่ผู้สอนกำหนด ในการฝึกพูดภาษาอังกฤษ ผู้สอนควรหลีกเลี่ยงบรรยากาศที่เคร่งเครียดจนเกินไป พยายามให้ผู้เรียนผ่อนคลายมากที่สุด สิ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ถ้าผู้สอนสามารถปฏิบัติได้ก็จะทำให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการพูดภาษาอังกฤษ มีกำลังใจและความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างไม่เคอะเขิน และย่อมมีความกระตือรือร้นที่จะฝึกพูดภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไป

สรุปได้ว่า การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษต้องเน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อความรู้สึกนึกคิด ความต้องการไปยังผู้ฟัง พร้อมกับแสดงอากัปกิริยาหรือท่าทางประกอบเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารให้ถูกต้องและรวดเร็ว ในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่ของผู้ฟังไปพร้อม ๆ กัน สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังและผู้พูดสามารถถ่ายโอนความรู้ได้ตรงตามความต้องการได้ก็คือ การมีประสบการณ์เดิมหรือการมีความเข้าใจในเรื่องที่กำลังจะสื่อสารหรือสนทนาอย่างถูกต้องตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการสอนโดยใช้บทบาทสมมติในขั้นตอนการให้ข้อมูลทางภาษาและการทำความเข้าใจเหตุการณ์สมมติก่อนทำการแสดงบทบาทสมมติตนเอง ผู้สอนจึงควรจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริง ในบรรยากาศที่ผู้เรียนเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย

คลาย สบายใจ ส่วนเนื้อหาควรเป็นบทสนทนาที่ตรงกับความสนใจของผู้เรียน และเป็นภาษาที่เจ้าของภาษาใช้ในชีวิตจริง

### หลักการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

มอร์โรว์ (Morrow, 1981) และสมิตรา อังวัฒนกุล (2539) ได้สรุปหลักการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารไว้ 5 หลักการ ดังนี้

1. Know what you are doing. ต้องให้ผู้เรียนรู้ว่ากำลังทำอะไร เพื่ออะไร ผู้สอนต้องบอกให้ผู้เรียนทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเรียนและการฝึกใช้ภาษา เพื่อให้การเรียนภาษาเป็นสิ่งที่มีความหมายต่อผู้เรียน ให้ผู้เรียนรู้สึกว่เมื่อเรียนแล้วสามารถสื่อสารได้ตามที่ตนต้องการ

2. The whole is more important than the sum of its parts. การสอนภาษาโดยแยกเป็นส่วน ไม่ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ดีเท่ากับการสอนในลักษณะบูรณาการในชีวิตประจำวัน การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารมักต้องใช้หลายทักษะร่วมกัน ดังนั้นผู้เรียนควรจะได้ฝึกใช้ภาษาในลักษณะของทักษะรวมตั้งแต่เริ่มต้น

3. The processes are as important as the forms. ต้องให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมการใช้ภาษาที่มีลักษณะเหมือนในชีวิตประจำวันให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนนำไปใช้ได้จริง กิจกรรมการหาข้อมูลที่ขาดหายไป (Information Gap) เป็นกิจกรรมที่เหมาะสมอย่างยิ่ง เพราะผู้เรียนที่ทำการนี้จะไม่ทราบข้อมูลของอีกฝ่ายหนึ่ง จึงจำเป็นต้องสื่อสารกันเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ กิจกรรมในลักษณะนี้จึงมีความหมายและใกล้เคียงการสื่อสารในชีวิตจริงมาก นอกจากนี้ ในการทำกิจกรรมการใช้ภาษา ควรให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเลือกใช้ข้อความ (Choice) ที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ด้วย นั่นคือ ผู้เรียนควรได้เรียนรู้ความหมายของสำนวนภาษาในรูปแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้เรียนต้องมีโอกาสในการโต้ตอบ ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อให้การสนทนาบรรลุเป้าหมาย

4. To learn it, do it. ต้องให้ผู้เรียนฝึกการใช้ภาษามาก ๆ การที่ผู้เรียนจะสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้นั้น นอกจากผู้เรียนต้องทำกิจกรรมการใช้ภาษาดังกล่าวแล้วยังต้องมีโอกาสได้ทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ด้วย ดังนั้น นอกจากกิจกรรมการหาข้อมูลที่ขาดหายไปแล้ว กิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นงานคู่หรืองานกลุ่ม เช่น เกม (Game) การแก้ปัญหา (Problem Solving) การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) จัดเป็นกิจกรรมที่สำคัญด้วยเช่นกัน

5. Mistakes are not always a mistake. ผู้เรียนต้องไม่กลัวว่าจะใช้ภาษาผิด การเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารให้ความสำคัญกับการใช้ภาษามากกว่าตัวภาษา ด้วยเหตุนี้ผู้สอนจึงไม่ควรแก้ไขข้อผิดพลาดของผู้เรียนทุกครั้ง แต่ควรแก้ไขเฉพาะที่จำเป็น เช่น ข้อผิดพลาดที่ทำให้เกิดการเข้าใจผิดหรือข้อผิดพลาดที่เกิดซ้ำบ่อย ๆ เพราะการแก้ไขขณะที่ผู้เรียนพูดโดยทันทีอาจบั่นทอนความมั่นใจและความกล้าในการใช้ภาษาของผู้เรียน

ส่วนบราวน์ (Brown, 1994) กล่าวว่า หลักการในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารมีลักษณะ 5 ประการที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันดังนี้

1. เป้าหมายของการสอนเน้นไปที่องค์ประกอบทั้งหมดของทักษะการสื่อสาร และไม่จำกัดอยู่ภายในกรอบของเนื้อหาภาษา หรือไวยากรณ์
2. เทคนิคทางภาษาได้รับการออกแบบมาเพื่อนำผู้เรียนไปสู่การใช้ภาษาอย่างแท้จริง ปฏิบัติจริงและมีจุดมุ่งหมายในการฟัง พูด รูปแบบโครงสร้างภาษามีใช้เป้าหมายหลัก แต่ตัวรูปแบบเฉพาะของภาษาต่างหากที่ทำให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารจนสำเร็จตามเป้าหมาย
3. ความคล่องแคล่วและความถูกต้องเป็นหลักการเสริมที่อยู่ภายใต้เทคนิคการสื่อสาร ทั้งนี้ ความคล่องแคล่วมีความสำคัญกว่าความถูกต้อง เพื่อที่จะทำให้ผู้เรียนนำภาษาไปใช้ได้อย่างมีความหมาย
4. ในการเรียนการสอนภาษาตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารในตอนสุดท้าย ผู้เรียนต้องใช้ภาษาอย่างเข้าใจและสร้างสรรค์ภายในบริบทที่ไม่เคยฝึกมาก่อน
5. ในการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารต้องมีขั้นตอนการสอน และขั้นตอนการสอนนี้มีผลเชื่อมโยงต่อไปในสถานการณ์การสอน เทคนิคการสอน สื่ออุปกรณ์ และหน่วยการสอนด้วย ผู้สอนจึงควรทำความเข้าใจให้ชัดเจน เพื่อจะได้จัดการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากหลักการข้างต้นแล้ว ในการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ผู้สอนจำเป็นต้องเข้าใจกฎการเรียนรู้ที่จะช่วยให้การสอนมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งมีอยู่ 3 ข้อ คือ (จุฑารัตน์ เจริญสินธุ์, 2541)

1. กฎแห่งการพร้อม เพราะความพร้อมจะช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการเรียน ทำให้ผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจ
2. กฎแห่งการฝึกหัด การฝึกหัดจะช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกเนื้อหาหนึ่ง ๆ ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และจำได้ดี
3. กฎแห่งผล ขึ้นอยู่กับปริมาณของความสำเร็จในการเรียนภาษา ถ้าผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาสูงก็จะเกิดความพอใจ ซึ่งความพอใจนั้นจะช่วยให้ความสนใจของผู้เรียนคงอยู่ตลอดไป และช่วยเร้าให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นที่จะเรียนภาษาต่อไปเรื่อยๆ อีกด้วย

นอกจากนี้แล้ว แรงจูงใจก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนภาษาอังกฤษ กริตต์เนอร์ (Grittner, 1969) กล่าวว่าในการจูงใจผู้เรียน ผู้สอนควรคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ การจัดสิ่งแวดล้อมด้านการเรียนที่ไม่ทำให้ผู้เรียนเกิดความกลัว การจัดกิจกรรมที่มีความหมายต่อผู้เรียนให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน การจัดกระบวนการเรียนที่สร้างสรรค์ การส่งเสริมให้ผู้เรียนมองเห็นความสำคัญของตนในการใช้ภาษาที่เรียนในอนาคต การส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ที่สนุกสนานระหว่างผู้เรียนในการเรียนการสอน การประเมินผลในทางบวกและเป็นการเสริมแรงแก่ผู้เรียน และการใช้สื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับชีวิตจริง

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่วและเหมาะสม

ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจึงควรเน้นการทำกิจกรรมเพื่อฝึกการใช้ภาษาที่ใกล้เคียงสถานการณ์จริงให้มากที่สุด เช่น กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ เพราะเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในสถานการณ์จริงและใกล้เคียงกับชีวิตจริงมากที่สุด และช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนมากขึ้น เมื่อผู้เรียนได้เข้าร่วมกิจกรรมในการสื่อสารกับผู้อื่น จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ภาษาเพราะได้ผ่านกระบวนการที่เป็นธรรมชาติ อีกทั้งยังช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกันและกับตัวผู้สอนอีกด้วย ซึ่งเป็นการส่งเสริมสภาพแวดล้อมและสร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

### ขั้นตอนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

สุมิตรา อังวัฒน์กุล (2539) ได้เสนอขั้นตอนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ 3 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 การเสนอเนื้อหา (Presentation) เป็นขั้นตอนนำเข้าสู่บทเรียนโดยการทบทวนสิ่งที่เรียนมาแล้ว การบอกรายละเอียดประสงค์ในการเรียน การนำเสนอคำศัพท์ใหม่ โครงสร้างประโยคใหม่ หรือการอ่านและการเขียน ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการสร้างความถูกต้อง (Accuracy)

ขั้นที่ 2 การฝึก (Practice) เป็นขั้นตอนในการสร้างความคล่องแคล่ว (Fluency) ในการพูดขั้นนี้จึงเป็นการฝึกที่อยู่ในความดูแลของผู้สอน (Controlled Practice) เมื่อเห็นว่าผู้เรียนเข้าใจแล้ว จึงให้ผู้เรียนจับกลุ่มฝึกกันเอง (Free Practice) โดยผู้สอนไม่ขัดจังหวะการฝึกของผู้เรียนแม้จะพบข้อผิดพลาด แต่แก้ไขภายหลังการฝึก

ขั้นที่ 3 การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production) เป็นขั้นตอนการฝึกในรูปแบบต่างๆ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การแสดงละคร การเล่นเกม การร้องเพลง และการทำแบบฝึกหัด โดยเน้นบูรณาการทักษะฟัง พูด อ่าน และเขียน ในขั้นนี้จึงเป็นขั้นที่ให้ผู้เรียนสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง (Accuracy) และคล่องแคล่ว (Fluency)

ส่วนจอห์นสัน และมอร์โรว (Johnson and Morrow, 1986) ได้แบ่งขั้นตอนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การบอกรายละเอียดประสงค์ (Setting Objective) ผู้สอนต้องตั้งวัตถุประสงค์นำทาง และวัตถุประสงค์ปลายทาง เช่น ผู้สอนตั้งวัตถุประสงค์นำทางว่าให้ผู้เรียนสามารถสนทนาโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ และผู้สอนอาจตั้งวัตถุประสงค์ปลายทางว่าให้ผู้เรียนรู้ความหมายของคำศัพท์และใช้โครงสร้างใหม่ที่ปรากฏในบทสนทนาตามทิศทางได้

ขั้นที่ 2 การนำเสนอ (Presentation) ผู้สอนจะต้องให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายในเรื่องที่สอนอย่างชัดเจนโดยการอธิบายบริบทด้วยการที่ผู้สอนชี้ให้เห็นว่าประโยคนี้ ใครพูดกับใคร พูดเรื่องอะไร พูดเมื่อไร พูดที่ไหน พูดอย่างไร เป็นวิธีการถูกต้องเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับในสังคมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด



ขั้นที่ 3 การฝึกใช้ภาษา (Practice) เป็นการฝึกเกี่ยวกับตัวภาษา โดยการสร้างสถานการณ์ให้เหมือนจริง ผู้สอนอาจช่วยเหลือแนะนำให้ผู้เรียนจับคู่หรือกลุ่ม โดยผู้สอนทำเป็นแบบจับคู่กับผู้เรียนก่อน แล้วให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ขั้นที่ 4 การถ่ายโอนความรู้ (Transfer) เป็นการใช้ภาษาโดยมีผู้สอนคอยช่วยเหลือผู้เรียนเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม โดยการใช้ภาษาที่เรียนมาแล้วอย่างเสรี และใช้ภาษาในช่วงเวลาที่นานขึ้นกว่าเดิมโดยการสอนบทบาทสมมติหรือเล่นเกมต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนใช้ภาษาอย่างเต็มที่ เพื่อนำภาษาที่เรียนในห้องเรียนออกไปใช้ในสถานการณ์จริงนอกห้องเรียนได้

ส่วนบราวน์ (Brown, 1994) กล่าวว่า ขั้นตอนในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารมีทั้งหมด 3 ขั้นตอน ในแต่ละขั้นตอนมีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การนำเสนอเนื้อหา (Introduction) ในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ การนำเสนอเนื้อหาใหม่ จัดเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นหนึ่ง ในขั้นนี้ผู้สอนจะให้ข้อมูลทางภาษาแก่ผู้เรียน ซึ่งนับเป็นการเริ่มต้นการเรียนรู้ มีการนำเสนอเนื้อหาใหม่ โดยมุ่งเน้นการให้ผู้เรียนได้รับรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและรูปแบบภาษาที่ใช้กันจริงโดยทั่วไป รวมทั้งวิธีการใช้ภาษา ไม่ว่าจะเป็นด้านการออกเสียง ความหมาย คำศัพท์ และโครงสร้างไวยากรณ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ควบคู่ไปกับการเรียนรู้กฎเกณฑ์

ขั้นที่ 2 การฝึกปฏิบัติ (Practice) เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาที่เพิ่งจะเรียนรู้ใหม่ จากขั้นการนำเสนอเนื้อหาในลักษณะของการฝึกแบบควบคุมหรือชี้นำ (Controlled Practice/Directed Activities) โดยมีผู้สอนเป็นผู้นำในการฝึก ไปสู่การฝึกแบบปล่อยให้ผู้เรียนทำเองมากขึ้น เป็นแบบกึ่งควบคุม (Semi Controlled) การฝึกในขั้นนี้มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนจดจำรูปแบบของภาษาได้ จึงเน้นที่ควบคุมความถูกต้องของภาษาเป็นหลัก แต่ก็มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและวิธีการใช้รูปแบบภาษานั้นๆ ด้วยเช่นกัน ในการฝึกนั้น ผู้สอนจะเริ่มจากการฝึกปากเปล่า ซึ่งเป็นการฟัง พูดตามแบบง่าย ๆ ก่อน จนได้รูปแบบภาษาแล้วค่อยเปลี่ยนสถานการณ์ไป สถานการณ์เหล่านี้จะสร้างขึ้นภายในห้องเรียน เพื่อฝึกการใช้โครงสร้างประโยคตามบทเรียน ทั้งนี้ผู้สอนต้องให้ข้อมูลย้อนกลับด้วย เพื่อให้ผู้เรียนรู้ว่าตนใช้ภาษาได้ถูกต้องหรือไม่ นอกจากนี้ อาจตรวจสอบความเข้าใจด้านความหมายได้ แต่ไม่ควรใช้เวลามากนัก ต่อจากนั้นจึงให้ฝึกด้วยการเขียน เพื่อเป็นการฝึกความแม่นยำในการใช้

ขั้นที่ 3 การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production) ขั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนับเป็นขั้นที่สำคัญที่สุดขั้นหนึ่ง เพราะการฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเปรียบเสมือนการถ่ายโอนการเรียนรู้ภาษาจากสถานการณ์ในชั้นเรียนไปสู่การนำภาษาไปใช้จริงนอกชั้นเรียน การฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารโดยทั่วไปมุ่งหวังให้ผู้เรียนได้ลองใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จำลองจากสถานการณ์จริง หรือที่เป็นสถานการณ์จริงด้วยตนเอง โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้แนะนำแนวทางเท่านั้น การฝึกใช้ภาษาในลักษณะนี้มีประโยชน์ในแง่ที่ช่วยให้ทั้งผู้สอนและผู้เรียนได้รู้ว่าผู้เรียนเข้าใจและเรียนรู้ภาษาไปแล้วมากน้อยเพียงใด

สามารถนำไปปรับใช้ตามความต้องการของตนเองแค่ไหน ซึ่งการที่จะถือว่าผู้เรียนได้เรียนรู้แล้วอย่างแท้จริงก็คือการที่ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้อย่างอิสระภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะพบในชีวิต

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ควรประกอบด้วย 3 ขั้นตอน หรือที่เรียกว่า 3P ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นการเสนอเนื้อหา (Presentation) ขั้นที่ 2 ขั้นการฝึก (Practice) และขั้นที่ 3 ขั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production) ทั้งนี้ ผู้สอนต้องเน้นขั้นตอนการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสนำความรู้ทางภาษาที่เคยเรียนมาแล้วไปใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยผู้เรียนไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาตามรูปแบบที่กำหนดมาให้เหมือนดังการฝึกในขั้นการฝึก และการได้เลือกใช้ภาษาด้วยตนเองจะช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารให้แก่ผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ผู้สอนต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้กำหนดภาระงานหรือสถานการณ์

### องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

องค์ประกอบของการพูด ประกอบด้วย ผู้พูดหรือผู้ส่งสารไปยังผู้ฟัง ถ้อยคำหรือประโยคที่ผู้พูดกล่าวขึ้นมาเพื่อติดต่อสื่อสาร และความมุ่งหมายหรือเจตนาของผู้พูดในการกล่าวถ้อยคำ ทั้งนี้ ในถ้อยคำหรือประโยคนั้นต้องมีความชัดเจนในการออกเสียง รวมทั้งความหมายต้องสามารถทำให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจตรงกันกับผู้พูดได้ด้วย ดังนั้น ในการสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการพูดของผู้พูด

จิตราต์น วิเชียรลม (2554) กล่าวว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ มีดังนี้

1. การออกเสียงให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ฟังสามารถแยกเรื่องได้
2. การเน้นเสียงหนักเบา และออกเสียงให้ถูกต้องเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่พูด
3. การใช้รูปแบบคำให้ถูกต้อง และมีความหมาย
4. การเรียงคำให้ถูกต้อง
5. การเลือกใช้คำศัพท์ให้เหมาะสม
6. การเลือกใช้ภาษาที่หลากหลายให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเป็นมิตรกับคู่สนทนา
7. ความชัดเจนในการพูดประโยคหลัก
8. การแยกประโยคหลักออกจากประโยครองอย่างชัดเจน
9. การใช้ภาษาที่ถูกต้องทั้งประธาน กิริยา กรรม
10. การพูดให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจและสนทนาด้วยรู้เรื่อง

แฮร์ริส (Harris, 1996) กล่าวว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่ผู้สอนควรพิจารณาในการประเมินทักษะการพูด มีดังต่อไปนี้

1. การออกเสียง
2. โครงสร้างไวยากรณ์

3. การใช้คำศัพท์
4. ความคล่องแคล่ว
5. ความเข้าใจของผู้ฟัง

บาร์ตซ์ (Bartz, 1979) ได้แบ่งองค์ประกอบของภาษาพูดออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความคล่องแคล่ว หมายถึง ความราบรื่นและความต่อเนื่อง และความเป็นธรรมชาติในการพูด

2. ความเข้าใจ หมายถึง ปริมาณของข้อความหรือข้อมูลที่สามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจ
3. คุณภาพของข้อความที่นำมาสื่อสาร หมายถึง ความถูกต้องทางภาษาที่พูดออกไป
4. ปริมาณของข้อความในการสื่อสาร หมายถึง ปริมาณข้อความทางภาษาที่พูดออกไป
5. ความพยายามในการสื่อสาร หมายถึง ความพยายามที่จะให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ตนพูด ทั้ง

โดยใช้คำพูดและใช้ท่าทางประกอบการสื่อสาร

ส่วนคาเนล และสเวน (Canale & Swain, 1980) กล่าวว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ควรประกอบด้วย

1. ความสามารถทางด้านภาษาศาสตร์หรือไวยากรณ์ (Linguistic or Grammatical Competence) คือ ความสามารถในการใช้องค์ประกอบทางภาษาทั้งเสียง คำศัพท์ โครงสร้าง ความหมาย ในทักษะการพูด ผู้พูดต้องสามารถออกเสียงได้ถูกต้อง สามารถตอบโต้ให้เจ้าของภาษาเข้าใจ

2. ความสามารถด้านภาษาศาสตร์สังคม (Sociolinguistic Competence) คือความเข้าใจบริบททางสังคม ใช้ภาษาได้ถูกต้องกับบุคคลและสถานการณ์ต่าง ๆ รู้ว่าจะต้องใช้ภาษาแบบเป็นทางการหรือแบบไม่เป็นทางการ

3. ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ (Discourse Competence) คือมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระเบียบวิธีการของความสัมพันธ์ระหว่างประโยค ทั้งด้านไวยากรณ์และความสามารถในการเชื่อมโยงความหมายทางภาษาให้เข้ากันได้อย่างถูกต้อง มีความเข้าใจและทำนายความข้างหน้าเกี่ยวกับรูปลักษณะของภาษาที่เกิดขึ้นในบริบท (Context) ได้อย่างถูกต้อง

4. ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Strategic Competence) คือความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ตลอดจนการใช้กริยาท่าทาง สีหน้า และน้ำเสียง ประกอบในการสื่อความหมาย การใช้กลวิธีนี้เป็นการแสดงออกทั้งในทางคำพูดและไม่ใช้คำพูด เช่น การขยายความด้วยคำศัพท์อื่น ๆ แทนคำศัพท์ที่ไม่รู้หรือนึกไม่ออกในเวลานั้น ความพยายามที่จะอธิบายโดยใช้กริยาท่าทางประกอบการยืมัทักทาย หรือนำสนทนากับคนแปลกหน้าที่พบในงานเลี้ยงโดยไม่รู้จักสถานภาพสังคมมาก่อน โดยวิธีสังเกตวัชวลหรือบุคลิกภาพของคู่สนทนาเพื่อจะเลือกใช้ภาษาได้ถูกต้องเหมาะสม เป็นต้น

องค์ประกอบข้างต้นเป็นแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความสามารถทางการพูดที่จะใช้เป็นหลักเกณฑ์วัดความสามารถในการพูดว่าอยู่ในระดับใด ในการพูดนั้นนอกจากผู้พูดจะมีความรู้ด้านเสียง คำศัพท์ และวัฒนธรรมแล้ว ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่จะต้องคำนึงด้วย นั่นคือ ผู้พูดต้องคำนึงถึงความคิดที่จะ

พูดออกมา ไม่ว่าจะเป็นผู้เริ่มต้นสนทนาหรือสนทนาโต้ตอบกับผู้อื่น ผู้พูดต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของรูปประโยคที่จะพูดทั้งในด้านกฎเกณฑ์ ไวยากรณ์ และวัฒนธรรมของภาษา ผู้พูดต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนท่าเนียบและลีลาภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์และผู้ฟังด้วย และผู้พูดต้องสื่อให้เหมาะสม กล่าวโดยสรุป นอกจากผู้พูดจะมีความสารณในด้านระบบตัวภาษาแล้ว ผู้พูดจำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของภาษาให้เป็นไปตามไวยากรณ์ของการใช้ภาษานั้น ๆ รวมทั้งมีการใช้ภาษาอย่างคล่องแคล่วชัดเจน ปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้อย่างดียิ่ง

### เกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ

ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ จะต้องประเมินผลไปตามจุดประสงค์ที่เน้นทักษะการพูดเพื่อนำไปใช้ได้จริง ผู้สอนควรสร้างแบบทดสอบทักษะการพูดที่วัดความสามารถในการใช้ภาษาตามสถานการณ์จริง เนื้อหาที่ใช้ควรเป็นเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในทั่วไปในชีวิตจริง หรือใกล้เคียงของจริงมากที่สุด ส่วนเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาให้คะแนนความสามารถทางการพูดนั้น ต้องเน้นการใช้ภาษาที่เหมาะสมตามสถานการณ์ เน้นความแม่นยำ และเน้นความคล่องแคล่วในการสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้สอนต้องสร้างเครื่องมือที่มีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและมีความเที่ยงตรงสูง ผู้สอนต้องมีเกณฑ์ในการสร้างตัวชี้วัด ต้องสามารถให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้ผลจากความรู้ที่เรียนมา มีความครอบคลุม มีระดับความยากง่าย วัดผลได้ มีความท้าทาย มีความเที่ยงตรง และแม่นยำ (กุลกันยา สิมารักษ์, 2545)

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษนั้น มีนักการศึกษาได้นำเสนอไว้หลายรูปแบบ เช่น สุมิตา เรือนแป้น (2546) ได้นำเสนอรูปแบบในการแบ่งระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของสถาบัน The Foreign Service Institute (FSI) ที่ได้แบ่งเป็น 6 ระดับ จากระดับ 1 (Poor) ถึงระดับ 6 (Excellent) โดยดูองค์ประกอบด้านสำเนียง ไวยากรณ์ ศัพท์ ความคล่องในการพูด และความเข้าใจ ดังนี้

<b>1. สำเนียง</b>	
ระดับ 1	ออกเสียงเข้าใจได้ยาก
ระดับ 2	มีที่ผิดสำคัญ ๆ บ่อย ๆ ใช้น้ำเสียงหนักเข้าใจยาก ต้องพูดซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งจึงเข้าใจ
ระดับ 3	ยังมีสำเนียงต่างชาติ ต้องฟังอย่างตั้งใจ ออกเสียงผิด ทำให้เข้าใจผิดบ่อย ๆ
ระดับ 4	มีร่องรอยของสำเนียงต่างชาติ ออกเสียงผิดเป็นบางครั้ง แต่ไม่ได้ทำให้เข้าใจผิด
ระดับ 5	ออกเสียงผิดน้อยมาก แต่ยังไม่เหมือนเจ้าของภาษา
ระดับ 6	มีเสียงเหมือนเจ้าของภาษา ไม่มีร่องรอยของสำเนียงต่างชาติ
<b>2. ไวยากรณ์</b>	
ระดับ 1	ใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง ยกเว้นวลีที่เตรียมมาก่อนล่วงหน้า
ระดับ 2	พูดผิดมาก แสดงให้เห็นว่ามีความรู้ไวยากรณ์น้อยมาก ทำให้สื่อสารไม่ได้
ระดับ 3	พูดผิดหลักไวยากรณ์สำคัญบ่อย ๆ ทำให้เกิดการเข้าใจผิด

ระดับ 4	พูดผิดเป็นครั้งคราว ทำให้รู้ว่าไม่มีความรู้ทางไวยากรณ์บางอย่าง แต่พอเข้าใจได้
ระดับ 5	พูดผิดไวยากรณ์น้อยมาก
ระดับ 6	มีที่ผิดเพียง 1 หรือ 2 ครั้งในระหว่างการสนทนา
<b>3. ศัพท์</b>	
ระดับ 1	รู้ศัพท์ไม่เพียงพอที่จะสนทนาง่าย ๆ ได้
ระดับ 2	รู้ศัพท์น้อยมาก ใช้ได้เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และใช้ภาษาเพื่อการอยู่รอดเท่านั้น
ระดับ 3	เลือกใช้ศัพท์ไม่ค่อยถูก อภิปรายไม่ได้แม้ในเรื่องสังคมและในอาชีพของตนในระดับธรรมดา
ระดับ 4	รู้ศัพท์ทางอาชีพมากพอที่จะอภิปรายเรื่องที่น่าสนใจได้ รู้คำศัพท์ทั่ว ๆ ไป พอจะพูดอภิปรายได้ในเรื่องเฉพาะสาขาวิชาที่ตนเกี่ยวข้อง
ระดับ 5	รู้ศัพท์เกี่ยวกับอาชีพของตนมากและถูกต้อง รู้ศัพท์ทั่ว ๆ ไปมากพอที่จะพูดเรื่องปัญหาซับซ้อน และเหตุการณ์ในสังคมได้
ระดับ 6	รู้ศัพท์มาก และใช้ถูกต้องเหมือนเจ้าของภาษาที่มีการศึกษา
<b>4. ความคล่องในการพูด</b>	
ระดับ 1	พูดยังตะกุกตะกัก พูดเป็นประโยคไม่ได้ สนทนายังไม่ได้
ระดับ 2	พูดช้ามาก และไม่สม่ำเสมอ ยกเว้นประโยคที่พูดทุกวัน
ระดับ 3	พูดได้ไม่สม่ำเสมอ บางประโยคพูดไม่จบประโยค
ระดับ 4	พูดแล้วหยุดบ้าง ความสม่ำเสมออาจเกิดจากการพูดใหม่ หรือมีแนวคิดหาศัพท์
ระดับ 5	พูดได้ราบเรียบ แต่ความเร็วและความสม่ำเสมอยังไม่เหมือนเจ้าของภาษา
ระดับ 6	พูดได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปหรือในวิชาชีพ มีความราบเรียบเหมือนเจ้าของภาษา
<b>5. ความเข้าใจ</b>	
ระดับ 1	เข้าใจน้อยเกินกว่าจะสนทนาในเรื่องธรรมดาที่สุดได้
ระดับ 2	เข้าใจภาษาที่มีอัตราความเร็วช้ามาก และในเรื่องง่าย ๆ ที่เกี่ยวกับสังคมหรือการเดินทางต้องการพูดซ้ำ ๆ และพูดใหม่
ระดับ 3	เข้าใจเรื่องง่าย ๆ ที่เกี่ยวกับตนเองโดยตรง ต้องการพูดซ้ำ ๆ หรือพูดใหม่ในบางครั้ง
ระดับ 4	เข้าใจดีพอสมควรในคำพูดที่มีอัตราความเร็วปกติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ต้องการพูดซ้ำหรือพูดใหม่ในบางครั้ง
ระดับ 5	เข้าใจบทสนทนาในระดับความเร็วปกติ ยกเว้นคำที่เป็นภาษาถิ่น หรือเรื่องที่ไม่คุ้นเคย มีคำพูดที่เร็วหรือช้าเกินไป
ระดับ 6	เข้าใจคำพูดที่เป็นพิธีการหรือภาษาถิ่นที่เป็นที่ยอมรับของเจ้าของภาษาที่มีการศึกษา

พรวิเนส วัฒนสารวัฒนา (2547) ได้เสนอแนะให้ใช้แบบประเมินความสามารถทางการพูดของศูนย์ทดสอบความสามารถภาษาอังกฤษระหว่างชาติ TEPAIC ซึ่งเป็นกรวัดความสามารถด้านทักษะการพูดแบบปากเปล่า โดยใช้เกณฑ์ดังตาราง

ระดับ	เกณฑ์ความสามารถทางการพูด
ดีมาก	ใช้ภาษาได้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา เลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างภาษาได้เหมาะสม โดยแทบไม่มีข้อผิดพลาด
ดี	ใช้ภาษาในการโต้ตอบสนทนาได้อย่างถูกต้องตามหน้าที่ของภาษา เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ ออกเสียงได้ถูกต้อง เลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างทางภาษาที่ซับซ้อนได้ มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องในการสนทนาได้
ค่อนข้างดี	ใช้ภาษาในการโต้ตอบสนทนาตามหน้าที่ของภาษา และเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ เลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างทางภาษาอย่างจำกัด มีข้อผิดพลาดบ้าง แต่สามารถแก้ไขได้
พอใช้	ใช้ภาษาในการโต้ตอบสนทนาตามหน้าที่ของภาษา และเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ได้บ้าง แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดในการสนทนาได้ เนื่องจากข้อจำกัดและปัญหาด้านการเลือกใช้ศัพท์ การออกเสียง และโครงสร้างของภาษา
ควรปรับปรุง	ไม่สามารถดำเนินการสนทนาโต้ตอบได้เนื่องจากปัญหาในด้านการออกเสียง การเลือกใช้คำศัพท์ และโครงสร้างทางภาษา โดยขาดความเข้าใจในเรื่องนั้น

สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2548) ได้กำหนดแนวทางการวัดและประเมินผลความสามารถในด้านการพูดภาษาอังกฤษ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและประเด็นการประเมินที่สอดคล้องกับกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2546) ซึ่งได้กำหนดแนวทางการวัดและประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยยึดกรอบการวัดและประเมินผลอิงมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนและประเด็นการประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. การออกเสียง	
1 คะแนน	ออกเสียงคำ/ประโยคไม่ถูกต้อง แต่ยังสามารถสื่อสารได้
2 คะแนน	ออกเสียงคำ/ประโยคผิดพลาดบ้าง มีเสียงเน้นหนักในคำ/ประโยคบ้าง สื่อสารได้พอสมควร
3 คะแนน	ออกเสียงถูกต้องตามหลักการออกเสียง มีเสียงเน้นหนักในคำ/ประโยคเป็นส่วนใหญ่
4 คะแนน	ออกเสียงถูกต้องตามหลักการออกเสียง มีเสียงเน้นหนักในคำ/ประโยคอย่างถูกต้อง
2. การพูดตามท้องเรื่องและบทบาทที่ได้รับมอบหมาย	
1 คะแนน	พูดเบี่ยงเบนจากท้องเรื่องและบทบาทที่ได้รับมาก

2 คะแนน	พูดเป็ยงเบนเล็กน้อยจากท้องเรื่องและบทบาทที่ได้รับมอบหมาย
3 คะแนน	พูดได้ตรงตามท้องเรื่องและบทบาทที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนใหญ่
4 คะแนน	พูดได้ตรงตามท้องเรื่องและบทบาทที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด
<b>3. ความคล่องแคล่ว</b>	
1 คะแนน	พูดตะกุกตะกักมาก สื่อสารได้น้อย
2 คะแนน	พูดตะกุกตะกักบ้าง แต่ยังสามารถสื่อสารได้
3 คะแนน	พูดต่อเนื่องติดขัดบางครั้ง แต่ยังสามารถสื่อสารได้ชัดเจน
4 คะแนน	พูดต่อเนื่องไม่ติดขัด พูดชัดเจน สื่อสารได้คล่องแคล่ว
<b>4. การแสดงท่าทาง/น้ำเสียงประกอบการพูด</b>	
1 คะแนน	พูดโดยไม่แสดงท่าทางประกอบ
2 คะแนน	พูดโดยไม่ค่อยแสดงท่าทางประกอบ
3 คะแนน	แสดงท่าทางและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่
4 คะแนน	แสดงท่าทางและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้อง

สาลีณี สมบูรณ์ไพศาล (2549) ได้นำเสนอแบบประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งพิจารณาด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) การออกเสียง (Pronunciation) ไวยากรณ์ (Grammar) และคำศัพท์ (Vocabulary) โดยแบ่งความสามารถในแต่ละองค์ประกอบเป็น 5 ระดับ จากระดับ 1 (Poor) ถึงระดับ 5 (Excellent) ดังนี้

<b>1. ความคล่องแคล่ว (Fluency)</b>	
ระดับ 1	พูดเป็นคำ ติดขัด ไม่ต่อเนื่องกัน และไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้
ระดับ 2	พูดช้า พูดเป็นคำหรือวลีสั้น ๆ หยุดคิดและใช้เวลานาน พูดสื่อสารได้บ้าง
ระดับ 3	พูดโต้ตอบโดยใช้คำพูดหรือวลีสั้น ๆ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์ แต่เข้าใจได้
ระดับ 4	สนทนาโต้ตอบได้เป็นวลีหรือประโยคที่สมบูรณ์ มีผิดพลาดบ้างเล็กน้อย แต่สื่อสารได้ตรงวัตถุประสงค์
ระดับ 5	พูดคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที ดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง
<b>2. การออกเสียง (Pronunciation)</b>	
ระดับ 1	ออกเสียงคำและประโยคผิด ไม่สามารถสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้
ระดับ 2	ออกเสียงคำและประโยคผิด ต้องพูดซ้ำหลายครั้งเพื่อสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ
ระดับ 3	ออกเสียงคำและประโยคผิดบ้าง ทำให้ผู้ฟังต้องตั้งใจฟัง และบางครั้งทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดได้
ระดับ 4	ออกเสียงคำและประโยคถูกต้อง มีผิดบ้างเล็กน้อย สื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้เป็นส่วนใหญ่ แต่สำเนียงแตกต่างจากเจ้าของภาษา
ระดับ 5	ออกเสียงคำและประโยคถูกต้องเกือบทั้งหมด ใกล้เคียงเจ้าของภาษา

3. ไวยากรณ์ (Grammar)	
ระดับ 1	ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิด การเรียงคำผิดพลาด ไม่สามารถเข้าใจได้ ทำให้การสื่อสารผิดพลาด
ระดับ 2	ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิดและอยู่ในวงจำกัด ใช้ได้เฉพาะที่ท่องจำมาเท่านั้น สื่อสารได้ค่อนข้างน้อย
ระดับ 3	ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำผิดบ่อยครั้ง ทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจนในบางครั้ง
ระดับ 4	ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ บางครั้งใช้โครงสร้างไม่ตรงกับ ความหมาย และต้องอธิบายซ้ำด้วย แต่สามารถทำความเข้าใจและสื่อสารได้
ระดับ 5	ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสม
4. คำศัพท์ (Vocabulary)	
ระดับ 1	ใช้คำศัพท์ผิดเกือบทั้งหมด ไม่สามารถสื่อสารได้
ระดับ 2	ใช้คำศัพท์ผิดและอยู่ในวงจำกัด ใช้ได้เฉพาะที่ท่องจำมาเท่านั้น สื่อสารได้ค่อนข้างน้อย
ระดับ 3	ใช้คำศัพท์ในวงจำกัด แต่สามารถใช้ในการสื่อสารและสนทนาสั้นๆ ได้
ระดับ 4	เลือกใช้คำศัพท์ได้พอสมควร สื่อสารเข้าใจได้ แม้จะมีผิดพลาดบ้าง
ระดับ 5	เลือกใช้คำศัพท์และสำนวนในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสม

ตันติวังค์ (Tantiwong, 2009) ได้ศึกษาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยวของนักศึกษาโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง และได้นำเสนอองค์ประกอบในการวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งประกอบด้วยคล่องแคล่ว (Fluency) การให้ข้อมูล (Giving Information) การเลือกใช้ภาษา (Selecting Language) การออกเสียง (Pronunciation) ความมั่นใจในการแสดง (Confident Acting) และการแก้ปัญหา (Problem Solving) เพื่อประเมินผลว่านักศึกษาสามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วหรือไม่ สามารถให้ข้อมูลตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้หรือไม่ สามารถเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งคำศัพท์ สำนวน ประโยค และโครงสร้างไวยากรณ์ได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะหรือไม่ สามารถออกเสียงได้อย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ มีความมั่นใจในการแสดงตามบทบาทที่ได้รับหรือไม่ และสามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่

นอกจากนี้ ธิตารัตน์ วิเชียรลม (2554) ได้นำเสนอแบบประเมินทักษะการพูดที่ประเมินด้านความคล่องแคล่ว การออกเสียง การใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ โดยมีการให้คะแนนรวม 10 คะแนน และแปลผลเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ เกือบพอใช้ และอ่อน โดยมีรายละเอียดดังนี้



ระดับ	คะแนน	รายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนน
ดีมาก	9-10	พูดได้อย่างคล่องแคล่วในทุกเรื่อง พูดและออกเสียงถูกต้องเข้าใจได้ทั้งหมด ใช้ศัพท์และไวยากรณ์ถูกต้อง
ดี	7-8	พูดช้าไม่คล่องในบางครั้ง ต้องพูดซ้ำใหม่ในบางครั้ง พูดและออกเสียงผิดน้อยมาก ผู้ฟังเข้าใจได้เป็นส่วนใหญ่ ใช้ศัพท์และไวยากรณ์ผิดน้อยมาก
พอใช้	5-6	พูดช้าและไม่คล่องบ่อยครั้ง บางประโยคพูดได้ไม่จบ พูดและออกเสียงผิดในบางครั้ง แต่สื่อให้ผู้ฟังพอเข้าใจได้ ใช้ศัพท์และไวยากรณ์ผิดในบางครั้ง
เกือบพอใช้	3-4	พูดช้ามากและตะกุกตะกัก พูดและออกเสียงผิดบ่อยครั้ง สื่อให้ผู้ฟังพอเข้าใจได้เล็กน้อย ใช้ศัพท์และไวยากรณ์ผิดบ่อยครั้ง
อ่อน	1-2	พูดตะกุกตะกักและไม่ปะติดปะต่อ จนพูดคุยกันไม่รู้เรื่องเกือบทั้งหมด พูดและออกเสียงผิดมาก ไม่สามารถสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้เลย ใช้ศัพท์และไวยากรณ์ผิดมาก

สรุปได้ว่า ในการประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ควรประเมินด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) การให้ข้อมูล (Giving Information) การเลือกใช้ภาษา (Selecting Language) การออกเสียง (Pronunciation) ความมั่นใจในการแสดง (Confident Acting) และการแก้ปัญหา (Problem Solving) เพราะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สะท้อนถึงระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ จะต้องประเมินผลไปตามจุดประสงค์ที่เน้นทักษะการพูดเพื่อนำไปใช้ได้จริง ผู้สอนควรสร้างแบบทดสอบทักษะการพูดที่วัดความสามารถในการใช้ภาษาตามสถานการณ์จริง เนื้อหาที่ใช้ควรเป็นเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในทั่วไปในชีวิตจริง หรือใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ มีความสามารถในการพูดโต้ตอบกับคู่สนทนาได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการฟังเรื่องราวหรือข้อความที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันได้อย่างเข้าใจ ซึ่งในการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนควรเน้นการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียน เน้นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในสถานการณ์นั้น ๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งกิจกรรมที่นักการศึกษาหลายท่านแนะนำมากที่สุด คือ

กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ เพราะเป็นกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ช่วยเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ อันจะนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตจริงทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพในอนาคต

### ความวิตกกังวล

ความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง ความรู้สึกกลัว ความกังวลใจ ความรู้สึกอึดอัด ความไม่สบายใจ ความรู้สึกประหม่า ความไม่มั่นใจในตัวเอง ความอาย ความสับสน เป็นสภาวะของจิตใจที่มีความตึงเครียด หวาดระแวง และกลัว อาจจะมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในตนเอง การขาดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หรือเกิดจากความขัดแย้งภายในที่ปรากฏออกมาในลักษณะของความตึงเครียดของจิตใจ ซึ่งอาจส่งผลให้บุคคลเกิดการแสดงออกในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงหรือขจัดความวิตกกังวลนั้น (ศศิภา ไชยวงศ์, 2553)

### ลักษณะของความวิตกกังวล

ความวิตกกังวลเป็นสภาวะทางจิตใจที่ไม่ปกติ มีความตึงเครียดทางอารมณ์ ขาดความมั่นคงปลอดภัย บางครั้งหาสาเหตุได้ บางครั้งก็หาสาเหตุไม่ได้ เป็นสภาวะที่มีความชัดเจนในสิ่งเร้าน้อยกว่า ความกลัว และมักจะเกี่ยวกับความต้องการที่เกี่ยวข้องกันหลายประการ ซึ่งรุ่งรัตน์ มงทะเล (2546) กล่าวว่า ความวิตกกังวลเป็นความกลัวอย่างไร้เหตุผล ความวิตกกังวลจึงเป็นสิ่งที่ขจัดได้ยาก เพราะบุคคลจะไม่ทราบแน่ชัดว่าสิ่งที่เขากลัวนั้นแท้จริงคืออะไร ด้วยเหตุนี้จึงไม่สามารถที่จะขจัดต้นตอของความกลัวได้ พฤติกรรมซึ่งแสดงถึงความวิตกกังวลมีหลายประการ เช่น ตื่นเต้นง่าย ตกใจง่าย ใจร้อน ขาดความรอบคอบ ขาดความอดทนต่อสิ่งเร้า มีความหวาดกลัว ใจคอเศร้าหมอง มีความทุกข์ รู้สึกว่าตนเองผิดอยู่เสมอ มีอารมณ์ตึงเครียด เคร่งเครียด เอาจริงเอาจัง เกิดความคับข้องใจและหงุดหงิดอยู่เสมอ มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย อารมณ์ไม่มั่นคง อารมณ์เสียง่าย เปลี่ยนแปลงความสนใจง่าย และไม่เป็นตัวของตัวเอง

อัสซูเบล (Ausubel, 1968) และโบกแมน (Bougman, 1966) กล่าวว่า ความวิตกกังวลเป็นสภาวะบุคคลที่เกิดจากการสูญเสียความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บุคคลจะตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยความกลัว เพราะมีความรู้สึกว่าการณ์นั้นจะทำให้เสียคุณค่าในตนเองไป ทั้งนี้ ความวิตกกังวลต่างกับความกลัวธรรมดาในแง่ที่ว่าสิ่งที่มากระทำนั้นมักจะกระทำต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลมากกว่าที่จะกระทำต่อร่างกายของบุคคลนั้น ความวิตกกังวลเป็นสภาพทางอารมณ์ ซึ่งบุคคลรู้สึกไม่สบายใจ ตึงเครียด ขาดความมั่นคงปลอดภัย หรือเกิดความกลัว เมื่อบุคคลถูกเร้าให้เกิดความรู้สึกหรืออยู่ในสภาพทางอารมณ์ดังกล่าว บุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น หม่นหมอง เศร้าซึม เคร่งเครียด หงุดหงิด อารมณ์เสียได้ง่าย กังวลใจ หวาดระแวง หวาดกลัว หรือคิดฟุ้งซ่าน เป็นต้น ซึ่งสวิฟต์ (Swift, 1969) กล่าวว่า ความวิตกกังวลเป็นความรู้สึกหวาดกลัวโดยทั่ว ๆ ไป โดยที่บุคคลรู้สึกกลัวโดยไม่รู้เหตุผลสำหรับความกลัวนั้นอย่างแจ่มชัด คนส่วนใหญ่มักวิตกกังวลโดย

ไม่มีเหตุผลเพียงพอ บุคคลที่มีความวิตกกังวลโดยปราศจากเหตุผลจะเป็นบุคคลที่น่าห่วงใยมาก เพราะถ้าหากมีความวิตกกังวลมาก ๆ จะทำให้บุคคลนั้นขาดประสิทธิภาพในการทำงานและสุขภาพจิตเสียได้

สรุปได้ว่า ความวิตกกังวลเป็นสภาพทางอารมณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียด ความกระวนกระวายใจ ไม่สบายใจ รู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัย สภาวะเช่นนี้เป็นสภาพการณ์ที่บุคคลต้องการหลีกเลี่ยงหรือขจัดออก ความวิตกกังวลมีลักษณะคล้ายกับความกลัว แต่เป็นความกลัวที่เลื่อนราง ไม่มีสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความกลัวปรากฏให้เห็น หรือไม่อาจบอกได้ว่าอะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดความกลัว และความวิตกกังวลอาจถือได้ว่าเป็นแรงขับเคลื่อนสัมพันธ์กับแรงจูงใจ คือเป็นตัวกระตุ้นหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงหรือหยุดแสดงกิริยาอาการ

### ความวิตกกังวลในการเรียนภาษาอังกฤษ

ความวิตกกังวลซึ่งเป็นอารมณ์ชนิดหนึ่งที่มีเหตุผลมาจากความกลัวและความไม่มั่นใจในตนเอง เป็นองค์ประกอบสำคัญกับการเรียนรู้ ความวิตกกังวลเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการสื่อสารและส่งผลกระทบต่อกระบวนการเรียนรู้ขาดหายไปได้ ความวิตกกังวลมีผลต่อการเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยความวิตกกังวลเป็นสาเหตุสกัดกั้นกระบวนการเรียนรู้ทุกขั้นตอน ทั้งในช่วงรับข้อมูล (Input) ช่วงกระบวนการเรียนรู้ (Processing) และช่วงการแสดงผลออกทางภาษา (Output) (ศศิภา ไชยวงศ์, 2553) ซึ่งโลซานอฟ (Lozanov, 1982) กล่าวเพิ่มเติมว่าความล้มเหลวของการเรียนรู้เกิดจากความรู้สึกของผู้เรียนที่ขาดความมั่นใจ ตีค่าว่าตนเองไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง เรียนไม่รู้เรื่อง ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้เรียนเกิดความวิตกกังวล ความเครียด และปิดกั้นการเรียนรู้ นั้น ๆ

ลิตเติ้ลวู้ด (Littlewood, 1984) ได้กล่าวถึงความวิตกกังวลในการเรียนภาษาต่างประเทศว่า ความวิตกกังวลเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารหรือการใช้ภาษาของผู้เรียนภาษาต่างประเทศ ถ้าผู้เรียนมีความวิตกกังวลสูงกว่าธรรมดาจะเป็นอุปสรรคต่อกระบวนการเรียนรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อสารอย่างจำกัด ผู้เรียนจะมีความวิตกกังวลในการเรียนสูง ความคิดเห็นนี้สอดคล้องกับสเปียร์เบอร์เกอร์ (Spielburger, 1983) ที่กล่าวว่า ความวิตกกังวลมีส่วนทำให้ผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จในการเรียน เพราะความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์กับความเครียด ความกลัว ความตื่นเต้นหรือประหม่า เมื่อผู้เรียนเกิดความเครียดในขณะที่เรียน ย่อมส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฮอร์วิซ (Horwitz, 1986) ที่พบว่า ผู้เรียนที่มีความวิตกกังวลในการเรียนสูงมีความรู้สึกประหม่าและไม่มั่นใจในตัวเองในการเรียนภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนทักษะการพูด ผู้เรียนพยายามหลีกเลี่ยงการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ เพราะเกิดความกลัวในการสื่อสารกับผู้อื่นด้วยภาษาอังกฤษ

อย่างไรก็ดี ไบลีสต์อ็อก (Bailystok, 1983) กล่าวว่า ในการเรียนภาษาอังกฤษ ผู้เรียนจะเกิดความวิตกกังวลอยู่ 2 ชนิด คือ ความวิตกกังวลแบบสกัดกั้น (Debilitating anxiety) และความวิตกกังวลแบบเอื้ออำนวย (Facilitating Anxiety) ความวิตกกังวลแบบสกัดกั้นเป็นสาเหตุทำให้ผู้เรียนหมดความพยายามในการเรียน โดยจะหลีกเลี่ยงไม่รับรู้เกี่ยวกับการเรียนจนหยุดเรียนไปในที่สุด ซึ่งเป็นสาเหตุของความล้มเหลวของการเรียน สำหรับความวิตกกังวลแบบเอื้ออำนวยเป็นความวิตกกังวลที่อยู่

ในระดับที่พอดี ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดความพยายามในการเรียน จนสามารถเรียนต่อไปได้ และประสบความสำเร็จในการเรียนได้ในที่สุด

สรุปได้ว่า ความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนภาษาอังกฤษ ความวิตกกังวลเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ทำให้ผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพราะเมื่อผู้เรียนมีความวิตกกังวลว่าจะพูดผิด หรือพูดแล้วคนอื่นฟังไม่เข้าใจ อีกทั้งไม่รู้จักใช้คำศัพท์ และไม่มีวิธีการออกเสียงและสำเนียงที่ถูกต้อง อันส่งผลให้ขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ผลที่ตามมาคือผู้เรียนไม่มีแรงจูงใจในการเรียน และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาษาอังกฤษ และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในที่สุด การที่จะพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วจึงเป็นไปได้ยาก

### การวัดระดับความวิตกกังวล

สำหรับการวัดระดับความวิตกกังวลนั้น เฮอร์วิซ และยัง (Horwitz & Young, 1991) ได้สร้างแบบวัดความวิตกกังวลในการเรียนภาษาต่างประเทศในชั้นเรียน (The Foreign Language Classroom Anxiety Scale: FLCAS) โดยใช้เกณฑ์การวัดในเรื่องของการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (Self Perception) ความเชื่อ (Beliefs) ความรู้สึก (Feeling) และพฤติกรรมในชั้นเรียนที่มีสาเหตุมาจากกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 2 แบบ ได้แก่ แบบข้อความเชิงบวก (Positive) ซึ่งหมายถึง ข้อความที่แสดงถึงลักษณะของการไม่มีความวิตกกังวลในตนเอง และแบบข้อความเชิงลบ (Negative) ซึ่งหมายถึง ข้อความที่แสดงถึงการมีความวิตกกังวลในตนเอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบที่ 1 ข้อความเชิงบวก กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	คะแนน

แบบที่ 2 ข้อความเชิงลบ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	คะแนน

ศศิภา ไชยวงศ์ (2553) ได้สร้างแบบวัดความวิตกกังวลในการฟัง พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อถามความรู้สึกของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนภาษาอังกฤษฟัง พูดเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรม

การแสดงบทบาทสมมติ โดยปรับจากแบบวัดความวิตกกังวลของ เฮอร์วิซ และยัง (Horwitz & Young, 1991) ที่ใช้เกณฑ์การวัดในเรื่องของการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมในชั้นเรียนที่มีสาเหตุมาจากกระบวนการเรียนรู้ และแบ่งระดับคะแนนที่ตรงกับความรู้สึกของผู้เรียนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	มากที่สุด
ระดับคะแนน 4	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	มาก
ระดับคะแนน 3	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	น้อย
ระดับคะแนน 1	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	น้อยที่สุดหรือไม่มี

สรุปได้ว่า ในการวัดระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษนั้น ควรวัดในเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมในชั้นเรียนที่มีสาเหตุมาจากกระบวนการเรียนรู้

กล่าวโดยสรุป ความวิตกกังวล คือ ความรู้สึกกลัว ความไม่มั่นใจในตนเอง ความรู้สึกประหม่า ความสับสน ความอายที่จะต้องถูกเพื่อนหัวเราะหรือล้อเมื่อพูดผิด หรือความกังวลใจที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน ในขณะที่เรียนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการพูด ความวิตกกังวลเป็นสภาวะจิตใจที่ไม่ปกติ มีความตึงเครียดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นสาเหตุมาจากความกลัว ขาดความมั่นคงปลอดภัย และความไม่มั่นใจในตนเอง อีกทั้งยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ความวิตกกังวลเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการสื่อสาร และส่งผลให้กระบวนการเรียนรู้ขาดหายไป จากความเห็นของนักวิจัยและนักการศึกษาดังกล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าความวิตกกังวลเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ดังนั้น ผู้สอนต้องพยายามส่งเสริมบรรยากาศหรือจัดสภาพการเรียนการสอนที่ช่วยลดหรือผ่อนคลายความวิตกกังวลแก่ผู้เรียน

### ทัศนคติ

ทัศนคติ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็นที่แสดงออกมาของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจ ความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจซึ่งอาจเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์ใด ๆ ทัศนคติจึงเป็นเรื่องของความชอบ ความไม่ชอบ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2539)

#### ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ

เคแกน (Kagan, 1968) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นเรื่องของความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อฝังใจของเราต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้และประเมินผู้คนรวมทั้งเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม เราจะเกิดอารมณ์ความรู้สึกบางอย่างควบคู่ไปกับการรับรู้มันและมีผลต่อความคิดและปฏิกิริยาในใจของเรา ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นทั้งพฤติกรรมภายนอกที่อาจสังเกตได้หรือ

พฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย แต่มีความโน้มเอียงที่จะเป็นพฤติกรรมภายในมากกว่าพฤติกรรมภายนอก

สำหรับองค์ประกอบของทัศนคติ สุชา จันทน์เอม (2531) กล่าวว่า ทัศนคติมียองค์ประกอบ 3 ประการ คือ องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้น ๆ เพื่อเป็นเหตุผลในการที่จะสรุปรวมเป็นความเชื่อหรือประเมินสิ่งเรานั้น ๆ องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้าต่าง ๆ เป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินสิ่งเร้านั้นแล้วว่าพอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือเลวอย่างไร และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบด้านความโน้มเอียงของบุคคลที่จะประพฤติปฏิบัติหรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่สนับสนุน หรือคัดค้าน ทั้งนี้เป็นผลมาจากความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึก

กล่าวโดยสรุป ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบ หรือความรู้สึกที่เป็นกลาง ทัศนคติเป็นเรื่องของความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความเชื่อมั่น ความรู้สึก และความคิดเห็นที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ โดยมีองค์ประกอบด้านปัญญา ความรู้สึก และพฤติกรรมเป็นตัวกำหนดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น

#### **ทัศนคติกับการเรียนภาษาอังกฤษ**

ทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เพราะวัตถุประสงค์ของหลักสูตรภาษาอังกฤษ นอกเหนือจากให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา และเหมาะสมกับวัฒนธรรม ให้มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างเพียงพอที่จะใช้ประโยชน์ในการศึกษาต่อในระดับสูง หรือการประกอบอาชีพ ให้มีความสามารถทางภาษาอังกฤษ ทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียนเพื่อใช้ในการสื่อสารและการแสวงหาความรู้ ให้มีความรู้และความเข้าใจเรื่องราวและวัฒนธรรมของชนชาติที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ และเพื่อพัฒนาให้มีความเข้าใจเรื่องราวและวัฒนธรรมอันหลากหลายของประชาคมโลกและพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อถ่ายทอดความคิดและวัฒนธรรมไทย ไปยังสังคมโลกได้อย่างสร้างสรรค์แล้ว ยังมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ คือ เพื่อให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษ เห็นประโยชน์และคุณค่าของภาษาอังกฤษในการแสวงหาความรู้และการประกอบอาชีพ (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2539)

ทัศนคติเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน ดังเช่น ซาวิกนอน Savignon (1983) กล่าวถึงความสำคัญของทัศนคติต่อการเรียนรู้ภาษาที่สองว่า ในการเรียนรู้ภาษาที่สอง ทัศนคติของผู้เรียนเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการเรียนรู้ นอกจากนี้ คราเชน (Krashen, 1984) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์และส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบในการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความต้องการที่จะใช้ภาษาติดต่อกับเจ้าของภาษาหรือยอมรับในการเรียนรู้ภาษานั้น และส่งเสริมให้ผู้เรียนนำภาษาไปใช้ประโยชน์ และเห็นความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจภาษา และสามารถใช้

ภาษาได้อย่างถูกต้อง ด้วยเหตุนี้จึงอาจสรุปได้ว่า ทักษะที่ดีมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เพราะเมื่อมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ผู้เรียนจะมีความรู้สึกที่ดีต่อการเรียนอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการเรียนรู้และความพยายามที่จะใช้ภาษาอังกฤษต่อไป

ความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับสมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ที่กล่าวว่า ทักษะที่ดีจัดเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเรียนรู้ของผู้เรียนระดับอุดมศึกษา ทักษะดีหรือเจตคติที่ไม่ดีต่อการเรียนรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นอุปสรรคประการหนึ่งที่ขัดขวางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ หากผู้เรียนรู้สึกวุ่นวายหรือหงุดหงิดกับภาษาอังกฤษที่เรียนในระดับอุดมศึกษาเป็นเรื่องที่รู้อยู่แล้ว ไม่มีอะไรใหม่ที่น่าสนใจ เรียนไปก็เสียเวลาเปล่า ๆ ทำไม่ได้ในสถานการณ์จริง หรือไม่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือบางครั้งอาจจะเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจในความสามารถของผู้สอน เพื่อหาวิธีการสอนแบบบรรยายที่จำเจ รวมทั้งอาจคิดว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะเรียน คิดว่าตนเองเป็นคนโง่ กลัวตนเองทำไม่ได้และได้รับความอับอาย กลัวความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้น ไม่อยาก让别人รู้ว่าตนเองไม่รู้ กลัวการถูกลงโทษ เพื่อไม่อยากเรียน คิดว่าสิ่งอื่นสำคัญกว่าการเรียน ทักษะดีเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่ทำให้ผู้เรียนไม่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนที่จัดขึ้น และทำให้ผู้เรียนตัดสินใจที่จะไม่เข้าเรียนหรือเรียนโดยไม่ประสบความสำเร็จในที่สุด

สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่จะเกิดการเรียนรู้มากขึ้นนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม (ขนาดห้องเรียน เสียง แสง กลิ่น อุณหภูมิที่พอเหมาะ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ) จะทำให้ผู้เรียนมีความสบายกาย มีสมาธิและมีความตั้งใจได้อย่างเต็มที่ สำหรับสภาพแวดล้อมทางจิตใจที่ดี เช่น การสร้างความรู้สึกสบายใจ การไม่บีบบังคับทางจิตใจ การได้รับการยกย่องและยอมรับจากบุคคลอื่น ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และสภาพการเรียนที่สนุกสนาน ยืดหยุ่น ไม่เครียด จะทำให้ผู้เรียนเกิดความอยากเรียน อยากมีส่วนร่วม สภาพแวดล้อมในเชิงบวกเช่นนี้ล้วนส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ แม้ว่าผู้เรียนจะไม่มี ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ก็อาจกล้าที่จะถาม กล้าที่จะทดลองเพราะผู้สอนให้อโอกาสและมีความเข้าใจในตัวของผู้เรียน สภาพแวดล้อมที่ดีทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจจึงช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสเรียนรู้ได้ดีขึ้นเพราะมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้สอนและสิ่งที่เรียน เกิดเป็นความชื่นชม ชื่นชอบและประทับใจ

สรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนจะสูงหรือต่ำ มิได้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางสติปัญญาหรือความสามารถเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องอาศัยองค์ประกอบที่ไม่ใช่สติปัญญา (Non-intellective Factors) หรือลักษณะทางบุคลิกภาพ (Personality Characteristics) เป็นต้นว่า ความสนใจ ทักษะดี แรงจูงใจ การปรับตัว และความวิตกกังวล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทักษะดีของผู้เรียนสามารถเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถเป็นอุปสรรคต่อการรับรู้นั้น ๆ ได้

### วิธีการวัดทัศนคติ

ทัศนคติเป็นเรื่องของความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ สก็อตต์ (Scott, 1981) จึงแนะนำว่า ในการวัดทัศนคติควรวัดในรูปแบบของความคิดเห็น (Opinion)

หรือจากการแสดงออกทางภาษา (Verbal Expression) ทั้งนี้ ธีรลักษณ์ เอนันต์ (2548) ได้เสนอแนวทางในการวัดทัศนคติ 3 วิธี คือ

1. โดยการสัมภาษณ์หรือการซักถามโดยตรง เป็นวิธีที่ง่ายและตรงไปตรงมาที่สุดที่ผู้ถามจะได้รับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่มีข้อเสียที่ผู้ถามอาจจะไม่ได้รับคำตอบเนื่องจากผู้ถูกสัมภาษณ์อาจเกิดความเกรงกลัวต่อการแสดงความคิดเห็น ซึ่งวิธีการแก้ไขคือ ผู้สัมภาษณ์จะต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้ตอบรู้สึกเป็นอิสระ และแน่ใจว่าคำตอบของเขาเป็นความลับ

2. โดยการสังเกตพฤติกรรม การสังเกตพฤติกรรมเป็นวิธีการหนึ่งที่ศึกษาความคิดหรือความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนั้นได้ แต่วิธีนี้มีข้อจำกัด หากเป็นการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก เพราะทำให้ไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมได้หมดทุกคน นอกจากนี้พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาอาจไม่ใช่ตัวตัดสินทัศนคติที่แท้จริง การคาดหวังพฤติกรรมของบุคคลโดยพิจารณาจากทัศนคติอย่างเดียว หรือใช้พฤติกรรมที่แสดงออกมาตัดสินว่าเขามีทัศนคติอย่างไรนั้นทำไม่ได้

3. โดยการสร้างข้อความที่เป็นแบบสอบถามที่เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งเร้าที่ต้องการวัด การวัดทัศนคติเป็นเครื่องเร้าให้คนที่เราต้องการให้เขาแสดงทัศนคติต่อสิ่งนั้นตอบคำถามในเชิงเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ การวัดด้วยวิธีนี้จะออกมาในรูปแบบทัศนคติหรือเครื่องมือวัดทัศนคติซึ่งเหมาะสมจะใช้กับงานวิจัยด้านการศึกษา เนื่องจากสะดวกรวดเร็วต่อการทราบค่ามัชฌิมเลขคณิตของทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคลส่วนใหญ่

สรุปได้ว่า การวัดทัศนคติสามารถวัดได้ในรูปแบบของความคิดเห็น หรือจากการแสดงออกทางภาษา โดยสร้างข้อความที่เป็นแบบสอบถามที่เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งเร้าที่ต้องการวัด และให้ผู้เรียนแสดงทัศนคติต่อสิ่งนั้นตอบคำถามในเชิงเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นๆ ซึ่งการวัดด้วยวิธีนี้จะเหมาะสมกับงานวิจัยด้านการศึกษา

ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้เรียนมีต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ทัศนคติเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการเรียนภาษาอังกฤษในการเรียนระดับอุดมศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อวิชาภาษาอังกฤษ ผู้เรียนก็จะสนใจ เอาใจใส่ใจต่อการเรียน และเข้าใจบทเรียนในที่สุด ดังนั้น ผู้สอนจึงจำเป็นต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียน เพื่อผู้เรียนจะได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นการสอนโดยมีการกำหนดสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง ให้ผู้เรียนได้นำความรู้ที่เรียนแล้วรวมกับกระบวนการคิดแก้ไขปัญหาเพื่อทำกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ โดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารโต้ตอบกับคู่สนทนา และนำประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการแสดงบทบาทสมมติไปสู่การสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้จริงทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพ ซึ่งมีนักวิจัย



หลายท่านทั้งในต่างประเทศและในประเทศได้ทดลองใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏให้เห็นว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมีประโยชน์หลายประการ

### งานวิจัยในต่างประเทศ

นักวิจัยหลายท่านในต่างประเทศได้ใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ และพบว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะทางการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนระดับอุดมศึกษา ผลสำเร็จดังกล่าวเห็นได้จากงานวิจัยของดุดนีย์ (Dudney, 1983) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง “Hidden-Information Role Plays” ซึ่งเป็นการทดลองสอนนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยโรคลอร์ โดยใช้บทบาทสมมติชนิดมีปริศนาในรายวิชาภาษาอังกฤษระดับเข้มข้น โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนมีความมั่นใจและสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ผลการทดลองพบว่าการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติประสบความสำเร็จ และนักศึกษามีความเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่ดี เพราะทุกคนได้มีส่วนร่วมในการใช้ภาษาในการสื่อสาร และมีส่วนร่วมในการแสดงออก

นอกจากช่วยให้นักศึกษาสามารถพูดภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่วมากขึ้น และมีความมั่นใจในตนเองสูงขึ้นแล้ว กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติยังมีประสิทธิภาพในการทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่ชอบภาษาอังกฤษมากขึ้น และมีแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น เพราะการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้นักศึกษาสามารถฟังและพูดภาษาอังกฤษง่ายขึ้น ทั้งนี้เห็นได้จากงานวิจัยของโจ ยู-หยวน (Jo Yu-Yuan, 1990) เรื่อง “Using Drama to Teach English to Young Adults” ซึ่งศึกษาผลของการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมละครแบบมีพูดกับนักศึกษา ชั้นปี 1 มหาวิทยาลัยแห่งชาติไต้หวัน เมืองคิง ซึ่งแก่นักศึกษามีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ แต่มีปัญหาด้านทักษะการฟังและการพูด ผู้วิจัยได้อนุญาตให้นักศึกษาเลือกละครเล่นเอง ซึ่งในตอนต้นของการฝึกซ้อมละคร ผู้วิจัยจะให้นักศึกษาฝึกพูดบทละครโดยไม่ท่องบท แต่ใช้ฝึกออกเสียงภายหลัง จากนั้นจึงจะให้ท่องบทและแสดง การทดลองนี้ใช้การสังเกตและแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ชอบภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น ตลอดจนเกิดความมั่นใจในตนเองสูงขึ้น พร้อมทั้งมีแรงจูงใจเพิ่มขึ้น ทำให้การฟังและการพูดภาษาอังกฤษง่ายขึ้น และสามารถพูดภาษาอังกฤษได้คล่องขึ้น

การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทำให้นักศึกษามีพัฒนาการในทักษะกระบวนการเรียน มีผลการเรียนที่ดี และนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับสูงต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเห็นได้จากงานวิจัยของริชาร์ดส์ (Richards, 2000) เรื่อง “Role Playing in the Classroom” ที่ได้ทดลองใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมติกับนักศึกษามหาวิทยาลัยเจมส์ คุก ประเทศออสเตรเลีย โดยมีวัตถุประสงค์ของการสอน คือ เพื่อสอนพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศออสเตรเลีย และเพื่อให้นักศึกษามีทักษะการคิดริเริ่มในด้านการสื่อสารและแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นเหตุเป็นผล การคิดวิเคราะห์ และการทำงานกลุ่ม พบว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเอื้อประโยชน์ในด้านการเรียน การฝึกทักษะ และยังส่งผลต่อกระบวนการเรียน คือ ช่วย

ให้นักศึกษาเข้าใจกระบวนการเรียน มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน รู้จักการแก้ปัญหา และก่อให้เกิดความร่วมมือในด้านการเรียน

สรุปได้ว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยส่งเสริมและพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีและเพิ่มแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งช่วยสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองให้นักศึกษาและพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ได้

### งานวิจัยในประเทศไทย

ในประเทศไทยมีนักวิจัยหลายท่านได้ทดลองนำกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่ในอดีตที่ผ่านมาหลายปี จนกระทั่งถึงปัจจุบัน เช่น วัชรพงษ์ ทองงาม (2541) ได้ศึกษาการพัฒนากิจกรรมการละครแบบมีบทพูดหรือกิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อส่งเสริมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ ในงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนากิจกรรมแบบมีบทพูดเพื่อส่งเสริมทักษะฟังพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนนาฏศิลป์ชั้นกลาง” โดยได้ทำการศึกษากับนักเรียนนาฏศิลป์ชั้นกลาง วิทยาลัยนาฏศิลป์เชียงใหม่ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความคิดในเชิงบวก และมีความเห็นว่าการละครแบบมีบทพูดสามารถช่วยส่งเสริมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษได้

ชนิดสิริ ศุภพิมล (2545) ได้ศึกษาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียนระดับกำลังพัฒนา” โดยได้ทำการศึกษากับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์และกิจกรรมบทบาทสมมติผ่านเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 60 และความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนร้อยละ 6.8

ดวงชีวา ทิพย์แดง (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาบทเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสวนกล้วยไม้” ซึ่งได้ทำการพัฒนาบทเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ และเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของบุคลากรสวนกล้วยไม้ก่อนและหลังเรียนด้วยบทเรียนภาษาอังกฤษที่เน้นการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารมีประสิทธิภาพในระดับดี และหลังจากเรียนบทเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น

สรินทรรัตน์ สระบัว (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาผลการใช้บทบาทสมมติเป็นเครื่องมือในการสอนเกี่ยวกับทฤษฎีปฏิบัตินิยมในประโยคสนทนาภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสม” ซึ่งเป็นการศึกษาผลการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นเครื่องมือในการสอน โดยได้ศึกษาและรวบรวมเนื้อความจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปริญญาตรี เพื่อสำรวจผลกระทบทางด้านทัศนคติในการใช้

ทฤษฎีปฏิบัตินิยมไปสู่การเรียนและการพูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเรียนโดยใช้บทบาทสมมติเป็นเครื่องมือการสอน เพราะสามารถช่วย สร้างทัศนคติที่ดีในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และช่วยให้มีความสามารถในการเรียนรู้ทฤษฎี ปฏิบัตินิยมได้อย่างถูกต้อง

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของอดิศา เบญจรัตนานนท์ และสุชาดา ทิพย์มนตรี (2550) ในงานวิจัยเรื่อง “การสอนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษแบบเข้มให้แก่ นักศึกษา ชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี” ซึ่งเป็นการ ทดลองสอนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษแบบเข้มให้แก่ นักศึกษาโดยใช้กิจกรรมและสื่อที่ หลากหลาย และใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการวัดความสามารถและพัฒนาการของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาให้ความเห็นว่าตลอดระยะเวลาของการเข้าร่วมหลักสูตรตนเองรู้สึกสนุกและ มีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรม เพราะคิดว่าหลักสูตรนี้ทำให้สามารถพูดได้อย่างมั่นใจ คล่องแคล่วและถูกต้องมากขึ้น และคิดว่าความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมหลักสูตรมีประโยชน์ทั้งต่อการ เรียนและการทำงานในอนาคต หากมีการทดสอบความสามารถในการฟังและการพูด นักศึกษาคิดว่าจะ สามารถทำคะแนนได้ดีขึ้นหลังจากได้รับการฝึกทักษะการฟังและการพูดแบบเข้ม ในส่วนกิจกรรมการ แสดงบทบาทสมมติ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการฝึกทักษะการฟังและการพูดโดยการแสดง บทบาทสมมติในระดับมาก เนื่องจากเห็นว่าทำให้ตนกล้าแสดงออกมากขึ้น เลือกใช้คำพูดได้เหมาะสม กับบุคคลและสถานการณ์ได้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถจำและนำรูปแบบภาษาที่ได้เรียนไปใช้ในชีวิตประจำวัน ได้ดี

ในปีเดียวกัน นภาพร เพียรเสมอ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของนักเรียนด้าน ความสามารถในการพูดโดยวิธีการสอนแบบกิจกรรมบทบาทสมมติและวิธีการสอนแบบดั้งเดิม” เพื่อวัด ความสามารถทางด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนโดยใช้วิธีการสอนแบบกิจกรรมบทบาทสมมติ และวิธีการสอนแบบดั้งเดิมในชั้นเรียนภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนแผนกพาณิชยกรรม วิทยาลัยการอาชีพศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์ ทำการทดลองโดยจัดนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม วิธีการสอนแบบกิจกรรมบทบาทสมมติถูกนำมาใช้กับนักเรียนกลุ่มทดลอง และวิธีการ สอนแบบดั้งเดิมถูกนำมาใช้กับนักเรียนกลุ่มควบคุม การทดสอบความสามารถด้านการพูดถูกนำมาใช้ เป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลความสามารถทางด้านการพูดของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่านักเรียนกลุ่ม ทดลองสามารถพัฒนาความสามารถทางด้านการพูดได้มากกว่านักเรียนกลุ่มควบคุม จากการศึกษาครั้ง นี้แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมบทบาทสมมติสามารถช่วยกระตุ้นให้นักเรียนได้พัฒนาความสามารถทางด้าน ทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น

วันเพ็ญ ไชยหงส์ (2551) ได้พัฒนาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูด ภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1” ซึ่งได้ทำการศึกษากับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้นักศึกษามีความก้าวหน้าร้อยละ 56 และสามารถสรุปได้ว่ากาจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี และส่งผลให้นักศึกษามีผลทางการเรียนภาษาอังกฤษสูงขึ้น

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนได้ เพราะเป็นกิจกรรมที่ตรงกับความสนใจของผู้เรียน ส่งเสริมผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ สร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีและมีแรงจูงใจในการเรียน ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ในสภาพที่มีความใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และได้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้มากที่สุด ตลอดจนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษข้างต้น สรุปได้ว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และเหมาะที่จะนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ เพราะเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาสามารถใช้รูปแบบของภาษาอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งได้แก่การใช้คำพูดที่เหมาะสมและสัมพันธ์กับเรื่องที่สนทนา บทบาททางสังคมของคู่สนทนา สถานการณ์ และเป้าหมายในการสื่อสาร การกำหนดให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ และกำหนดให้ต้องใช้ภาษาอย่างมีเป้าหมายส่งผลให้นักศึกษาสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมขึ้นได้

กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะพูดภาษาอังกฤษ เพราะสถานการณ์ในกิจกรรมบทบาทสมมติใกล้เคียงชีวิตจริง นักศึกษาสามารถนำประสบการณ์ตรงที่ได้จากการแสดงบทบาทสมมติซึ่งจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาจะต้องเผชิญไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ นอกจากนี้แล้ว กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นการฝึกทักษะทางสังคมและส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ทำให้นักศึกษาได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และรู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น อีกทั้งได้ฝึกการอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองต่อไป และที่สำคัญที่สุดการได้ฝึกสนทนาในกิจกรรมบทบาทสมมติเป็นประจำจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการพูดภาษาอังกฤษ ความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และบรรยากาศในการเรียนที่สนุกสนานเพลิดเพลิน จะทำให้นักศึกษาลายความวิตกกังวลในการแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน เมื่อนักศึกษาลายความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ ก็จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการเรียน และทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพในอนาคตได้



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ” มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
4. เพื่อศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ในภาคการศึกษาที่ 2/2555 จำนวน 50 คน ซึ่งเป็นนักศึกษาที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ มีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และมีทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติในระดับที่แตกต่างจากผลการทดสอบก่อนการเรียน (นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการระดับสูง 1 คน ระดับปานกลาง 1 คน ระดับต่ำ 28 คน และระดับต่ำมาก 20 คน นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษระดับมากที่สุด 16 คน ระดับมาก 6 คน ระดับปานกลาง 22 คน ระดับน้อย 5 คน และระดับน้อยที่สุด 1 คน และนักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติระดับสูงมาก 2 คน ระดับสูง 15 คน ระดับปานกลาง 7 คน ระดับต่ำ 13 คน และระดับต่ำมาก 13 คน)

### แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบแผนการวิจัยแบบทดสอบก่อนและหลังกับกลุ่มเดียว (One-group Pretest-posttest Design) (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536) ซึ่งมีลักษณะดังตาราง

Pretest	Treatment	Posttest
O1	X	O2

เมื่อ O1 แทน การทดสอบก่อนการทดลอง  
 O2 แทน การทดสอบหลังการทดลอง  
 X แทน การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการให้นักศึกษาโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ

1. หลักสูตรแม่แบบรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ
2. แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
3. แบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
4. แบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
5. บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์
6. แบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง
7. วิดีโอบันทึกภาพการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา

### การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

#### หลักสูตรแม่แบบรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

หลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) ประกอบด้วยแผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plans) (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 128-141) เอกสารคำสอน (Workbook) (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 142-333) และใบงาน (Scenarios) (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 334) ซึ่งมีเนื้อหาจำนวน 7 บท ได้แก่

Chapter 1 Flight Attendants

Chapter 2 Hotel Receptionists

Chapter 3 Restaurant Servers

#### Chapter 4 Sales Assistants

#### Chapter 5 Bank Tellers

#### Chapter 6 Tourist Police Officers และ

#### Chapter 7 Patient Registrars

ทั้งนี้ ในแต่ละบทประกอบด้วยหัวข้อ Vocabulary Preview, Reading Practice, Listening and Speaking Practice, Writing Practice, Travel Tips และ Role Playing ทำการสอนบทละ 2 สัปดาห์ ๆ ละ 3 ชั่วโมง รวมสอนในห้องเรียน 14 สัปดาห์ และนำนักศึกษาไปสอบปฏิบัติการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริง 1 สัปดาห์ 3 ชั่วโมง รวมระยะเวลาทั้งหมด 15 สัปดาห์ รวมเป็น 45 ชั่วโมง

ในชั่วโมงแรกของการเรียน ผู้สอนซึ่งเป็นผู้วิจัยเองเริ่มด้วยการอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจวิธีการเรียนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ และให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 7-8 คน รวมเป็น 7 กลุ่ม ตามที่ชาร์น และชาร์น (Sharan & Sharan, 1982) และริชาร์ดส์ และโบห์ลค (Richards & Bohlke, 2011) ได้เสนอแนะไว้ว่าการเรียนรู้เป็นกลุ่มจะทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียนเพราะเป็นการเรียนรู้แบบร่วมมือ นอกจากนี้ การที่นักศึกษาได้ร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มจะช่วยให้นักศึกษาลดความวิตกกังวล เรียนด้วยความสนุกสนาน มีความสบายใจ ไม่เคร่งเครียด (นันทวัฒน์ พงมณี, 2555) อนึ่ง ในการแบ่งกลุ่ม ให้นักศึกษาแบ่งตามความสมัครใจ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนอย่างมีความสุข โดยในแต่ละกลุ่มจะต้องประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษที่หลากหลายทั้งเก่ง ปานกลาง และอ่อน เพื่อนักศึกษาได้ช่วยเหลือกัน หลังจากแบ่งกลุ่มเสร็จเรียบร้อย ผู้สอนให้แต่ละกลุ่มจับฉลากหมายเลขบทเรียนเพื่อรับผิดชอบในการนำเสนอเนื้อหาในหัวข้อ Reading Practice และ Travel Tips

อนึ่ง ในแต่ละบทเรียน ผู้สอนใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน โดยผสมผสานแนวความคิดของ ศศิภา ไชยวงศ์ (2553) และธิดารัตน์ วิเชียรลม (2554) กล่าวคือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ (Preparation) ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก (Practice) ขั้นที่ 3 ขั้นแสดง (Presentation) ขั้นที่ 4 ขั้นผลิตภาษา (Production) และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล (Discussion and Evaluation) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นตอนการนำเข้าสู่บทเรียนและบอกวัตถุประสงค์ในการเรียนว่าให้นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการและให้บริการแก่ลูกค้าตามสถานการณ์ที่กำหนดได้ ซึ่ง มอร์โรว (Morrow, 1981) กล่าวว่า การบอกวัตถุประสงค์ในการเรียนเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะจะทำให้ นักศึกษารู้สึกว่าเมื่อเรียนแล้วต้องสามารถสื่อสารได้ตามที่ตนต้องการ และจะทำให้ นักศึกษาเห็นความสำคัญของสิ่งที่เรียน หลังจากนั้น ผู้สอนให้นักศึกษากลุ่มที่ได้รับมอบหมายนำเสนอบทอ่านที่เป็นเกร็ดความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพในแต่ละบท โดยใช้เนื้อหาในหัวข้อ Reading Practice และ Travel Tips ของแต่ละบท ตามด้วยการเสนอคำศัพท์ สำนวน วลี ประโยค บทสนทนา และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า รวมทั้งวัฒนธรรม แนวปฏิบัติ และมารยาทของการสื่อสารในสถานการณ์นั้น ๆ โดยใช้เนื้อหาในหัวข้อ Vocabulary Preview, Listening and Speaking Practice และ Writing Practice ของแต่ละบทเรียน ผู้สอนอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจความหมายในเรื่อง



ที่เรียนอย่างชัดเจนโดยการอธิบายบริบทด้วยการชี้ให้เห็นว่าประโยคนี้ใครพูดกับใคร พูดเรื่องอะไร พูดเมื่อไร พูดที่ไหน พูดอย่างไร เป็นพิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับในสังคมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำไปใช้อย่างเหมาะสม โดยผู้สอนย้าให้นักศึกษาใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามกาลเทศะเท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนในการสร้างความถูกต้อง (Accuracy) นอกจากนี้แล้วผู้สอนให้ความรู้ในเรื่องของยุทธวิธีต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ เช่น การใช้ภาษาท่าทาง การใช้น้ำเสียง เป็นต้น ขั้นตอนนี้ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก เป็นขั้นตอนของการสอนและฝึกทักษะทางภาษาให้นักศึกษาโดยใช้ Dialogs 1-10 ในหัวข้อ Listening and Speaking Practice ของแต่ละบท เป็นขั้นตอนในการสร้างความคล่องแคล่วในการพูด (Fluency) ผู้สอนให้นักศึกษาฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษให้ถูกต้องทั้งเสียงพยัญชนะและสระในรูปของคำศัพท์ สำนวน วลี และบทสนทนาโดยใช้ทำนองเสียงที่เหมาะสมกับอารมณ์ที่ผู้พูดประสงค์จะแสดงออก เพราะจังหวะของภาษา และทำนองเสียงที่เหมาะสมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การพูดภาษาอังกฤษมีลักษณะเป็นธรรมชาติ การปูพื้นฐานทางสัทศาสตร์เช่นนี้ เจนคินส์ (Jenkins, 2004) และโรบินสัน (Robinson, 2001) ได้ให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการพูดภาษาอังกฤษ เพราะการออกเสียงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพูดภาษาอังกฤษ การออกเสียงที่ถูกต้องจะช่วยสร้างความคล่องแคล่วในการพูด และจะช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (พิณทิพย์ ทวยเจริญ, 2539) ในการฝึก ผู้สอนให้นักศึกษาจับคู่ฝึกกันเอง (Free Practice) มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยผู้สอนไม่ขัดจังหวะการฝึกของนักศึกษาแม้จะพบข้อผิดพลาด แต่แก้ไขภายหลังการฝึก ขั้นตอนนี้ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

ขั้นที่ 3 ขั้นแสดง เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติเป็นคู่หน้าชั้นเรียน โดยให้นักศึกษาช่วยกันแต่งบทสนทนาตามสถานการณ์จากรูปภาพในหัวข้อ Role Playing และแสดงบทบาทสมมติเป็นคู่หน้าชั้นเรียน ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตจริง ขั้นตอนนี้ใช้เวลา 1 ชั่วโมง เมื่อจบเนื้อหาในบทเรียน ผู้สอนให้นักศึกษาทบทวนเนื้อหาทั้งหมดในแต่ละบท และเตรียมความพร้อมในการแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่มในสัปดาห์ต่อไป

ขั้นที่ 4 ขั้นผลิตภาษา เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม ๆ ละ 7-8 คน ตามคำสั่งใน Scenarios รวมทั้งหมด 7 Projects เป็นการแสดงบทบาทสมมติในห้องเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท โดยให้นักศึกษาช่วยกันกำหนดสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกในกลุ่ม และแต่งบทสนทนาเองโดยประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียน นักศึกษาจัดสถานการณ์ให้คล้ายคลึงกับเหตุการณ์จริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ ใช้เวลากลุ่มละ 20 นาที ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาที่เรียนมาแล้วอย่างเสรี ให้นักศึกษาได้มีโอกาสเลือกใช้ข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์จริงด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้นักศึกษาใช้ภาษาอย่างเต็มที่และใช้ภาษาในเวลาที่นานขึ้นกว่าเดิม โดยให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมการใช้ภาษาที่มีลักษณะเหมือนในชีวิตประจำวันให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารจริง ๆ โดยไม่ต้องท่องจำบทสนทนาที่

พูดโดยบุคคลอื่น และเพื่อสร้างประสบการณ์ตรงให้นักศึกษาในการพูดภาษาอังกฤษคล้ายการสื่อสารในชีวิตจริง ดังที่บรูมฟิต (Brumfit, 1984) คายี (Kayi, 2006) และเทย์เลอร์ (Taylor, 1983) ได้เสนอแนะไว้ว่าในการส่งเสริมความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมที่ให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริงให้มากที่สุด ให้นักศึกษามีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวิจารณ์ พานิช (2555: 5) ที่ว่า “ผู้สอนต้องออกแบบการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เรียนในสภาพที่ใกล้เคียงชีวิตจริงมากที่สุด เพราะจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในมิติที่ลึกและกว้างขวางกว่า” ทั้งนี้ ผู้สอนให้นักศึกษาสร้างสถานการณ์ให้เหมือนจริง และใกล้เคียงกับการสื่อสารในชีวิตจริงให้มากที่สุดทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ ให้นักศึกษาร่วมกันสร้างความรู้ ลงมือปฏิบัติเอง ทำเอง นักศึกษาในกลุ่มต้องปรึกษากัน โต้แย้งกัน แบ่งงานกันทำ และร่วมมือกัน รวมทั้งนักศึกษาได้ฝึกรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างหรือไม่ตรงกัน ไปสู่การตัดสินใจร่วมกันว่าจะทำผลงานออกมาในรูปแบบใด ซึ่งก่อให้เกิดทักษะการทำงานเป็นทีมและทักษะการสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้วิจัยออกแบบให้บรรยากาศการเรียนรู้ของชั้นหรือของกลุ่มมีลักษณะควบคุมพฤติกรรมตนเอง สมาชิกทุกคนได้เรียนรู้ร่วมกัน และต้องช่วยกันทำกิจกรรมให้สำเร็จ ในขั้นที่ 4 นี้จึงเป็นขั้นที่ให้นักศึกษาสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว นอกจากนี้ ในระหว่างที่นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติเจ้าหน้าที่ได้ทำการบันทึกวิดีโอ เพื่อให้นักศึกษาได้ชมการแสดงของตนเอง เพราะเฉลิมพล ดาวเรือง (อ้างถึงใน ประพนอม สุรัสวดี, 2535) กล่าวว่านักศึกษารู้สึกชอบ สนุก และตื่นเต้นที่จะได้รับฟังเสียงของตนเองในเทป และได้ชมการแสดงของตนเอง ขั้นตอนนี้ใช้เวลา 2 ชั่วโมง

ขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล เป็นขั้นตอนที่ผู้สอนและนักศึกษอภิปรายผลร่วมกัน หลังจบการแสดงบทบาทสมมติในแต่ละ Project ผู้สอนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการแสดงบทบาทสมมติครั้งต่อไป และเพื่อการพัฒนาและนำไปใช้ต่อในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม โดยใช้ข้อมูลจากวิดีโอบันทึกภาพการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาประกอบการอภิปรายผล นักศึกษาสะท้อนความคิดเห็นและสรุปประเด็นในการเรียนรู้ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ตรงตามจุดประสงค์ ทั้งนี้ ในการอภิปรายมุ่งเน้นเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้สวมบทบาทแสดงออกมา ตลอดจนสะท้อนความรู้สึกรู้สึกของผู้สวมบทบาทที่แสดงตามบทบาทนั้น ๆ ผู้สอนใช้ช่วงนี้เสริมแรง ชื่นชม หรือมอบรางวัลเพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษากล้าแสดงออก เกิดแรงจูงใจในการเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษและรู้สึกอยากเรียนมากขึ้น ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่สะท้อนให้เห็นผลสำเร็จของการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้ ผู้สอนจะต้องช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้นอย่างสร้างสรรค์ อนึ่ง ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยให้นักศึกษาประเมินตนเองโดยบันทึกลงในบันทึกประจำวันของนักศึกษา และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ซึ่งได้แก่ อาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวต่างประเทศ 1 คน และอาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวไทยที่มีคุณวุฒิ วิทยุฒิ และประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 2 คน (คนเดียวกับผู้ประเมินผลในแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียน

ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ) เป็นผู้สังเกตการณ์และประเมินผลเพื่อพัฒนาการ ขั้นตอนนี้ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

ในการสร้างหลักสูตรแม่แบบ ผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาคำอธิบาย จุดมุ่งหมาย เนื้อหา และขอบข่ายของรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

2. ศึกษาทฤษฎีและหลักการใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการจัดการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษ

3. สำรวจความต้องการของผู้เรียน (Need Survey) และคัดเลือกเนื้อหา โดยเน้นเนื้อหาที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการบริการทั้งในหน่วยงานราชการและเอกชน

4. ทำแผนการจัดการเรียนรู้ เอกสารคำสอน และใบงาน

5. ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน และแก้ไขตัวสะกดที่ผิดพลาดก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

**แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ**

แบบทดสอบประกอบด้วยใบงาน 7 สถานการณ์ แต่ละสถานการณ์ประกอบด้วยบทบาทสมมติ 2 บทบาท ให้นักศึกษาจับฉลากคู่ละ 1 สถานการณ์ ให้เตรียมตัว 5 นาที แล้วสนทนาคู่ละ 10 นาที ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายและตามสถานการณ์ที่กำหนด โดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามข้อมูลและบทบาทที่กำหนดให้ โดยมีรายละเอียดสถานการณ์ดังนี้ (ดูรายละเอียดบทบาทในแต่ละสถานการณ์ในภาคผนวก หน้า 335-337)

**Situation 1:** On the flight, the flight attendant greets and checks a ticket as the passenger boards the plane, assists the passenger in finding his/her seat and stowing carry-on baggage, and explains the passenger how to use a seat belt and equipment.

**Situation 2:** At reception in the hotel, the hotel receptionist welcomes the guest, gives information on room rates and describes the rooms, and checks in the guest and deals with special requests from the guest.

**Situation 3:** At the restaurant, the restaurant server greets the customer and escorts him/her to the seat, makes food recommendations upon request, and takes an order.

**Situation 4:** At the shopping plaza, the sales assistant greets the customer and assists him/her to find the product he/she is looking for, gives advice and guidance on product selection to the customer, and notifies the customer of sales and special offers.

**Situation 5:** At the deposits-withdrawals counter in the bank, the bank teller greets the customer, helps the customer fill the information in the withdrawal slip and processes cash withdrawals in the customer's checking account, and performs service when the customer checks the balance of his/her savings account.

**Situation 6:** At the tourist assistance center, the tourist police officer greets the foreign tourist and offers help, asks for information about loss and robbery, and gives directions to the bank.

**Situation 7:** At the registration counter in the hospital, the patient registrar greets the patient, processes patient registration, and collects the patient's medical record.

ทั้งนี้ กำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เป็นผู้ประเมินผล ซึ่งได้แก่ อาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวต่างประเทศ 1 คน และอาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวไทยที่มีคุณวุฒิ วัยวุฒิ และประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 2 คน โดยประเมินด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา โดยแบ่งความสามารถในแต่ละองค์ประกอบเป็น 5 ระดับ จากระดับ 1 ถึงระดับ 5 (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 338-339) ดังนี้

<b>1. ความคล่องแคล่ว (Fluency)</b>	
ระดับ 1	พูดเป็นคำ ตัดขาด ไม่ต่อเนื่องกัน และไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้
ระดับ 2	พูดช้า พูดเป็นคำหรือวลีสั้น ๆ หยุดคิดและใช้เวลานาน พูดสื่อสารได้บ้าง
ระดับ 3	พูดได้ตอบโดยใช้คำพูดหรือวลีสั้น ๆ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์ แต่เข้าใจได้
ระดับ 4	สนทนาโต้ตอบได้เป็นวลีหรือประโยคที่สมบูรณ์ มีผิดพลาดบ้างเล็กน้อย แต่สื่อสารได้ตรงวัตถุประสงค์
ระดับ 5	พูดคล่องแคล่วโต้ตอบได้โดยทันที ใกล้เคียงเจ้าของภาษา
<b>2. การให้ข้อมูล (Giving Information)</b>	
ระดับ 1	ให้ข้อมูลเบี่ยงเบนจากสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายมาก
ระดับ 2	ให้ข้อมูลเบี่ยงเบนจากสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนใหญ่
ระดับ 3	ให้ข้อมูลได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนใหญ่
ระดับ 4	ให้ข้อมูลได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายเกือบทั้งหมด

ระดับ 5	ให้ข้อมูลได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายถูกต้องทั้งหมด
<b>3. การเลือกใช้ภาษา (Selecting Language)</b>	
ระดับ 1	ใช้คำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ผิดเกือบทั้งหมด การเรียงคำผิดพลาด ไม่สามารถเข้าใจได้ ทำให้การสื่อสารผิดพลาด
ระดับ 2	ใช้คำศัพท์และโครงสร้างอยู่ในวงจำกัด ใช้ได้เฉพาะที่ท่องจำมาเท่านั้น สื่อสารได้ค่อนข้างน้อย
ระดับ 3	ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำผิดบ่อยครั้ง ทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจนในบางครั้ง
ระดับ 4	ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ บางครั้งใช้คำไม่ตรงกับความหมาย และต้องอธิบายซ้ำด้วย แต่สามารถทำความเข้าใจและสื่อสารได้
ระดับ 5	เลือกใช้ภาษาในบทสนทนาได้ถูกต้อง เหมาะสมตามกาลเทศะ และใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำถูกต้องเกือบทั้งหมด
<b>4. การออกเสียง (Pronunciation)</b>	
ระดับ 1	ออกเสียงผิด ไม่สามารถสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้
ระดับ 2	ออกเสียงผิด ต้องพูดซ้ำหลายครั้งเพื่อสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ
ระดับ 3	ออกเสียงผิดบ้าง ทำให้ผู้ฟังต้องตั้งใจฟัง และบางครั้งทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดได้
ระดับ 4	ออกเสียงถูกต้อง มีผิดบ้างเล็กน้อย สื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้เป็นส่วนใหญ่ แต่สำเนียงแตกต่างจากเจ้าของภาษา
ระดับ 5	ออกเสียงถูกต้องเกือบทั้งหมด ใกล้เคียงเจ้าของภาษา
<b>5. ความมั่นใจในการแสดง (Confident Acting)</b>	
ระดับ 1	พูดโดยไม่แสดงท่าทางประกอบ
ระดับ 2	พูดโดยไม่ค่อยแสดงท่าทางประกอบ
ระดับ 3	แสดงท่าทางและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่
ระดับ 4	แสดงท่าทางด้วยความมั่นใจและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องเกือบทั้งหมด
ระดับ 5	แสดงท่าทางด้วยความมั่นใจและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องทั้งหมด
<b>6. การแก้ปัญหา (Problem Solving)</b>	
ระดับ 1	ไม่สามารถดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากขาดความเข้าใจในข้อความที่คู่สนทนาสื่อสาร
ระดับ 2	สามารถแก้ปัญหาได้ในบางครั้ง ดำเนินบทสนทนาได้ไม่ค่อยต่อเนื่อง
ระดับ 3	สามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่องเป็นส่วนใหญ่
ระดับ 4	สามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่องเกือบทั้งหมด และปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้อย่างดี

ระดับ 5 สามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนปฏิกริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้อย่างดีเยี่ยม

อนึ่ง ในการสร้างแบบทดสอบ ผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาองค์ประกอบและเกณฑ์ในการวัดความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ
2. สร้างแบบทดสอบโดยใช้เกณฑ์การประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษที่ดัดแปลงจากเกณฑ์การประเมินของตันติวงศ์ (Tantiwong, 2009) สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549) และสำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2548)
3. นำแบบทดสอบไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของยาวาเฮ มุกตาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1
4. นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นที่มีผู้ให้คะแนน 3 คนโดยใช้สถิติของลัว่น สายยศ และอังคณา สายยศ (2536) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบคือ 0.95

**แบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียน บทเรียน ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ**

แบบวัดความวิตกกังวลเป็นแบบ Rating Scale จำนวน 25 ข้อ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 340-341) เป็นข้อความให้นักศึกษาอ่านและเลือกระดับที่ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	มากที่สุด
ระดับคะแนน 4	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	มาก
ระดับคะแนน 3	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	น้อย
ระดับคะแนน 1	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	น้อยที่สุด

อนึ่ง ในการสร้างแบบวัดความวิตกกังวล ผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะและรูปแบบการวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ
2. สร้างแบบวัดความวิตกกังวลโดยดัดแปลงจากแบบวัดความวิตกกังวลของศศิภา ไชยวงศ์ (2553)

3. นำแบบวัดความวิตกกังวลไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของ ยาวาเฮ มุกตาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

4. นำแบบวัดความวิตกกังวลที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความวิตกกังวลทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา ( $\alpha$  Coefficient) ของครอนบาค (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแรงจูงใจทั้งฉบับคือ 0.972

#### **แบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ**

แบบวัดทัศนคติเป็นแบบ Rating Scale จำนวน 20 ข้อ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 342-343) เป็นข้อความให้นักศึกษาอ่านและเลือกระดับที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นของนักศึกษา 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	นักศึกษา	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 4	นักศึกษา	เห็นด้วย
ระดับคะแนน 3	นักศึกษา	ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน 2	นักศึกษา	ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1	นักศึกษา	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

อนึ่ง ในการสร้างแบบวัดทัศนคติ ผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะและรูปแบบการวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
2. สร้างแบบวัดทัศนคติโดยดัดแปลงจากแบบวัดทัศนคติของสรินทร์รัตน์ สระบัว (2549)
3. นำแบบวัดทัศนคติไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของ ยาวาเฮ มุกตาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

4. นำแบบวัดทัศนคติที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแรงจูงใจทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา

(oC Coefficient) ของครอนบาค (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติทั้งหมดนี้คือ 0.976

### **บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์**

บันทึกประจำวันของนักศึกษาเป็นการให้นักศึกษาย้อนคิดไตร่ตรองถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองในการแสดงบทบาทสมมติและสะท้อนความรู้สึก ทัศนคติหรือความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมหลังการแสดงในแต่ละบทเรียนตามคำถามที่กำหนด 5 ข้อ ส่วนบันทึกประจำวันของผู้สอนและผู้สังเกตการณ์เป็นการบันทึกเหตุการณ์ตามสภาพที่เกิดขึ้นจริงและประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในแต่ละบทเรียนตามคำถามที่กำหนด 2 ข้อ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 344) ทั้งนี้ ผู้บันทึกสามารถเขียนเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ซึ่งมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. กำหนดคำถามเพื่อเป็นแนวทางให้นักศึกษาย้อนคิดไตร่ตรอง และให้ผู้สอนและผู้สังเกตการณ์สะท้อนความรู้สึกตามคำถามวิจัย โดยดัดแปลงจากคำถามในบันทึกประจำวันในงานวิจัยของบุญชิต (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2555)

2. นำคำถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความถูกต้องของภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของยาวาเฮ มุกตาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1 แล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน

### **แบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง**

แบบประเมินเป็นการสอบปฏิบัติการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริง ทั้ง 7 แห่งตามสถานการณ์ที่เรียนหลังจบบทเรียนทั้ง 7 บท ณ ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช, โรงแรมสุภาอรย์ลบีช, ร้านอาหาร ราชาศิริ รีสอร์ทแอนด์สปา, เอวัน ซ็อบบี้พลาซ่า, ธนาครไทยพาณิชย์ สาขาขนอม, สถานีตำรวจภูธรขนอม และโรงพยาบาลขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้นักศึกษาได้ถ่ายโอนความรู้และนำทักษะที่เรียนไปใช้ในสถานการณ์จริงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริง ตามแนวความคิดของวิจารณ์ พานิช (2555: 5) ที่กล่าวว่า “การเรียนรู้ที่แท้จริงต้องอยู่ในโลกจริงหรือชีวิตจริง การเรียนวิชาในห้องเรียนยังไม่ใช่การเรียนรู้ที่แท้จริง ยังเป็นการเรียนแบบสมมติ ครูเพื่อศิษย์ต้องออกแบบการเรียนรู้ให้ศิษย์ได้เรียนในสภาพที่ใกล้เคียงชีวิตจริงที่สุด การเรียนรู้จะขึ้นอยู่กับบริบทหรือสภาพแวดล้อมในขณะที่เรียนรู้ ห้องเรียนไม่ใช่บริบทที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ในมิติที่ลึกเพราะห้องเรียนไม่เหมือนสภาพในชีวิตจริง การสมมติโจทย์ที่คล้ายจะเกิดในชีวิตจริงก็ได้ความสมจริงเพียงบางส่วน แต่หาก



ไปเรียนในสภาพจริงก็จะได้รับการเรียนรู้ในมิติที่ลึกและกว้างขวางกว่าสภาพสมมติ” ซึ่งสอดคล้องกับสมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ที่ได้เสนอแนะว่าการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ควรจำกัดอยู่แต่ในห้องเรียนเท่านั้น การใช้สถานที่ที่แตกต่างจากที่นักศึกษาคุ้นเคยหรือที่เรียนอยู่ประจำบ้างจะทำให้ นักศึกษาไม่เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกจำเจ และการมีโอกาสฝึกฝนรวมทั้งมีโอกาสนำไปใช้ในสถานการณ์จริง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงจะเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้นักศึกษาอยากเรียน และเป็นปัจจัย สำคัญที่จะเสริมสร้างประสิทธิภาพในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ในการสอบปฏิบัติ ผู้วิจัยให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม ๆ ละ 7-8 คน แต่ละกลุ่มจับฉลากการ สอบปฏิบัติในสถานประกอบการจริงกลุ่มละ 1 สถานที่ ใช้เวลากลุ่มละ 50 นาที โดยให้นักศึกษาช่วยกัน กำหนดสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกในกลุ่ม และแต่งบทสนทนาเองเพื่อให้นักศึกษาได้ประมวล ความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมดแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงหรือใกล้เคียงกับความเป็น จริงในสถานประกอบการจริง ในการสอบปฏิบัติ นักศึกษาแต่งกายด้วยเสื้อผ้า ชุดเครื่องแบบที่เหมาะสม กับสถานการณ์และสถานที่ หนึ่ง ในระหว่างที่นักศึกษาแต่ละกลุ่มกำลังสนทนา ผู้วิจัยกำหนดให้ คณาจารย์ 3 คน ที่เป็นผู้ช่วยดูแลควบคุมนักศึกษาในการทำกิจกรรมนอกสถานที่เข้าไปสร้างสถานการณ์ เพิ่มและแทรกระหว่างการสนทนาของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ปัญหาใน สถานการณ์จริงนอกเหนือจากการใช้ภาษาเฉพาะที่นักศึกษาได้เตรียมมา (ดูรายละเอียดสถานการณ์ใน ภาคผนวก หน้า 345) นอกจากนี้ ผู้วิจัยจัดการแข่งขันการสอบปฏิบัติในสถานประกอบการจริงเพื่อชิง รางวัล The Best Reality Show ด้วย โดยตัดสินจากวิดีโอบันทึกภาพ กลุ่มที่ได้รับคัดเลือกว่าคุณภาพดี จะได้รับรางวัล เพราะวิจารณ์ พานิช (2555: 42) ได้ให้ความคิดเห็นว่า “การเรียนรู้จะเข้มข้น ตื่นเต้น และสนุกหากมีการแข่งขันระหว่างทีม ซึ่งการแข่งขันและการตัดสินนี้เป็นอุบายให้เกิดการเรียนรู้ว่า ผลงานที่ดีเป็นอย่างไร” ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เป็นผู้ประเมินผล โดยใช้เกณฑ์การ ประเมินเดียวกันกับแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ในการสร้างแบบประเมิน ผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาองค์ประกอบและเกณฑ์ในการวัดความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ
2. สร้างแบบประเมินโดยศึกษารูปแบบจากใบงานการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการ สื่อสารทางธุรกิจของสุชาดา ทิพย์มนตรี (2555) และใช้เกณฑ์การประเมินความสามารถด้านการพูด ภาษาอังกฤษที่ดัดแปลงจากเกณฑ์การประเมินของตันติวงศ์ (Tantiwong, 2009) สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549) และสำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2548)
3. นำแบบทดสอบไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของยาวาเฮ มุก ตาบุดร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 1.00

### วิดีโอบันทึกภาพการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา

ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ถ่ายวิดีโอบันทึกภาพการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาในระหว่างเรียนและการสอบปฏิบัติในสถานประกอบการจริง เพื่อประกอบการประเมินแบบคุณภาพที่จะนำไปสู่ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้นักศึกษาได้ชมการแสดงบทบาทสมมติของตนเอง และสามารถประเมินคุณภาพผลงานของตนเองและกลุ่มได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

#### ก่อนการทดลอง

1. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
2. ให้นักศึกษาทำแบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
3. ให้นักศึกษาทำแบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

#### ระหว่างการทดลอง

1. ดำเนินการสอนตามหลักสูตรแม่แบบ รายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ขั้นที่ 3 ขั้นแสดง ขั้นที่ 4 ขั้นผลิตภาษา และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล และให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่มหลังจบบทเรียนแต่ละบทตามคำสั่งในใบงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ถ่ายวิดีโอบันทึกภาพการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาในแต่ละสถานการณ์
2. ให้นักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์เขียนบันทึกประจำวันและประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาหลังการแสดงบทบาทสมมติในแต่ละสถานการณ์

#### หลังการทดลอง

1. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
2. ให้นักศึกษาทำแบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ
3. ให้นักศึกษาทำแบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

4. นำนักศึกษาไปสอบปฏิบัติการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริงทั้ง 7 แห่งตามสถานการณ์ที่เรียนตามคำสั่งในแบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือทุกชิ้น และทำการวิเคราะห์ผลตามรายละเอียดดังนี้

**แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ**

1. นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแปลผลแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	มีความสามารถระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	มีความสามารถระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายความว่า	มีความสามารถระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายความว่า	มีความสามารถระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายความว่า	มีความสามารถระดับต่ำมาก

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Difference) และค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) หรือขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้สูตรคำนวณของเฮดเจส (Hedges' g) ตามแบบที่นำเสนอโดยแอลลิส (Ellis, 2009) เพื่อศึกษาว่าการสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยทำให้นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

3. เปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ โดยเปรียบเทียบแยกตามความสามารถในแต่ละด้าน (ความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา) โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) แบบ Dependent Samples

4. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัย เพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1

**แบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ**

1. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มข้อความคำถามจากจำนวน 25 ข้อ ออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. มีความวิตกกังวลในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการพูดเพราะคิดว่ายากเกินความสามารถ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 1, 2, 3, 7, 8, 11, 22, 24

2. มีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษเพราะมีเวลาในการเตรียมตัวน้อยและเวลาที่กำหนดให้พูดนานเกินไป ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 4, 19
3. มีความวิตกกังวลในเรื่องคำศัพท์ สำนวน ประโยคและไวยากรณ์ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 5, 18
4. มีความวิตกกังวลในเรื่องบทพูด ประกอบด้วยคำถามข้อ 13, 14, 16, 17
5. มีความวิตกกังวลเพราะฟังไม่เข้าใจและไม่สามารถตอบโต้ได้ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 6, 17
6. มีความวิตกกังวลเพราะอายและกลัวเพื่อนหัวเราะเยาะ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 9, 10, 23
7. มีความวิตกกังวลเพราะรู้สึกประหม่าและไม่มั่นใจ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 12, 15, 17, 21
8. มีความวิตกกังวลในเรื่องผลการประเมินทักษะการพูด ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 20, 25

2. นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแปลผลแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายความว่า	มีความวิตกกังวลในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายความว่า	มีความวิตกกังวลในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายความว่า	มีความวิตกกังวลในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายความว่า	มีความวิตกกังวลในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายความว่า	มีความวิตกกังวลในระดับน้อยที่สุด

3. หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความต่างของค่าเฉลี่ย และค่าขนาดอิทธิพล หรือขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้สูตรคำนวณของเฮดเจส (Hedges'  $g$ ) ตามแบบที่นำเสนอโดยเอลลิส (Ellis, 2009) เพื่อศึกษาว่าการสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยทำให้นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษลดน้อยลงหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

4. เปรียบเทียบความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียน บทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) แบบ Dependent Samples

5. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัย เพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 2

**แบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ**

1. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มข้อคำถามจากจำนวน 20 ข้อ ออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในชั้นเรียนและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 6, 7
2. การแสดงบทบาทสมมติช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 4, 10, 11, 14
3. การแสดงบทบาทสมมติช่วยส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 5, 8, 16
4. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 9, 12, 15
5. การแสดงบทบาทสมมติก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 13, 20
6. การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยาก และสนุก ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 1, 2
7. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการช่วยให้มีโอกาสในการประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคตและได้รับการยอมรับในสังคม ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 17, 18, 19

2. นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแปลผลแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายความว่า	มีทัศนคติที่ดีในระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายความว่า	มีทัศนคติที่ดีในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายความว่า	มีทัศนคติที่ดีในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายความว่า	มีทัศนคติที่ดีในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายความว่า	มีทัศนคติที่ดีในระดับต่ำมาก

3. หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความต่างของค่าเฉลี่ย และค่าขนาดอิทธิพล หรือขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้สูตรคำนวณของเฮดเจส (Hedges' g) ตามแบบที่นำเสนอโดยเอลลิส (Ellis, 2009) เพื่อศึกษาว่าการสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยทำให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

4. เปรียบเทียบทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) แบบ Dependent Samples

5. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเรียงเรียงในรายงานการวิจัย เพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 3

### บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์

1. รวบรวมข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษาข้อ 1-4 ของผู้สอนข้อ 1-2 และของผู้สังเกตการณ์ข้อ 1 แล้วเปรียบเทียบทัศนคติหรือความคิดเห็นระหว่างการแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 กับ Project 7

2. นำผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในแต่ละบทเรียนของนักศึกษาจากบันทึกประจำวันข้อ 5 ของนักศึกษา และข้อ 2 ของผู้สังเกตการณ์มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ หาค่าเฉลี่ยหรือมีขณิกเลขคณิตและหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์เดียวกับแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ แล้วเปรียบเทียบความสามารถของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในแต่ละบทเพื่อพัฒนาการ

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจากข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัยเพื่อเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1-4

### แบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง

1. นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแปลผลแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	มีความสามารถระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	มีความสามารถระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายความว่า	มีความสามารถระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายความว่า	มีความสามารถระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายความว่า	มีความสามารถระดับต่ำมาก

2. หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแยกตามความสามารถในแต่ละด้าน (ความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา) และค่าเฉลี่ยรวม เพื่อศึกษาว่านักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับใด

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัย เพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 4

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยพร้อมการอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ” ดังต่อไปนี้

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

Mean	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง
Mean Difference	แทน	ความต่างของค่าเฉลี่ย
Effect Size	แทน	ขนาดอิทธิพล
t	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบที่ (t-test) แบบ Dependent Samples

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ**

ผู้วิจัยวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และ

การแก้ปัญหา และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านและค่าเฉลี่ยรวม เพื่อหาความต่างของค่าเฉลี่ยและค่าขนาดอิทธิพลระหว่างก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Dependent Samples ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ความสามารถในการสื่อสาร	การทดสอบ	Mean	S.D.	n	df	Mean Difference	Effect Size	t	Sig.
ความคล่องแคล่ว	ก่อนเรียน	1.92	.752	50	49	2.28	3.05		
	หลังเรียน	4.20	.728						
การให้ข้อมูล	ก่อนเรียน	1.92	.695	50	49	2.22	3.09		
	หลังเรียน	4.14	.729						
การเลือกใช้ภาษา	ก่อนเรียน	1.80	.535	50	49	2.24	3.57		
	หลังเรียน	4.04	.699						
การออกเสียง	ก่อนเรียน	1.94	.586	50	49	2.20	3.46		
	หลังเรียน	4.14	.670						
ความมั่นใจในการแสดง	ก่อนเรียน	1.92	.695	50	49	2.62	4.06		
	หลังเรียน	4.54	.579						
การแก้ปัญหา	ก่อนเรียน	1.58	.499	50	49	2.42	3.75		
	หลังเรียน	4.00	.756						
ค่าเฉลี่ย	ก่อนเรียน	1.85	.475	50	49	2.33	4.64		
	หลังเรียน	4.18	.521						

\*p < .05

จากตารางพบว่า นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ทั้ง 6 ด้าน โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษามีความสามารถในระดับต่ำ ที่ค่าเฉลี่ย 1.85 หลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษามีความสามารถในระดับสูง ที่ค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งมีขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนหรือค่าขนาดอิทธิพลที่ระดับสูงมาก ( $g = 4.64$ ) ทั้งนี้ นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านความมั่นใจในการแสดงเพิ่มขึ้นมากที่สุด โดยมีค่าขนาดอิทธิพลสูงที่สุด ( $g = 4.06$ ) รองลงมาคือความสามารถด้านการแก้ปัญหา การเลือกใช้



ภาษา การออกเสียง การให้ข้อมูล และความคล่องแคล่ว โดยมีค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 3.75, 3.57, 3.46, 3.09$  และ  $3.05$  ตามลำดับ

จากตาราง สรุปได้ว่า นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่านักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ผู้วิจัยวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยผลการศึกษาระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านและค่าเฉลี่ยรวม เพื่อหาความต่างของค่าเฉลี่ยและค่าขนาดอิทธิพลระหว่างก่อนและหลังเรียน โดยใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Dependent Samples ปรากฏผลดังตารางที่

ตารางที่ 2: ผลการเปรียบเทียบระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ	ก่อนเรียน		หลังเรียน		n	df	Mean Difference	Effect Size	t	Sig.
	Mean	S.D.	Mean	S.D.						
1. มีความวิตกกังวลในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการพูดเพราะคิดว่ายากเกินความสามารถ	3.29	1.166	2.02	.841	50	49	1.27	1.24	6.423*	.000
2. มีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษเพราะมีเวลาในการเตรียมตัวน้อยและเวลาที่กำหนดให้พูดนานเกินไป	3.24	1.130	2.00	.769	50	49	1.24	1.27	6.944*	.000
3. มีความวิตกกังวลในเรื่องคำศัพท์ สำนวน ประโยคและไวยากรณ์	3.66	.992	2.58	.981	50	49	1.08	1.09	5.553*	.000
4. มีความวิตกกังวลในเรื่องบทพูด	3.47	1.052	2.40	1.067	50	49	1.07	1.00	5.191*	.000
5. มีความวิตกกังวลเพราะฟังไม่เข้าใจและไม่สามารถตอบโต้ได้	3.55	1.117	2.32	.962	50	49	1.23	1.17	5.776*	.000
6. มีความวิตกกังวลเพราะอายและกลัวเพื่อนหัวเราะเยาะ	3.22	1.204	2.00	.913	50	49	1.22	1.13	5.636*	.000
7. มีความวิตกกังวลเพราะรู้สึกประหม่าและไม่มั่นใจ	3.87	.852	2.76	1.163	50	49	1.11	1.08	5.926*	.000
8. มีความวิตกกังวลในเรื่องผลการประเมินทักษะการพูด	3.54	1.078	2.40	1.005	50	49	1.14	1.09	5.699*	.000
ค่าเฉลี่ย	3.46	.967	2.25	.826	50	49	1.21	1.34	6.802*	.000

\*  $p < .05$

จากตารางพบว่า นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษหลังการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติน้อยกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ทั้ง 8 ด้าน โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมตินักศึกษามีความวิตกกังวลในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.46 หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมตินักศึกษามีความวิตกกังวลในระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.25 ซึ่งมีขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนหรือค่าขนาดอิทธิพลที่ระดับสูงมาก ( $g = 1.34$ ) ทั้งนี้ นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษเพราะมีเวลาในการเตรียมตัวน้อยและเวลาที่กำหนดให้พูดนานเกินไปลดน้อยลงมากที่สุด โดยมีค่าขนาดอิทธิพลสูงที่สุด ( $g = 1.27$ ) รองลงมาคือ มีความวิตกกังวลในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการพูดเพราะคิดว่ายากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลเพราะฟังไม่เข้าใจและไม่สามารถตอบโต้ได้ มีความวิตกกังวลเพราะอายและกลัวเพื่อนหัวเราะเยาะ มีความวิตกกังวลในเรื่องคำศัพท์ สำนวน ประโยคและไวยากรณ์ มีความวิตกกังวลในเรื่องผลการประเมินทักษะการพูด มีความวิตกกังวลเพราะรู้สึกประหม่าและไม่มั่นใจ และมีความวิตกกังวลในเรื่องบทพูด โดยมีค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 1.24, 1.17, 1.13, 1.09, 1.09, 1.08,$  และ  $1.00$  ตามลำดับ

จากตาราง สรุปได้ว่า นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติลดน้อยลงกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่านักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษลดน้อยลงกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาก่อนและหลังการบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ผู้วิจัยวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยผลการศึกษาทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาก่อนและหลังเรียน โดยผู้วิจัยได้จัดกลุ่มข้อความจากจำนวน 20 ข้อออกเป็น 7 ด้าน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านและค่าเฉลี่ยรวม เพื่อหาความต่างของค่าเฉลี่ยและค่าขนาดอิทธิพลระหว่างก่อนและหลังเรียน โดยใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Dependent Samples

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติหลังเรียนเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ทั้ง 7 ด้าน โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมตินักศึกษามีทัศนคติที่ดีในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.71 หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมตินักศึกษามีทัศนคติที่ดีในระดับสูงมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.47 ซึ่งมีขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนหรือค่าขนาดอิทธิพลที่ระดับสูงมาก ( $g = 2.21$ ) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3: ผลการเปรียบเทียบทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ทัศนคติในการเรียน ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	ก่อนเรียน		หลังเรียน		n	df	Mean Difference	Effect Size	t	Sig.
	Mean	S.D.	Mean	S.D.						
1. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในชั้นเรียน และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	2.60	1.187	4.49	.576	50	49	1.89	2.01	-12.833*	.000
2. การแสดงบทบาทสมมติช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์	2.68	.977	4.42	.519	50	49	1.74	2.20	-14.334*	.000
3. การแสดงบทบาทสมมติช่วยส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ	2.69	1.055	4.49	.514	50	49	1.80	2.15	-13.512*	.000
4. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้	2.73	1.032	4.47	.472	50	49	1.74	2.15	-13.148*	.000
5. การแสดงบทบาทสมมติก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง	2.75	1.093	4.49	.510	50	49	1.74	2.02	-12.131*	.000
6. การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยาก และสนุก	2.69	1.208	4.47	.626	50	49	1.78	1.84	-12.150*	.000
7. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ช่วยให้มีโอกาสในการประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคต และได้รับการยอมรับในสังคม	2.83	1.196	4.45	.578	50	49	1.62	1.71	-9.349*	.000
ค่าเฉลี่ย	2.71	1.018	4.47	.456	50	49	1.76	2.21	-14.205*	.000

\*  $p < .05$

ทั้งนี้ นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพราะมีความเห็นว่าการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์เพิ่มสูงขึ้นมากที่สุด โดยมีค่าขนาดอิทธิพลสูงสุด ( $g = 2.20$ ) รองลงมาคือ การแสดงบทบาทสมมติช่วยส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ การแสดงบทบาทสมมติก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในชั้นเรียนและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุก และความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสามารถช่วยให้ประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคตและได้รับการยอมรับในสังคม โดยมีค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 2.15, 2.15, 2.02, 2.01, 1.84$  และ  $1.71$  ตามลำดับ

จากตาราง สรุปได้ว่า นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่านักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์

##### ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษา

จากการรวบรวมข้อมูลในบันทึกประจำวันของนักศึกษาที่บันทึกหลังจากการแสดงบทบาทสมมติในแต่ละบทเรียน ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ สรุปได้ดังนี้

##### โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ในบทเรียนสามารถนำมาใช้ได้จริง

จากการรวบรวมข้อมูลในการตอบคำถามข้อที่ 1 ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษาทุกคนมีความคิดเห็นว่าการโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ในบทเรียนสามารถนำมาใช้ได้จริง ทั้งนี้ ในการแสดงบทบาทสมมติ Project 1 หลังเรียนจบบทที่ 1 นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ในการเขียนบทสนทนาได้นำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการบริการในบทเรียนมาใช้ทั้งหมด แต่ในขณะที่แสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียนมีความตื่นเต้น อันส่งผลให้จำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ในการแสดงบทบาทสมมติ Project 7 หลังเรียนจบบทที่ 7 นักศึกษากล่าวว่า นักศึกษามีความคุ้นเคยกับการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติและได้เตรียมตัวมาล่วงหน้าเป็นอย่างดี นักศึกษาได้นำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์จากบทเรียนมาใช้เป็นจำนวนมาก นักศึกษามีความคิดเห็นว่าโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ที่เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันและใน

การทำงานในอนาคต นอกจากนี้ นักศึกษากล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อรู้คำศัพท์และรูปแบบประโยคมากขึ้นทำให้นักศึกษากล้าสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการมากขึ้น

### **นักศึกษาต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงบทบาทสมมติ**

จากการรวบรวมข้อมูลในการตอบคำถามข้อที่ 2 ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษาทุกคนต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงบทบาทสมมติ หลังการแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 นักศึกษาทุกคนมีความคิดเห็นว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเพิ่มมากขึ้น เพราะต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ หลังการแสดงบทบาทสมมติใน Project 7 นักศึกษาทุกคนมีความคิดเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการแสดงบทบาทสมมติเพราะการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการได้ ทำให้นักศึกษากล้าพูด กล้าแสดงออก และมีความคล่องแคล่วในการพูดเพิ่มมากขึ้น มีทักษะด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น มีความรู้ และมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มมากขึ้น เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาสำหรับการประกอบอาชีพในอนาคต นอกจากนี้ การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วม ทำให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม อีกทั้งเป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน ตื่นเต้น ไม่น่าเบื่อ นักศึกษาได้ทั้งความสนุกและประสบการณ์ที่ดีที่สามารถนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตได้

### **กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของนักศึกษา**

จากการรวบรวมข้อมูลในการตอบคำถามข้อที่ 3 ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่าการแสดงบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของนักศึกษาทั้งด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา ซึ่งเห็นได้จากผลการย้อนคิดไตร่ตรองของนักศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของตนเองในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 และ Project 7 ที่มีการพัฒนาอย่างเห็นได้ชัดเจน ในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 นักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพอใจกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของตนเอง คิดว่าตนเองไม่พัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ในด้านความคล่องแคล่ว นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองพูดโต้ตอบโดยใช้คำหรือวลีสั้น ๆ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์ พูดติดขัด ไม่ต่อเนื่องกัน พูดซ้ำ ต้องหยุดคิดและใช้เวลานาน และไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้ ในด้านการให้ข้อมูล นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองให้ข้อมูลเบี่ยงเบนจากสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนใหญ่ ในด้านการเลือกใช้ภาษา นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองใช้คำศัพท์และโครงสร้างอยู่ในวงจำกัด ใช้ได้เฉพาะที่ท่องจำมาเท่านั้น และบ่อยครั้งที่ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำผิดเพราะสับสนในสิ่งที่ท่องจำมา ทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจน ในด้านการออกเสียง นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองออกเสียงผิด ต้องพูดซ้ำหลายครั้งเพื่อสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ ทำให้ผู้ฟังต้องตั้งใจฟัง และบางครั้งทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด ในด้านความมั่นใจในการแสดง นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความมั่นใจในการแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน จึงพูดโดยไม่ค่อยแสดงท่าทาง

ประกอบ ส่วนในด้านการแก้ปัญหา นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองดำเนินบทสนทนาได้ไม่ค่อยต่อเนื่อง เนื่องจากขาดความเข้าใจในข้อความที่คู่สนทนาสื่อสาร และจำไม่ได้ว่าจะต้องพูดโต้ตอบอย่างไร

ทั้งนี้ ในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 7 นักศึกษาทุกคนประเมินว่าตนเองพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มมากขึ้นทั้งด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา ในด้านความคล่องแคล่ว นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองพูดได้อย่างคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที ไกล่เคียงเจ้าของภาษา ในด้านการให้ข้อมูล นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองให้ข้อมูลได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายถูกต้องทั้งหมด ในด้านการเลือกใช้ภาษา นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองเลือกใช้ภาษาในบทสนทนาได้ถูกต้อง เหมาะสมตามกาลเทศะ และใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำถูกต้องเกือบทั้งหมด ในด้านการออกเสียง นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองออกเสียงถูกต้องเกือบทั้งหมด ไกล่เคียงเจ้าของภาษา ในด้านความมั่นใจในการแสดง นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองพูดพร้อมกับแสดงท่าทางด้วยความมั่นใจและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องทั้งหมด ส่วนในด้านการแก้ปัญหา นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี

#### **ปัจจัยที่กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการมีหลายประการ**

จากการรวบรวมข้อมูลในการตอบคำถามข้อที่ 4 ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้ตนเองพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการได้ เพราะการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง จูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และให้ความอิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลาย ซึ่งเห็นได้จากทัศนคติของนักศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่การแสดงบทบาทสมมติช่วยให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 และ Project 7 ที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ในการแสดงบทบาทสมมติในบทที่ 1 นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติไม่สามารถช่วยให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการได้ เนื่องจากนักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ ทั้งกังวลในเรื่องบทพูดและผลการประเมินเพราะมีเวลาในการเตรียมตัวน้อยและเวลาที่กำหนดให้พูดนานเกินไป และนักศึกษารู้สึกประหม่าและขาดความมั่นใจในการแสดงหน้าชั้นเรียน อย่างไรก็ตาม หลังการแสดงบทบาทสมมติใน Project 7 นักศึกษามีความคิดเห็นว่า การได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริง การได้แสดงออกทางภาษาอยู่เป็นประจำในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลาย และการมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองเป็นปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ เพราะนักศึกษาได้เพิ่มพูนความรู้ด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์จากการแต่งบทสนทนาด้วยตนเอง พัฒนาทักษะในการสื่อสารทั้งทักษะการฟังและการพูด พัฒนากลวิธีการสื่อสาร เพิ่มโอกาสในการแสดงออก อันส่งผลให้นักศึกษาลดความวิตกกังวลและมีความมั่นใจในการ

ใช้ภาษาอังกฤษและกล้าแสดงออกมากขึ้น และก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง นักศึกษาจึงมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และมีความกระตือรือร้นที่จะฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นเพราะมีความเห็นว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุก และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้

### นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มสูงขึ้น

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองของนักศึกษาด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการใน Projects 1-7 ซึ่งเป็นการแสดงบทบาทสมมติหลังจบบทเรียนแต่ละบทตามลำดับตามคำถามข้อที่ 5 โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านทั้งด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวม เพื่อศึกษาว่านักศึกษามีพัฒนาการด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4: ผลการประเมินตนเองของนักศึกษาด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ความสามารถในการสื่อสาร	n	Project 1 Mean	Project 2 Mean	Project 3 Mean	Project 4 Mean	Project 5 Mean	Project 6 Mean	Project 7 Mean
ความคล่องแคล่ว	50	3.49	3.35	3.72	3.60	3.96	4.28	4.22
การให้ข้อมูล	50	3.67	3.83	3.65	4.11	4.00	4.18	4.64
การเลือกใช้ภาษา	50	3.53	3.53	3.79	3.88	3.93	4.04	4.64
การออกเสียง	50	3.48	3.63	3.56	3.60	3.86	4.32	4.22
ความมั่นใจในการแสดง	50	2.11	2.76	3.39	3.79	4.24	4.38	4.47
การแก้ปัญหา	50	2.98	3.74	4.015	4.00	4.14	4.35	4.81
ค่าเฉลี่ย	50	3.21	3.47	3.69	3.83	4.02	4.26	4.50

จากตารางพบว่า นักศึกษาประเมินตนเองว่ามีพัฒนาการด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ ใน Project 1 ซึ่งเป็นการแสดงบทบาทสมมติครั้งแรกหลังจากนักศึกษาเรียนจบบทที่ 1 นักศึกษามีความสามารถระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.21 ทั้งนี้ นักศึกษามีความสามารถด้านการให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา ความคล่องแคล่ว และการออกเสียงในระดับสูง ที่ค่าเฉลี่ย 3.67, 3.53, 3.49 และ 3.48 ตามลำดับ นักศึกษามีความสามารถด้านการแก้ปัญหาในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.98 และนักศึกษามีความสามารถด้านความมั่นใจในการแสดงในระดับต่ำที่ค่าเฉลี่ย 2.11 ส่วนใน Project 7 ซึ่งเป็นการแสดงบทบาทสมมติครั้งสุดท้ายหลังจากนักศึกษาเรียน

จบบทที่ 7 นักศึกษามีความสามารถระดับสูงมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.50 และนักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มขึ้นถึงระดับสูงมากในทุกด้าน ทั้งนี้ นักศึกษามีความสามารถด้านการแก้ปัญหาสูงสุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือความสามารถด้านการให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา ความมั่นใจในการแสดง และการออกเสียง ที่ค่าเฉลี่ย 4.64, 4.64, 4.47, 4.22 และ 4.22 ตามลำดับ

### **ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของผู้สอน**

จากการรวบรวมข้อมูลในบันทึกประจำวันของผู้สอนที่บันทึกหลังจากการแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษาในแต่ละ Project ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 2 ข้อ สรุปได้ดังนี้

#### **นักศึกษาสนใจในการเรียนรู้และการแสดงบทบาทสมมติ**

จากการรวบรวมข้อมูลในการตอบคำถามข้อที่ 1 ผู้สอนมีความคิดเห็นว่านักศึกษาสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีความกระตือรือร้นในการแสดงบทบาทสมมติเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจนเมื่อเรียนจบบทเรียนแต่ละบท นักศึกษามีความกระตือรือร้นในการประชุมปรึกษาหารือและวางแผนกับสมาชิกในกลุ่มในการกำหนดสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย และช่วยกันแต่งบทสนทนาโดยประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการจากบทเรียน ในวันแสดง นักศึกษาทุกคนในแต่ละกลุ่มแต่งกายด้วยเสื้อผ้า ชุดเครื่องแบบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ อย่างไรก็ดี ในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 นักศึกษามีความตื่นเต้นและมีความวิตกกังวลมาก จนทำให้รู้สึกประหม่าและไม่มั่นใจอย่างเห็นได้ชัด ในการแสดงบทบาทสมมติตั้งแต่ Project 2 เป็นต้นไป นักศึกษามีความตื่นตัวและกระตือรือร้นในการเรียนเพิ่มมากขึ้น นักศึกษาทุกคนรู้สึกสนุกกับกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ และมีความกระตือรือร้นที่จะรับฟังผลการประเมิน และพร้อมที่จะนำไปปรับปรุงเพื่อการพัฒนาต่อไป ในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 7 ผู้สอนมีความคิดเห็นว่านักศึกษาทุกคนรู้สึกสนุกสนานและมีความสุขในการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ เพราะได้แสดงความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ มีความมั่นใจและกล้าแสดงออกเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และมีความภาคภูมิใจในความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของตนเอง นอกจากนี้ นักศึกษาทุกคนในแต่ละกลุ่มมีความสามัคคี ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกันเป็นอย่างดี และช่วยกันทำงานตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น ผู้สอนมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า นอกจากช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาแล้ว กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมดียังช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการทำงานเป็นทีมให้นักศึกษาด้วย

#### **นักศึกษามีความสามารถในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น**

จากการรวบรวมข้อมูลในการตอบคำถามข้อที่ 2 ผู้สอนมีความคิดเห็นว่าการแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เฉพาะโครงสร้างทางภาษาและคำศัพท์ที่เข้าใจได้ง่าย พูดติดขัดและขาดความเป็นธรรมชาติ ไม่มีความคล่องแคล่วในการสื่อสาร ไม่กล้าแสดงออก ขาดความมั่นใจในตัวเอง นอกจากนี้ นักศึกษาต้องปรับปรุงเรื่องความพร้อมของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม รวมทั้งการเรียนรู้



และการทำความเข้าใจเนื้อหาให้ครบทุกคน ในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 7 นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง เพราะสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว นักศึกษามีความพึงพอใจกับบทบาทที่ได้รับ และให้ความคิดเห็นกับผู้สอนว่าเป็นบทบาทที่ตรงกับบุคลิกของตัวเอง เหมาะสมกับตัวเอง เข้าใจง่าย ไม่ยากเกินไป จึงแสดงได้อย่างเต็มที่ สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในการทำงาน ผลงานการแสดงบทบาทสมมติมีคุณภาพเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ การแสดงทำให้เพื่อนยิ้มและสนุกสนาน และได้รับคำชม นักศึกษาจึงมีความมั่นใจในตัวเองเพิ่มมากขึ้น และคลายความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษลงมาก มีนักศึกษาเพียงส่วนน้อยที่ต้องปรับปรุงเรื่องการทำความเข้าใจเนื้อหาให้ถ่องแท้ ปรับปรุงการใช้ภาษาทั้งการใช้คำศัพท์ในการสื่อความหมายและความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ปรับปรุงการออกเสียงและลดความตื้นตัน ผู้สอนมีความพึงพอใจกับการแสดงบทบาทต่าง ๆ ของนักศึกษาเป็นอย่างมาก

### **ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของผู้สังเกตการณ์**

#### **นักศึกษาสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

จากการรวบรวมข้อมูลในการตอบคำถามข้อที่ 1 ผู้วิจัยพบว่า ผู้สังเกตการณ์ทั้ง 3 คนมีความเห็นว่านักศึกษาสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 ผู้สังเกตการณ์มีความเห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่ยังต้องปรับปรุงเรื่องการออกเสียงและสำเนียง การเลือกใช้ภาษาทั้งโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ ความคล่องแคล่ว และความมั่นใจในการพูดรวมทั้งความราบรื่นในการแสดงบทบาทสมมติเพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ผิด และออกเสียงไม่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 7 นักศึกษาสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด แม้แต่นักศึกษาที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษในระดับต่ำหรือต่ำมากก็มีความพยายามในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพราะสถานการณ์บังคับให้ต้องพูดออกมา ส่งผลให้นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้สังเกตการณ์มีความพอใจในระดับมากกับพัฒนาการในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา

#### **นักศึกษามีพัฒนาการด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ**

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการประเมินนักศึกษาด้านความสามารถใน Projects 1-7 ที่ประเมินโดยผู้สังเกตการณ์ 3 คน ตามคำถามข้อที่ 2 โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านทั้งด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวม เพื่อศึกษาว่านักศึกษามีพัฒนาการด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษามีพัฒนาการด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ ใน Project 1 ซึ่งเป็นการแสดงบทบาทสมมติครั้งแรกหลังจากนักศึกษาเรียนจบบทที่ 1 นักศึกษามีความสามารถระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.97 ทั้งนี้ นักศึกษามี

ความสามารถด้านการเลือกใช้ภาษาสูงที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 3.28 รองลงมาคือความสามารถด้านความมั่นใจในการแสดง การแก้ปัญหา การให้ข้อมูล ความคล่องแคล่ว และการออกเสียง ที่ค่าเฉลี่ย 3.16, 3.02, 2.98, 2.70 และ 2.70 ตามลำดับ ส่วนใน Project 7 ซึ่งเป็นการแสดงบทบาทสมมติหลังจากนักศึกษาเรียนจบบทที่ 7 นักศึกษามีความสามารถระดับสูงมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.47 และนักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มขึ้นถึงระดับสูงมากในทุกด้าน ทั้งนี้ นักศึกษามีความสามารถด้านความมั่นใจในการแสดงสูงที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.79 รองลงมาคือความสามารถด้านการแก้ปัญหา ที่ค่าเฉลี่ย 4.65 นักศึกษามีความสามารถด้านการให้ข้อมูล และการเลือกใช้ภาษาในระดับเดียวกัน ที่ค่าเฉลี่ย 4.42 และนักศึกษามีความสามารถด้านความคล่องแคล่ว และการออกเสียงในระดับเดียวกัน ที่ค่าเฉลี่ย 4.26 ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5: ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ ประเมินโดยผู้สังเกตการณ์

ความสามารถในการสื่อสาร	n	Project 1 Mean	Project 2 Mean	Project 3 Mean	Project 4 Mean	Project 5 Mean	Project 6 Mean	Project 7 Mean
ความคล่องแคล่ว	50	2.70	3.28	3.86	4.07	4.21	4.47	4.26
การให้ข้อมูล	50	2.98	3.28	3.63	3.70	4.18	4.18	4.42
การเลือกใช้ภาษา	50	3.28	3.42	3.63	4.14	4.16	4.18	4.42
การออกเสียง	50	2.70	2.98	3.70	3.58	3.74	4.23	4.26
ความมั่นใจในการแสดง	50	3.16	3.58	3.79	4.34	4.18	4.44	4.79
การแก้ปัญหา	50	3.02	3.30	3.83	4.00	4.35	4.32	4.65
ค่าเฉลี่ย	50	2.97	3.31	3.74	3.97	4.13	4.30	4.47

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง

ในการสอบปฏิบัติในสถานประกอบการจริง ผู้วิจัยให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม โดยให้นักศึกษาช่วยกันกำหนดสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกในกลุ่มและแต่งบทสนทนาตามสถานที่ที่จับฉลากได้ในระหว่างที่นักศึกษาแต่ละกลุ่มกำลังแสดงบทบาทสมมติในสถานประกอบการจริง ผู้วิจัยกำหนดให้คณาจารย์ 3 คน ที่เป็นผู้ช่วยดูแลควบคุมนักศึกษาในการทำกิจกรรมนอกสถานที่เข้าไปสร้างสถานการณ์เพิ่มและแทรกระหว่างการสนทนาของนักศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริงนอกเหนือจากการใช้ภาษาเฉพาะที่นักศึกษาได้เตรียมมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ 1 ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช สถานการณ์แทรกเกิดขึ้นในระหว่างที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกำลังช่วยผู้โดยสารเก็บสัมภาระวางไว้บนชั้นวาง

มีผู้โดยสาร 2 คน ต้องการจะสลัที่นั่งกัน และมีผู้โดยสารอีก 1 คนมีอาการวิงเวียนศีรษะและต้องการยาบรรเทาอาการปวด

กลุ่มที่ 2 โรงแรมสุภารอยัลบีช อำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช สถานการณ์แทรกเกิดขึ้นในระหว่างที่พนักงานต้อนรับกำลังรับโทรศัพท์จากลูกค้าที่โทรติดต่อจองห้องพักสำหรับสัปดาห์หน้า แต่ห้องพักถูกจองเต็มแล้วในวันดังกล่าว มีแขก 2 คนเข้ามาเพื่อลงทะเบียนเข้าพักและไม่สามารถกรอกใบลงทะเบียนได้ และมีแขกอีก 1 คนเข้ามาสอบถามทิศทางไปห้องประชุม

กลุ่มที่ 3 ร้านอาหาร ราชาศรี รีสอร์ทแอนด์สปา อำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช สถานการณ์แทรกเกิดขึ้นในระหว่างที่พนักงานเสิร์ฟกำลังรับรายการสั่งอาหารจากลูกค้า มีลูกค้า 1 คนโวยวายว่า พนักงานเสิร์ฟอาหารไม่ตรงกับรายการที่สั่ง และมีลูกค้าอีก 2 คนเรียกพนักงานเสิร์ฟและแจ้งว่าต้องการให้พ่อครัวมาสาธิตการทำต้มยำกุ้งที่โต๊ะของลูกค้า

กลุ่มที่ 4 เอวัน ซุปป์ิงพลาซ่า อำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช สถานการณ์แทรกเกิดขึ้นในระหว่างที่พนักงานขายกำลังช่วยลูกค้าหาสินค้าที่ต้องการ มีลูกค้า 2 คนเข้ามาแจ้งว่าเอาพัสดุมาคืนเพราะชำรุด ใช้การไม่ได้ และมีลูกค้าอีก 1 คนเรียกพนักงานขายให้ช่วยหาเสื้อเชิ้ตแขนยาวสีชมพูและต้องการจะลองเสื้อก่อนซื้อ

กลุ่มที่ 5 ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาขนอม อำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช สถานการณ์แทรกเกิดขึ้นในระหว่างที่พนักงานธนาคารกำลังดำเนินการเปิดบัญชีใหม่ให้ลูกค้า มีลูกค้า 1 คนเข้ามาแจ้งว่าถูกเรียกเก็บเงินจากบัตรเครดิตไม่ตรงกับรายการใช้จ่ายจริง และมีลูกค้าอีก 2 คนสอบถามรายละเอียดดอกเบี้ยเงินฝากในบัญชีออมทรัพย์

กลุ่มที่ 6 สถานีตำรวจภูธรขนอม อำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช สถานการณ์แทรกเกิดขึ้นในระหว่างที่เจ้าหน้าที่ตำรวจกำลังรับแจ้งความกรณีของมีค่าหาย มีนักท่องเที่ยว 2 คนทะเลาะวิวาทหน้าสถานีตำรวจและต้องการแจ้งความดำเนินคดีกับคู่กรณี และมีนักท่องเที่ยวอีก 1 คนเข้ามาแจ้งความว่าโดนทำร้ายที่ชายหาด

กลุ่มที่ 7 โรงพยาบาลขนอม อำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช สถานการณ์แทรกเกิดขึ้นในระหว่างที่เจ้าหน้าที่ทะเบียนกำลังสอบถามรายละเอียดผู้ป่วยเพื่อกรอกข้อมูลประวัติ มีนักท่องเที่ยว 2 คนเข้ามาแจ้งว่าต้องการเยี่ยมผู้ป่วยที่เป็นชาวต่างชาติ และมีญาติผู้ป่วย 1 คนเข้ามาแจ้งว่าต้องการรถเข็นให้ผู้ป่วยที่เข้าเฝือกที่ขา

ผู้วิจัยวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง โดยประเมินด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา เพื่อศึกษาว่านักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับใด ปรากฏผลดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6: ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง

ความสามารถในการสื่อสาร	Mean	S.D.
ความคล่องแคล่ว	4.84	.370
การให้ข้อมูล	4.14	.350
การเลือกใช้ภาษา	4.56	.501
การออกเสียง	4.56	.501
ความมั่นใจในการแสดง	5.00	.000
การแก้ปัญหา	4.72	.454
ค่าเฉลี่ย	4.64	.248

จากตารางพบว่า นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูงมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.64 สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ที่ว่านักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูงมาก ทั้งนี้ นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านความมั่นใจในการแสดงในระดับสูงที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือความสามารถด้านความคล่องแคล่ว การแก้ปัญหา การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง และการให้ข้อมูล ที่ค่าเฉลี่ย 4.84, 4.72, 4.56, 4.56 และ 4.14 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาประสิทธิผลของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ” โดยผู้วิจัยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นส่วนหนึ่งของการเรียน ในการศึกษาว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมีประสิทธิผลหรือไม่ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ รวมทั้งศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ในภาคการศึกษาที่ 2/2555 จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) หลักสูตรแม่แบบรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ (2) แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ (3) แบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ (4) แบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ (5) บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์ (6) แบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง และ (7) วิดีโอบันทึกภาพการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา ทำการสอนสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง เป็นเวลา 15 สัปดาห์ รวมเป็น 45 ชั่วโมงตลอดภาคการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าขนาดอิทธิพล และ t-test แบบ Dependents Samples

ผู้วิจัยได้วัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ วัดระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ แล้วดำเนินการสอนตามหลักสูตรแม่แบบ ทั้งนี้ ในระหว่างดำเนินการสอน ผู้วิจัยได้ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์เขียนบันทึกประจำวันย้อนคิดไตร่ตรองถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเรียนและการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา เมื่อดำเนินการสอนครบตามหลักสูตรแม่แบบ ผู้วิจัยได้วัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ วัดระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูด

ภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกับก่อนเรียน หลังทำการทดสอบหลังการเรียน ผู้วิจัยนำนักศึกษาไปสอบปฏิบัติการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริง และได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับของคำถามวิจัย ดังนี้

**คำถามวิจัยข้อ 1: นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด**

นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติเพิ่มสูงกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก นักศึกษามีพัฒนาการด้านความมั่นใจในการแสดงเพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือความสามารถด้านการแก้ปัญหา การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง การให้ข้อมูล และความคล่องแคล่ว ตามลำดับ (ตารางที่ 1 หน้า 70)

**คำถามวิจัยข้อ 2: นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษลดน้อยลงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด**

นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติลดน้อยลงกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษเพราะมีเวลาในการเตรียมตัวน้อยและเวลาที่กำหนดให้พูดนานเกินไปลดน้อยลงมากที่สุด รองลงมาคือ มีความวิตกกังวลในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการพูดเพราะคิดว่ายากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลเพราะฟังไม่เข้าใจและไม่สามารถตอบโต้ได้ มีความวิตกกังวลเพราะอายและกลัวเพื่อนหัวเราะเยาะ มีความวิตกกังวลในเรื่องคำศัพท์ สำนวน ประโยคและไวยากรณ์ มีความวิตกกังวลในเรื่องผลการประเมินทักษะการพูด มีความวิตกกังวลเพราะรู้สึกประหม่าและไม่มั่นใจ และมีความวิตกกังวลในเรื่องบทพูด ลดน้อยลงตามลำดับ (ตารางที่ 2 หน้า 71)

**คำถามวิจัยข้อ 3: นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด**

นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติเพิ่มสูงกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพราะมีความเห็นว่าการบริการบทบาทสมมติช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์เพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมบทบาทสมมติช่วยส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ กิจกรรมบทบาทสมมติช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และ

สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ กิจกรรมบทบาทสมมติก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง กิจกรรมบทบาทสมมติเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในชั้นเรียนและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุก และความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสามารถช่วยให้ประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคตและได้รับการยอมรับในสังคม ตามลำดับ (ตารางที่ 3 หน้า 73)

#### คำถามวิจัยข้อ 4: นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับใด

นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูงมาก นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านความมั่นใจในการแสดงในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือความสามารถด้านความคล่องแคล่ว การแก้ปัญหา การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง และการให้ข้อมูล ตามลำดับ (ตารางที่ 6 หน้า 82)

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมีประสิทธิผลในการส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา รวมทั้งเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูงมาก การสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ” โดยการใช้การแสดงบทบาทสมมติจึงเป็นวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพในการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาในการประกอบอาชีพในอนาคตเพราะนักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์จริงในสถานประกอบการจริงได้เป็นอย่างดี

#### ข้อคิดเห็น

ผลการวิจัยที่พบว่า (1) กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของชนิดลีสรี ศุภพิมล (2545) ดวงชีวา ทิพย์แดง (2549) นภาพร เพ็ชรเสมอ (2550) วิชรพงษ์ ทองงาม (2541) วันเพ็ญ ไชลายหงส์ (2551) และดุดนีย์ (Dudney, 1983) (2) กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของศศิภา ไชยวงศ์ (2553) (3) กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของสรินทร์รัตน์ สระบัว (2549) อติศา เบญจรัตน์นันท์ และสุชาดา ทิพย์มนตรี (2550) โจ ยู-หยวน (Jo Yu-Yuan, 1990) และริชาร์ดส์ (Richards, 2000) และ (4) กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่

ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ สอดคล้องกับความคิดเห็นของฮารุยามะ (Haruyama, 2010) และเทย์เลอร์ (Taylor, 1983)

การที่กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ช่วยลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และยังช่วยสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา อันส่งผลให้นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนและเข้าใจในบทเรียนได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้อย่างเหมาะสมนั้น เป็นเพราะว่าการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง จูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา ให้อิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลาย และก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามที่เทย์เลอร์ (Taylor, 1983) ได้กล่าวไว้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

#### **การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง**

การสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นเทคนิควิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ผู้สอนใช้บทบาทที่สมมติขึ้นจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอน เป็นวิธีที่ผู้สอนจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพมาไว้ในห้องเรียนโดยให้นักศึกษาสวมบทบาทนั้นและแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้สึกอารมณ์ และทัศนคติที่มีต่อบทบาท ในการทดลองในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน ซึ่งเริ่มด้วย ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นตอนการนำเข้าสู่บทเรียนและบอกวัตถุประสงค์ในการเรียน ตามด้วยการเสนอคำศัพท์ สำนวน วลี ประโยค บทสนทนา และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า รวมทั้งวัฒนธรรม แนวปฏิบัติ และมารยาทของการสื่อสารในสถานการณ์นั้น ๆ ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก เป็นขั้นตอนของการสอนและฝึกทักษะทางภาษาให้นักศึกษา ผู้สอนให้นักศึกษาฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษให้ถูกต้องทั้งเสียงพยัญชนะและสระในรูปของคำศัพท์ สำนวน วลี และบทสนทนาโดยใช้ทำนองเสียงให้เหมาะสมกับอารมณ์ที่ผู้พูดประสงค์จะแสดงออก ขั้นที่ 3 ขั้นแสดง ผู้สอนให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติเป็นคู่หน้าชั้นเรียนโดยใช้บทสนทนาในบทเรียนแต่ละบทตามสถานการณ์ที่กำหนด ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตจริง เมื่อจบเนื้อหาในบทเรียน ผู้สอนให้นักศึกษาทบทวนเนื้อหาทั้งหมดในแต่ละบท และเตรียมความพร้อมในการแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่มในสัปดาห์ต่อไป ขั้นที่ 4 ขั้นผลิตภาษา เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม แสดงบทบาทสมมติในห้องเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท โดยนักศึกษาช่วยกันกำหนดสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกในกลุ่ม และแต่งบทสนทนาเองโดยประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียน นักศึกษาจัดสถานการณ์ให้คล้ายคลึงกับเหตุการณ์จริง ทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล หลังจบการแสดงบทบาทสมมติในแต่ละ Project ผู้สอนและนักศึกษ้อภิปรายผลร่วมกัน ผู้สอนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการแสดงบทบาทสมมติครั้งต่อไป และเพื่อการพัฒนาและนำไปใช้ต่อในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม นักศึกษาสะท้อนความคิดเห็นและสรุปประเด็นในการเรียนรู้ ขั้นตอน



นี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ตรงตามจุดประสงค์ ทั้งนี้ ในการอภิปรายมุ่งเน้นเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้สวมบทบาทแสดงออกมา ตลอดจนสะท้อนความรู้สึกรู้สึกของผู้สวมบทบาทที่แสดงตามบทบาทนั้น ๆ ผู้สอนใช้ช่วงนี้เสริมแรง ชื่นชม หรือมอบของรางวัลเพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษากล้าแสดงออก เกิดแรงจูงใจในการเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษและรู้สึกอยากเรียนมากขึ้น

การที่ผู้สอนให้นักศึกษาได้แต่งบทสนทนาเองโดยประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียน เป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาที่เรียนมาแล้วอย่างเสรี ให้นักศึกษาได้มีโอกาสเลือกใช้ข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ด้วยตนเอง และได้ใช้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารจริง ๆ การได้ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างเป็นธรรมชาติเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริง ให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นและมีความพยายามในการใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ และรู้สึกได้ว่าสิ่งที่เรียนเป็นสิ่งที่มีความหมาย จึงก่อให้เกิดความสนใจที่จะฝึกฝนเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ตนเองสื่อสารได้คล่องแคล่วมากขึ้น ดังที่นักศึกษาได้กล่าวไว้ในบันทึกประจำวัน ข้อที่ 2 (ตอนที่ 4 หน้า 75) ว่านักศึกษาต้องการแสดงบทบาทสมมติเพิ่มมากขึ้น เพราะการแสดงบทบาทสมมติอยู่เป็นประจำช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างมาก นักศึกษามีความรู้ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีทักษะในการสื่อสารเพื่อการบริการเพิ่มมากขึ้น ทำให้กล้าพูด กล้าแสดงออกมากขึ้น จนเกิดความคล่องแคล่วในการพูดมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เกิดความรู้สึกว่าตนเองได้ประสบความสำเร็จระดับหนึ่ง ดังที่นักศึกษาได้ประเมินตนเองในบันทึกประจำวัน ข้อที่ 4-5 ไว้ว่าตนเองมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นทั้งด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา (ตอนที่ 4 หน้า 76-77) เมื่อรู้สึกว่าคุณเองได้ประสบความสำเร็จ นักศึกษาก็เกิดความมั่นใจในการสื่อสาร ผลการวิจัยจึงปรากฏว่า นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านความมั่นใจในการแสดงเพิ่มสูงขึ้นมากที่สุด ด้วยค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 4.06$  โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยด้านความมั่นใจในการแสดงที่ 1.92 ซึ่งมีความสามารถระดับต่ำ หลังเรียน นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มเป็น 4.54 ซึ่งมีความสามารถในระดับสูงมาก (ตารางที่ 1 หน้า 70)

การมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองก่อให้เกิดแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้นักศึกษาพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและสร้างความเข้าใจในเรื่องที่สื่อสารได้อย่างลึกซึ้ง สามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ ผลการวิจัยจึงปรากฏว่า นักศึกษามีพัฒนาการด้านการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้นในระดับสูงมากรองลงมาจากด้านความมั่นใจในการแสดง (ค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 3.75$ ) โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยด้านการแก้ปัญหาที่ 1.58 ซึ่งมีความสามารถระดับต่ำมาก หลังเรียน นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มเป็น 4.00 ซึ่งมีความสามารถในระดับสูง (ตารางที่ 1 หน้า 70) ทั้งนี้เพราะกิจกรรมการแสดง

บทบาทสมมติส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์กันของนักศึกษา การมีปฏิสัมพันธ์ทางวาจาส่งเสริมความสามารถทางภาษา และช่วยเพิ่มพูนความรู้ เพราะนักศึกษาต้องฟัง ต้องอ่าน และต้องจดจำ เพื่อจะได้นำความรู้มาอภิปรายร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกับนักศึกษาคนอื่น ๆ ซึ่งในการเรียนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษาต้องจัดลำดับการเรียนรู้เป็นขั้นตอนตามกระบวนการใช้ความคิด นักศึกษาต้องวิเคราะห์ ทำความเข้าใจ จดจำแล้วนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ (อัญชลี ขยานุวัตร, 2555) นอกจากนี้ การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกการใช้ภาษาในรูปแบบต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่เหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุด ได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้มากที่สุด ได้ใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้เพื่อนำมาแสดงออกทางด้านการพูดโต้ตอบให้เหมาะสมกับกาลเทศะในสถานการณ์ที่หลากหลาย อันส่งผลให้นักศึกษาพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ปัญหา สามารถพูดตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับอดิศา เบญจรัตน์านนท์ และสุชาดา ทิพย์มนตรี (2550) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นล้วนมีผลต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา

การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในการใช้คำและโครงสร้างประโยคเพื่อสื่อความหมายให้ถูกต้องและเหมาะสมตามบริบทของสังคมในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยจึงปรากฏว่า นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านการเลือกใช้ภาษาเพิ่มขึ้นในระดับมากด้วยค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 3.57$  โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยด้านการเลือกใช้ภาษาที่ 1.80 ซึ่งมีความสามารถระดับต่ำมาก หลังเรียนนักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มเป็น 4.04 ซึ่งมีความสามารถในระดับสูง (ตารางที่ 1 หน้า 70) ซึ่งสอดคล้องกับบันทึกประจำวันข้อที่ 1 หลังการแสดงบทบาทสมมติใน Project 7 (ตอนที่ 4 หน้า 74-75) ที่นักศึกษามีความเห็นว่าตนเองมีความรู้ด้านโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มมากขึ้น นักศึกษาได้นำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์จากบทเรียนมาใช้ในบทสนทนาเป็นจำนวนมากเพราะเห็นว่าเป็นโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคต เมื่อนักศึกษาเห็นถึงประโยชน์ นักศึกษาจึงมีความพยายามในการจำคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ เมื่อรู้คำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์มากขึ้น ทำให้นักศึกษามีความกล้าและความมั่นใจที่จะสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น ทำให้เพิ่มศักยภาพด้านการพูดให้มีมากขึ้น อันส่งผลให้นักศึกษาจำคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ได้ระยะยาว ดังที่ คาวาคามิ (Kawakami, 2008) กล่าวว่า เมื่อนักศึกษารับรู้ว่าการใช้ภาษาของตนเองบรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการได้ ความหมายของสิ่งที่ได้ฟัง ได้พูด หรือได้อ่านก็จะเป็นความจำระยะยาว ดังนั้น การแสดงบทบาทสมมติจึงช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาทั้งความจำและขีดความสามารถในการสื่อสาร ดังที่สมบุรณ์ เสนีวงศ์ ญอยุธยา (2525) กล่าวว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติและสถานการณ์จำลองสามารถรวบรวมพฤติกรรมที่ขีดความสามารถของผู้เรียนและความจำไว้ด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับสุวิทย์ มูลคำ (2546) ที่กล่าวว่ากิจกรรมดังกล่าวสามารถจัดประสบการณ์ที่เพิ่มประสิทธิภาพความจำได้ดี เพราะนักศึกษาต้องนำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้เรียนมาแล้วไปใช้ในสถานการณ์จริงให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การได้แสดงบทบาทต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายหน้าชั้นเรียนเป็นประจำและการให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกออกเสียงให้ใกล้เคียงเจ้าของภาษา ทำให้ความสามารถด้านการออกเสียงของนักศึกษาหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติเพิ่มขึ้นในระดับสูงมากเช่นกัน (ค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 3.46$ ) โดยก่อนเรียน นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 1.94 มีความสามารถระดับต่ำ หลังเรียน นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.14 มีความสามารถระดับสูง (ตารางที่ 1 หน้า 70) ซึ่งสอดคล้องกับที่นักศึกษาได้ประเมินตนเองไว้ในบันทึกประจำวันข้อที่ 3 (ตอนที่ 4 หน้า 76) หลังการแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 ว่านักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองออกเสียงผิด ต้องพูดซ้ำหลายครั้งเพื่อสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ ทำให้ผู้ฟังต้องตั้งใจฟัง และบางครั้งทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด ทั้งนี้หลังการแสดงบทบาทสมมติใน Project 7 นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองออกเสียงถูกต้องเกือบทั้งหมด ใกล้เคียงเจ้าของภาษา ดังที่ฮารูยามะ (Haruyama, 2010) กล่าวว่า การพูดหน้าชั้นเรียนเป็นประจำเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการช่วยลดความวิตกกังวลในการออกเสียงผิด

นอกจากให้ความสำคัญในเรื่องการเลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างประโยคเพื่อสื่อความหมายให้ถูกต้องและการฝึกออกเสียงให้ใกล้เคียงเจ้าของภาษาแล้ว ผู้วิจัยยังให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ให้นักศึกษาได้สื่อสารได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ นักศึกษาจึงพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้นในระดับมากด้วยค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 3.09$  โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยด้านการให้ข้อมูลที่ 1.92 ซึ่งมีความสามารถระดับต่ำ หลังเรียน นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มเป็น 4.14 ซึ่งมีความสามารถในระดับสูง (ตารางที่ 1 หน้า 70) ซึ่งสอดคล้องกับบันทึกประจำวันข้อที่ 1-2 ของผู้สอน (ตอนที่ 4 หน้า 78) ที่มีความคิดเห็นที่นักศึกษาสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีความกระตือรือร้นในการแสดงบทบาทสมมติเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน เมื่อเรียนจบบทเรียนแต่ละบท นักศึกษามีความกระตือรือร้นในการประชุมปรึกษาหารือและวางแผนกับสมาชิกในกลุ่มในการกำหนดสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย และช่วยกันแต่งบทสนทนาโดยประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการจากบทเรียน และมีการเน้นย้ำให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้เรียนรู้และทำความเข้าใจเนื้อหาให้ครบถ้วน นักศึกษาทุกคนในแต่ละกลุ่มมีความสามัคคี ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกันเป็นอย่างดี และช่วยกันทำงานตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังให้ความสำคัญกับทักษะทางภาษาและความสามารถในการสื่อสารให้เหมาะสมตามบริบทของสังคม และความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย ให้นักศึกษาใช้เทคนิคเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ ไม่ทำให้การสนทนานั้นหยุดลงกลางคัน เช่น การใช้ภาษาท่าทาง หรือการขยายความ ด้วยเหตุผลนี้ นักศึกษาจึงมีพัฒนาการความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านความคล่องแคล่วเพิ่มขึ้นในระดับสูงมากเช่นกัน (ค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 3.05$ ) โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษามี

คะแนนเฉลี่ยด้านความคล่องแคล่วที่ 1.92 ซึ่งมีความสามารถระดับต่ำ หลังเรียน นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มเป็น 4.20 ซึ่งมีความสามารถในระดับสูง (ตารางที่ 1 หน้า 70) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากบันทึกประจำวันของผู้สังเกตการณ์ ข้อที่ 1 (ตอนที่ 4 หน้า 79) ที่กล่าวว่า การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเป็นกิจกรรมที่ดีมาก นักศึกษาทุกคนมีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนเองออกมา การแสดงบทบาทสมมติเป็นประจำทำให้นักศึกษากล้าพูด กล้าแสดงออกมากขึ้น ส่งผลให้นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการพูดภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับฮารูยามะ (Haruyama, 2010) ที่กล่าวว่า การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ดีที่สุดในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพราะเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษาสามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่วโดยใช้โครงสร้างไวยากรณ์ที่ถูกต้อง

สรุปได้ว่า การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษในบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริงในสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่คล้ายจริงทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้และรับรู้ภาษาได้เป็นอย่างดี การที่นักศึกษาต้องแสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมาย นักศึกษาต้องนำเอาประสบการณ์เดิมมาใช้และเลือกใช้ภาษาที่ได้เรียนมาแล้วให้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์และบทบาทด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของการเรียน นอกจากนี้ การที่นักศึกษาจะเรียนได้ดีนั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจเป็นสำคัญ และเห็นประโยชน์ในการนำเอาสิ่งที่เรียนไปใช้ โดยสามารถเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนไปแล้วให้เข้ากับสิ่งที่กำลังเรียนอยู่ นักศึกษาได้รู้จักคิดวิเคราะห์ และค้นคว้าด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาการเรียนรู้ให้ดีขึ้นและพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ และสามารถจำเอาภาษาไปปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการของตนเอง ทำให้นักศึกษาสามารถจำได้ยาวนานหรือมีความจำที่ถาวรและเกิดความคงทนในการเรียนรู้ การแสดงบทบาทสมมติจึงช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพราะนักศึกษาได้รับการฝึกภาษาก่อนและต้องมีความเข้าใจในสิ่งที่เรียนเป็นสำคัญ และมีโอกาสในการทดลองใช้ภาษาที่ได้เรียน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการใช้ภาษาเพิ่มขึ้น

#### **การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่จูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา**

การที่ผู้วิจัยให้นักศึกษาช่วยกันกำหนดสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกในกลุ่ม และแต่งบทสนทนาเองในชั้นผลิตภาษานั้นก็เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาได้ประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียน และความสามารถด้านภาษาอังกฤษของตนเองที่มีอยู่ในการสื่อสารผ่านการปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์และบุคคลอย่างเป็นธรรมชาติ การกำหนดให้นักศึกษาอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องมีการสื่อสารเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้นักศึกษาเกิดความต้องการที่จะพูดภาษาอังกฤษออกมา ดังที่ฮาร์เมอร์ (Harmer, 1983) และริเวอร์ส (Rivers, 1981) ได้กล่าวไว้ว่า ในการจูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางด้านการพูดนั้น ผู้สอนต้องจัดสถานการณ์ที่กระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความต้องการที่จะสื่อสารออกมา ซึ่งข้อมูลจากคำถามข้อที่ 2 ในบันทึกประจำวันของผู้สังเกตการณ์ (ตอนที่ 4 หน้า 79) ก็ได้กล่าวไว้ว่า แม้แต่นักศึกษาที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษในระดับต่ำหรือต่ำมากก็มีความพยายามในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพราะสถานการณ์บังคับให้ต้องพูดออกมา

เมื่อนักศึกษาได้นำความรู้ที่ได้เรียนมาใช้ในการสื่อสารจริง ๆ นักศึกษาก็จะเกิดการรับรู้ว่ามีสิ่งที่เรียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน นักศึกษาก็จะเกิดแรงจูงใจที่จะฝึกฝนและเรียนรู้มากขึ้น อันส่งผลให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพราะเป็นการเรียนรู้ที่มีความหมายและเกิดความสนุกสนานในการเรียนรู้ ดังที่นักศึกษาได้บันทึกไว้ในคำถามข้อที่ 4 (ตอนที่ 4 หน้า 76-77) ว่า การได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างมีความหมายในการติดต่อสื่อสารกันจริง ๆ ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงชีวิตจริงทำให้นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียน มีความกระตือรือร้น มีความตื่นตัว และมีความต้องการที่จะฝึกพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นเพราะต้องการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับบันทึกประจำวันของผู้สอนในคำถามข้อที่ 1 (ตอนที่ 4 หน้า 78) ที่กล่าวว่า นักศึกษาทุกคนรู้สึกสนุกสนานและมีความสุขในการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ เพราะได้แสดงความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ มีความมั่นใจและกล้าแสดงออกเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน มีความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง อันส่งผลให้นักศึกษามีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และมีความกระตือรือร้นที่จะฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นเพราะมีความเห็นว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุก และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นในระดับสูงมาก (ค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 2.21$ ) โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยรวมที่ 2.71 มีทัศนคติที่ดีในระดับปานกลาง หลังเรียนนักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยรวมที่ 4.47 มีทัศนคติที่ดีในระดับสูงมาก (ตารางที่ 3 หน้า 73)

นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเพิ่มมากขึ้นเพราะนักศึกษารู้สึกได้ว่าสิ่งที่เรียนรู้สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ นักศึกษามีความเห็นว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการให้นักศึกษาได้จริงเพราะนักศึกษารู้สึกได้ว่าตนเองมีพัฒนาการด้านทักษะการพูดเพิ่มสูงขึ้น ดังที่นักศึกษาได้แสดงความเห็นในบันทึกประจำวันข้อที่ 3 ไว้ว่าในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 นักศึกษาไม่พอใจกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเอง นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองพูดโต้ตอบโดยใช้คำหรือวลีสั้น ๆ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์ พูดติดขัด ไม่ต่อเนื่องกัน พูดช้า ต้องหยุดคิดและใช้เวลานาน ไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้ ให้ข้อมูลเบี่ยงเบนจากสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนใหญ่ ใช้คำศัพท์และโครงสร้างอยู่ในวงจำกัด ใช้ได้เฉพาะที่ท่องจำมาเท่านั้น ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำผิดเพราะลืมนสิ่งที่ท่องจำมา ทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจน ออกเสียงผิด ต้องพูดซ้ำหลายครั้งเพื่อสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ ทำให้ผู้ฟังต้องตั้งใจฟัง ไม่มีความมั่นใจในการแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน จึงพูดโดยไม่ค่อยแสดงท่าทางประกอบ และดำเนินบทสนทนาได้ไม่ค่อยต่อเนื่อง เนื่องจากขาดความเข้าใจในข้อความที่คู่สนทนาสื่อสาร และจำไม่ได้ว่าจะต้องพูดโต้ตอบอย่างไร หลังการแสดงบทบาทสมมติใน Project 7 นักศึกษาได้ประเมินว่าตนเองพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น พูดได้อย่างคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที ใกล้เคียงเจ้าของภาษา

ให้ข้อมูลได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายถูกต้องทั้งหมด เลือกใช้ภาษาใน บทสนทนาได้ถูกต้อง เหมาะสมตามกาลเทศะ ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำถูกต้องเกือบ ทั้งหมด ออกเสียงถูกต้องเกือบทั้งหมด โกล้เสียงเจ้าของภาษา มีความมั่นใจในการแสดง พูดพร้อมกับ แสดงท่าทางด้วยความมั่นใจและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องทั้งหมด รวมทั้ง สามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้ เป็นอย่างดี (ตอนที่ 4 หน้า 75-76)

การได้เห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรมจูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษามากยิ่งขึ้น อันส่งผลให้ นักศึกษาพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มสูงขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งเห็นได้จากผลการ ประเมินตนเองของนักศึกษาในบันทึกประจำวันข้อที่ 5 (ตารางที่ 4 หน้า 77) และผลการประเมินของผู้ สังเกตการณ์ในบันทึกประจำวันข้อที่ 2 (ตารางที่ 5 หน้า 80) ที่พบว่า นักศึกษามีความสามารถในการ พูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มสูงขึ้นตั้งแต่การแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 จนถึง Project 7 กล่าวคือ การแสดงบทบาทสมมติใน Project 1 นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ บริการระดับปานกลาง ทั้งนี้ ในการแสดงบทบาทสมมติใน Project 7 นักศึกษาพัฒนาความสามารถ เพิ่มขึ้นถึงระดับสูงมาก การได้เห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรมยังส่งผลให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียน ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติเพิ่มขึ้นในระดับสูงมากในด้านที่ว่าการแสดง บทบาทสมมติช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ ช่วย ส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การ สื่อสารและความร่วมมือ ช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับ ความเป็นจริงและสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น มี ส่วนร่วมในชั้นเรียนและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนี้ นักศึกษามีทัศนคติที่ดีเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก เพราะมีความเห็นว่าความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสามารถช่วยให้ประกอบอาชีพที่ ทำรายได้สูงในอนาคตและได้รับการยอมรับในสังคม ด้วยค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 2.20, 2.15, 2.15, 2.01$  และ  $1.71$  ตามลำดับ (ตารางที่ 3 หน้า 73-74)

การได้แสดงออกทางภาษาเป็นประจำและมีความรู้สึกว่าตนเองได้รับความสำเร็จก่อให้เกิดความ ภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง ซึ่งเห็นได้จากผลการศึกษ ทัศนคติในด้านนี้ที่พบว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจ และเห็น คุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเองเพิ่มขึ้นในระดับสูงมากเช่นกัน ด้วยค่าขนาด อิทธิพลที่  $g = 2.02$  (ตารางที่ 3 หน้า 73-74) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในบันทึกประจำวันข้อที่ 1 ของ ผู้สอน (ตอนที่ 4 หน้า 78) ที่กล่าวไว้ว่า นักศึกษาทุกคนมีความภาคภูมิใจในความสามารถด้านการพูด ภาษาอังกฤษของตนเอง และมีความภาคภูมิใจในความคิดสร้างสรรค์ของสมาชิกในกลุ่ม นักศึกษาจึงมี ความกระตือรือร้นที่จะช่วยกันทำงานตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้การแสดงบทบาทสมมติ ประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับสมคิด อิศระวัฒน์ (2543) ที่กล่าวว่า ผู้เรียน ระดับอุดมศึกษาจะเรียนรู้ได้ดีเมื่อมีความรู้สึกภาคภูมิใจ มีความรู้สึกว่าตนเองได้รับความสำเร็จ

ความสำเร็จทำให้นักศึกษาเกิดกำลังใจ และกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด และมีความภาคภูมิใจเมื่อทำงานสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ความรู้รู้สึกว่าตนเองได้รับความสำเร็จทำให้นักศึกษามีความเห็นว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้นไม่ยาก ทั้งนี้เห็นได้จากผลการศึกษาทัศนคติที่พบว่า นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นในระดับสูงมากเพราะมีความรู้สึว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุก ด้วยค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 1.84$  (ตารางที่ 3 หน้า 73-74)

สรุปได้ว่า การจัดสถานการณ์ที่กระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความต้องการที่จะสื่อสารออกมา เป็นตัวจูงใจให้นักศึกษามีความพยายามในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพราะสถานการณ์บังคับให้ต้องพูด เมื่อนักศึกษาได้ใช้ความรู้ที่ได้เรียนในการสื่อสารจริง นักศึกษาก็เกิดแรงจูงใจที่จะฝึกฝนและเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นเพราะสิ่งที่เรียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ได้จริง อันส่งผลให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้สูงมาก การที่นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการเรียนช่วยให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน ทำให้นักศึกษามีความตั้งใจ เต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้บรรยากาศในการเรียนนั้นผ่อนคลาย รู้สึกปลอดภัย ไม่วิตกกังวลในการเรียน นักศึกษาสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติตนในแต่ละสถานการณ์ด้วยวิจารณญาณของตนเอง และได้นำเอาประสบการณ์เดิมมาใช้ ก่อให้เกิดแรงจูงใจและรับผิดชอบต่อการทำกิจกรรมมากขึ้น มีความพยายามที่จะแสดงบทบาทของตนและทำผลงานออกมาให้มีคุณภาพมากที่สุด ให้เป็นที่ประทับใจของเพื่อนและผู้สอนมากที่สุด และมีความกระตือรือร้นจะทราบถึงผลการประเมินของการแสดงในแต่ละสถานการณ์ การที่นักศึกษาได้รับรู้ถึงความก้าวหน้าของตนเองทำให้นักศึกษารู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความภูมิใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นการจูงใจให้นักศึกษาสนใจในการแสดงบทบาทสมมติครั้งต่อไปมากขึ้น อันส่งผลให้สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### **การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ให้อิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย**

ผู้วิจัยได้จัดบรรยากาศในห้องเรียนให้ผ่อนคลายโดยการให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม และให้นักศึกษาเลือกกลุ่มได้ตามความสมัครใจ มีข้อแม้เพียงแค่ว่าแต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษที่หลากหลายทั้งเก่ง ปานกลาง และอ่อน เพื่อนักศึกษาจะได้ช่วยเหลือกัน และร่วมมือกันเพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จในการเรียน ตามข้อเสนอแนะของชาร์น และชาร์น (Sharan & Sharan, 1982) และริชาร์ดส์ และโบห์ลเก (Richards & Bohlke, 2011) การทำงานเป็นกลุ่มทำให้นักศึกษาได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ร่วมมือในการทำงาน วางแผนร่วมกัน ยอมรับข้อตกลงของกลุ่ม มีการช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่ม รวมทั้งการตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของตนเองที่มีต่อกลุ่ม ซึ่งก่อให้เกิดการปรับความรู้ที่มีอยู่เดิมและนำไปใช้พร้อมกับสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ของตนเอง การที่ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงความสามารถจนเป็นที่ยอมรับภายในกลุ่ม ผู้เรียนจะได้ความรู้สึกของการยอมรับและการมั่นใจในความสามารถของตนเอง และ

การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกิดจากการคิดวิเคราะห์ที่แตกต่างกันของสมาชิก ทำให้ผู้เรียนเกิดการยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นที่มีความแตกต่างกันไป และสามารถปรับเปลี่ยนความแตกต่างนั้นให้สอดคล้องกันและกัน และมีการตัดสินใจ คัดเลือกข้อมูลที่มีความเห็นตรงกันมาพัฒนา เกิดการรับและส่ง แลกเปลี่ยน ปรับคัดเลือก เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม

นอกจากให้นักศึกษาได้ร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยแล้ว ผู้วิจัยยังให้อิสระแก่นักศึกษาในการกำหนดบทบาทและสถานการณ์ รวมทั้งแต่งบทสนทนาเพื่อใช้ในการแสดงบทบาทสมมติเอง การให้อิสระแก่นักศึกษาในการเลือกใช้ภาษาและดำเนินบทสนทนาของตนเองอย่างเป็นธรรมชาติในสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในห้องเรียนที่ผ่อนคลายตามที่ค้ายี (Kayi, 2006) ได้แนะนำไว้ นั้น ทำให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ นักศึกษาได้ใช้ความรู้ที่ได้เรียนในห้องเรียน และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการผลิตภาษาเพื่อสนทนาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง นักศึกษาได้ฝึกแสดงความคิดเห็นและการยอมรับความคิดเห็นร่วมกับเพื่อนในชั้นผลิตภาษาก่อนการแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษาได้ฝึกสนทนากับเพื่อนและพบปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อนขณะแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษาได้ฝึกการอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาของตนเองต่อไป สิ่งเหล่านี้เป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้นักศึกษามีความพยายามในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความคล่องแคล่วพอที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ ซึ่งเห็นได้จากข้อมูลที่นักศึกษำบันทึกไว้ในคำถามข้อที่ 4 (ตอนที่ 4 หน้า 76-77) ที่กล่าวไว้ว่า การได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างเป็นธรรมชาติในบริบทและสถานการณ์ที่เหมือนจริง และการมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลาย สนุกสนาน ตื่นเต้น ไม่น่าเบื่อ เป็นปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ เพราะนักศึกษาได้พัฒนาทักษะและกลวิธีในการสื่อสาร ได้เพิ่มพูนความรู้ด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ อันส่งผลให้นักศึกษามีความสนใจและมีแรงจูงใจในการฝึกพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น และเกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้นและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตได้

การที่นักศึกษาได้ร่วมแสดงบทบาทสมมติกันเป็นกลุ่มเป็นประจำและมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาและดำเนินบทสนทนาของตนเองภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและผู้สอนที่ไม่เข้มงวดเกินไป ทำให้บรรยากาศในการเรียนผ่อนคลาย ไม่กดดัน นักศึกษาร่วมกิจกรรมอย่างสนุกสนานและเพลิดเพลิน และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น อันส่งผลให้นักศึกษาเข้าใจบทเรียนได้ง่ายขึ้น และประสบความสำเร็จในการเรียนและรู้สึกรู้สีกว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่ไม่ยาก จึงทำให้นักศึกษาลดความวิตกกังวล เรียนด้วยความสบายใจ ไม่เคร่งเครียด ด้วยเหตุนี้ ผลการวิจัยจึงปรากฏว่านักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติลดลงต่ำกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก (ค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 1.34$ ) โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษามีความวิตกกังวลในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.46 หลังเรียน นักศึกษามีความวิตกกังวลในระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.25 (ตาราง



ที่ 2 หน้า 71-72) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธิดารัตน์ วิเชียรลม (2554) และศศิภาไชยวงศ์ (2553) ที่พบว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยสร้างบรรยากาศภายในชั้นเรียนที่สามารถลดความวิตกกังวลของผู้เรียนได้สามารถทำให้ห้องเรียนมีบรรยากาศที่สนุกสนาน ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียนมากขึ้น ทำให้ผู้เรียนเข้าใจลึกซึ้งในสิ่งที่เรียน และช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษให้เกิดแก่ผู้เรียน

การที่นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษลดน้อยลงกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมากในทุกด้าน (ตารางที่ 2 หน้า 71-72) โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษเพราะมีเวลาในการเตรียมตัวน้อยและเวลาที่กำหนดให้พูดนานเกินไปลดน้อยลงมากที่สุด (ค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 1.27$ ) และมีความวิตกกังวลในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการพูดเพราะคิดว่ายากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลเพราะฟังไม่เข้าใจและไม่สามารถตอบโต้ได้ มีความวิตกกังวลเพราะอายและกลัวเพื่อนหัวเราะเยาะ มีความวิตกกังวลในเรื่องคำศัพท์ สำนวน ประโยคและไวยากรณ์ มีความวิตกกังวลในเรื่องผลการประเมินทักษะการพูด มีความวิตกกังวลเพราะรู้สึกประหม่าและไม่มั่นใจ และมีความวิตกกังวลในเรื่องบทพูดลดน้อยลงกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมากเช่นกัน (ค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 1.24, 1.17, 1.13, 1.09, 1.09, 1.08,$  และ  $1.00$  ตามลำดับ) นั่นเป็นเพราะว่าการได้ร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มช่วยให้นักศึกษาลดความวิตกกังวล เรียนอย่างมีความสุข เรียนด้วยความสนุกสนาน มีความสบายใจ ไม่เคร่งเครียด (นันทวัฒน์ พงษ์มณี, 2555) นอกจากนี้ การได้ฝึกทำกิจกรรมในสถานการณ์ที่คล้ายจริงโดยประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนและประสบการณ์จากการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติอย่างสม่ำเสมอ ทำให้นักศึกษามีความเข้าใจในเหตุการณ์นั้น ๆ ด้วยตนเองได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถถ้อยโยงการเรียนรู้ออกจากการฝึกไปสู่การใช้จริงได้ ทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการได้ อันส่งผลให้นักศึกษาลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อมูลในบันทึกประจำวันข้อที่ 1-2 ของผู้สอน (ตอนที่ 4 หน้า 78-79) ที่กล่าวไว้หลังการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาใน Project 7 ว่านักศึกษาทุกคนรู้สึกสนุกสนานและมีความสุขในการเข้าร่วมกิจกรรม เพราะได้แสดงความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ มีความมั่นใจและกล้าแสดงออกเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว นักศึกษามีความพึงพอใจกับบทบาทที่ได้รับ และให้ความคิดเห็นว่าเป็นบทบาทที่ตรงกับบุคลิกของตัวเอง เหมาะสมกับตัวเอง เข้าใจง่าย ไม่ยากเกินไป จึงแสดงได้อย่างเต็มที่ การแสดงทำให้เพื่อนยิ้มและสนุกสนาน และได้รับคำชม นักศึกษาจึงมีความมั่นใจในตัวเองเพิ่มมากขึ้นและคลายความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษลงมาก

สรุปได้ว่า ความอิสระในการเลือกใช้ภาษาและดำเนินบทสนทนาของตนเองอย่างเป็นธรรมชาติเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายช่วยให้สมองเรียนรู้ได้ดี การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงก็จะเกิดได้เพราะนักศึกษามีการสร้างแผนความคิดผ่านการปฏิบัติ โดยมีการจดจำ ทำซ้ำ และฝึกทักษะ เมื่อร่างกายและจิตใจอยู่ในภาวะผ่อนคลาย ความคิดสร้างสรรค์ และการหยั่งรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างฉับพลัน และจะทำให้นักศึกษามีความจำระยะยาว (ทิพย์วัลย์ สุทิน, 2555) เมื่อเกิดการเรียนรู้ ก็

ก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงทั้งในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตได้

### กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้

กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ ซึ่งเป็นการถ่ายโยงที่เกิดจากความคล้ายคลึงกันของสถานการณ์ในการเรียนรู้กับสถานการณ์ที่จะนำความรู้ไปใช้ การถ่ายโยงความรู้นั้นมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา เนื่องจากว่านักศึกษาต้องนำความรู้เดิมมาปฏิสัมพันธ์กับความรู้ใหม่จึงจะช่วยให้สามารถเรียนรู้บทเรียนใหม่ได้รวดเร็วขึ้น เปรียบเสมือนการถ่ายโอนการเรียนรู้จากสถานการณ์ในชั้นเรียนไปสู่การนำภาษาไปใช้จริงนอกห้องเรียน นักศึกษาสามารถนำเอาความรู้ทางภาษาที่ได้รับมาไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง การที่นักศึกษาสามารถเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารได้ด้วยตนเองอย่างอิสระช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร และก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะเรียนเพิ่มมากขึ้นเพราะสิ่งที่เรียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ อันส่งผลให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ และสามารถนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ ทั้งนี้ เห็นได้จากผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง ที่พบว่า นักศึกษาสามารถนำความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.64 (ตารางที่ 6 หน้า 82) ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของวิจารณ์ พานิช (2555) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ที่แท้จริงต้องอยู่ในโลกจริงหรือชีวิตจริง การเรียนรู้จะขึ้นอยู่กับบริบทหรือสภาพแวดล้อม ในขณะที่เรียนรู้ การไปเรียนในสภาพจริงจะช่วยให้นักศึกษาเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยนำนักศึกษาไปสอบปฏิบัติการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริงทั้ง 7 แห่งตามสถานการณ์ที่เรียนหลังจบบทเรียนทั้ง 7 บท เพื่อให้นักศึกษาได้ถ่ายโอนความรู้และนำทักษะที่เรียนไปใช้ในสถานการณ์จริงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริง การมีโอกาสนำความรู้และทักษะที่ได้เรียนไปใช้ในสถานการณ์จริง และการใช้สถานที่ที่แตกต่างจากที่นักศึกษาคุ้นเคยหรือที่เรียนอยู่ประจำเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้นักศึกษาอยากเรียนมากขึ้น (สมคิด อิศระวัฒน์, 2543) นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะเพิ่มพูนความรู้ด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ และนำมาใช้ในการแต่งบทสนทนาด้วยตนเอง พัฒนาทักษะในการสื่อสารทั้งทักษะการฟังและการพูด พัฒนากลวิธีการสื่อสาร เพิ่มโอกาสในการแสดงออก การได้แสดงออกทางภาษาอยู่เป็นประจำในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลาย และการมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองเป็นปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ อันส่งผลให้นักศึกษามีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษและกล้าแสดงออกมากขึ้น เมื่อนักศึกษานำความรู้ไปใช้จริงนอกห้องเรียนในสถานประกอบการจริง นักศึกษาสามารถพูดพร้อมแสดงท่าทางด้วยความมั่นใจและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องทั้งหมด ผลการวิจัยจึงปรากฏว่านักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านความมั่นใจในการแสดงสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 5.00 (ตารางที่ 6 หน้า 82)

เมื่อนักศึกษามีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ นักศึกษาจึงพูดอย่างคล่องแคล่ว โต้ตอบได้ โดยทันที ไกล่เคียงเจ้าของภาษา ในการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง นักศึกษาจึงมีความคล่องแคล่วในการสื่อสารสูงมากเป็นอันดับสอง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.84 (ตารางที่ 6 หน้า 82) ในการแสดงบทบาทสมมติใน Projects 1-7 นักศึกษาทุกคนมีโอกาสดำเนินการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของตนเองออกมา พร้อมทั้งได้เรียนรู้ทักษะในการสื่อสารให้เหมาะสมตามบริบทของสังคม การใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย รวมทั้งเทคนิควิธีในการติดต่อสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ ไม่ทำให้การสนทนานั้นหยุดลงกลางคัน เช่น การใช้ภาษาท่าทาง หรือการขยายความ การแสดงบทบาทสมมติเป็นประจำจึงทำให้นักศึกษากล้าพูด กล้าแสดงออกมากขึ้น เพิ่มทั้งปริมาณและคุณภาพของการสื่อสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของความคล่องแคล่ว จึงส่งผลให้นักศึกษาใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงได้อย่างคล่องแคล่วในสถานการณ์จริง

ในการสอบปฏิบัติในสถานประกอบการจริง ผู้วิจัยให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม โดยให้นักศึกษาช่วยกันกำหนดสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกในกลุ่มตามสถานที่ที่จับฉลากได้ และแต่งบทสนทนาเองเพื่อให้นักศึกษาได้ประมวลความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมดแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง ทั้งนี้ ในระหว่างที่นักศึกษาแต่ละกลุ่มกำลังแสดงบทบาทสมมติในสถานประกอบการจริง ผู้วิจัยกำหนดให้คณาจารย์ที่เป็นผู้ช่วยดูแลควบคุมนักศึกษาในการทำกิจกรรมนอกสถานที่เข้าไปสร้างสถานการณ์แทรกแซงการสนทนาของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงนอกเหนือจากการใช้ภาษาเฉพาะที่นักศึกษาได้เตรียมมา ผลปรากฏว่านักศึกษาสามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนปฏิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้อย่างดีเยี่ยม ด้วยเหตุนี้ นักศึกษาจึงมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านการแก้ปัญหาในระดับสูงมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.72 (ตารางที่ 6 หน้า 82) การที่นักศึกษาสามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนปฏิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดีนั้นเป็นเพราะผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในห้องเรียนโดยสร้างสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้นักศึกษาเกิดความเคยชิน และเปิดโอกาสให้นักศึกษาอยากมีส่วนร่วม อยากสวมบทบาทกระตุ้นให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาและแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ เมื่อฝึกแล้วนักศึกษานำไปใช้ได้จริง ในการแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษาทุกคนต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเหมือนกับสถานการณ์ในชีวิตจริงมากที่สุด โดยให้นักศึกษามีปฏิริยาโต้ตอบกัน นักศึกษาจะต้องใช้วิจารณญาณของตนเองมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ ในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับ การแสดงบทบาทสมมติจึงเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกประสบการณ์ตรงในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันอย่างมีความหมาย และเหมาะสมกับสถานภาพทางสังคม และนักศึกษารู้สึกได้ว่าใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริงและในสถานการณ์จริงที่นักศึกษาจะต้องไปประกอบอาชีพ เมื่อต้องประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริง นักศึกษาจึงสามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่องในระดับสูงมาก

ในชั้นฝึกและในชั้นแสดง ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในการใช้คำและโครงสร้างประโยค เพื่อสื่อความหมายให้ถูกต้องและเหมาะสมตามบริบทของสังคมในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกออกเสียงให้ถูกต้องและใกล้เคียงเจ้าของภาษา หลังการแสดงบทบาทสมมติในห้องเรียนในแต่ละ Project ในชั้นผลิตภาษา ผู้สอนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงทั้งการเลือกใช้ภาษาและการออกเสียงเพื่อนำไปใช้ในการแสดงบทบาทสมมติครั้งต่อไป และสามารถนำไปใช้ต่อในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม นักศึกษาจึงพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านการเลือกใช้ภาษาและด้านการออกเสียงเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ เมื่อมีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริง นักศึกษาจึงเลือกใช้ภาษาในบทสนทนาได้ถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ และใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำถูกต้องเกือบทั้งหมด และออกเสียงถูกต้อง ใกล้เคียงเจ้าของภาษา ผลการวิจัยจึงปรากฏว่านักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงด้านการเลือกใช้ภาษาและการออกเสียงได้ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.56 เท่ากัน (ตารางที่ 6 หน้า 82)

อนึ่ง นักศึกษามีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงด้านการให้ข้อมูลน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษามีความตื่นตัวกับสถานการณ์แทรกที่เกิดขึ้นในระหว่างที่นักศึกษากำลังดำเนินบทสนทนาของตนเอง เพราะนักศึกษาไม่สามารถทราบล่วงหน้าว่าคณาจารย์จะเข้ามาขัดจังหวะในช่วงใด และเหตุการณ์ใด อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่านักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริงด้านการให้ข้อมูลได้น้อยกว่าด้านอื่นๆ แต่การได้แสดงบทบาทต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายหน้าชั้นเรียนเป็นประจำและการให้ความสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลที่ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ทำให้นักศึกษาสามารถนำความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านการให้ข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 (ตารางที่ 6 หน้า 82)

สรุปได้ว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติก่อให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ ซึ่งเป็นการถ่ายโอนความรู้ที่เกิดจากความคล้ายคลึงกันของสถานการณ์ในการเรียนรู้กับสถานการณ์ที่จะนำความรู้ไปใช้ เนื่องจากว่านักศึกษาต้องนำความรู้เดิมมาปฏิสัมพันธ์กับความรู้ใหม่จึงจะช่วยให้สามารถเรียนรู้บทเรียนใหม่ได้รวดเร็วขึ้นและสามารถถ่ายโอนการเรียนรู้จากสถานการณ์ในชั้นเรียนไปสู่การนำภาษาไปใช้จริงนอกห้องเรียนได้ ทั้งนี้เพราะการแสดงบทบาทสมมติเป็นการสร้างประสบการณ์ทางภาษาให้นักศึกษาโดยตรง เป็นวิธีที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้นำภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง การได้ฝึกสนทนาในกิจกรรมบทบาทสมมติเป็นประจำช่วยให้นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษ เกิดความมั่นใจ กล้าพูด กล้าแสดงออก และลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ ส่งผลให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งทำให้การเรียนการสอนได้

ประโยชน์อย่างเต็มที่ ผู้เรียนสามารถเข้าใจในบทเรียนได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถนำบทเรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดจึงสามารถสรุปได้ว่า การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ” เป็นวิธีการสอนที่มีประสิทธิผลมากเพราะนักศึกษาสามารถนำความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูงมาก ทั้งนี้เป็นเพราะกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ช่วยลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และยังช่วยสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา อันส่งผลให้นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนและเข้าใจในบทเรียนได้อย่างลึกซึ้ง จนสามารถนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างดีเยี่ยม

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ” ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่า การจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสและกระตุ้นให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกันจริง ๆ อย่างเป็นธรรมชาติในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความจริง และมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายในกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ และสามารถนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการดังนี้

#### ข้อเสนอแนะในการเรียนการสอน

1. ในการจัดเนื้อหาสาระ ควรคำนึงถึงความยากง่าย ความต่อเนื่องและลำดับชั้นของเนื้อหา รวมทั้งเลือกเนื้อหาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับความเป็นจริงให้เหมาะสมกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้เดิมไปใช้ในบทเรียนใหม่ และนำไปใช้ได้สถานการณ์จริง
2. ในการนำกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ในวิชาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ควรใช้กับขนาดชั้นเรียนที่มีจำนวนผู้เรียนไม่มากเกินไปนัก เพื่อผู้สอนจะได้ควบคุมชั้นเรียนและให้คำแนะนำกับผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง
3. การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ผู้สอนควรคำนึงถึงการควบคุมชั้นเรียน ผู้สอนต้องควบคุมชั้นเรียนให้สามารถดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอธิบายชี้แจงถึงขั้นตอนการทำกิจกรรมก่อนที่ผู้เรียนจะลงมือทำกิจกรรม เพราะหลังจากที่ผู้เรียนแบ่งกลุ่มและลงมือทำกิจกรรมแล้วผู้เรียนจะไม่มีสมาธิในการฟังคำชี้แจงจากผู้สอน
4. ในการจัดกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ควรแบ่งเวลาให้เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน ทั้งขั้นเตรียมการ ขั้นฝึก ขั้นแสดง ขั้นผลิตภาษา (Production) และขั้นอภิปรายผลและประเมินผล นอกจากนี้

ในการดำเนินกิจกรรม ควรให้ทันเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่าย ในทางกลับกันถ้ามีการดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว สนุกสนาน ผู้เรียนจะเกิดความสนใจ กระตือรือร้น และมีใจจดจ่อที่จะทำกิจกรรมต่อไป

5. การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้แสดงออกทั้งท่าทางและคำพูด ผู้เรียนจะต้องมีการพูดคุยปฏิสัมพันธ์กันและมีเคลื่อนไหวระหว่างทำกิจกรรมตลอดเวลา จึงอาจทำให้เกิดเสียงดังและรบกวนห้องข้างเคียง ดังนั้นผู้สอนจึงควรป้องกันควบคุมการดำเนินกิจกรรมไม่ให้มีเสียงดังเกินควร

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยทดลองใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการสอนภาษาอังกฤษในรายวิชาอื่น ๆ
2. ควรมีการวิจัยทดลองใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเพื่อศึกษาความสามารถด้านทักษะการฟัง การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษของผู้เรียน
3. ควรมีการวิจัยทดลองใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเพื่อศึกษาระดับความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียนว่าภายหลังจากที่ผู้เรียนเรียนด้วยกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมีระดับความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นหรือไม่
4. ควรมีการวิจัยทดลองใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเพื่อศึกษาความสามารถด้านทักษะทางสังคมของผู้เรียนว่าภายหลังจากที่ผู้เรียนเรียนด้วยกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมีระดับความสามารถด้านทักษะทางสังคมเพิ่มขึ้นหรือไม่

## เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2539). *หลักสูตรภาษาอังกฤษ พุทธศักราช 2539 ในหลักสูตร  
ประถมศึกษาพุทธศักราช 2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533) หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น  
พุทธศักราช 2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2533) หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช  
2524 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- \_\_\_\_\_. (2546). *การจัดสาระการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศตามหลักสูตร  
การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ.
- กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2555). *แผนงานการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (3เสา)  
Roadmap for ASEAN Community 2015*. กรุงเทพฯ: คาริสมา มีเดีย.
- กรรณิการ์ กาญจน์ดา. (2545). *การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร  
เพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษและแรงจูงใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปี  
ที่ 3*, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณพงศ์ กีรติกร. (2555). *แนวคิดและกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและ  
การเรียนรู้เชิงรุก*. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องมาตรฐานผลการเรียนรู้กับ  
วิธีการเรียนการสอนและการประเมินผล, ณ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตหาดใหญ่, 31 ตุลาคม 2555.
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2551*. รายงานการวิจัย. สงขลา:  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กุลกัลยา สิมารักษ์. (2545). *การใช้กิจกรรมที่เน้นวัฒนธรรมทางสังคมเพื่อส่งเสริมความสามารถทางด้าน  
การฟัง-พูด ภาษาอังกฤษและความเข้าใจวัฒนธรรมทางภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4.  
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จตุรรัตน์ เจริญสินธุ์. (2541). *การใช้แบบฝึกทักษะการฟังภาษาอังกฤษ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา  
ปีที่ 6*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เฉลิมพล ดาวเรือง. *สภาพปัจจุบันและปัญหาในการสอนพูดภาษาอังกฤษ ใน ประถม สรุสวดี. (2537).  
กิจกรรมและสื่อการสอนวิชาภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- ชนิดลีสรี ศุภพิมล. (2545). *การพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในตนเอง  
ของนักเรียนระดับกำลังพัฒนา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่:  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชลลดา เลหาวิริยานนท์ และคณะ. (2547). *ความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการในเขตจังหวัดภาคใต้*. รายงานการวิจัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ญาติดาพนิต พิณกุล. (2539). *หลักการสอน*. กรุงเทพฯ: วีระวิทยานิพนธ์.
- ดวงชีวา ทิพย์แดง. (2549). *การพัฒนาบทเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสวนกล้วยไม้*, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์วัลย์ สุทิน. (2555). *ออกแบบกระบวนการเรียนรู้โดยเข้าใจสมอง: ขั้นตอนการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน 7 ขั้นตอน*. *จูลสาร PBL วลัยลักษณ์*, 5(2), 4-5.
- ทัศนีย์ สงวนสัตย์. (2542). *ของฝากครูอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- ทิตินา แคมมณี. (2547). *ศาสตร์การสอน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธิดารัตน์ วิเชียรลม. (2554). *การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนหนองหลวงศึกษา*, รายงานการศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นภาพร เพียรเสมอ. (2550). *ประสิทธิผลของนักเรียนด้านความสามารถการพูดโดยวิธีการสอนแบบกิจกรรมบทบาทสมมติและวิธีการสอนแบบดั้งเดิม*. รายงานสารนิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นงา คัง เศรษฐกุล. (2546). *การสร้างความรู้: ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนสังคมการเรียนรู้*. *วารสารทางวิชาการราชภัฏกรุงเทพฯ*, 10(17), 35.
- นันท์วัฒน์ พงมณี. (2555). *ผลที่เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนที่ผ่านการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน*. *จูลสาร PBL วลัยลักษณ์*, 5(2), 13-14.
- นันท์นภัส เบญจนาวุฒิต. (2547). *การพัฒนาความสามารถในการพูดและความเข้าใจในการใช้ภาษาคลุมเครือของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โดยการใช้กิจกรรมปฏิสัมพันธ์แบบกลยุทธ์*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *พัฒนาการสอน*. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- ประดิษฐ์ ประดับศิลป์ และลักษณะ เกตุเดียน. (2553). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้เทคนิคการสอนจำลองสถานการณ์ในการสอนวิชาการบัญชีปฏิบัติการ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประนอม สุรัสวดี. (2537). *กิจกรรมและสื่อการสอนวิชาภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี กุลละวณิชย์. (2549). *ข้อมูลพื้นฐานการจัดการเรียนการสอน และความต้องการภาษาต่างประเทศในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2539). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.



- ปรารธนา กาลเนาวกุล. (2549). รูปแบบการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูด  
ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. รายงานการวิจัย.  
ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปาริชาติ เตชะ. (2553). การพัฒนาทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5  
โดยใช้บทบาทสมมติ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ประถมศึกษา). เชียงใหม่:  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรวิเนส วุฒิสารวัฒนา. (2547). การใช้กิจกรรมการสื่อสารเพื่อเพิ่มพูนความสามารถของพนักงาน  
ต้อนรับในโรงแรมทางการฟัง พูด และความรู้ทางวัฒนธรรม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์  
มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิณทิพย์ ทวยเจริญ. (2539). การพูดภาษาอังกฤษตามหลักภาษาศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์.
- ยวาวเฮ มุกตาบุตร. (2548). เซวาร์มรณ์และนิสัยในการเรียนต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน  
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รุ่ง แก้วแดง. ใน นางงค์ คงเศรษฐกุล. (2546). การสร้างความรู้: ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนสังคมการ  
เรียนรู้. วารสารทางวิชาการราชภัฏ กรุงเทพฯ, 10(17), 35.
- รุ่งรัตน์ มองทะเล. (2546). การใช้การสอนแบบชักชวนเสริมด้วยการสอนแบบสร้างสรรค์องค์ความรู้  
นิยมเพื่อส่งเสริมความสามารถทางการฟัง พูดและลดความวิตกกังวลของนักเรียน,  
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม  
วิชาการ.
- วริยา สุริยันยงค์. (2544). การพัฒนาชุดการสอนสำหรับเพื่อนช่วยสอนในการสอนเสริมภาษาอังกฤษ  
เพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัชรพงษ์ ทองงาม. (2541). การพัฒนากิจกรรมแบบมีบทบาทเพื่อส่งเสริมทักษะฟังพูดภาษาอังกฤษ  
สำหรับนักเรียนนาฏศิลป์ชั้นกลาง, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่:  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันเพ็ญ ไชยหงส์. (2551). การพัฒนาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้  
กิจกรรมบทบาทสมมติ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์  
มหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วาริน รุ่งจตุรภัทร. (2545). เขียนได้ พูดได้ แต่นี้ไป. กรุงเทพฯ: วรณะสาสน์จำกัด.

- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- ศศิภา ไชยวงศ์. (2553). *การใช้การสอนแบบชักชวนร่วมกับกิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อเพิ่มพูนการฟังพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและลดความวิตกกังวลของนักเรียนในชมรมมัคคุเทศก์น้อย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมคิด อิศระวัฒน์. (2543). *การสอนผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์.
- สมบูรณ์ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา. (2525). *การเปรียบเทียบผลของการเรียนกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนหน่วยการทำมาหากินด้วยการสอนแบบใช้และไม่ใช้สถานการณ์จำลอง*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สมาคมสร้างสรรค์ไทย. (2548). *การใช้บทบาทสมมติในการจัดการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: สมาคมสร้างสรรค์ไทย.
- สรินทร์รัตน์ สระบัว. (2549). *การศึกษาผลการใช้บทบาทสมมติเป็นเครื่องมือในการสอนเกี่ยวกับทฤษฎีปฏิบัตินิยมในประโยคสนทนาภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสม*. สารนิพนธ์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระหว่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554*. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สาลินี สมบูรณ์ไพศาล. (2549). *ผลการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์หลักสูตรปกติชั้นปีที่ 3 ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี จังหวัดสมุทรปราการ*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). *การวัดและประเมินผลอิงมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุมิตรา อังวัฒนกุล. (2536). *วิธีสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2539). *วิธีสอนภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมิตา เรือนแป้น. (2546). *การใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อส่งเสริมความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนันท์ สิทธิพานนท์. (2545). *การจัดกระบวนการเรียนรู้เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: ไทยร่มเกล้า.

- สุชา จันทน์เอม. (2531). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชาดา ทิพย์มนตรี. (2555). *การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง*. รายงานความก้าวหน้างานวิจัย. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุวิทย์ มูลคำ. (2546). *19 วิธีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- อดิศา เตียว และคณะ. (2547). *โครงการข้อมูลพื้นฐานเพื่อการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ระดับอุดมศึกษาในภาคใต้*. รายงานการวิจัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อดิศา เบญจรัตน์นันท์ และสุชาดา ทิพย์มนตรี. (2550). *การสอนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ แบบเข้มให้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. รายงานการวิจัย. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัญชลี ชยานุวัตร. (2555). Simulation learning. *จูลสาร PBL วลัยลักษณ์*, 5(2), 20.
- อัสมา ทรรคนะมีลาภ. (2555). *การประเมินสัมฤทธิ์ผลทางวิชาการและคุณลักษณะผู้เรียนตามปรัชญา และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรภาษาการสื่อสารและธุรกิจ*. รายงานการวิจัย. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เอกอนงค์ ปวง. (2550). *การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟัง พูด ภาษาอังกฤษและแรงจูงใจของนักเรียนในระดับกำลังพัฒนา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Ausubel, David P. (1968). *Education psychology: A cognitive view*. New York: Holt Rinehart and Winston.
- Bartz, W.H. (1979). *Testing oral communication in the foreign language classroom, language in education-theory and practice*. Virginia: The Center for Applied Linguistics.
- Bialystok, E. (1983). *Some factors in the selection and implementations of communication strategies, strategies in interlanguage communication*. London: Longman.
- Boonchit, Sasidhorn. (1999). *The effects of using simulation on development of speed and quantity of talk and learning involvement among first year diploma level Electronic students at RIT Nonthaburi Campus*. Nonthaburi: Rajamangala Institute of Technology.
- Boughman, Douglas. (1966). *General psychology*. New York: Macmillan Co.
- Brown, D.H. (1994). *Principles of language learning and teaching*. London: Princehall International.

- Brumfit, C. (1984). *Communicative methodology in language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Canale, M. & Swain, M. (1980). *Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing: Applied linguistics*. London: Longman Press.
- Dudney, Gary D. (1983). Hidden-information role plays. *English Teaching Forum*, 3 (21), 30-31.
- Ellis, Paul D. (2009). The effect size calculator: The Hedges'  $g$  formula. *Effect Size Equations*. Retrieved April 20, 2012 from <http://www.polyu.edu.hk/mm/effectsizefaqs/calculator/calculator.html>
- Faktorngpan, P. (2012a). *An investigation of successful argumentative strategies in debating*. Bangkok: Chulalongkorn University Language Institute.
- Finocchiaro, M. & Brumfit, C. (1983). *The functional notional approach: From theory to practice*. New York: Oxford University Press.
- Grittner, Frank M. (1969). *Teaching foreign languages*. New York: Herbert & Row.
- Harmer, J. (1983). *The Practice of English language teaching*. New York: Longman.
- Harris, D.P. (1996). *Testing English as a second language*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Haruyama, Junk. (2010). Effective practice of role play and dramatization in foreign language education. *Journal of English Education*, 31-58.
- Holden, Susan. (1981). *Drama in language teaching*. London: Longman Group.
- Horwitz, E.K. (1986). The effects of induced anxiety on the denotative and interpretive content of second language speech. *TESOL Quarterly*, 20, 131-136.
- Horwitz, E.K. & Young, D.J. (1991). *Language anxiety: From theory and research to classroom implications*. New Jersey: Prentice Hall.
- Jenkins, Jennifer. (2004). Research in teaching pronunciation and intonation. *Annual Review of Applied Linguistics*, 24, 109-125.
- Jones, K. (1982). *Simulation in language learning*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Johnson, K. and Morrow, K. (1986). *Principles of communicative methodology, communication in the classroom*. Hong Kong: Longman.
- Kagan, Jarom. (1968). *Psychology*. New York: Harcourt, Branch Jovanovich.

- Kawakami, S. (2008). *Language dramas as language education*. Tokyo: Shinjuku Shobou.
- Kayi, Hayriye. (2006). Teaching speaking: Activities to promote speaking in a second language. *The Internet TESL Journal*, 12(11), 1-3.
- Kirkpatrick, R. (2012). English education in Thailand: 2012. *Asian EFL Journal*, 61, 24-40.
- Krashen, Stephen D. (1984). *Second language acquisition and second learning*. New York: Pergamon Press.
- Krish, Pramela. (2001). A role play activity with distance learners in an English language classroom. *The Internet TESL Journal*. Retrieved April 20, 2012 from <http://iteslj.org/Article/Krish-Roleplay.html>.
- Lazanov, Georgi. (1982). *Suggestology and suggestopedy: Innovative approaches to language teaching, Miami Museum of Science, contractive and the five E's*. Retrieved April 20, 2012 from <http://www.mamisci.org/ph/pintro5e.html>.
- Littlewood, William. (1981). *Communicative language teaching: An introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_. (1983). *Foreign and second language learning: Language acquisition research and its implication for the classroom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_. (1984). *Foreign and second language learning*. London: Cambridge University Press.
- Ments, Van Morry. (1986). *The effective use of role-play: practical techniques for improving learning*. London: Kogan Page.
- Morrow, Keith. (1981). *Introduction: Principles of communicative methodology, communication in the classroom*. Essex: Longman.
- Paulston, C.B. (1979). Communicative competence and language teaching: Guideline for communicative activities. *RELC Journal Supplement*, June 1, 19-21.
- Pimpa, Nattavud & Moore, Timothy. (2012). *The linkage of learning outcomes, learning activities and assessments in higher education: Australian and Thai perspectives*. The document for the workshop on Thailand Qualification Framework at the Grand Diamond Hotel, Surat Thani, July 28-29, 2012.
- Revell, Jane. (1979). *Teaching techniques for communicative English*. Hong Kong: The McMillan Press.

- Richards, Jack C. (2012). *The qualities creative teachers possess*. The document for Cambridge English Day at the Windsor Suites Hotel, Bangkok, October 26, 2012.
- Richards, Jack C. & Bohlke, David. (2011). *Creating effective language lessons*. New York: Cambridge University Press.
- Rivers, W.M. (1981). *Teaching foreign-language skills*. Chicago: University of Chicago Press.
- Robinson, P. (2001). Task complexity, task difficulty, and task production: Exploring interactions in a componential framework. *Applied Linguistics*, 22, 27-57.
- Savignon, Sandra J. (1978). Teaching for communication. *English Teaching Forum XVI*, April 2, 2-5.
- \_\_\_\_\_. (1983). *Communicative competence, Theory and classroom practice: Text & Contents in Second Language Learning*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing.
- Scott, R. (1981). *Communication in the Classroom*. London: Longman Group.
- Sharan, Y. & Sharan, S. (1992). *Expanding cooperative learning through group investigation*. New York: Teachers College Press.
- Spielburger, C. (1983). *Manual of the state-trait anxiety inventory (STAI-Form Y)*. California: Consulting Psychology Press.
- Swift, W.P. (1969). *General Psychology*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Tantiwong, Puangmanee. (2009). Simulation as a strategy to teach English for tourism. *The Journal of Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University*. January-June 2009, 1-9.
- Taylor, Barry P. (1983). Teaching ESL: Incorporating a communicative student-centered component. *TESOL Quarterly*, 17(1), 69-88.
- Ur, P. (1981). *Discussion that work: Task-centered fluency practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ



## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์แหวตทา สุขนันตพงศ์
 

วุฒิการศึกษา	ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษ)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8
	แผนกวิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชาภาษาตะวันตก
	คณะมนุษยศาสตร์ศาสตร์และสังคมศาสตร์
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
  
2. ดร. บดินทร์ แวลาเตะ
 

วุฒิการศึกษา	Doctor of Education (Applied Educational Studies)
ตำแหน่ง	อาจารย์ ระดับ 7
	แผนกวิชาภาษาอังกฤษ ภาควิชาภาษาตะวันตก
	คณะมนุษยศาสตร์ศาสตร์และสังคมศาสตร์
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
  
3. ดร. รัชฎาภรณ์ จันท์อุดม
 

วุฒิการศึกษา	Doctor of Philosophy (English as an International Language)
ตำแหน่ง	อาจารย์
	สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ
	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา

1. Mr Gerald Ivan Waxman

วุฒิการศึกษา Master of Arts (Education)  
 ตำแหน่ง อาจารย์  
 สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ  
 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

2. อาจารย์ชวลิน เฟ่งบุญ

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์เพื่อการสื่อสาร)  
 ตำแหน่ง อาจารย์  
 สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ  
 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

3. อาจารย์อัสมา ทรรคนะมีลาภ

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ)  
 ตำแหน่ง อาจารย์  
 สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ  
 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

รายชื่อคณาจารย์ผู้ช่วยดูแลควบคุมนักศึกษาและสร้างสถานการณ์เพิ่มและแทรกแซง  
การสอบปฏิบัติการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานประกอบการจริง

1. อาจารย์รภัศศักย์ เหตุทอง

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ)  
ตำแหน่ง อาจารย์  
สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

2. อาจารย์ก่องศ์ เกตุแก้ว

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ)  
ตำแหน่ง อาจารย์  
สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

3. อาจารย์รุสมิ อิบนูฮาซัน

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)  
ตำแหน่ง อาจารย์  
สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ข. ผลการพิจารณาเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ

หลักสูตรแม่แบบรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

ผู้เชี่ยวชาญ	ผลการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม ของแผนการจัดการเรียนรู้ เอกสารคำสอน และใบงาน
คนที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plans) : ถูกต้องและเหมาะสม</li> <li>- เอกสารคำสอน (Workbook) : เนื้อหาทันสมัย สถานการณ์และบทบาทมีความเหมาะสม นักศึกษาสามารถนำไปใช้ได้จริงในอนาคต แต่บทสนทนายาวเกินไป</li> <li>- ใบงาน (Scenarios) : มีความเหมาะสม</li> </ul>
คนที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plans) : ควรมีหัวข้อย่อยเท่ากันทุกทักษะ</li> <li>- เอกสารคำสอน (Workbook) : หัวข้อทันสมัย ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้จริง ตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกด</li> <li>- ใบงาน (Scenarios) : มีความเหมาะสม</li> </ul>
คนที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plans) : มีความเหมาะสม</li> <li>- เอกสารคำสอน (Workbook) : เนื้อหาทันสมัย นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ ตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกด</li> <li>- ใบงาน (Scenarios) : มีความเหมาะสม</li> </ul>

แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา  
ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
<p>The test consists of seven scenarios. Each scenario holds one situation and two roles.</p> <p><b>Student's rules and procedures:</b></p> <p>1. Each pair of the students chooses one of the seven scenarios in a box including:</p> <p>a. On the flight</p> <p>b. At reception in the hotel</p> <p>c. At the restaurant</p> <p>d. At the shopping plaza</p> <p>e. At the deposits-withdrawals counter in the bank</p> <p>f. At the tourist assistance center</p> <p>g. At the registration counter in the hospital</p> <p>2. Using the provided situation and assigned roles for reference, each pair of the students has five minutes to prepare.</p> <p>3. After five minutes preparation, each pair of the students has a 10-minute conversation. The content of the conversation is based upon the information on the provided situation and assigned roles.</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p><b>Situation 1</b> - On the flight, there is a conversation between a flight attendant and a passenger.</p> <p><b>Student A:</b> You are a flight attendant. Greet and check a</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

<p>ticket as the passenger boards the plane. Assist the passenger in finding his/her seat and stowing carry-on baggage. Explain the passenger how to use a seat belt and equipment.</p> <p><b>Student B:</b> You are a passenger. Show the ticket to the flight attendant as you board the plane. Ask the flight attendant to help you find your seat and stow your carry-on baggage. Ask the flight attendant to explain you how to use a seat belt and equipment.</p>					
<p><b>Situation 2</b> - At reception in the hotel, there is a conversation between a hotel receptionist and a guest.</p> <p><b>Student A:</b> You are a hotel receptionist. Welcome the guest, give information on room rates and describe the rooms. Check in the guest and deal with special requests from the guest.</p> <p><b>Student B:</b> You are a guest. Ask the hotel receptionist about room rates and in-room facilities. Check in for two nights and ask for the</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

quiet room with ocean view.					
<p><b>Situation 3</b> - At the restaurant, there is a conversation between a restaurant server and a customer.</p> <p><b>Student A:</b> You are a restaurant server. Greet the customer and escort him/her to the seat. Make food recommendations upon request, and take an order.</p> <p><b>Student B:</b> You are a customer. Ask for a sea view seat. Ask the restaurant server to recommend the specialty. Order a barbecued seafood dish.</p>	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
<p><b>Situation 4</b> - At the shopping plaza, there is a conversation between a sales assistant and a customer.</p> <p><b>Student A:</b> You are a sales assistant. Greet the customer and assists him/her to find the product he/she is looking for. Give advice and guidance on product selection to the customer. Notify the customer of sales and special offers.</p> <p><b>Student B:</b> You are a customer. Look for a medium</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้



shirt. Ask the sales assistant to find the color that suits you. Ask about special offers.					
<p><b>Situation 5</b> - At the deposits-withdrawals counter in the bank, there is a conversation between a bank teller and a customer.</p> <p><b>Student A:</b> You are a bank teller. Greet the customer. Help the customer fill the information in the withdrawal slip and process cash withdrawals in the customer's checking account. Perform service when the customer checks the balance of his/her savings account.</p> <p><b>Student B:</b> You are a customer. Ask the bank teller to help you fill the information in the withdrawal slip and process cash withdrawals in the your checking account. Check the balance of your savings account.</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p><b>Situation 6</b> - At the tourist assistance center, there is a conversation between a tourist police officer and a foreign tourist.</p> <p><b>Student A:</b> You are a tourist</p>	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้

<p>police officer. Greet the foreign tourist and offer help. Ask for information about loss and robbery. Give directions to the bank.</p> <p><b>Student B:</b> You are a foreign tourist. Ask for help. Give information about loss and robbery. Ask for directions to the bank.</p>					
<p><b>Situation 7</b> - At the registration counter in the hospital, there is a conversation between a patient registrar and a patient.</p> <p><b>Student A:</b> You are a patient registrar. Greet the patient, and process patient registration. Ask about the patient's symptoms. Collect the patient's personal data and medical record.</p> <p><b>Student B:</b> You are a patient. Tell the patient registrar your symptoms. Give the patient registrar information on your personal data and medical record.</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

**แบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา**  
**ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ**

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
1. ฉันรู้สึกไม่สบายใจเมื่อถึงเวลาเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการพูด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ฉันรู้สึกกังวลต่อการพูดภาษาอังกฤษมากกว่ากิจกรรมอื่น	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
3. ฉันมีความรู้สึกว่าการพูดภาษาอังกฤษยากเกินความสามารถของฉัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ฉันรู้สึกว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษใช้เวลาเร็วมากจนเรียนตามเพื่อนไม่ทัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. ฉันหนักใจเกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวน ประโยค และกฎไวยากรณ์ที่ต้องเรียนรู้ในการพูดภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. ฉันรู้สึกกลัวเมื่อฟังครูพูดภาษาอังกฤษแล้วไม่เข้าใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. เมื่อครูให้นักศึกษาคนใดคนหนึ่งพูดภาษาอังกฤษหน้าชั้นเรียน ฉันภาวนาขออย่าให้เป็นตัวเองเลย	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
8. ฉันรู้สึกที่หัวใจเต้นแรงด้วยความกลัว เมื่อรู้ว่าจะต้องถูกเรียกให้พูดภาษาอังกฤษหน้าชั้นเรียน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. ฉันอายุที่จะเป็นอาสาสมัครในการสนทนาภาษาอังกฤษในชั้นเรียน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. ฉันกลัวว่านักศึกษาคนอื่น ๆ จะหัวเราะเยาะเมื่อฉันพูดภาษาอังกฤษ	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
11. เมื่อครูกำหนดให้พูดภาษาอังกฤษหน้าชั้นเรียน ฉันจะคิดมากจนบางครั้งทำให้อ่อนไม่หลับ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. ฉันรู้สึกที่นักศึกษาคนอื่น ๆ พูดภาษาอังกฤษดีกว่า	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13. ฉันกังวลกับเนื้อเรื่องที่เตรียมไว้ว่าจะใช้ได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

หรือไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนบทพูดนั้นหลายครั้งก่อนพูดจริง					
14. ฉันมีอาการประหม่าเมื่อต้องพูดนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน เช่น มือสั่น ปวดท้อง หรือลืมเรื่องราวที่เตรียมไว้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15. ก่อนแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน ฉันต้องฝึกซ้อมการพูดล่วงหน้าหลาย ๆ ครั้ง แต่ก็ยังไม่มั่นใจว่าถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16. ขณะแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน ฉันไม่สบตาใครเพราะเกรงว่าจะลืมบทสนทนาที่เตรียมมา	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
17. ขณะนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน ฉันรู้สึกกังวล กลัวครูจะถามและตัวเองตอบไม่ได้	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
18. ขณะแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน ฉันลืมประโยคที่เตรียมมาเสมอ	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
19. ฉันรู้สึกว่าเวลาที่ครูกำหนดให้พูดแต่ละครั้งนั้นมากเกินไป	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
20. ภายหลังจากการแสดงบทบาทสมมติ ฉันจะรอฟังผลด้วยความกระวนกระวายใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
21. ฉันรู้สึกประหม่าเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างประเทศ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22. ฉันรู้สึกกังวลทุกครั้งเมื่อต้องแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23. ฉันรู้สึกอายเมื่อครูแก้ไขข้อผิดพลาดขณะฉันพูดภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
24. ฉันรู้สึกไม่อยากเข้าเรียนวิชาภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
25. ฉันรู้สึกกังวลเกี่ยวกับผลคะแนนการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในสถานที่จริง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

แบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา  
ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
1. ข้าพเจ้าคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากเกินที่จะเรียน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ข้าพเจ้าคิดว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสนุก ไม่น่าเบื่อ	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
3. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติโดยให้ผู้เรียนฝึกภาษาโดยการสวมบทบาทเพื่อแสดงความคิดเห็น ตามบทของตัวละครที่ได้รับตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันทำให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าในการพูดภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ข้าพเจ้าคิดว่าการฝึกทักษะการพูดในกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ตนเองสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และคล่องแคล่วมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการเรียนภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ข้าพเจ้าได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการเรียนภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. การมีปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียนช่วยให้ข้าพเจ้าเข้าใจในเนื้อหาการเรียนภาษาอังกฤษ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
8. ข้าพเจ้ากล้าแสดงออกมากขึ้นเมื่อเรียนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ข้าพเจ้าสามารถจำและนำรูปแบบภาษาที่ได้เรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ข้าพเจ้าสามารถเลือกใช้คำพูดได้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ได้ดีขึ้น	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
11. ข้าพเจ้าคิดว่าการนำกิจกรรมการแสดง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

บทบาทสมมติมาใช้ในการเรียนการสอนทำให้ ข้าพเจ้าพัฒนาความสามารถในการพูด ภาษาอังกฤษ					
12. ข้าพเจ้าชอบฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมากกว่า การเรียนโดยวิธีอื่นเพราะเป็นการฝึกพูดที่ ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจเนื่องจากได้แสดง ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอย่างแท้จริง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14. หากมีการทดสอบความสามารถในการพูด ภาษาอังกฤษข้าพเจ้าคิดว่าตนสามารถทำคะแนน ได้ดีหลังจากเรียนโดยกิจกรรมการแสดงบทบาท สมมติ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15. การสวมบทบาทสมมติตามบทที่ได้รับใน สถานประกอบการจริงทำให้ข้าพเจ้ามี ประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการ บริการ และรู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16. กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยส่งเสริม การเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ให้ข้าพเจ้าได้	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
17. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ บริการทำให้ข้าพเจ้ามีโอกาสในการได้รับเลือกให้ เข้าทำงานมากกว่าผู้อื่น	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
18. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการ บริการทำให้ข้าพเจ้าสามารถประกอบอาชีพที่ทำ รายได้สูงในอนาคต	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
19. ความถนัดด้านภาษาอังกฤษทำให้ข้าพเจ้า สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติและ สามารถติดต่อกับคนทั่วโลกได้	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
20. ความสนุกสนานและประโยชน์ที่ได้รับจาก การเรียนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ทำให้ข้าพเจ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการ พูดภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

## บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
<b>Questions for the students</b>					
1. While performing in the activity, did you use learned grammar and vocabulary from the lessons to express yourself?	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. Would you like to be involved in more role plays? Why/Why not?	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
3. How would you evaluate your own language performance? Improved/Not improved Fluency/Giving Information/Selecting Language/Pronunciation/Confident Acting/ Problem Solving	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. If improved, which aspects of role playing did you see as beneficial to your language learning? If not improved, why?	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. How did you rate your speaking performance in each role play? Fluency/Giving Information/Selecting Language/Pronunciation/Confident Acting/ Problem Solving	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>Questions for the teacher</b>					
1. Were the students interested in learning and role playing? Why? Please explain.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. How did you feel about the students' language performance today?	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
<b>Questions for the observers</b>					
1. Did the students communicate more effectively today? Why? Please explain.	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
2. How did you rate each student's speaking performance in each role play? Fluency/Giving Information/Selecting Language/Pronunciation/Confident Acting/ Problem Solving	+1	+1	+1	0.67	ใช้ได้

แบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา  
ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
<p><b>Student's rules and procedures:</b></p> <p>1. Each group chooses one of the seven real work places in a box including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. At Nakhon Si Thammarat Airpor</li> <li>b. At Supar Royal Beach Hotel</li> <li>c. At the Restaurant of Racha Kiri Resort and Spa</li> <li>d. At A-One Shopping plaza</li> <li>e. At Siam Commercial Bank, Khanom Branch</li> <li>f. At Khanom Police Station</li> <li>g. At Khanom Hospital</li> </ul> <p>2. Set the roles for each member in your group. Make up your own information, situations, and conversations.</p> <p>3. Each group has a 50-minute conversation in the real work place. The content of the conversation is based upon the information on the assigned work place and learned lessons.</p> <p>4. Carry a continuous conversation when the three lecturers join in the conversation.</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ค. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## หลักสูตรแม่แบบรายวิชา 936-375 ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

## แผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plans)

Lesson Plan 1: Chapter 1 Flight Attendants		
Course Objective: Use job-specific English for flight attendants.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
Students should be able to apply English language used for hospitality services in working as a flight attendant effectively.	<p><b>* Preparation</b></p> <p><b>Chapter 1 Flight Attendants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> attendant passenger regulation evacuation board emergency incentive allowance</li> <li>- <b>Reading Practice</b> Working as flight attendants</li> <li>- <b>Listening and Speaking Practice</b> Greeting and checking passenger tickets as passengers board the plane Assisting passengers in finding their seats Helping passengers stow carry-on baggage Informing passengers of in-flight safety rules and regulations Educating passengers on the use of seat belts and equipment Ensuring all passengers are seated and secure before take-offs and landings Demonstrating safety procedures Passing out pillows, reading materials and headphones before take-offs Serving drinks, snacks and meals Helping nervous passengers relax Apologizing when passengers are dissatisfied Checking to ensure that passengers secure for</li> </ul>	1 hr.

	<p>landings</p> <p>Providing information on arrival</p> <p>Ending</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Writing Practice</b></li> </ul> <p>Completing the embarkation card</p> <p>Explaining the passenger's aircraft seat number</p> <p>Writing an in-flight entertainment guide</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Travel Tips</b></li> </ul> <p>Checking in the modern way</p> <p>Getting to your gate on time</p> <p><i>* Practice</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dialogs 1-10</b></li> </ul> <p>Practicing the dialogs with the partner</p> <p><i>* Presentation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Role Playing</b></li> </ul> <p>Making dialogs by using the situations in the given pictures</p> <p>Playing the roles in pairs</p> <p><i>* Production</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Project 1: At the airport</b></li> </ul> <p>Playing the roles in groups</p> <p><i>* Discussion and Evaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seeing video recordings of the students' performances</li> <li>- Discussions</li> <li>- Feedback together with immediate remedies and reinforcement</li> <li>- Assessments</li> </ul>	<p>1 hr.</p> <p>1 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>1 hr.</p>
--	---	--

Lesson Plan 2: Chapter 2 Hotel Receptionists		
Course Objective: Use job-specific English for hotel receptionists.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
Students should be able to apply English language used for hospitality services in working as a hotel receptionist effectively.	<p><b>* Preparation</b></p> <p><b>Chapter 2 Hotel Receptionists</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> responsibility    courteous    assistance    interact accommodation facilities    cancellation    satisfy</li> <li>- <b>Reading Practice</b> Working as hotel receptionists</li> <li>- <b>Listening and Speaking Practice</b> Giving information on room rates Describing the rooms Providing information on business facilities Offering a tour to visitors Dealing with bookings by phone Managing available rooms when people want to change the dates Welcoming and checking in the guests Explaining the guests how to use the safe Helping the guests to order a film Dealing with complaints or problems that may arise during the course of a stay Dealing with special requests from guests Dealing with the calls Giving directions Explaining the items on the guest's bill Calling the guests about the recent visits</li> <li>- <b>Writing Practice</b> Completing the registration Form Completing the conference room booking form</li> </ul>	1 hr.

	<p>Filling in the customer survey</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Travel Tips</b></li> </ul> <p>Arrival at the hotel</p> <p>Home away from home</p> <p><i>* Practice</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dialogs 1-10</b></li> </ul> <p>Practicing the dialogs with the partner</p> <p><i>* Presentation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Role Playing</b></li> </ul> <p>Making dialogs by using the situations in the given pictures</p> <p>Playing the roles in pairs</p> <p><i>* Production</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Project 2: At the hotel</b></li> </ul> <p>Playing the roles in groups</p> <p><i>* Discussion and Evaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seeing video recordings of the students' performances</li> <li>- Discussions</li> <li>- Feedback together with immediate remedies and reinforcement</li> <li>- Assessments</li> </ul>	<p>1 hr.</p> <p>1 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>1 hr.</p>
--	--	--

Lesson Plan 3: Chapter 3 Restaurant Servers		
Course Objective: Use job-specific English for restaurant servers.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
Students should be able to apply English language used for hospitality services in working as a restaurant server effectively.	<p><b>* Preparation</b></p> <p><b>Chapter 3 Restaurant Servers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> patron upscale recommendation specialty gratuity ingredient establishment beverage</li> <li>- <b>Reading Practice</b> Working as restaurant servers</li> <li>- <b>Listening and Speaking Practice</b> Greeting customers Escorting them to seats Explaining how various menu items are prepared Making food recommendations upon request Describing and recommending wines to customers Taking orders Serving food and beverages Preparing specialty dishes at tables as required Giving information about ingredients and tastes of the food Checking with customers to ensure that they are enjoying their meals Collecting payments from customers Taking action to correct any problems Thanking customers</li> <li>- <b>Writing Practice</b> Completing breakfast orders Explaining how each menu item is prepared Writing questions and answers about the menu</li> <li>- <b>Travel Tips</b></li> </ul>	1 hr.

	<p>Choices, choices! A taste of Asia</p> <p><b>* Practice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dialogs 1-10</b> Practicing the dialogs with the partner</li> </ul> <p><b>* Presentation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Role Playing</b> Making dialogs by using the situations in the given pictures Playing the roles in pairs</li> </ul> <p><b>* Production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Project 3: At the restaurant</b> Playing the roles in groups</li> </ul> <p><b>* Discussion and Evaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seeing video recordings of the students' performances</li> <li>- Discussions</li> <li>- Feedback together with immediate remedies and reinforcement</li> <li>- Assessments</li> </ul>	<p>1 hr.</p> <p>1 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>1 hr.</p>
--	--	--

Lesson Plan 4: Chapter 4 Sales Assistants		
Course Objective: Use job-specific English for sales assistants.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
Students should be able to apply English language used for hospitality services in working as a sales assistant effectively.	<p><b>* Preparation</b></p> <p><b>Chapter 4 Sales Assistants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> retail      superstore    attentive      warranty flexibility    stamina      commission    smoothly</li> <li>- <b>Reading Practice</b> Working as sales assistants</li> <li>- <b>Listening and Speaking Practice</b> Greeting customers who enter the shop Assisting shoppers to find the goods and products they are looking for Answering queries from customers Giving advice and guidance on product selection to customers Encouraging customers to buy Advising customers on price Notifying customers of sales and special offers Processing cash and card payments Packaging goods for customers and arranging delivery Encouraging customers to return to buy in the future Dealing with customer complaints and refunds</li> <li>- <b>Writing Practice</b> Writing to encourage customers to buy your products Writing to notify customers of sales and special offers</li> </ul>	1 hr.



	<p>Completing the letters of complaint</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Travel Tips</b></li> </ul> <p>How to bargain when buying things Shop smart in the supermarket!</p> <p><b>* Practice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dialogs 1-10</b></li> </ul> <p>Practicing the dialogs with the partner</p> <p><b>* Presentation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Role Playing</b></li> </ul> <p>Making dialogs by using the situations in the given pictures Playing the roles in pairs</p> <p><b>* Production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Project 1: At the shopping center</b></li> </ul> <p>Playing the roles in groups</p> <p><b>* Discussion and Evaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seeing video recordings of the students' performances</li> <li>- Discussions</li> <li>- Feedback together with immediate remedies and reinforcement</li> <li>- Assessments</li> </ul>	<p>1 hr.</p> <p>1 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>1 hr.</p>
--	---	--

Lesson Plan 5: Chapter 5 Bank Tellers		
Course Objective: Use job-specific English for bank tellers.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
Students should be able to apply English language used for hospitality services in working as a bank teller effectively.	<p><b>* Preparation</b></p> <p><b>Chapter 5 Bank Tellers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b>  payment    deposit    withdrawal    transaction  transfer    statement    consistency    lucrative</li> <li>- <b>Reading Practice</b>  Working as bank tellers</li> <li>- <b>Listening and Speaking Practice</b>  Greeting customers when they enter the bank  Accepting cash and checks for deposit  Processing cash withdrawals  Cashing traveler's checks  Exchanging foreign currency  Performing services when customers order foreign currency  Answering inquiries regarding checking and savings accounts  Explaining how to use ATM  Attempting to resolve issues and problems with customer's accounts  Initiating and opening new accounts  Promoting bank products and services to customers  Answering calls  Finishing your services</li> <li>- <b>Writing Practice</b>  Filling in the withdrawal slip  Filling in the passbook for opening a new savings</li> </ul>	1 hr.

	<p>account</p> <p>Completing the statement of credit card</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Travel Tips</b></li> </ul> <p>For safety's sake</p> <p>Eight things I hate about banks</p> <p><b>* Practice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dialogs 1-10</b></li> </ul> <p>Practicing the dialogs with the partner</p> <p><b>* Presentation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Role Playing</b></li> </ul> <p>Making dialogs by using the situations in the given pictures</p> <p>Playing the roles in pairs</p> <p><b>* Production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Project 5: At the bank</b></li> </ul> <p>Playing the roles in groups</p> <p><b>* Discussion and Evaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seeing video recordings of the students' performances</li> <li>- Discussions</li> <li>- Feedback together with immediate remedies and reinforcement</li> <li>- Assessments</li> </ul>	<p>1 hr.</p> <p>1 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>1 hr.</p>
--	--	--

Lesson Plan 6: Chapter 6 Tourist Police Officers		
Course Objective: Use job-specific English for tourist police officers.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
Students should be able to apply English language used for hospitality services in working as a tourist police officer effectively.	<p><b>* Preparation</b></p> <p><b>Chapter 6 Tourist Police Officers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> welfare    protection    monitor    suspicious nuisance    illegal        severity    criminal</li> <li>- <b>Reading Practice</b> Working as tourist police officers</li> <li>- <b>Listening and Speaking Practice</b> Greeting and offering help Giving directions Giving advice and instructions Complaining and showing sympathy Explaining the situations / apologies Describing people Asking for information about loss Asking for information about robbery Asking for information about getting a refund</li> <li>- <b>Writing Practice</b> Filling in the tourist complaint form Correcting the daily case report Making reports</li> <li>- <b>Travel Tips</b> Warning hints Some guidelines you should follow</li> </ul>	1 hr.

	<p><b>* Practice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dialogs 1-10</b> Practicing the dialogs with the partner</li> </ul> <p><b>* Presentation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Role Playing</b> Making dialogs by using the situations in the given pictures Playing the roles in pairs</li> </ul> <p><b>* Production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Project 6: At the police station</b> Playing the roles in groups</li> </ul> <p><b>* Discussion and Evaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seeing video recordings of the students' performances</li> <li>- Discussions</li> <li>- Feedback together with immediate remedies and reinforcement</li> <li>- Assessments</li> </ul>	<p>1 hr.</p> <p>1 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>1 hr.</p>
--	---	--

Lesson Plan 7: Chapter 7 Patient Registrars		
Course Objective: Use job-specific English for patient registrars.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
Students should be able to apply English language used for hospitality services in working as a patient registrar effectively.	<p><b>* Preparation</b></p> <p><b>Chapter 7 Patient Registrars</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b>            registrar    admit    diagnosis    reimbursement            clinical    ensure    prioritize    schedule</li> <li>- <b>Reading Practice</b>            Working as patient registrars</li> <li>- <b>Listening and Speaking Practice</b>            Greeting patients and families            Processing patient registrations            Collecting patients' medical records            Verifying patient information            Communicating with patients and families about the diagnosis and management            Answering phones</li> <li>- <b>Writing Practice</b>            Filling in the patient admission form            Completing the doctor's appointment form            Explaining each scale for patient self-assessment</li> <li>- <b>Travel Tips</b>            Stressed to the limit            Music is good for you!</li> </ul>	1 hr.
	<p><b>* Practice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dialogs 1-10</b>            Practicing the dialogs with the partner</li> </ul>	1 hr.

	<p><b>* Presentation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Role Playing</b>          Making dialogs by using the situations in the given pictures          Playing the roles in pairs</li> </ul> <p><b>* Production</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Project 7: At the hospital</b>          Playing the roles in groups</li> </ul> <p><b>* Discussion and Evaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seeing video recordings of the students' performances</li> <li>- Discussions</li> <li>- Feedback together with immediate remedies and reinforcement</li> <li>- Assessments</li> </ul>	<p>1 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>1 hr.</p>
--	---	---

## ใบงาน (Scenarios)

### Project 1

Play the roles in group for 20 minutes about *At the Airport*. Set the roles for each member in your group. Make up your own information, situations, and conversations.

### Project 2

Play the roles in group for 20 minutes about *At the Hotel*. Set the roles for each member in your group. Make up your own information, situations, and conversations.

### Project 3

Play the roles in group for 20 minutes about *At the Restaurant*. Set the roles for each member in your group. Make up your own information, situations, and conversations.

### Project 4

Play the roles in group for 20 minutes **about *At the Shopping Center***. Set the roles for each member in your group. Make up your own information, situations, and conversations.

### Project 5

Play the roles in group for 20 minutes about *At the Bank*. Set the roles for each member in your group. Make up your own information, situations, and conversations.

### Project 6

Play the roles in group for 20 minutes about *At the Police Station*. Set the roles for each member in your group. Make up your own information, situations, and conversations.

### Project 7

Play the roles in group for 20 minutes about *At the Hospital*. Set the roles for each member in your group. Make up your own information, situations, and conversations.



**แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา  
ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ**

The test consists of seven scenarios. Each scenario holds one situation and two roles.

**Student's rules and procedures:**

1. Each pair of the students chooses one of the seven scenarios in a box including:
  - a. On the flight
  - b. At reception in the hotel
  - c. At the restaurant
  - d. At the shopping plaza
  - e. At the deposits-withdrawals counter in the bank
  - f. At the tourist assistance center
  - g. At the registration counter in the hospital
2. Using the provided situation and assigned roles for reference, each pair of the students has five minutes to prepare.
3. After five minutes preparation, each pair of the students has a 10-minute conversation. The content of the conversation is based upon the information on the provided situation and assigned roles.

.....  
**Situation 1** - On the flight, there is a conversation between a flight attendant and a passenger.

**Student A:** You are a flight attendant. Greet and check a ticket as the passenger boards the plane. Assist the passenger in finding his/her seat and stowing carry-on baggage. Explain the passenger how to use a seat belt and equipment.

**Student B:** You are a passenger. Show the ticket to the flight attendant as you board the plane. Ask the flight attendant to help you find your seat and stow your carry-on baggage. Ask the flight attendant to explain you how to use a seat belt and equipment.

.....

**Situation 2** - At reception in the hotel, there is a conversation between a hotel receptionist and a guest.

**Student A:** You are a hotel receptionist. Welcome the guest, give information on room rates and describe the rooms. Check in the guest and deal with special requests from the guest.

**Student B:** You are a guest. Ask the hotel receptionist about room rates and in-room facilities. Check in for two nights and ask for the quiet room with ocean view.

.....

**Situation 3** - At the restaurant, there is a conversation between a restaurant server and a customer.

**Student A:** You are a restaurant server. Greet the customer and escort him/her to the seat. Make food recommendations upon request, and take an order.

**Student B:** You are a customer. Ask for a sea view seat. Ask the restaurant server to recommend the specialty. Order a barbecued seafood dish.

.....

**Situation 4** - At the shopping plaza, there is a conversation between a sales assistant and a customer.

**Student A:** You are a sales assistant. Greet the customer and assists him/her to find the product he/she is looking for. Give advice and guidance on product selection to the customer. Notify the customer of sales and special offers.

**Student B:** You are a customer. Look for a medium shirt. Ask the sales assistant to find the color that suits you. Ask about special offers.

.....

**Situation 5** - At the deposits-withdrawals counter in the bank, there is a conversation between a bank teller and a customer.

**Student A:** You are a bank teller. Greet the customer. Help the customer fill the information in the withdrawal slip and process cash withdrawals in the customer's checking account. Perform service when the customer checks the balance of his/her savings account.

**Student B:** You are a customer. Ask the bank teller to help you fill the information in the withdrawal slip and process cash withdrawals in the your checking account. Check the balance of your savings account.

.....

**Situation 6** - At the tourist assistance center, there is a conversation between a tourist police officer and a foreign tourist.

**Student A:** You are a tourist police officer. Greet the foreign tourist and offer help. Ask for information about loss and robbery. Give directions to the bank.

**Student B:** You are a foreign tourist. Ask for help. Give information about loss and robbery. Ask for directions to the bank.

.....

**Situation 7** - At the registration counter in the hospital, there is a conversation between a patient registrar and a patient.

**Student A:** You are a patient registrar. Greet the patient, and process patient registration. Ask about the patient's symptoms. Collect the patient's personal data and medical record.

**Student B:** You are a patient. Tell the patient registrar your symptoms. Give the patient registrar information on your personal data and medical record.

.....

### Assessment Scales of Oral Competency for Hospitality Services

Directions: Please assess the student's oral competency by ✓ in the 'Marks' boxes.

Criteria for Rating		Marks
<b>1. Fluency</b>		
Level 1	Speech is extremely fragmented and incomprehensible.	
Level 2	Usually hesitant or silent because of lack of English language skills.	
Level 3	Speed and fluency are strongly affected by difficulties with the English language.	
Level 4	Speed of speech is slightly affected by difficulties with the English language. Speech is quite comprehensible.	
Level 5	Speech is nearly as fluent and effortless as that of a native speaker.	
<b>2. Giving Information</b>		
Level 1	The information is completely inappropriate to the provided situation and assigned role.	
Level 2	The information is largely inappropriate to the provided situation and assigned role.	
Level 3	The information is sometimes inappropriate to the provided situation and assigned role.	
Level 4	The information is mostly appropriate to the provided situation and assigned role.	
Level 5	The information is completely appropriate to the provided situation and assigned role.	
<b>3. Selecting Language</b>		
Level 1	Limited vocabulary, errors in grammar, and errors in word order make conversation virtually unintelligible.	
Level 2	Limited vocabulary, errors in grammar, and errors in word order make comprehension difficult.	
Level 3	Makes frequent errors in vocabulary, grammar and word order. Meaning is occasionally obscured.	
Level 4	Sometimes uses inappropriate terms and grammar. Conversation is understandable.	

Level 5	Selects language for conversation appropriately and occasionally, and makes few (if any) noticeable errors in grammar or word order.	
<b>4. Pronunciation</b>		
Level 1	Severe pronunciation problems. Speech is virtually unintelligible.	
Level 2	Very hard to understand because of pronunciation problems.	
Level 3	Pronunciation problems necessitate concentrated listening and occasionally lead to misunderstanding.	
Level 4	Usually intelligible. Accent is very pronounced.	
Level 5	Always intelligible. Accent is hardly noticeable or nonexistent.	
<b>5. Confident Acting</b>		
Level 1	Speaks without adding body language	
Level 2	Speaks with some body language, often with inappropriate affect.	
Level 3	Body language and speech intonation are mostly appropriate to the assigned role and situation.	
Level 4	Body language and speech intonation are almost entirely appropriate to the assigned role and situation.	
Level 5	Body language and speech intonation are entirely appropriate to the assigned role and situation.	
<b>6. Problem Solving</b>		
Level 1	Unable to carry an intelligent conversation. Does not understand responses or questions.	
Level 2	Shows great lack of understanding of responses and questions. Occasionally contributes an appropriate remark.	
Level 3	Able to correct most problems and carry a conversation.	
Level 4	Able to correct almost all problems and carry a conversation going with mostly accurate remarks.	
Level 5	Shows strong ability to carry an intelligent and continuous conversation, and critically think through problems.	
<b>Total</b>		

**แบบวัดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา  
ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ**

1. แบบวัดความวิตกกังวลฉบับนี้มีทั้งหมด 25 ข้อ
2. คำตอบของนักศึกษาแต่ละข้อไม่มีการตัดสินใจว่าถูกหรือผิด เพราะเป็นข้อเท็จจริงเฉพาะตัวซึ่งไม่จำเป็นต้องตรงกับผู้อื่น จึงขอให้นักศึกษาตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด
3. ผู้สอนได้ทำการอธิบายว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติคืออะไรก่อนที่จะให้นักศึกษาได้ทำแบบวัดความวิตกกังวล
4. หลังจากที่ได้อ่านข้อความแต่ละข้อแล้ว ให้นักศึกษาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา โดยแต่ละข้อจะมีระดับการให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	มากที่สุด
ระดับคะแนน 4	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	มาก
ระดับคะแนน 3	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	น้อย
ระดับคะแนน 1	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา	น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
1	ฉันรู้สึกไม่สบายใจเมื่อถึงเวลาเรียนวิชาภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการพูด					
2	ฉันรู้สึกกังวลต่อการพูดภาษาอังกฤษมากกว่ากิจกรรมอื่น					
3	ฉันมีความรู้สึกว่าการพูดภาษาอังกฤษยากเกินความสามารถของฉัน					
4	ฉันรู้สึกว่าการศึกษาทักษะการพูดภาษาอังกฤษใช้เวลาเร็วมากจนเรียนตามเพื่อนไม่ทัน					
5	ฉันหนักใจเกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวน ประโยค และกฎไวยากรณ์ที่ต้องเรียนรู้ในการพูดภาษาอังกฤษ					
6	ฉันรู้สึกกลัวเมื่อฟังครูพูดภาษาอังกฤษแล้วไม่เข้าใจ					
7	เมื่อครูให้นักศึกษาคนใดคนหนึ่งพูดภาษาอังกฤษหน้าชั้นเรียน ฉันภาวนาขออย่าให้เป็นตัวเองเลย					
8	ฉันรู้สึกว่าหัวใจเต้นแรงด้วยความกลัว เมื่อรู้ว่าจะต้องถูกเรียกให้พูดภาษาอังกฤษหน้าชั้นเรียน					
9	ฉันอายุที่จะเป็นอาสาสมัครในการสนทนาภาษาอังกฤษในชั้นเรียน					
10	ฉันกลัวว่านักศึกษาคนอื่น ๆ จะหัวเราะเยาะเมื่อฉันพูดภาษาอังกฤษ					

11	เมื่อครูกำหนดให้พูดภาษาอังกฤษหน้าชั้นเรียน ฉันจะคิดมากจนบางครั้งทำให้ออนไม่หลับ					
12	ฉันรู้สึกว่่านักศึกษาคนอื่น ๆ พูดภาษาอังกฤษดีกว่า					
13	ฉันกังวลกับเนื้อเรื่องที่เตรียมไว้ว่าจะใช้ได้หรือไม่จนต้องเปลี่ยนบทพูดนั้นหลายครั้งก่อนพูดจริง					
14	ฉันมีอาการประหม่าเมื่อต้องพูดนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน เช่น มือสั่น ปวดท้อง หรือลืมเรื่องราวที่เตรียมไว้					
15	ก่อนแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน ฉันต้องฝึกซ้อมการพูดล่วงหน้าหลาย ๆ ครั้ง แต่ก็ยังไม่มั่นใจว่าถูกต้อง					
16	ขณะแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน ฉันไม่สบตาใครเพราะเกรงว่าจะลืมบทสนทนาที่เตรียมมา					
17	ขณะนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน ฉันรู้สึกกังวล กลัวครูจะถามและตัวเองตอบไม่ได้					
18	ขณะแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน ฉันลืมประโยคที่เตรียมมาเสมอ					
19	ฉันรู้สึกว่าเวลาที่ครูกำหนดให้พูดแต่ละครั้งนั้นมากเกินไป					
20	ภายหลังการแสดงบทบาทสมมติ ฉันจะรอฟังผลด้วยความกระวนกระวายใจ					
21	ฉันรู้สึกประหม่าเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษกับชาวต่างประเทศ					
22	ฉันรู้สึกกังวลทุกครั้งเมื่อต้องแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน					
23	ฉันรู้สึกอายเมื่อครูแก้ไขข้อผิดพลาดขณะฉันพูดภาษาอังกฤษ					
24	ฉันรู้สึกไม่อยากเข้าเรียนวิชาภาษาอังกฤษ					
25	ฉันรู้สึกกังวลเกี่ยวกับผลคะแนนการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในสถานที่จริง					

แบบวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา  
ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

1. แบบวัดทัศนคติฉบับนี้มีทั้งหมด 20 ข้อ
2. คำตอบของนักศึกษาแต่ละข้อไม่มีการตัดสินใจว่าถูกหรือผิด เพราะเป็นข้อเท็จจริงเฉพาะตัวซึ่งไม่จำเป็นต้องตรงกับผู้อื่น จึงขอให้นักศึกษาตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด
3. ผู้สอนได้ทำการอธิบายว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติคืออะไรก่อนที่จะให้นักศึกษาได้ทำแบบวัดทัศนคติ
4. หลังจากที่ได้อ่านข้อความแต่ละข้อแล้ว ให้นักศึกษาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา โดยแต่ละข้อจะมีระดับการให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5	นักศึกษา	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 4	นักศึกษา	เห็นด้วย
ระดับคะแนน 3	นักศึกษา	ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน 2	นักศึกษา	ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1	นักศึกษา	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

	ข้อความ	ความรู้สึกนึกคิด	5	4	3	2	1
1	ข้าพเจ้าคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากเกินที่จะเรียน						
2	ข้าพเจ้าคิดว่าการศึกษาฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสนุก ไม่น่าเบื่อ						
3	กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติโดยให้ผู้เรียนฝึกภาษาโดยการสวมบทบาทเพื่อแสดงความคิด อารมณ์ ตามบทของตัวละครที่ได้รับตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันทำให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าในการพูดภาษาอังกฤษ						
4	ข้าพเจ้าคิดว่าการศึกษาฝึกทักษะการพูดในกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ตนเองสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องชัดเจน และคล่องแคล่วมากยิ่งขึ้น						
5	กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการเรียนภาษาอังกฤษ						
6	กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ข้าพเจ้าได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการเรียนภาษาอังกฤษ						
7	การมีปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียนช่วยให้ข้าพเจ้าเข้าใจในเนื้อหาการเรียนภาษาอังกฤษ						



8	ข้าพเจ้ากล้าแสดงออกมากขึ้นเมื่อเรียนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ					
9	การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ข้าพเจ้าสามารถจำและนำรูปแบบภาษาที่ได้เรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้					
10	กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ข้าพเจ้าสามารถเลือกใช้คำพูดได้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ได้ดีขึ้น					
11	ข้าพเจ้าคิดว่าการนำกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมาใช้ในการเรียนการสอนทำให้ข้าพเจ้าพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ					
12	ข้าพเจ้าชอบฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติมากกว่าการเรียนโดยวิธีอื่นเพราะเป็นการฝึกพูดที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากที่สุด					
13	กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจเนื่องจากได้แสดงความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอย่างแท้จริง					
14	หากมีการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษข้าพเจ้าคิดว่าตนสามารถทำคะแนนได้ดีหลังจากเรียนโดยกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ					
15	การสวมบทบาทสมมติตามบทที่ได้รับในสถานประกอบการจริงทำให้ข้าพเจ้ามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ และรู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
16	กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ให้ข้าพเจ้าได้					
17	ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการทำให้ข้าพเจ้ามีโอกาสในการได้รับเลือกให้เข้าทำงานมากกว่าผู้อื่น					
18	ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการทำให้ข้าพเจ้าสามารถประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคต					
19	ความถนัดด้านภาษาอังกฤษทำให้ข้าพเจ้าสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติและสามารถติดต่อกับคนทั่วโลกได้					
20	ความสนุกสนานและประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติทำให้ข้าพเจ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ					

### บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์

Right after each role play, please write in your diary to reflect on your attitudes based on the specific focus questions.

#### Questions for the students

1. While performing in the activity, did you use learned grammar and vocabulary from the lessons to express yourself?
2. Would you like to be involved in more role plays? Why/Why not?
3. How would you evaluate your own language performance? Improved/Not improved  
Fluency/Giving Information/Selecting Language/Pronunciation/Confident Acting/  
Problem Solving
4. If improved, which aspects of role playing did you see as beneficial to your language learning? If not improved, why?
5. How did you rate your speaking performance in each role play?  
Fluency/Giving Information/Selecting Language/Pronunciation/Confident Acting/  
Problem Solving

#### Questions for the teacher

1. Were the students interested in learning and role playing? Why? Please explain.
2. How did you feel about the students' language performance today?

#### Questions for the observers

1. Did the students communicate more effectively today? Why? Please explain.
2. How did you rate each student's speaking performance in each role play?  
Fluency/Giving Information/Selecting Language/Pronunciation/Confident Acting/  
Problem Solving

แบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา  
ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง

**Student's rules and procedures:**

1. Each group chooses one of the seven real work places in a box including:
  - a. At Nakhon Si Thammarat Airport
  - b. At Supar Royal Beach Hotel
  - c. At the Restaurant of Racha Kiri Resort and Spa
  - d. At A-One Shopping Plaza
  - e. At Siam Commercial Bank, Khanom Branch
  - f. At Khanom Police Station
  - g. At Khanom Hospital
2. Set the roles for each member in your group. Make up your own information, situations, and conversations.
3. Each group has a 50-minute conversation in the real work place. The content of the conversation is based upon the information on the assigned work place and learned lessons.
4. Carry a continuous conversation when the three lecturers join in the conversation.

ภาคผนวก ง. ข้อมูลคะแนน

คะแนนรวมผลการทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อน  
และหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ

นักศึกษา คนที่	ค่าเฉลี่ย ก่อนเรียน	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย หลังเรียน	การแปลผล
1	3.50	สูง	5.00	สูงมาก
2	1.50	ต่ำมาก	4.00	สูง
3	2.33	ต่ำ	4.33	สูงมาก
4	1.33	ต่ำมาก	4.50	สูงมาก
5	1.50	ต่ำมาก	4.50	สูงมาก
6	2.00	ต่ำ	4.83	สูงมาก
7	1.00	ต่ำมาก	5.00	สูงมาก
8	2.50	ต่ำ	4.00	สูง
9	2.33	ต่ำ	4.50	สูงมาก
10	1.83	ต่ำ	4.33	สูงมาก
11	2.00	ต่ำ	5.00	สูงมาก
12	2.33	ต่ำ	4.33	สูงมาก
13	2.00	ต่ำ	5.00	สูงมาก
14	2.50	ต่ำ	4.00	สูง
15	1.83	ต่ำ	4.33	สูงมาก
16	2.50	ต่ำ	4.50	สูงมาก
17	1.83	ต่ำ	4.50	สูงมาก
18	2.00	ต่ำ	4.50	สูงมาก
19	1.83	ต่ำ	4.67	สูงมาก
20	2.00	ต่ำ	5.00	สูงมาก
21	1.00	ต่ำมาก	4.33	สูงมาก
22	2.00	ต่ำ	4.33	สูงมาก
23	2.50	ต่ำ	4.50	สูงมาก
24	1.67	ต่ำมาก	4.50	สูงมาก
25	2.00	ต่ำ	4.83	สูงมาก
26	2.00	ต่ำ	4.00	สูง
27	2.67	ปานกลาง	4.00	สูง
28	1.83	ต่ำ	3.00	ปานกลาง

29	1.67	ต่ำ	3.00	ปานกลาง
30	2.00	ต่ำมาก	3.67	สูง
31	1.33	ต่ำมาก	3.50	สูง
32	1.50	ต่ำมาก	3.67	สูง
33	1.50	ต่ำมาก	3.67	สูง
34	1.50	ต่ำมาก	3.83	สูง
35	1.83	ต่ำ	3.17	ปานกลาง
36	1.50	ต่ำมาก	3.83	สูง
37	1.67	ต่ำมาก	3.83	สูง
38	2.00	ต่ำ	4.00	สูง
39	2.00	ต่ำ	4.17	สูง
40	1.33	ต่ำมาก	3.83	สูง
41	2.00	ต่ำ	4.67	สูงมาก
42	1.67	ต่ำมาก	4.17	สูง
43	1.00	ต่ำมาก	4.50	สูงมาก
44	1.00	ต่ำมาก	4.50	สูงมาก
45	2.00	ต่ำ	3.83	สูง
46	1.50	ต่ำมาก	4.00	สูง
47	1.50	ต่ำมาก	3.17	ปานกลาง
48	2.00	ต่ำ	3.67	สูง
49	2.00	ต่ำ	4.17	สูง
50	1.50	ต่ำมาก	3.67	สูง

สรุปผลระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา ก่อนและหลังเรียน

ระดับ	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
ช่วงการทดสอบ					
ก่อนเรียน	-	1	1	28	20
หลังเรียน	25	21	4	-	-

คะแนนแต่ละด้านของผลการทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของ  
นักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ

ด้านที่ 1 ความคล่องแคล่ว (Fluency)

นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)	นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)
1	4	5	26	2	4
2	1	4	27	4	4
3	3	4	28	2	3
4	1	5	29	2	3
5	1	5	30	2	3
6	2	5	31	1	4
7	1	5	32	1	3
8	3	4	33	2	4
9	2	5	34	2	5
10	2	4	35	1	3
11	2	5	36	2	4
12	3	4	37	2	3
13	2	5	38	2	4
14	3	4	39	2	5
15	2	5	40	2	4
16	3	5	41	2	5
17	2	5	42	2	4
18	2	5	43	1	4
19	1	5	44	1	4
20	2	5	45	2	3
21	1	4	46	1	4
22	2	4	47	1	3
23	3	5	48	2	4
24	2	5	49	2	4
25	2	4	50	1	3

ด้านที่ 2 การให้ข้อมูล (Giving Information)

นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)	นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)
1	4	5	26	2	4
2	1	4	27	4	4
3	2	5	28	2	3
4	1	5	29	1	3
5	1	5	30	2	4
6	2	5	31	2	3
7	1	5	32	1	3
8	2	4	33	2	3
9	2	5	34	2	3
10	2	4	35	3	3
11	2	5	36	2	4
12	3	5	37	2	3
13	2	5	38	2	4
14	3	4	39	2	4
15	1	4	40	2	4
16	2	4	41	2	5
17	2	4	42	2	4
18	2	5	43	1	4
19	2	5	44	1	5
20	2	5	45	2	3
21	1	4	46	1	4
22	2	4	47	1	4
23	3	4	48	2	5
24	2	4	49	2	4
25	2	5	50	2	3



ด้านที่ 3 การเลือกใช้ภาษา (Selecting Language)

นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)	นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)
1	3	5	26	2	4
2	1	4	27	2	4
3	2	4	28	2	3
4	1	5	29	1	3
5	1	4	30	2	3
6	2	5	31	1	3
7	1	5	32	1	4
8	3	4	33	2	3
9	2	4	34	2	3
10	2	4	35	1	3
11	2	5	36	2	4
12	2	4	37	2	4
13	2	5	38	2	4
14	3	4	39	2	5
15	2	4	40	1	4
16	2	4	41	2	5
17	1	4	42	2	3
18	2	4	43	1	5
19	2	5	44	1	5
20	2	5	45	2	3
21	1	4	46	2	4
22	2	4	47	2	3
23	2	4	48	2	4
24	2	4	49	2	4
25	2	5	50	2	3

ด้านที่ 4 การออกเสียง (Pronunciation)

นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)	นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)
1	4	5	26	2	4
2	2	4	27	2	4
3	3	5	28	2	3
4	2	4	29	2	3
5	2	4	30	2	4
6	2	4	31	2	3
7	1	5	32	2	4
8	2	4	33	1	3
9	3	5	34	1	4
10	2	5	35	2	3
11	2	5	36	1	4
12	1	5	37	2	4
13	2	5	38	2	4
14	2	4	39	2	3
15	2	4	40	1	4
16	3	4	41	2	4
17	2	4	42	2	5
18	2	4	43	1	4
19	2	4	44	1	5
20	2	5	45	2	4
21	1	4	46	2	4
22	2	5	47	2	3
23	3	5	48	2	3
24	2	5	49	2	4
25	2	5	50	2	4

ด้านที่ 5 การแก้ปัญหา (Problem Solving)

นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)	นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)
1	4	5	26	2	4
2	2	4	27	2	4
3	2	4	28	2	3
4	2	4	29	2	3
5	2	5	30	2	4
6	2	5	31	1	5
7	1	5	32	2	4
8	3	4	33	1	5
9	3	5	34	1	4
10	2	5	35	3	4
11	2	5	36	1	4
12	3	5	37	1	5
13	2	5	38	2	4
14	2	4	39	2	4
15	3	5	40	1	4
16	3	5	41	2	5
17	2	5	42	1	5
18	2	5	43	1	5
19	2	5	44	1	4
20	2	5	45	2	5
21	1	5	46	2	4
22	2	5	47	2	4
23	3	5	48	2	4
24	1	5	49	2	5
25	2	5	50	1	5

## ด้านที่ 6 ความมั่นใจในการแสดง (Confident Acting)

นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)	นักศึกษา คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	หลังเรียน (5 คะแนน)
1	2	5	26	2	4
2	2	4	27	1	4
3	2	4	28	2	3
4	1	4	29	1	3
5	2	4	30	1	4
6	2	5	31	1	3
7	1	5	32	1	4
8	2	4	33	1	4
9	2	3	34	2	4
10	1	4	35	2	3
11	2	5	36	1	3
12	2	3	37	2	4
13	2	5	38	1	4
14	2	4	39	1	4
15	1	4	40	1	3
16	2	5	41	2	4
17	2	5	42	1	4
18	2	4	43	1	5
19	2	4	44	2	4
20	2	5	45	2	5
21	1	5	46	1	4
22	2	4	47	2	2
23	1	4	48	1	2
24	1	4	49	2	4
25	2	5	50	1	4

ผลการวัดระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา  
ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

นักศึกษา คนที่	ค่าเฉลี่ย ก่อนเรียน	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย หลังเรียน	การแปลผล
1	3.12	ปานกลาง	2.32	น้อย
2	4.00	มาก	1.76	น้อยที่สุด
3	2.68	ปานกลาง	1.00	น้อยที่สุด
4	4.16	มาก	1.96	น้อย
5	2.16	น้อย	2.16	น้อย
6	2.56	ปานกลาง	2.08	น้อย
7	2.88	ปานกลาง	2.44	น้อย
8	1.20	น้อยที่สุด	1.12	น้อยที่สุด
9	2.60	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง
10	2.92	ปานกลาง	1.00	น้อยที่สุด
11	3.16	ปานกลาง	2.44	น้อย
12	4.52	มากที่สุด	1.56	น้อยที่สุด
13	4.92	มากที่สุด	3.76	มาก
14	4.28	มากที่สุด	2.56	ปานกลาง
15	4.32	มากที่สุด	1.60	น้อยที่สุด
16	4.24	มากที่สุด	2.72	ปานกลาง
17	3.08	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง
18	4.84	มากที่สุด	2.56	ปานกลาง
19	1.92	น้อย	2.08	น้อย
20	2.52	ปานกลาง	2.40	น้อย
21	3.00	ปานกลาง	1.00	น้อยที่สุด
22	3.12	ปานกลาง	1.28	น้อยที่สุด
23	4.80	มากที่สุด	2.16	น้อย
24	4.44	มากที่สุด	2.24	น้อย
25	4.12	มาก	2.52	น้อย
26	2.28	น้อย	3.08	ปานกลาง
27	3.40	ปานกลาง	3.52	มาก

28	5.00	มากที่สุด	3.32	ปานกลาง
29	2.16	น้อย	2.28	น้อย
30	2.92	ปานกลาง	3.52	มาก
31	2.12	น้อย	2.40	น้อย
32	2.56	ปานกลาง	2.24	น้อย
33	2.60	ปานกลาง	3.92	มาก
34	3.20	ปานกลาง	1.00	น้อยที่สุด
35	3.68	มาก	3.52	มาก
36	2.92	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
37	4.76	มากที่สุด	3.28	ปานกลาง
38	2.64	ปานกลาง	2.40	น้อย
39	3.28	ปานกลาง	3.68	มาก
40	4.08	มาก	1.24	น้อยที่สุด
41	3.24	ปานกลาง	2.00	น้อย
42	4.72	มากที่สุด	2.00	น้อย
43	4.32	มากที่สุด	1.28	น้อยที่สุด
44	3.52	มาก	1.28	น้อยที่สุด
45	2.56	ปานกลาง	1.60	น้อยที่สุด
46	4.48	มากที่สุด	2.68	ปานกลาง
47	4.44	มากที่สุด	1.20	น้อยที่สุด
48	4.36	มากที่สุด	1.40	น้อยที่สุด
49	2.76	ปานกลาง	2.60	น้อย
50	5.00	มากที่สุด	1.24	น้อยที่สุด

สรุปผลระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังเรียน

ระดับ ช่วงการทดสอบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ก่อนเรียน	16	6	22	5	1
หลังเรียน	-	6	10	18	16

ผลการวัดทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษา  
ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ

นักศึกษา คนที่	ค่าเฉลี่ย ก่อนเรียน	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย หลังเรียน	การแปลผล
1	2.55	ต่ำ	4.95	สูงมาก
2	2.00	ต่ำ	4.90	สูงมาก
3	3.60	สูง	5.00	สูงมาก
4	3.95	สูง	5.00	สูงมาก
5	4.25	สูงมาก	4.90	สูงมาก
6	4.10	สูง	4.95	สูงมาก
7	4.20	สูง	4.90	สูงมาก
8	4.90	สูงมาก	5.00	สูงมาก
9	1.75	ต่ำมาก	4.45	สูงมาก
10	1.95	ต่ำ	4.60	สูงมาก
11	3.75	สูง	4.00	สูง
12	2.40	ต่ำ	4.90	สูงมาก
13	2.55	ต่ำ	4.60	สูงมาก
14	3.10	ปานกลาง	4.85	สูงมาก
15	4.10	สูง	4.95	สูงมาก
16	3.80	สูง	4.50	สูงมาก
17	1.35	ต่ำมาก	4.00	สูง
18	1.65	ต่ำมาก	4.45	สูงมาก
19	3.20	ปานกลาง	4.70	สูงมาก
20	3.65	สูง	4.40	สูงมาก
21	1.75	ต่ำมาก	3.95	สูง
22	2.20	ต่ำ	3.70	สูง
23	2.20	ต่ำ	3.95	สูง
24	1.70	ต่ำมาก	4.05	สูง
25	1.90	ต่ำ	4.60	สูงมาก
26	3.85	สูง	4.50	สูงมาก
27	1.35	ต่ำมาก	3.50	สูง

28	3.90	สูง	4.15	สูง
29	1.55	ต่ำมาก	4.15	สูง
30	2.00	ต่ำ	4.00	สูง
31	3.20	ปานกลาง	4.45	สูงมาก
32	3.60	สูง	4.05	สูง
33	3.50	สูง	4.60	สูงมาก
34	3.55	สูง	5.00	สูงมาก
35	1.70	ต่ำมาก	3.85	สูง
36	1.30	ต่ำมาก	4.35	สูงมาก
37	1.55	ต่ำมาก	3.60	สูง
38	3.75	สูง	4.70	สูงมาก
39	3.95	สูง	4.65	สูงมาก
40	2.00	ต่ำ	4.35	สูงมาก
41	2.35	ต่ำ	5.00	สูงมาก
42	2.65	ปานกลาง	4.65	สูงมาก
43	1.00	ต่ำมาก	5.00	สูงมาก
44	3.00	ปานกลาง	4.85	สูงมาก
45	1.60	ต่ำมาก	3.55	สูง
46	2.00	ต่ำ	3.70	สูง
47	3.00	ปานกลาง	5.00	สูงมาก
48	3.10	ปานกลาง	4.80	สูงมาก
49	1.35	ต่ำมาก	4.00	สูง
50	2.25	ต่ำ	4.60	สูงมาก

สรุปผลระดับทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ  
ของนักศึกษา ก่อนและหลังเรียน

ระดับ	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
ช่วงการทดสอบ					
ก่อนเรียน	2	15	7	13	13
หลังเรียน	34	16	-	-	-



## ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษา

คำถามที่ 1 นักศึกษาได้นำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ที่ได้เรียนมาใช้ในการแสดงบทบาทสมมติหรือไม่

การแสดงบทบาทสมมติ Project 1	
นักศึกษาคคนที่	ความคิดเห็น
1, 34, 44	ได้นำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ทางธุรกิจในบทเรียนมาใช้บ้าง
2, 13, 14, 15, 16, 21, 46, 47	ได้นำไวยากรณ์ที่เรียนมาใช้้น้อยมาก เพราะจำไม่ได้
3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 32, 41, 42, 43, 45, 48, 49	ได้นำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการบริการในบทเรียนมาใช้ในการเขียนบทสนทนา
11, 26, 27, 28, 29,30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 50	ในขณะที่แสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียนมีความตื่นเต้น ทำให้จำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ไม่ได้

การแสดงบทบาทสมมติ Project 7	
นักศึกษาคคนที่	ความคิดเห็น
1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 21, 22, 23, 24	ได้นำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์จากบทเรียนมาใช้เป็นจำนวนมาก เพราะมีความคุ้นเคยกับการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ และได้เตรียมตัวมาล่วงหน้าเป็นอย่างดี
2, 25, 26, 27, 28, 29,30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 44, 50	ได้นำสิ่งที่เรียนมาใช้ทั้งหมด เพราะไวยากรณ์และคำศัพท์ในบทเรียนสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคต
17, 18, 19, 20, 41, 42, 43, 45, 46, 47, 48, 49	ตั้งใจท่องคำศัพท์มากเพราะเมื่อรู้คำศัพท์และรูปแบบประโยคมากขึ้นทำให้กล้าสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการมากขึ้น สามารถพูดโต้ตอบได้โดยไม่ติดขัด

## คำถามที่ 2 นักศึกษาต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงบทบาทสมมติครั้งต่อไปอีกหรือไม่

การแสดงบทบาทสมมติ Project 1	
นักศึกษาคนที่	ต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงสถานการณ์จำลองครั้งต่อไปอีกเพราะ
ทุกคน	ต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

การแสดงบทบาทสมมติ Project 7	
นักศึกษาคนที่	ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสถานการณ์จำลองเพิ่มมากขึ้น เพราะ
1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 36, 37, 38, 39, 40, 49, 50	การจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติสามารถช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการได้
5, 9, 13, 14, 23, 24, 25, 32, 33,	ทำให้กล้าพูด กล้าแสดงออก และมีความคล่องแคล่วในการพูดเพิ่มมากขึ้น
10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 41, 42, 43, 45	มีทักษะด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น มีความรู้และมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการเพิ่มมากขึ้น เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมสำหรับการประกอบอาชีพในอนาคต
21, 22, 46, 47, 48	เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วม ทำให้ได้ฝึกทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม
26, 27, 28, 29, 30, 31, 34, 35, 44	เป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน ตื่นเต้น ไม่น่าเบื่อ ได้ทั้งความสนุกและประสบการณ์ที่ดีที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตได้

คำถามที่ 3 นักศึกษาคิดว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองพัฒนาหรือไม่ อย่างไร

การแสดงผลสัมฤทธิ์ Project 1		
ความสามารถในการพูด	นักศึกษาคนที่	ความคิดเห็น
ความคล่องแคล่ว	1, 2, 5, 6, 7, 8, 26, 27, 28, 39, 40	พูดโต้ตอบโดยใช้คำหรือวลีสั้น ๆ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์
	3, 25, 29, 30, 31, 33, 49	พูดอีกอัก ลังเลและไม่แน่ใจในสิ่งที่พูด
	4, 19, 20, 41, 42	พูดติดขัด ไม่ต่อเนื่องกัน
	9, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 35, 44	พูดช้า ต้องหยุดคิดและใช้เวลานาน
	14, 15, 16, 21, 22, 23, 43, 45	ไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้
	24, 36, 37, 38,	พูดเป็นคำหรือวลีสั้น ๆ ไม่เป็นประโยค
	32, 34, 46, 47, 48, 50	พูดช้า ๆ และต้องคอยแก้คำพูดทุกครั้ง
การให้ข้อมูล	1, 3, 9, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 20, 41, 42, 46, 47, 48, 50	ให้ข้อมูลเบี่ยงเบนจากสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนใหญ่
	2, 5, 6, 8, 26, 27, 28, 39, 40, 43, 45	ให้ข้อมูลเบี่ยงเบนจากสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายมาก
	4, 19, 21, 24, 25, 29, 30, 31, 33, 32, 35, 44	ให้ข้อมูลได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนใหญ่
	7, 14, 15, 16, 22, 23, 34, 36, 37, 38, 49	ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

การเลือกใช้ ภาษา	1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 22, 23, 34, 36, 37, 38, 41, 42, 46, 47, 48, 49, 50	ใช้คำศัพท์และโครงสร้างอยู่ในวงจำกัด ใช้ได้เฉพาะที่ท่องจำมาเท่านั้น
	2, 4, 5, 6, 8, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 32, 35, 39, 40, 43, 44, 45	ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำผิดบ่อยครั้งเพราะลืมในสิ่งที่ท่องจำมา ทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจน
การออกเสียง	1, 8, 26, 27, 28, 35, 44	ออกเสียงคำและประโยคผิด ไม่เป็นภาษาที่เข้าใจได้
	2, 32, 34, 46, 47	ออกเสียงคำและประโยคถูกต้อง สื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้เป็นส่วนใหญ่
	3, 19, 20, 22, 43	ไม่สามารถออกเสียงสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้
	4, 11, 12, 17, 18,	ปัญหาในการออกเสียงทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิด
	5, 6, 14, 15, 16, 21, 45, 48, 50	ไม่สามารถออกเสียงคำศัพท์ยากได้
	7, 10, 23, 24, 36, 37, 38, 39, 40	สำเนียงที่พูดทำให้เข้าใจยาก
	9, 13, 25, 29, 30, 31, 33	ไม่สามารถออกเสียงเน้นคำและประโยคได้
	41, 42, 49	ออกเสียงคำศัพท์ใหม่ ๆ ไม่ได้
ความมั่นใจใน การแสดง	1, 2, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 22, 23, 34, 36	ไม่มีความมั่นใจในการแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน
	4, 5, 6, 8, 19, 21, 24, 25, 26, 27	พูดโดยไม่ค่อยแสดงท่าทางประกอบ

	28, 29, 30, 31, 33, 32, 35, 39, 40, 43, 44, 45	พูดโดยไม่แสดงท่าทางประกอบ
	37, 38, 41, 42, 46, 47, 48, 49, 50	แสดงท่าทางและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่
การแก้ปัญหา	1, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 46, 47, 48, 49	ดำเนินบทสนทนาได้ไม่ค่อยต่อเนื่อง
	2, 3, 7, 9, 10, 50	จำไม่ได้ว่าจะต้องพูดโต้ตอบว่าอย่างไร
	4, 6, 8, 19, 21, 24, 25, 26, 27	สามารถแก้ปัญหาได้ในบางครั้ง ดำเนินบทสนทนาได้ไม่ค่อย ต่อเนื่อง
	5, 28, 29, 30, 31, 33, 32, 35, 39, 40, 43, 44, 45	ไม่สามารถดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากขาด ความเข้าใจในข้อความที่คู่สนทนาสื่อสาร
	20, 22, 23, 34, 36	ไม่สามารถตอบโต้กับคู่สนทนาได้

การแสดงบทบาทสมมติ Project 7		
ความสามารถ ในการพูด	นักศึกษาคนที่	ความคิดเห็น
ความ คล่องแคล่ว	1, 2, 5, 6, 7, 8, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 39, 40	พูดคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที ใกล้เคียงเจ้าของภาษา
	3, 25, 32, 34, 46, 47, 48, 49, 50	สนทนาโต้ตอบได้เป็นวลีหรือประโยคที่สมบูรณ์
	4, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 35, 36, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45	มีผิดพลาดบ้างเล็กน้อย แต่สื่อสารได้ตรงวัตถุประสงค์

การให้ข้อมูล	1, 2, 6, 8, 14, 15, 16, 22, 23, 26, 27, 28, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 43, 45	ให้ข้อมูลได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับ มอบหมายถูกต้องทั้งหมด
	3, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 17, 18, 20, 41, 42, 46, 47, 48, 50	ให้ข้อมูลได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับ มอบหมายเกือบทั้งหมด
	4, 7, 19, 21, 24, 25, 29, 30, 31, 33, 32, 35, 44, 49	ให้ข้อมูลได้ตรงตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับ มอบหมายเป็นส่วนใหญ่
การเลือกใช้ ภาษา	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 18, 20, 22, 23, 34, 36, 37, 38, 41, 42, 46, 47, 48, 49, 50	เลือกใช้ภาษาในบทสนทนาได้ถูกต้อง เหมาะสมตามกาลเทศะ และใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำถูกต้องเกือบ ทั้งหมด
	8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 32, 35, 39, 40, 43, 44, 45	ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ บางครั้งใช้คำไม่ตรง กับความหมาย แต่สามารถทำความเข้าใจและสื่อสารได้
การออกเสียง	1, 2, 8, 9, 11, 12, 17, 18, 19, 20, 22, 26, 27, 28, 33 35, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50	ออกเสียงถูกต้องเกือบทั้งหมด ใกล้เคียงเจ้าของภาษา
	3, 4, 5, 6, 7, 10, 13, 14, 15, 16,	ออกเสียงถูกต้อง มีผิดบ้างเล็กน้อย สื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้เป็นส่วน ใหญ่

	21, 23, 24, 25, 29, 30, 31, 32, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 45	
ความมั่นใจใน การแสดง	1, 4, 5, 6, 8, 19, 21, 24, 25, 26, 27 28, 29, 30, 31, 33, 32, 35, 39, 40, 43, 44, 45	แสดงท่าทางด้วยความมั่นใจและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาท และสถานการณ์ได้ถูกต้องเกือบทั้งหมด
	2, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 22, 23, 34, 36, 37, 38, 41, 42, 46, 47, 48, 49, 50	แสดงท่าทางด้วยความมั่นใจและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาท และสถานการณ์ได้ถูกต้องทั้งหมด
การแก้ปัญหา	1, 4, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 22, 23, 34, 36, 46, 47, 49	สามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่องเกือบ ทั้งหมด และตอบโต้กับคู่สนทนาได้ดี
	2, 3, 5, 7, 9, 10, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 32, 35, 39, 40, 43, 44, 45, 48, 50	สามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง และ ปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้ดี

คำถามที่ 4 ปัจจัยใดของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติที่ช่วยให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ถ้าหากไม่ได้ช่วยพัฒนาความสามารถ เป็นเพราะสาเหตุใด

การแสดงบทบาทสมมติ Project 1		
กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการได้		
นักศึกษาคนที่	ความคิดเห็น	
8, 13, 15	ได้ฝึกพูดในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงชีวิตจริง	
กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติไม่สามารถช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการได้		
สาเหตุ	นักศึกษาคนที่	ความคิดเห็น
ความวิตกกังวล	1, 26, 27, 28, 32, 43, 45, 49, 50	มีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ รู้สึกประหม่า
	2, 3, 5, 6, 7, 8, 12, 17, 41, 42	รู้สึกคับข้องใจ อึดอัดที่ต้องพูดโดยไม่มีต้นฉบับ
	4, 30, 31, 33, 34, 35, 44	กังวลในเรื่องบทพูด
	9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 25, 29	มีความวิตกกังวลในผลการประเมินเพราะมีเวลาในการเตรียมตัวน้อย
	21, 22, 23, 24, 36, 37, 38, 39, 40, 46, 47, 48	เวลาที่กำหนดให้พูดนานเกินไป
การขาดความมั่นใจ	3, 35, 44	คิดว่าความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเองมีไม่เพียงพอ
	4, 18, 49	ไม่มั่นใจที่จะพูดภาษาอังกฤษหน้าชั้นเรียน
	5, 20, 41, 42	ไม่แน่ใจว่าผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่พูดหรือไม่
	6, 7, 9, 10, 11, 12, 17, 50	ไม่แน่ใจในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง
	8, 26, 27, 28	ไม่แน่ใจว่าสิ่งที่พูดออกไปถูกต้องและเหมาะสมหรือไม่



การแสดงผลบทบาทสมมติ Project 7		
กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการได้		
<b>นักศึกษาคนที่</b>	<b>เนื่องจาก</b>	
1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 13, 14, 23, 24, 27, 28, 31, 34, 35, 41, 42, 43, 44, 46	ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริงอยู่เป็นประจำ	
5, 6, 7, 8, 12, 25, 26, 32, 33, 39, 40, 47, 48, 49, 50	บรรยากาศในห้องเรียนผ่อนคลาย สนุกสนาน ไม่เครียด	
15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 29, 30, 45	มีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองในการแต่งบทสนทนา	
<b>ปัจจัย ดังกล่าวทำ ให้นักศึกษา</b>	<b>นักศึกษาคนที่</b>	<b>ความคิดเห็น</b>
เพิ่มพูน ความรู้ด้าน คำศัพท์และ โครงสร้าง ไวยากรณ์	1, 5, 6, 28, 30, 35, 43, 45	ได้เพิ่มพูนคำศัพท์จากการพูดในสถานการณ์ที่เหมือนจริง
	2, 3, 44, 46, 47, 48	ได้เรียนรู้คำศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการสนทนาใหม่ ๆ
	4, 12, 17, 41, 42	ได้พัฒนาคำศัพท์และโครงสร้างประโยค
	7, 8, 9, 10, 18, 25, 29	ได้เรียนรู้วิธีการสร้างประโยค และการเรียบเรียงประโยคให้ถูกต้องจากการแต่งบทสนทนาด้วยตนเอง
	11, 13, 16,	สามารถพูดโดยใช้บทสนทนาที่ยาวขึ้น และทำให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายที่ต้องการสื่อได้
	19, 20, 26, 27	ได้เรียนรู้รูปแบบประโยคภาษาอังกฤษเพื่อการบริการแบบต่าง ๆ
	31, 33, 49, 50	สามารถแต่งบทสนทนาใหม่ ๆ โดยใช้คำศัพท์และโครงสร้างประโยคที่แตกต่างกัน
พัฒนาทักษะ ในการสื่อสาร ทั้งทักษะการ ฟังและการ พูด	2, 19, 20, 39, 46, 47, 48	ได้พัฒนาทั้งทักษะการฟังและการพูด เตรียมตัวมาล่วงหน้าเป็นอย่างดี เพราะต้องการพูดให้เป็นที่ประทับใจของอาจารย์และผู้ฟัง
	3, 38, 40, 41, 42, 43	พัฒนาทักษะการพูดเพราะมีโอกาสได้พูดมากขึ้น
	4, 28, 35, 44	รู้สึกพึงพอใจกับการพูดภาษาอังกฤษของตนเองเพราะสามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้
	11, 33	พูดโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น

	12, 17, 49	พัฒนาทักษะการฟัง
	14, 31, 36	รู้สึกภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง เพราะสามารถสนทนาโต้ตอบได้อย่างคล่องแคล่ว
	16, 23, 26, 50	สื่อสารได้อย่างเป็นธรรมชาติมากขึ้นเพราะได้ฝึกการปฏิสัมพันธ์ในสถานการณ์จริง
พัฒนากวีธีการสื่อสาร	1, 2, 3, 5, 26, 43	ได้เรียนรู้การปรับวิธีการพูดให้เหมาะสมกับผู้ฟัง
	6, 9, 40, 44	ได้สร้างความเคยชินกับการคิดเป็นภาษาอังกฤษ
	10, 29, 42	ได้เรียนรู้วิธีการแสดงความคิดเห็น การแสดงออก และการถามผู้อื่นเพื่อความกระจ่างในสิ่งที่ตนเองไม่เข้าใจ
	11, 12, 17	ช่วยให้เข้าใจการใช้ภาษาอังกฤษในบทสนทนา
	14, 15, 45	รู้สึกดีที่ตนเองสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการโต้เถียงกับเพื่อน ๆ ได้
	16, 21, 22	รู้จักหาวิธีในการดำเนินบทสนทนาให้ต่อเนื่องเมื่อสถานการณ์บังคับ
	31, 33	สามารถเจรจาต่อรองได้เป็นธรรมชาติมากขึ้น
	35, 46, 47, 48, 49, 50	ได้เรียนรู้ภาษาท่าทางและการแสดงสีหน้าที่เหมาะสมกับคำพูดได้อย่างเป็นธรรมชาติ
มีแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น	2, 3, 4, 35, 44	มีความต้องการที่จะใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นเพราะมีความรู้สึกเหมือนได้ใช้ภาษาอังกฤษอยู่ในสถานการณ์จริง
	5, 18, 41	เอาใจใส่ในบทเรียนมากขึ้นเพราะคิดว่าสามารถนำสิ่งที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้
	11, 12, 17, 20, 42	สามารถพูดโดยใช้ภาษาอังกฤษได้มากกว่าที่คิดเพราะสถานการณ์จริงจูงใจให้อยากพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร
	26, 31, 45	ต้องการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้นเพราะทุกสำนวนที่เรียนสามารถนำไปใช้ในการทำงานในอนาคตได้
	28, 30	มีแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพราะมีประโยชน์ในการทำงานระหว่างประเทศ
	30, 34	ได้พยายามฝึกเพิ่มมากขึ้นเพราะทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการทำงานในอนาคต
มีความสนใจในการเรียนภาษาอังกฤษ	1, 4, 5, 44	สนใจในภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นจึงแสดงบทบาทสมมติอย่างกระตือรือร้น
	3, 6, 9, 24	ได้เตรียมตัวเองมาอย่างดีมาก ๆ ในการเข้าร่วมกิจกรรม

เพิ่มมากขึ้น	7, 16, 22	มีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างเต็มที่เพราะเป็นกิจกรรมที่ให้ ความสำคัญกับผู้เรียน
	8, 43, 46, 50	เข้าร่วมกิจกรรมอย่างกระตือรือร้นเพราะต้องการพัฒนาทักษะ การพูดภาษาอังกฤษ
	10, 23, 49	มีความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษมาก ๆ ก็เลย เตรียมตัวก่อนการแสดงบทบาทสมมติเป็นอย่างดี
	17, 19, 25, 39	มีความพยายามที่จะแต่งบทสนทนาใหม่ ๆ โดยใช้คำศัพท์และ ประโยคที่แตกต่างกันไปเพราะต้องการพัฒนาทักษะการพูด ภาษาอังกฤษ
ลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ	1, 3, 5, 6, 7, 8, 33	มีความวิตกกังวลลดน้อยลงมากในระหว่างการแสดงบทบาทสมมติ เพราะรู้สึกว่าคุณสามารถฟังได้อย่างเข้าใจและตอบโต้คู่สนทนาได้อย่างคล่องแคล่วมากขึ้น
	2, 4, 9, 10, 19, 40, 46, 50	มีความอีกอักและความลึกลับน้อยลง
	11, 12, 13, 20, 23, 25, 26, 29, 33, 38, 46	คลายความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษเพราะคิดว่าไม่ยากเกินความสามารถของตนเอง
มีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษและกล้าแสดงออกมากขึ้น	1, 2, 45	รู้สึกมั่นใจในตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น
	3, 5, 6, 7, 8, 33	คิดว่าตนเองสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริงได้
	4, 18, 20, 42	กล้าแสดงออกมากขึ้น
	9, 11, 50	มีความเขินอายน้อยลง
	10, 19	มีความมั่นใจในตนเองมากพอที่จะแสดงความคิดเห็นโดยใช้ภาษาอังกฤษ
	24, 49	ไม่อายเมื่อพูดภาษาอังกฤษกับเพื่อน ๆ
	31, 32, 44	มีความมั่นใจในการพูดและแต่งประโยคภาษาอังกฤษมากขึ้น
	39, 49	มีความมั่นใจมากขึ้นและคิดว่าสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในการประกอบอาชีพในอนาคตได้

คำถามที่ 5 นักศึกษาประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของตนเองใน  
Projects 1-7 ในระดับใด

นักศึกษา คนที่	Project 1	Project 2	Project 3	Project 4	Project 5	Project 6	Project 7
1	3.50	3.67	3.83	3.83	4.17	4.33	4.67
2	3.50	3.67	3.83	3.83	4.17	4.33	4.67
3	3.50	3.67	3.83	3.83	4.17	4.33	4.67
4	3.50	3.67	3.83	3.83	4.17	4.33	4.67
5	3.50	3.67	3.83	3.83	4.17	4.33	4.67
6	3.50	3.67	3.83	3.83	4.17	4.33	4.67
7	3.50	3.67	3.83	3.83	4.17	4.33	4.67
8	3.67	3.83	4.00	4.00	4.17	4.33	4.83
9	3.67	3.83	4.00	4.00	4.17	4.33	4.83
10	3.67	3.83	4.00	4.00	4.17	4.33	4.83
11	3.67	3.83	4.00	4.00	4.17	4.33	4.83
12	3.67	3.83	4.00	4.00	4.17	4.33	4.83
13	3.67	3.83	4.00	4.00	4.17	4.33	4.83
14	3.67	3.83	4.00	4.00	4.17	4.29	4.83
15	2.83	3.33	3.67	3.83	4.00	4.17	4.50
16	2.83	3.33	3.67	3.83	4.00	4.17	4.50
17	2.83	3.33	3.67	3.83	4.00	4.17	4.50
18	2.83	3.33	3.67	3.83	4.00	4.17	4.50
19	2.83	3.33	3.67	3.83	4.00	4.17	4.50
20	2.83	3.33	3.67	3.83	4.00	4.17	4.50
21	2.83	3.33	3.67	3.83	4.00	4.17	4.50
22	3.33	3.50	3.67	3.67	3.83	4.17	4.00
23	3.33	3.50	3.67	3.67	3.83	4.17	4.00
24	3.33	3.50	3.67	3.67	3.83	4.17	4.00
25	3.33	3.50	3.67	3.67	3.83	4.17	4.00
26	3.33	3.50	3.67	3.67	3.83	4.17	4.00
27	3.33	3.50	3.67	3.67	3.83	4.17	4.00

28	3.33	3.50	3.67	3.67	3.83	4.17	4.00
29	3.33	3.50	3.67	4.17	4.33	4.67	4.67
30	3.33	3.50	3.67	4.17	4.33	4.67	4.67
31	3.33	3.50	3.67	4.17	4.33	4.67	4.67
32	3.33	3.50	3.67	4.17	4.33	4.67	4.67
33	3.33	3.50	3.67	4.17	4.33	4.67	4.67
34	3.33	3.50	3.67	4.17	4.33	4.67	4.67
35	3.33	3.50	3.67	4.17	4.33	4.67	4.67
36	3.00	3.33	3.50	3.83	3.83	4.17	4.50
37	3.00	3.33	3.50	3.83	3.83	4.17	4.50
38	3.00	3.33	3.50	3.83	3.83	4.17	4.50
39	3.00	3.33	3.50	3.83	3.83	4.17	4.50
40	3.00	3.33	3.50	3.83	3.83	4.17	4.50
41	3.00	3.33	3.50	3.83	3.83	4.17	4.50
42	3.00	3.33	3.50	3.83	3.83	4.17	4.50
43	2.83	3.17	3.50	3.50	3.83	4.00	4.33
44	2.83	3.17	3.50	3.50	3.83	4.00	4.33
45	2.83	3.17	3.50	3.50	3.83	4.00	4.33
46	2.83	3.17	3.50	3.50	3.83	4.00	4.33
47	2.83	3.17	3.50	3.50	3.83	4.00	4.33
48	2.83	3.17	3.50	3.50	3.83	4.00	4.33
49	2.83	3.17	3.50	3.50	3.83	4.00	4.33
50	2.83	3.17	3.50	3.50	3.83	4.00	4.33

ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาใน Projects 1-7  
 ในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ  
 ประเมินโดยผู้สังเกตการณ์

นักศึกษา คนที่	Project 1	Project 2	Project 3	Project 4	Project 5	Project 6	Project 7
1	3.17	3.67	3.42	4.17	4.17	4.50	4.67
2	3.17	3.67	3.42	4.17	4.17	4.50	4.67
3	3.17	3.67	3.42	4.17	4.17	4.50	4.67
4	3.17	3.67	3.42	4.17	4.17	4.50	4.67
5	3.17	3.67	3.42	4.17	4.17	4.50	4.67
6	3.17	3.67	3.42	4.17	4.17	4.50	4.67
7	3.17	3.67	3.42	4.17	4.17	4.50	4.67
8	3.50	3.50	4.33	4.50	4.50	4.83	5.00
9	3.50	3.50	4.33	4.50	4.50	4.83	5.00
10	3.50	3.50	4.33	4.50	4.50	4.83	5.00
11	3.50	3.50	4.33	4.50	4.50	4.83	5.00
12	3.50	3.50	4.33	4.50	4.50	4.83	5.00
13	3.50	3.50	4.33	4.50	4.50	4.83	5.00
14	3.50	3.50	4.33	4.50	4.50	4.83	5.00
15	2.67	2.83	3.50	3.67	3.83	4.00	4.17
16	2.67	2.83	3.50	3.67	3.83	4.00	4.17
17	2.67	2.83	3.50	3.67	3.83	4.00	4.17
18	2.67	2.83	3.50	3.67	3.83	4.00	4.17
19	2.67	2.83	3.50	3.67	3.83	4.00	4.17
20	2.67	2.83	3.50	3.67	3.83	4.00	4.17
21	2.67	2.83	3.50	3.67	3.83	4.00	4.17
22	2.67	3.17	3.67	3.83	4.33	4.33	4.67
23	2.67	3.17	3.67	3.83	4.33	4.33	4.67
24	2.67	3.17	3.67	3.83	4.33	4.33	4.67
25	2.67	3.17	3.67	3.83	4.33	4.33	4.67
26	2.67	3.17	3.67	3.83	4.33	4.33	4.67

27	2.67	3.17	3.67	3.83	4.33	4.33	4.67
28	2.67	3.17	3.67	3.83	4.33	4.33	4.67
29	3.00	3.50	3.79	3.83	4.33	4.33	4.50
30	3.00	3.50	3.79	3.83	4.33	4.33	4.50
31	3.00	3.50	3.79	3.83	4.33	4.33	4.50
32	3.00	3.50	3.79	3.83	4.33	4.33	4.50
33	3.00	3.50	3.79	3.83	4.33	4.33	4.50
34	3.00	3.50	3.79	3.83	4.33	4.33	4.50
35	3.00	3.50	3.79	3.83	4.33	4.33	4.50
36	3.00	3.33	4.00	4.17	4.17	4.33	4.33
37	3.00	3.33	4.00	4.17	4.17	4.33	4.33
38	3.00	3.33	4.00	4.17	4.17	4.33	4.33
39	3.00	3.33	4.00	4.17	4.17	4.33	4.33
40	3.00	3.33	4.00	4.17	4.17	4.33	4.33
41	3.00	3.33	4.00	4.17	4.17	4.33	4.33
42	3.00	3.33	4.00	4.17	4.17	4.33	4.33
43	2.83	3.17	3.50	3.67	3.67	3.83	4.00
44	2.83	3.17	3.50	3.67	3.67	3.83	4.00
45	2.83	3.17	3.50	3.67	3.67	3.83	4.00
46	2.83	3.17	3.50	3.67	3.67	3.83	4.00
47	2.83	3.17	3.50	3.67	3.67	3.83	4.00
48	2.83	3.17	3.50	3.67	3.67	3.83	4.00
49	2.83	3.17	3.50	3.67	3.67	3.83	4.00
50	2.83	3.17	3.50	3.67	3.67	3.83	4.00

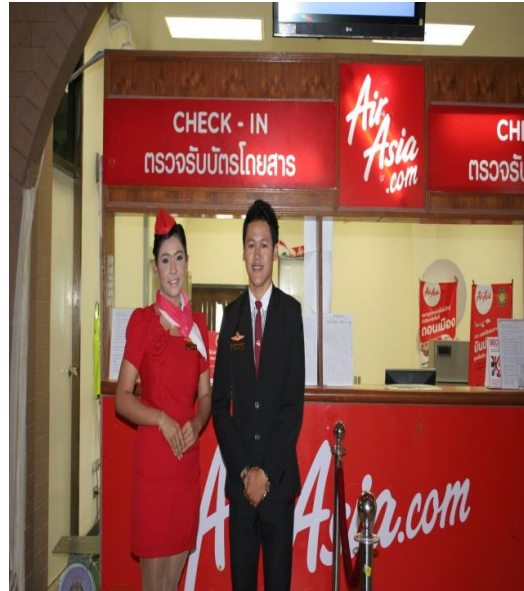
ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา  
 ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง

นักศึกษา คนที่	ค่าเฉลี่ย	นักศึกษา คนที่	ค่าเฉลี่ย	นักศึกษา คนที่	ค่าเฉลี่ย	นักศึกษา คนที่	ค่าเฉลี่ย	นักศึกษา คนที่	ค่าเฉลี่ย
1	4.83	11	5.00	21	4.33	31	4.67	41	4.83
2	4.83	12	5.00	22	4.50	32	4.67	42	4.83
3	4.83	13	5.00	23	4.50	33	4.67	43	4.33
4	4.83	14	5.00	24	4.50	34	4.67	44	4.33
5	4.83	15	4.33	25	4.50	35	4.67	45	4.33
6	4.83	16	4.33	26	4.50	36	4.83	46	4.33
7	4.83	17	4.33	27	4.50	37	4.83	47	4.33
8	5.00	18	4.33	28	4.50	38	4.83	48	4.33
9	5.00	19	4.33	29	4.67	39	4.83	49	4.33
10	5.00	20	4.33	30	4.67	40	4.83	50	4.33



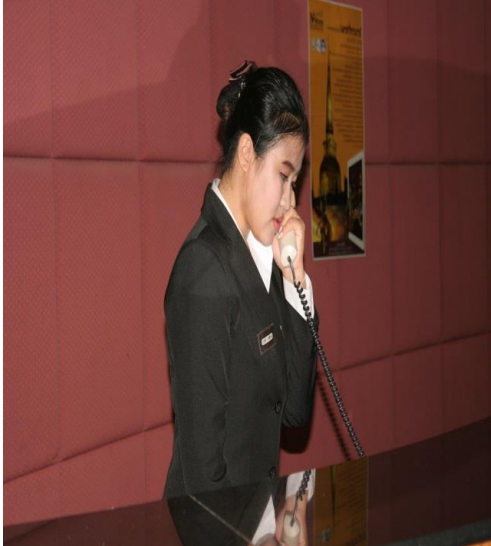
รูปภาพการสอบปฏิบัติการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการในสถานประกอบการจริง

At Nakhon Si Thammarat Airport





At Supar Royal Beach Hotel





At the Restaurant of Racha Kiri Resort and Spa





At A-One Shopping Plaza







At Siam Commercial Bank, Khanom Branch





At Khanom Police Station





At Khanom Hospital



