



# รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ประสิทธิผลของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ  
ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ  
(The Effects of Role-Playing Simulation in Developing  
Oral Business English Communication Skills)

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา ทิพย์มนตรี

อาจารย์อัสมา ทรรศนะมีลาภ

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ประจำปีงบประมาณ 2557 รหัสโครงการ LAM5704855

## โครงการวิจัยเดี่ยว

เรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ  
ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ  
(The Effects of Role-Playing Simulation in Developing  
Oral Business English Communication Skills)

### ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา ทิพย์มนตรี

อาจารย์อัสมา ทรรคนะมีลาภ

สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี



## สารบัญเรื่อง

เรื่อง	หน้า
สารบัญเรื่อง	ii
สารบัญตาราง	iv
สารบัญแผนภูมิ	v
กิตติกรรมประกาศ	vi
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	vii
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	viii
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	7
ทฤษฎี และกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย	7
คำถามวิจัย	8
สมมุติฐานการวิจัย	8
ประโยชน์ของการวิจัย	8
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	9
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
การจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	11
แนวทางในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	11
การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	15
การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ	24
องค์ประกอบของกิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ	24
ขั้นตอนการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ	26
ประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ	28
ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง	31
การจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความมั่นใจในตัวเอง	31
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเอง	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	33

งานวิจัยในต่างประเทศ	33
งานวิจัยในประเทศไทย	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
กลุ่มตัวอย่าง	43
แบบแผนการวิจัย	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิจัย และการอภิปรายผล	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา	60
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา	64
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	69
บทที่ 5 การสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัด	81
การสรุปผลการวิจัย	82
การอภิปรายผล	83
ข้อเสนอแนะ	92
ข้อจำกัด	93
เอกสารอ้างอิง	94
ภาคผนวก	103
ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ	104
ภาคผนวก ข. ผลการพิจารณาเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ	107
ภาคผนวก ค. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	128
ภาคผนวก ง. ข้อมูลคะแนน	358

## สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
ตารางที่ 1	ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	61
ตารางที่ 2	ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	63
ตารางที่ 3	ผลการเปรียบเทียบความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	65
ตารางที่ 4	ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	66
ตารางที่ 5	ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	77

## สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
ตารางที่ 1	ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	61
ตารางที่ 2	ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	63
ตารางที่ 3	ผลการเปรียบเทียบความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	65
ตารางที่ 4	ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	66
ตารางที่ 5	ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	77

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	ชื่อแผนภูมิ	หน้า
แผนภูมิที่ 1	การกำหนดแก่นเรื่อง	69
แผนภูมิที่ 2	ประโยชน์ที่ได้จากการทำงานเป็นกลุ่ม	70
แผนภูมิที่ 3	ประโยชน์ของการฝึกสำนวนภาษาก่อนการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	71
แผนภูมิที่ 4	สิ่งที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุดในขณะทำการแสดงหน้าชั้นเรียน	72
แผนภูมิที่ 5	ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาต้องการที่จะแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมากขึ้น	73
แผนภูมิที่ 6	สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการชมการแสดงที่ใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลอื่น	73
แผนภูมิที่ 7	ความพึงพอใจของนักศึกษาในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	74
แผนภูมิที่ 8	ความน่าสนใจของกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ	74
แผนภูมิที่ 9	ประโยชน์ของการฝึกฝนในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ	75
แผนภูมิที่ 10	ประโยชน์ในการนำไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต	76

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเภททั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2557

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการประจำสำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงการวิจัยเรื่องนี้ให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์แววตา สุขนันตพงศ์ ดร. บดินทร์ เวลาคะ และดร. รัชฎาภรณ์ จันทร์อุดม ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ Mr Gerald Ivan Waxman อาจารย์รัศมีศักดิ์ เหตุทอง และอาจารย์ปิยนุช แก้วกลี ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการทดลอง และเป็นผู้สังเกตการณ์ระหว่างการทดลอง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความสะดวกแก่ผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินโครงการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่หนูเกตุ ทิพย์มนตรี และพี่ ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งในการดำเนินโครงการวิจัยเรื่องนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุชาดา ทิพย์มนตรี

### กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากเงินรายได้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเภททั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2557

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการประจำสำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงการวิจัยเรื่องนี้ให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์แววตา สุขนันตพงศ์ ดร. บดินทร์ แวลาเตะ และดร. รัชฎาภรณ์ จันทรอุดม ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ Mr Gerald Ivan Waxman อาจารย์รัศมีศักดิ์ย์ เหตุทอง และอาจารย์ปิยนุช แก้วกลี ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการทดลอง และเป็นผู้สังเกตการณ์ระหว่างการทดลอง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความสะดวกแก่ผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินโครงการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณแม่หนูเกตุ ทิพย์มนตรี และพี่ ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งในการดำเนินโครงการวิจัยเรื่องนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุชาดา ทิพย์มนตรี



## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาประสิทธิผลของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษา ในการศึกษาประสิทธิผลของกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบความสามารถและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา รายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1/2557 จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) หลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ (2) แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน (3) แบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน (4) แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน (5) บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์ (6) แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และ (7) วิดีโอบันทึกภาพการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษา ทำการสอนสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง เป็นเวลา 15 สัปดาห์ รวมเป็น 45 ชั่วโมงตลอดภาคการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าขนาดอิทธิพล และ t-test แบบ Dependents Samples

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าขนาดอิทธิพลในระดับสูงมาก ( $g = 3.96$ ) (2) นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 โดยมีค่าขนาดอิทธิพลในระดับสูงมาก ( $g = 1.83$ ) และ (3) นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมาก และนักศึกษาเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต ถึงแม้การวิจัยมีขอบเขตที่จำกัด แต่จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นส่วนหนึ่งของบทเรียนเป็นวิธีการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งเพราะสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง จึงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และให้ความอิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมความสามารถในการสื่อสาร

คำสำคัญ: สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ, ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ, ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ

## Abstract

The ultimate purpose for this research is to investigate the effects of role-playing simulation in developing oral business English communication skills for the students. To justify using this teaching method, there needed to be a comparison of the students' communicative competence in oral business English and their levels of self-confidence in speaking business English before and after having participated in the class lessons, and an investigation of their opinions on learning oral business English communication skills through role-playing simulation. The subjects were 45 third-year students majoring in Languages, Communications, and Business (LCB) in the Faculty of Liberal Arts and Management Sciences (LAMS) at PSU. The students were enrolled in an English for Business course in the second semester of the 2014 academic year at the university. The research instruments included: (1) the proto-syllabus for Course 936-261 English for Business, (2) a test for oral business English communication skills that was administered as both a pre-test and post-test, (3) a form to assess students' levels of self-confidence in speaking business English before and at the end of the course, (4) an interview form on students' opinion and self-confidence in speaking business English before and at the end of the course, (5) daily diaries of the students, the teacher, and the observers, (6) a questionnaire of students' opinions on learning oral business English communication skills through role-playing simulation, and (7) video recording the students' language performances through role-playing simulation exercises. The students did role-playing simulations as part of the lessons. The study was carried out over the course of the semester, which included 15 weeks of instruction. The class met for three 60-minute sessions per week, for a total of 45 hours of instruction. Statistics were derived by using the mean, standard deviation, effect size, and t-test dependent samples.

The results showed positive effects of the teaching method that was employed: (1) communicative competence in oral business English increased at a rate that was considered statistically significant ( $p=.000$ ) with the really large effect size ( $g = 3.96$ ), (2) the students' average self-confidence in speaking business English increased at a rate that was considered statistically significant ( $p=.000$ ) with the really large effect size ( $g = 1.83$ ), and (3) the students were satisfied with practicing spoken business English through role-playing simulation at a high level. The students also strongly agreed that everyday practice in role-playing simulation helped them gain more self-confidence in speaking business English, and they thought that using English actively as in this activity would serve them beneficially in practical business English conversations in their future careers. Although conclusiveness is highly restricted by the scope of the study, the results indicate that incorporating role-playing simulation exercises in the lessons could be an effective method for teaching oral English in order to improve students' business communication skills as role-playing simulation provides three conditions necessary for communicative competence to be achieved: real communication context, motivation for self-expression, and the freedom to speak in a non-threatening classroom environment.

Keywords: role-playing simulation, oral business English communication skills, self-confidence in speaking English

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติและภาษาโลกที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนไทยในปัจจุบันทั้งในด้านการศึกษา การเมือง เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การสื่อสารมวลชน และการประกอบอาชีพ คนไทยต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และใช้ในการประกอบอาชีพอย่างกว้างขวาง (อดิศา เบญจรัตน์นันทน์ และสุชาติดา ทิพย์มนตรี, 2550) ด้วยเหตุนี้ภาษาอังกฤษจึงทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ดังที่ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาในทุกระดับการศึกษาล้วนเห็นพ้องกันว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อนักเรียนและนักศึกษามาก (ปราณี กุลละวณิชย์, 2549) โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา เพราะมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการประกอบอาชีพ ผู้ที่มีความรู้และมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในระดับดีจะเป็นผู้ที่ได้เปรียบในด้านการประกอบอาชีพ เป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ มีโอกาสที่จะได้งานทำ และจะได้รับการสนับสนุนในงานอาชีพมากขึ้น (ชลลดา เลหาวิริยานนท์ และคณะ, 2547; ปาริชาติ เตชะ, 2553; เอกอนงค์ ปวง, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับเวลาเตชะ (Waelateh, 2009) ที่กล่าวว่า หนทางในการประกอบอาชีพของผู้ที่มีความรู้ภาษาอังกฤษจะเปิดกว้างกว่าอย่างเห็นได้ชัด คนไทยที่มีทักษะทางภาษาอังกฤษดี โดยเฉพาะสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าของภาษาได้ สามารถเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการหางานทำ การเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหมายถึงการมีเงินเดือนสูงกว่า และสามารถขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า

อย่างไรก็ดี แม้ว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่มีการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาของไทยมากที่สุดและต่อเนื่องยาวนานที่สุด แต่การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าใดนัก และมีได้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้เท่าที่ควร (ปรารธนา กาลเนาวกุล, 2549) ทั้งนี้ เห็นได้จากการสำรวจของทบวงมหาวิทยาลัยเมื่อปี 2537 ที่พบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาต่าง ๆ มีปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพ (คณะกรรมการวางแผนการผลิตและพัฒนากำลังคนสาขาวิชา สำนักงานนโยบายและแผนอุดมศึกษาสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2537) จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น และการเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของภาษาอังกฤษ คณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ จึงได้ปรับปรุงหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษ ให้นั้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตามแนวการสอนเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) โดยมีเป้าหมายหลักคือการปลูกฝังและส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน รวมทั้งเรียนรู้วัฒนธรรมที่สอดแทรกอยู่ในภาษา และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันในสถานการณ์จริงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2539)



10 ปี ผ่านไปหลังการสำรวจของทบวงมหาวิทยาลัยเมื่อปี 2537 ก็ยังพบว่าการจัดการศึกษา วิชาภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ปัญหาการขาดสมรรถนะในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยยังเป็นปัญหาเรื้อรังและสะท้อนความล้มเหลวซ้ำซากของการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย (อดิศา เตียว, 2549) เพราะยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายด้านการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารและทำงานกับชาวต่างประเทศทั้งที่เข้ามาในประเทศไทยและในเขตภูมิภาคใกล้เคียง รวมทั้งพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาและความรู้ของนักศึกษาให้ทัดเทียมกับระดับนานาชาติ โดยเน้นการเรียนรู้ภาษาเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันและการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในสถานการณ์จริงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544) ทั้งนี้ เห็นได้จากงานวิจัยของปราณี กุลละวณิชย์ และคณะ (2546) ปรารถนา กาลเนาวกุล (2549) อดิศา เตียว และคณะ (2547) และอเนก กิมสุวรรณ (2546) ที่พบว่า ผู้เรียนระดับอุดมศึกษาในทั้ง 6 ภูมิภาคของประเทศไทยยังไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ และผู้เรียนต้องการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับชลลดา เลหาวิริยานนท์ และคณะ (2547) นิดา วุฒิวิทย์ และคณะ (2546) เวลาเตะ (Waelateh, 2009) และสุชาดา ทิพย์มนตรี (2555) ที่กล่าวว่า สมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาและบัณฑิตในประเทศไทยยังอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ นักศึกษาไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารหรือสนทนาได้ตอบกับผู้สอนหรือเพื่อนร่วมห้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบัณฑิตส่วนใหญ่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้งานได้ ผู้ว่าจ้างในสถานประกอบการต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาไปเป็นผู้ปฏิบัติงาน และมีความเห็นตรงกันว่าผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาของไทยไม่ประสบความสำเร็จอย่างสิ้นเชิง นั่นคือ ไม่สามารถสร้างความพร้อมให้แก่บัณฑิตที่จบออกไปเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน

อุปสรรคในการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทยอาจแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน คือ ด้านรูปแบบการจัดการเรียนการสอน ผู้สอน บริบทสิ่งแวดล้อม และทัศนคติของนักศึกษา ประการแรก รูปแบบการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษมักจะจำกัดอยู่ในห้องเรียน นักศึกษาเรียนรู้จากผู้สอน จากหนังสือ หรือจากเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้สอนจัดเตรียมให้ (อดิศา เตียว และคณะ, 2547) เนื้อหาที่เรียนส่วนใหญ่ก็ไม่เกี่ยวข้องและห่างไกลกับชีวิตจริง นักศึกษาไม่สามารถเชื่อมโยงให้เข้ากับการดำรงชีวิตประจำวันและการนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ (รุ่ง แก้วแดง อ้างถึงใน นภาพค์ คงเศรษฐกุล, 2546) กิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษในห้องเรียนส่วนใหญ่ก็ไม่ก่อให้เกิดการฝึกฝนด้านการพูดเท่าที่ควร ดังที่บุญชิต (Boonchit, 1999) เคอร์คแพทริก (Kirkpatrick, 2012) และสุชาดา ทิพย์มนตรี (2556) พบว่า ผู้สอนมักสอนแบบบอกให้นักศึกษาจดและเน้นการท่องจำโครงสร้างทางไวยากรณ์เพื่อให้ใช้ภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง แทบจะไม่มีภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงหรือสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ประการที่สองด้านผู้สอน ผู้สอนเอาใจจริงเอา

จิงและเคร่งครัดกับนักศึกษามากเกินไป ทำให้บรรยากาศในการเรียนการสอนตึงเครียด ไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ ผู้สอนใช้การบรรยายเป็นภาษาไทย ขาดเทคนิคการสอนที่เหมาะสม และเน้นฝึกทักษะการอ่านมากกว่าทักษะการพูด (อิติรัตน์ วิเชียรลม, 2554) ประการที่สามด้านบริบทสิ่งแวดล้อม จินดาพิทักษ์ และเตียว (Jindapitak & Teo, 2013) กล่าวว่า นักศึกษาไทยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ จึงทำให้ไม่มีโอกาสได้พูดภาษาอังกฤษนอกจากจะได้รับการฝึกในชั้นเรียนเท่านั้น โอกาสในการฝึกฝนภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติหรือกับเจ้าของภาษาจึงมีน้อยหรือแทบจะไม่มีเลย และประการสุดท้ายเกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษาโดยตรง กล่าวคือ นักศึกษาขาดแรงจูงใจในการฝึกพูดภาษาอังกฤษ เพราะกิจกรรมการเรียนการสอนไม่น่าสนใจ และนักศึกษาไม่มีโอกาสในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมมากนัก ทำให้นักศึกษาขาดความเคยชินและขาดความคุ้นเคยกับการพูดภาษาอังกฤษ อันส่งผลให้ไม่มีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ผลที่ตามมาคือไม่มีความสนใจในการเรียนและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาษาอังกฤษ และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในที่สุด การที่จะพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วจึงเป็นไปได้ยาก

ปัญหาการขาดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาจึงควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนและเป็นรูปธรรม มิฉะนั้นนักศึกษาจะขาดความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพในอนาคต ถ้าหากผู้ที่เกี่ยวข้องไม่รีบมุ่งมั่นแก้ไข จะทำให้บัณฑิตไทยที่สำเร็จการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงานกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ด้อยคุณภาพและขาดประสิทธิภาพในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (ปราณี กุลละวณิชย์, 2549) ฟักทองพรรณ (Faktorngpan, 2012a) กล่าวว่า เมื่อบัณฑิตไทยขาดประสิทธิภาพในการใช้ภาษาอังกฤษ ประเทศไทยก็จะตกอยู่ในสภาวะเสียเปรียบในการแข่งขันแทบทุกด้านในระยะยาว อีกทั้งไม่มีความเข้มแข็งในประชาคมอาเซียน และไม่สามารถเป็นสมาชิกของสมาคมอาเซียนที่มีคุณภาพได้ ทั้งนี้เพราะบัณฑิตส่วนใหญ่ซึ่งเป็นอนาคตของประเทศไทยที่สำเร็จการศึกษา และไปประกอบอาชีพในหน่วยงานหรือสถานประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ขาดความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ เนื่องจากผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนได้มีมาตรการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2555) ภาษาอังกฤษก็ยิ่งทวีความสำคัญและมีความจำเป็นเพิ่มมากขึ้นสำหรับคนไทยผู้ที่ต้องไปประกอบอาชีพในสังคมโลกปัจจุบัน (วิจารณ์ พานิช, 2555) ผู้ที่จะไปประกอบอาชีพควรเตรียมความพร้อมในการใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อประโยชน์ในการทำงานในอนาคต รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารความรู้สึกนึกคิดเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในที่ทำงาน ตลอดจนเพื่อให้สามารถนำประเทศไปสู่การแข่งขันด้านเศรษฐกิจ และเข้าใจความแตกต่างทางการเมืองและวัฒนธรรมในฐานะที่เป็นพลเมืองโลกยุคโลกาภิวัตน์ (อิติรัตน์ วิเชียรลม, 2554)

ความต้องการและความจำเป็นของสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษดังกล่าว ส่งผลต่อการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่กำหนดไว้ว่าให้นักศึกษามี



จึงและเคร่งครัดกับนักศึกษามากเกินไป ทำให้บรรยากาศในการเรียนการสอนตึงเครียด ไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ ผู้สอนใช้การบรรยายเป็นภาษาไทย ขาดเทคนิคการสอนที่เหมาะสม และเน้นฝึกทักษะการอ่านมากกว่าทักษะการพูด (ธิดารัตน์ วิเชียรลม, 2554) ประการที่สาม ด้านบริบทสิ่งแวดล้อม จินตภาพทัศน์ และเดี่ยว (Jindapitak & Teo, 2013) กล่าวว่า นักศึกษาไทยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ จึงทำให้ไม่มีโอกาสได้พูดภาษาอังกฤษนอกจากจะได้รับการฝึกในชั้นเรียนเท่านั้น โอกาสในการฝึกฝนภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติหรือกับเจ้าของภาษาจึงมีน้อยหรือแทบจะไม่มีเลย และประการสุดท้ายเกี่ยวข้องกับตัวนักศึกษาโดยตรง กล่าวคือ นักศึกษาขาดแรงจูงใจในการฝึกพูดภาษาอังกฤษ เพราะกิจกรรมการเรียนการสอนไม่น่าสนใจ และนักศึกษาไม่มีโอกาสในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมมากนัก ทำให้นักศึกษาขาดความเคยชินและขาดความคุ้นเคยกับการพูดภาษาอังกฤษ อันส่งผลให้ไม่มีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ผลที่ตามมาคือไม่มีแรงจูงใจในการเรียนและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อภาษาอังกฤษ และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในที่สุด การที่จะพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วจึงเป็นไปได้ยาก

ปัญหาการขาดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาจึงควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนและเป็นรูปธรรม มิฉะนั้นนักศึกษาจะขาดความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพในอนาคต ถ้าหากผู้ที่เกี่ยวข้องไม่รีบมุ่งมั่นแก้ไข จะทำให้บัณฑิตไทยที่สำเร็จการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงานกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ด้อยคุณภาพและขาดประสิทธิภาพในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (ปราณี กุลละวณิชย์, 2549) พัททวงพรหม (Faktomgpan, 2012a) กล่าวว่า เมื่อบัณฑิตไทยขาดประสิทธิภาพในการใช้ภาษาอังกฤษ ประเทศไทยก็จะตกอยู่ในสถานะเสียเปรียบในการแข่งขันแทบทุกด้านในระยะยาว อีกทั้งไม่มีความเข้มแข็งในประชาคมอาเซียน และไม่สามารถเป็นสมาชิกของสมาคมอาเซียนที่มีคุณภาพได้ ทั้งนี้เพราะบัณฑิตส่วนใหญ่ซึ่งเป็นอนาคตของประเทศไทยที่สำเร็จการศึกษา และไปประกอบอาชีพในหน่วยงานหรือสถานประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ขาดความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ เนื่องจากผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนได้มีมาตรการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2555) ภาษาอังกฤษก็ยิ่งทวีความสำคัญและมีความจำเป็นเพิ่มมากขึ้นสำหรับคนไทยผู้ที่ต้องไปประกอบอาชีพในสังคมโลกปัจจุบัน (วิจารณ์ พานิช, 2555) ผู้ที่จะไปประกอบอาชีพควรเตรียมความพร้อมในการใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อประโยชน์ในการทำงานในอนาคต รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารความรู้สึนึกคิดเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในที่ทำงาน ตลอดจนเพื่อให้สามารถนำประเทศไปสู่การแข่งขันด้านเศรษฐกิจ และเข้าใจความแตกต่างทางการเมืองและวัฒนธรรมในฐานะที่เป็นพลเมืองโลกยุคโลกาภิวัตน์ (ธิดารัตน์ วิเชียรลม, 2554)

ความต้องการและความจำเป็นของสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษดังกล่าว ส่งผลต่อการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่กำหนดไว้ว่าให้นักศึกษามี



ความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ (สาขาวิชาภาษา การสื่อสาร และธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี, 2554) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหลักสูตรดังกล่าวจะมุ่งเน้นการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ และมีเป้าหมายให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ แต่เท่าที่ผ่านมามีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนยังอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่น่าพอใจ ซึ่งเห็นได้จากผลการวิจัยของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554) ที่พบว่า นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของบัณฑิตในระดับน้อย และเมื่อเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งแต่รุ่นปีการศึกษา 2547-2551 พบว่า นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตประเมินคุณลักษณะด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษน้อยเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัสมา ทรรคนะมีลาภ (2555) ที่พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสาร และธุรกิจในระดับน้อย

ผลการวิจัยดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของหลักสูตรนี้ยังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตร รวมทั้งยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษารายวิชาภาษาอังกฤษของกระทรวงศึกษาธิการ ที่ทำให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวันทั้งในห้องเรียน นอกห้องเรียน ในชุมชน และในสังคมโลกได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ และสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสังคมโลกได้ (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

สาเหตุสำคัญที่ทำให้นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้อย่างคล่องแคล่วทั้งที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นเวลามากกว่า 10 ปี นั้น เป็นเพราะนักศึกษาขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556) ซึ่งสระบัว (Sabua, 2006) กล่าวว่า ปัญหาการขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเกิดจากนักศึกษาขาดความรู้ทางภาษา ทั้งทักษะการใช้ภาษา ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านสังคม รวมทั้งทักษะการใช้กลวิธีในการสื่อความหมายเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ การเรียนการสอนด้วยวิธีการให้นักศึกษาท่องจำคำศัพท์ ท่องจำไวยากรณ์ และไม่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ย่อมส่งผลให้นักศึกษาขาดความเข้าใจในความหมายที่แท้จริงของภาษา ขาดความเข้าใจในการใช้ภาษาอย่างถูกต้อง นักศึกษาจึงขาดความมั่นใจในตนเองเพราะประสบการณ์การพูดภาษาอังกฤษมีน้อย สุชาติ ทิพย์มนตรี (2555) กล่าวว่า เมื่อนักศึกษาขาดความมั่นใจในตนเองก็เกิดความกลัวในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เช่น กลัวฟังไม่เข้าใจ กลัวพูดผิดไวยากรณ์ กลัวใช้คำศัพท์ และเรียงเรียงประโยคไม่ถูกต้องแล้วทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งกลัวออกเสียงผิดแล้วทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ (วาริน รุ่งจตุรภัทร, 2545; ศศิภา ไชยวงศ์, 2553; สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2555) ซึ่ง

สอดคล้องกับมัทสุดา และโกเบล (Matsuda & Gobel, 2004) ที่กล่าวว่าระดับความมั่นใจในตัวเองมีอิทธิพลต่อระดับความสามารถในการสื่อสาร

ในการแก้ปัญหาการขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ผู้สอนต้องลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา เพราะนักศึกษาที่มีความวิตกกังวลสูงจะมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษต่ำ (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556) ในการลดความวิตกกังวลสามารถทำได้โดยการสร้างบรรยากาศและจัดกิจกรรมทางภาษาที่เสริมสร้างให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ส่งเสริมและกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และเกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้มีความคล่องแคล่วและมีความมั่นใจที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ (อดิศา เบนจรรัตนานนท์ และสุชาติ ทิพย์มนตรี, 2550) นอกจากนี้ คายิ (Kayi, 2006) และเออร์ (Ur, 1981) กล่าวว่า ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นทักษะการพูด และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงออกทางด้านการพูดให้มากที่สุด เพื่อให้นักศึกษาได้เชื่อมความรู้ทางภาษา ทักษะทางภาษา และความสามารถในการสื่อสาร ทั้งความสามารถด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ ความสามารถด้านสังคม ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายในรูปแบบและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมายเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถสื่อสารได้ประสบความสำเร็จ ผู้สอนต้องเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาในลักษณะที่เหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุด เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ได้จริง (เอกอนงค์ ปวง, 2550) เนื่องจากการเรียนรู้ด้วยตนเองจะทำให้ศึกษามีประสบการณ์ตรงกับสิ่งที่เรียนรู้ และจะก่อให้เกิดแรงจูงใจ และเกิดบรรยากาศของความกระตือรือร้น ใฝ่ใจ มีอิสระ ปราศจากความกลัว ความหวาดระแวง หรือความอึดอัด ซึ่งส่งผลให้นักศึกษามีความรู้สึกตื่นเต้น มีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เมื่อนักศึกษามีความรู้ที่เพียงพอ ก็จะก่อให้เกิดความมั่นใจในตัวเอง (ศศิภา ไชยวงศ์, 2553; สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับการ์ดเนอร์ และคณะ (Gardner et al, 1997) และมัทสุดา และโกเบล (Matsuda & Gobel, 2004) ที่กล่าวว่าระดับความมั่นใจในตัวเองมีอิทธิพลต่อระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

ด้วยเป้าหมายดังกล่าว นักการศึกษาหลายท่านได้เสนอแนะให้ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ (Role-Playing Simulation) ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา ฮาร์เมอร์ (Harmer, 1983) และฮารุยามะ (Haruyama, 2010) กล่าวว่า การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะทางภาษา ได้แสดงความสามารถในการใช้ภาษา รู้จักคิดวิเคราะห์ในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองผ่านการปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์และบุคคล ได้ฝึกการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พร้อมทั้งใช้ประสบการณ์และความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามบทบาทที่ได้รับ นักศึกษามีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างเป็นทางการเหมือนกับการสื่อสารในชีวิตจริง ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ สามารถจดจำและเข้าใจสิ่งที่เรียนอย่างลึกซึ้ง และสามารถเชื่อมโยงกับสภาพจริงและนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (ธิดาพร รอดทุกข์ และคณะ, 2553) การได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกันจริง ๆ จะทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น และมีแรงจูงใจในการ



สอดคล้องกับมัทสุดา และโกเบล (Matsuda & Gobel, 2004) ที่กล่าวว่าระดับความมั่นใจในตัวเองมีอิทธิพลต่อระดับความสามารถในการสื่อสาร

ในการแก้ปัญหาการขาดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ ผู้สอนต้องลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา เพราะนักศึกษาที่มีความวิตกกังวลสูงจะมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษต่ำ (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556) ในการลดความวิตกกังวลสามารถทำได้โดยการสร้างบรรยากาศและจัดกิจกรรมทางภาษาที่เสริมสร้างให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ส่งเสริมและกระตุ้นให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และเกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้มีความคล่องแคล่วและมีความมั่นใจที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ (อติศา เบนจรตนานนท์ และสุชาติ ทิพย์มนตรี, 2550) นอกจากนี้ คายิ (Kayi, 2006) และเออร์ (Ur, 1981) กล่าวว่า ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นทักษะการพูด และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงออกทางด้านการพูดให้มากที่สุด เพื่อให้นักศึกษาได้เชื่อมความรู้ทางภาษาทักษะทางภาษา และความสามารถในการสื่อสาร ทั้งความสามารถด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ ความสามารถด้านสังคม ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายในรูปแบบและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมายเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถสื่อสารได้ประสบความสำเร็จ ผู้สอนต้องเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาในลักษณะที่เหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุด เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ได้จริง (เอกอนงค์ ปวง, 2550) เนื่องจากการเรียนรู้ด้วยตนเองจะให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงกับสิ่งที่เรียนรู้ และจะก่อให้เกิดแรงจูงใจ และเกิดบรรยากาศของความกระตือรือร้น ใฝ่ใจ มีอิสระ ปราศจากความกลัว ความหวาดระแวง หรือความอึดอัด ซึ่งส่งผลให้นักศึกษามีความรู้สึกตื่นเต้น มีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เมื่อนักศึกษามีความรู้ที่เพียงพอ ก็จะก่อให้เกิดความมั่นใจในตัวเอง (ศศิภา ไชยวงศ์, 2553; สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับการ์ดเนอร์ และคณะ (Gardner et al, 1997) และมีทสุดา และโกเบล (Matsuda & Gobel, 2004) ที่กล่าวว่าระดับความมั่นใจในตัวเองมีอิทธิพลต่อระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

ด้วยเป้าหมายดังกล่าว นักการศึกษาหลายท่านได้เสนอแนะให้ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ (Role-Playing Simulation) ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา ฮาร์เมอร์ (Harmer, 1983) และฮารุยามะ (Haruyama, 2010) กล่าวว่า การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะทางภาษา ได้แสดงความสามารถในการใช้ภาษา รู้จักคิดวิเคราะห์ในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองผ่านการปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์และบุคคล ได้ฝึกการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ พร้อมทั้งใช้ประสบการณ์และความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามบทบาทที่ได้รับ นักศึกษามีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างเป็นธรรมชาติเหมือนกับการสื่อสารในชีวิตจริง ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ สามารถจดจำและเข้าใจสิ่งที่เรียนอย่างลึกซึ้ง และสามารถเชื่อมโยงกับสภาพจริงและนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (อิตาพร รอดทุกข์ และคณะ, 2553) การได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกันจริง ๆ จะทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น และมีแรงจูงใจในการ

เรียนและเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองได้มากที่สุด (ประดินันท์ ประดับศิลป์ และลักขณา เกตุเตียน, 2553) อันจะส่งผลให้นักศึกษาพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และเพิ่มความมั่นใจในตัวเอง และสามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตจริงทั้งในชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพได้ (เอกอนงค์ ปวง, 2550) การใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติจึงเป็น กิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้ (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2555; สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556; สุมิตา เรือนแป้น, 2546)

จากมาตรการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน ของประเทศสมาชิกอาเซียน และความสำคัญของทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่มีต่อการประกอบอาชีพ และจากปัญหาด้านสมรรถนะการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งอิทธิพลของความรู้สึกลึกซึ้งของนักศึกษาที่มีต่อการพูดภาษาอังกฤษดังกล่าวมาแล้วทั้งหมด ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์มหาวิทยาลัยซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตให้มีความสามารถทางภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การก้าวเข้าสู่สังคมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงทดลองใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการจัดการเรียนการสอนรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ (English for Business) ให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เพื่อส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษากลุ่มนี้อย่างเร่งด่วน ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาในการเป็นแรงงานอาเซียนที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน และใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารอันก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเป็นเอกภาพในหมู่ประชาชาติและประชาชนอาเซียน และสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับชุมชนนานาชาติได้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาผลของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา
2. เพื่อศึกษาผลของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการส่งเสริมความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

#### ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ไว้ดังนี้

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ (English for Business) ในภาคการศึกษาที่ 1/2557 จำนวน 45 คน

#### เนื้อหา

ในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เนื้อหาในรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเน้น “การอ่าน การเขียน และการอธิบายแผนภูมิ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ และเส้นทางการสัญจร ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการติดต่อธุรกิจ การนัดหมาย แนะนำตัว แนะนำสถานที่ แนะนำสินค้า การเจรจาต่อรอง การอ่านเชิงวิเคราะห์ หนังสือพิมพ์ วารสารและบทความต่างๆ การสรุปความและแสดงความคิดเห็น” (สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2554: 97) ผู้วิจัยจึงกำหนดบทเรียนให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษโดยใช้เนื้อหาดังกล่าวในสถานการณ์การสื่อสารทางธุรกิจเรื่อง Applying for a Job, Working with Others, Making Arrangements, Socializing, Meetings และ Sightseeing

#### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ การใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

#### ทฤษฎี และกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีและกรอบแนวความคิดของฮารูยามะ (Haruyama, 2010) ที่กล่าวว่า การใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมการสอนภาษาตามแนวการสอนที่ เชื่อมความรู้ทางภาษาทั้งทักษะทางภาษาและความสามารถในการสื่อสารทั้งด้านไวยากรณ์ คำศัพท์ โครงสร้างของคำ ประโยค ตลอดจนการสะกดและการออกเสียง และความสามารถด้านสังคม รวมทั้งความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมายเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ การได้ฝึก สันทนาในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นประจำจะช่วยเสริมสร้าง ส่งเสริม และ

## ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ไว้ดังนี้

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา ภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต สุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษ สำหรับธุรกิจ (English for Business) ในภาคการศึกษาที่ 1/2557 จำนวน 45 คน

### เนื้อหา

ในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เนื้อหาในรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเน้น “การอ่าน การเขียน และการอธิบายแผนภูมิ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ และเส้นทางการสัญจร ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการติดต่อธุรกิจ การนัดหมาย แนะนำตัว แนะนำสถานที่ แนะนำสินค้า การเจรจาต่อรอง การอ่านเชิงวิเคราะห์ หนังสือพิมพ์ วารสารและบทความต่างๆ การสรุปความและแสดงความคิดเห็น” (สาขาวิชา ภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2554: 97) ผู้วิจัยจึงกำหนดบทเรียนให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษโดยใช้เนื้อหาดังกล่าวในสถานการณ์การสื่อสารทางธุรกิจเรื่อง Applying for a Job, Working with Others, Making Arrangements, Socializing, Meetings และ Sightseeing

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ การใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

### ทฤษฎี และกรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีและกรอบแนวคิดของฮารูยามะ (Haruyama, 2010) ที่กล่าวว่า การใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมการสอนภาษาตามแนวการสื่อสาร ที่เชื่อมความรู้ทางภาษาทั้งทักษะทางภาษาและความสามารถในการสื่อสารทั้งด้านไวยากรณ์ คำศัพท์ โครงสร้างของคำ ประโยค ตลอดจนการสะกดและการออกเสียง และความสามารถด้านสังคม รวมทั้งความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมายเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ การได้ฝึกสนทนาในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นประจำจะช่วยเสริมสร้าง ส่งเสริม และ



พัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นการสร้างประสบการณ์ทางภาษาให้นักศึกษาโดยตรง เป็นวิธีที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้นำภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้ การมีทักษะทางภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษ เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง กล้าพูด กล้าแสดงออก ลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่น และทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

### คำถามวิจัย

1. นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
2. นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
3. นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมากหรือไม่ และเห็นถึงประโยชน์ในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหรือไม่อย่างไร

### สมมุติฐานการวิจัย

1. นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก
2. นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก
3. นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมาก และเห็นถึงประโยชน์ของการฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในด้านที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต

### ประโยชน์ของการวิจัย

ผู้วิจัยคาดว่าผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มีความสามารถ

และมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับของสังคม

2. อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยได้หลักสูตรในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ช่วยส่งเสริมความสามารถและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่เป็นรูปธรรม ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในห้องเรียนปกติ สามารถทำได้ในทันทีโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มเติม สะดวกและประหยัด และเห็นประสิทธิผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว

3. กระทรวงศึกษาธิการ รัฐบาล และประเทศไทย ได้แนวทางในการจัดการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบัณฑิตไทยในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพในอนาคต

4. ประเทศไทยมีจำนวนอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีสมรรถนะในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น และประเทศไทยก็จะมีจำนวนบัณฑิตที่มีสมรรถนะด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สนองความต้องการของประเทศในการพัฒนาสังคมสู่ประชาคมอาเซียน

### เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ

1. หลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ
2. แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน
3. แบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน
4. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน
5. บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์
6. แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ
7. วิดีโอบันทึกภาพการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษา

### นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ (Role-Playing Simulation) หมายถึง การจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่จำลองสถานการณ์จริง

และมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และสามารถใช้อังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับของสังคม

2. อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยได้หลักสูตรในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ช่วยส่งเสริมความสามารถและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่เป็นรูปธรรม ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในห้องเรียนปกติ สามารถทำได้ในทันทีโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มเติม สะดวกและประหยัด และเห็นประสิทธิผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาได้อย่างชัดเจน และรวดเร็ว

3. กระทรวงศึกษาธิการ รัฐบาล และประเทศไทย ได้แนวทางในการจัดการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบัณฑิตไทยในการใช้อังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพในอนาคต

4. ประเทศไทยมีจำนวนอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีสมรรถนะในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น และประเทศไทยก็จะมีจำนวนบัณฑิตที่มีสมรรถนะด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สนองความต้องการของประเทศในการพัฒนาสังคมสู่ประชาคมอาเซียน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้คือ

1. หลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ
2. แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน
3. แบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน
4. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน
5. บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์
6. แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ
7. วิดีโอบันทึกภาพการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษา

#### นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ (Role-Playing Simulation) หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่จำลองสถานการณ์จริง



จากโลกภายนอกที่นักศึกษาต้องเผชิญมาไว้ในห้องเรียนโดยจัดสภาพแวดล้อมขึ้นให้เหมือนจริง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยให้นักศึกษาในแต่ละกลุ่มช่วยกันกำหนดแก่นเรื่อง เตรียมเนื้อเรื่อง และแต่งบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกในกลุ่มที่ได้รับมอบหมายตามคำสั่งใน Scenario ของแต่ละบทเรียน แล้วให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท โดยใช้เนื้อเรื่องและบทสนทนาที่นักศึกษาได้ช่วยกันแต่งตามสถานการณ์และบทบาทที่กำหนด (สุชาติ ติพยมนตรี, 2555; สุชาติ ติพยมนตรี, 2556) โดยใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ (Preparation) ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก (Practice) ขั้นที่ 3 ขั้นผลิตภาษา (Production) ขั้นที่ 4 ขั้นแสดง (Presentation) และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล (Discussion and Evaluation)

**ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ (Oral Business English Communication Skills)** หมายถึง ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการแสดงความต้องการ ความรู้สึก และความคิดเห็น รวมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันในสถานการณ์ทางธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ที่กำหนด (Finocchiaro & Brumfit, 1983) ซึ่งได้แก่ สถานการณ์ Applying for a job, Working with others, Making arrangements, Socializing, Meetings และ Sightseeing ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยวัดจากแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งประเมินด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) การให้ข้อมูล (Giving Information) การเลือกใช้ภาษา (Selecting Language) การออกเสียง (Pronunciation) ความมั่นใจในการแสดง (Confident Acting) และการแก้ปัญหา (Problem Solving)

**ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ (Self-confidence in Speaking English)** หมายถึง การมีความรู้สึกในเชิงบวกต่อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของตนเอง มีความรู้สึก ความคิด ความกล้าและความเชื่อว่าตนเองสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารทางธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (อดิศา เบญจรัตน์ และสุชาติ ติพยมนตรี, 2550) โดยวัดจากแบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งเป็นแบบประเมินแบบ Can Do Ratings จำนวน 12 ข้อ

**ความคิดเห็น (Opinion)** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่นักศึกษามีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ในด้านเนื้อหา วิธีสอน กิจกรรม ความสำคัญ และคุณประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง (อดิศา เบญจรัตน์ และสุชาติ ติพยมนตรี, 2550) โดยวัดจากแบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีจำนวน 10 ข้อ

## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำวิจัย 4 ประเด็น ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทั้งแนวทางในการสอน การจัดกิจกรรม และการประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ ทั้งองค์ประกอบ ขั้นตอนในการจัด และประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ทั้งการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความมั่นใจในตัวเอง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### การจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยในปัจจุบันมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (สุชาติ ติพยมนตรี, 2556) ซึ่งพิน็อกเคียวโร และบรัมฟิต (Finocchiaro & Brumfit, 1983) กล่าวว่า ความสามารถในการสื่อสารคือความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการแสดงความต้องการ ความรู้สึก และความคิดเห็น รวมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันในสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ด้วยเป้าหมายในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเน้นให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาไปใช้เพื่อสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตนต้องการ ทักษะการพูดจึงเป็นทักษะสำคัญที่ผู้สอนควรมุ่งเน้นและพัฒนาผู้เรียนมากที่สุด (ระเบียบ รังแก้ว, 2544) เนื่องจากเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่ทักษะการฟัง การอ่าน และการเขียน (อิรลักษณ์ เอกนัยน์, 2548)

### แนวทางในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ มีความสามารถในการพูดโต้ตอบกับคู่สนทนาได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพ กระบวนการสอนจึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถในการสื่อสารโดยรวมถึงการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม (อิรลักษณ์ เอกนัยน์, 2548) โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายได้ โดยใช้กลวิธีการสอนหลาย ๆ แบบผสมผสานกัน กล่าวคือ สอนให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถด้านองค์ประกอบทางภาษา คือ เสียง คำศัพท์ และโครงสร้างเพื่อใช้เป็นแก่นในการสื่อความหมาย สามารถเชื่อมโยงความหมายทางภาษาและกริยาท่าทางให้เข้ากันและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถนำความรู้ทางภาษาไปใช้สื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างคล่องแคล่ว และเหมาะสมกับสภาพสังคม (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2539)

ในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำวิจัย 4 ประเด็น ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทั้งแนวทางในการสอน การจัดกิจกรรม และการประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ ทั้งองค์ประกอบ ขั้นตอนในการจัด และประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ทั้งการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความมั่นใจในตัวเอง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### การจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยในปัจจุบันมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556) ซึ่งพี่น้องเคียวโร และบรูมฟิต (Finocchiaro & Brumfit, 1983) กล่าวว่า ความสามารถในการสื่อสารคือความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการแสดงความต้องการ ความรู้สึก และความคิดเห็น รวมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันในสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ด้วยเป้าหมายในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเน้นให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาไปใช้เพื่อสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตนต้องการ ทักษะการพูดจึงเป็นทักษะสำคัญที่ผู้สอนควรมุ่งเน้นและพัฒนาผู้เรียนมากที่สุด (ระเบียบ รังแก้ว, 2544) เนื่องจากเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่ทักษะการฟัง การอ่าน และการเขียน (อิรลักษณ์ เอกนัยน์, 2548)

#### แนวทางในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ มีความสามารถในการพูดได้ตอบกับคู่สนทนาได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพ กระบวนการสอนจึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถในการสื่อสารโดยรวมถึงการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางสังคม (อิรลักษณ์ เอกนัยน์, 2548) โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายได้ โดยใช้กลวิธีการสอนหลาย ๆ แบบผสมผสานกัน กล่าวคือ สอนให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถด้านองค์ประกอบทางภาษา คือ เสียง คำศัพท์ และโครงสร้างเพื่อใช้เป็นแกนในการสื่อความหมาย สามารถเชื่อมโยงความหมายทางภาษาและกริยาท่าทางให้เข้ากันและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถนำความรู้ทางภาษาไปใช้สื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างคล่องแคล่ว และเหมาะสมกับสภาพสังคม (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2539)



ทักษะการพูดภาษาอังกฤษจัดเป็นทักษะที่ต้องการการฝึกฝนอย่างเป็นธรรมชาติและต้องใช้เวลาในการฝึกฝน ก่อนที่ผู้สอนจะพัฒนาทักษะการพูดไปสู่ทักษะของการสื่อสารนั้น ผู้สอนควรเริ่มต้น โดยให้ความรู้พื้นฐานในเรื่องของการออกเสียงหนักเบา (Stress) ระดับของเสียง (Intonation) รวมทั้งจังหวะ (Rhythm) ของประโยคลักษณะต่าง ๆ เช่น ประโยคคำถาม ประโยคบอกเล่า ประโยคปฏิเสธ ประโยคที่มีตัวเลือกร่าง ๆ หรือผู้สอนอาจจะสอนไปพร้อม ๆ กับการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2555) ในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้พูดจะต้องใช้ความสามารถในทุกด้าน คราเชน (Krashen, 1984) กล่าวว่า นอกจากจะใช้คำศัพท์และโครงสร้างที่ตนรู้จักแล้ว ผู้พูดยังต้องใช้ความสามารถ ในการตีความ เดาความหมาย และทำนายเรื่องที่คู่สนทนาจะกล่าวต่อไป ตลอดจนเข้าใจความหมายแฝง ในคำพูดได้ แม้ว่าคู่สนทนาไม่ได้แสดงออกมาโดยตรงก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการสื่อสารของนักภาษาศาสตร์ประยุกต์กลุ่มแนวคิดเพื่อการสื่อสารที่เน้นความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เชื่อว่าการเรียนรู้ ภาษาเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในสมอง มนุษย์จึงต้องมีความรู้ความสามารถทางภาษาก่อนที่จะ แสดงพฤติกรรมทางภาษา ซึ่งในการสอนตามแนวคิดการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นจะเน้นปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้เกี่ยวกับการนำภาษาไปใช้ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและสามารถสื่อความหมายได้ตามความต้องการ (วรียา สุริยพันธ์, 2544)

ในการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น คายี (Kayi, 2006) กล่าวว่า ผู้สอน ควรเน้นให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด ความต้องการของตนเอง และสื่อความหมายให้ผู้ฟังได้รับรู้และเข้าใจจุดมุ่งหมายโดยอาศัยทั้งการใช้ภาษา กริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่ สอดคล้องกับสถานการณ์ เหมาะสมกับสังคม และถูกต้องตามกาลเทศะเท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด (ธิดารัตน์ วิเชียรลม, 2554) ทั้งนี้ ในการที่จะ ช่วยให้ผู้เรียนสามารถสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องนั้น ผู้สอนต้องสอนโครงสร้างไวยากรณ์ที่จะนำมาใช้ในการ สื่อสารในชีวิตประจำวัน ให้ผู้เรียนรู้ความหมายของคำศัพท์แล้วจึงฝึกสร้างประโยคโดยใช้คำศัพท์ที่ เรียน ให้ความรู้ในเรื่องของการใช้ภาษาตามหน้าที่ต่าง ๆ และการเลือกใช้ภาษาให้ถูกต้องตาม สถานการณ์ เช่น ภาษาทางการ และภาษาไม่เป็นทางการ ซึ่งในบางครั้งอาจต้องให้ความรู้เรื่องของ วัฒนธรรมของเจ้าของภาษาประกอบกันด้วย รวมทั้งการให้ความรู้ในเรื่องของยุทธวิธีต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วย ในการสื่อสาร เช่น การใช้ภาษาท่าทาง การใช้ น้ำเสียง เป็นต้น (กุสุมา ล่ามัญ, 2537) นอกจากนี้ ผู้สอนควร เลือกใช้กลยุทธ์การเรียนรู้อื่น ๆ ที่เหมาะสมกับวัยและระดับความสามารถของผู้เรียน ทั้งกลยุทธ์ในการ สื่อสาร ทักษะการจำ ทักษะการถาม การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดเชิงสร้างสรรค์ และทักษะการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น (ธิดารัตน์ วิเชียรลม, 2554)

การที่จะให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้นั้น ผู้เรียนจะต้องฝึกภาษาที่เรียนซ้ำ ๆ จนเกิดเป็นนิสัย เพื่อให้สามารถพูดได้โดยไม่ต้องหยุดคิด (อดิศา เบญจรัตน์นันทน์ และสุชาติ ทิพย์มนตรี, 2550) ผู้สอนต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้ภาษาให้แก่ผู้เรียนในการเลียนแบบ ส่วนผู้เรียนนั้นเป็นผู้ลอก

เลียนและปฏิบัติตามผู้สอน ในการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนต้องให้ผู้เรียนเรียนรู้รูปแบบภาษาที่ง่าย ๆ ก่อน โดยผู้สอนนำคำศัพท์ใหม่ ๆ และโครงสร้างประโยคในบทสนทนามาให้ฝึกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ฝึกท่องจำบทสนทนา ฝึกแบบเพิ่มส่วนของประโยค ฝึกพูดซ้ำ ๆ ฝึกถามตอบ ฝึกแบบลูกโซ่หรือพูดบท สนทนาทั้งห้อง ฝึกการใช้คู่เทียบเสียง ฝึกเติมบทสนทนา ฝึกเล่นเกมไวยากรณ์ ฝึกเปลี่ยนรูปประโยค ฝึก เติมคำในช่องว่าง (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2539) ซึ่งคราเชน (Krashen, 1984) กล่าวว่า ในการฝึกนั้น ผู้สอนอาจจะให้ฝึกพูดเป็นกลุ่มใหญ่ก่อนแล้วค่อยเป็นกลุ่มเล็ก และอาจฝึกเป็นรายบุคคล หลังจากนั้น ผู้สอนควรให้ผู้เรียนฝึกพูดปากเปล่า (Drill) รวมทั้งฝึกใช้รูปแบบต่าง ๆ ของภาษา (Pattern Practices) ที่ ต้องการให้ผู้เรียนได้ฝึกในแต่ละบทจนผู้เรียนสามารถพูดได้คล่อง

นอกจากนี้ เฉลิมพล ดาวเรือง (อ้างถึงในประนอม สุรัสวดี, 2537) กล่าวว่า ในการจัดการเรียน การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ผู้สอนต้องสร้างความเคยชิน ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ความ ถูกต้องแม่นยำ และความมั่นใจให้ผู้เรียน นอกจากนี้ ผู้สอนต้องสร้างบรรยากาศที่ดี หลีกเลียงบรรยากาศ ที่เคร่งเครียดจนเกินไป พยายามให้ผู้เรียนผ่อนคลายมากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการพูด ภาษาอังกฤษ มีกำลังใจและความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างไม่เคอะเขิน และมี ความกระตือรือร้นที่จะฝึกพูดภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสร้างความเคยชิน ทุกครั้งเมื่อผู้สอนเข้าชั้นเรียน ควรเริ่มต้นด้วยการทักทายเป็น ภาษาอังกฤษอาจจะเกี่ยวข้องกับรูปประโยคที่กำลังจะสอนในชั่วโมงนั้น หรือเป็นการฝึกทบทวนรูป ประโยคที่เรียนไปแล้ว หรืออาจจะสนทนาในเรื่องทั่ว ๆ ไปก็ได้ เช่น Good morning, Good afternoon, How are you?, Are you all right?, What time is it?, Did you come to class early? การเริ่มต้นชั่วโมงภาษาอังกฤษด้วยการทักทายสนทนากับผู้เรียนด้วยรูปประโยคง่าย ๆ จะเป็นการอุ่น เครื่องที่ดี เมื่อผู้เรียนสามารถพูดได้ตอบประโยคง่าย ๆ ได้ ก็จะมีกำลังใจและความเชื่อมั่นในตนเอง มากขึ้น ทำให้กล้าที่จะแสดงออก กล่าวพูดภาษาอังกฤษโดยไม่รู้ตัว และเมื่อผู้สอนจะออกคำสั่งให้ผู้เรียน ทำอะไรก็ตาม ควรเลือกใช้คำสั่งเป็นภาษาอังกฤษอย่างง่าย ๆ ที่เหมาะสมกับผู้เรียน เช่น Stand up. Sit down. Repeat after me. Follow me. หรือ Read it. และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาไทยถ้าไม่จำเป็น เพื่อเป็นการปลูกฝังความเคยชินในการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่ผู้เรียน ขณะเดียวกันผู้สอนอาจแนะนำการ ใช้ประโยคคำสั่งต่าง ๆ เหล่านี้ให้เป็นภาษาสุภาพ ถูกต้องตามมารยาทโดยการเติมคำ please ไว้ ข้างหน้าหรือท้ายประโยคเสริมด้วยก็ได้

2. การสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน การที่ผู้สอนเข้าชั้นเรียนแล้วแจกเอกสารหรือเขียน บทสนทนาบนกระดานแล้วให้ผู้เรียนฝึกออกเสียงซ้ำแล้วซ้ำเล่าเป็นเวลานาน เป็นการฝึกที่อาจจะทำให้ ผู้เรียนจำถ้อยคำ และการออกเสียงได้ดี แต่ค่อนข้างจะเป็นแบบนกแก้วนกขุนทอง เพราะผู้เรียนไม่ เกิดความประทับใจ ไม่กินใจด้วยความหมายของประโยค การใช้วิธีนี้นอกจากจะทำให้ผู้เรียนเบื่อหน่าย แล้ว ยังจะไม่ประสบผลสำเร็จอีกด้วย เพราะหากไม่ได้ใช้อย่างต่อเนื่องก็จะลืมในที่สุด ฉะนั้นผู้สอน ภาษาอังกฤษจะต้องรู้จักคัดเลือกประโยคที่เหมาะสมกับวัยของผู้เรียน และจัดกิจกรรมการเรียน การสอนที่ดึงดูดความสนใจ เช่น เกมต่าง ๆ เพื่อทบทวนรูปประโยคและการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องตาม



เลียนและปฏิบัติตามผู้สอน ในการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนต้องให้ผู้เรียนเรียนรู้รูปแบบภาษาที่ง่าย ๆ ก่อน โดยผู้สอนนำคำศัพท์ใหม่ ๆ และโครงสร้างประโยคในบทสนทนามาให้ฝึกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ฝึกท่องจำบทสนทนา ฝึกแบบเพิ่มส่วนของประโยค ฝึกพูดซ้ำ ๆ ฝึกถามตอบ ฝึกแบบลูกโซ่หรือพูดบทสนทนาทั้งห้อง ฝึกการใช้คู่เทียบเสียง ฝึกเติมบทสนทนา ฝึกเล่นเกมไวยากรณ์ ฝึกเปลี่ยนรูปประโยค ฝึกเติมคำในช่องว่าง (สมิตรา อังวัฒนกุล, 2539) ซึ่งคราเชน (Krashen, 1984) กล่าวว่า ในการฝึกนั้น ผู้สอนอาจจะให้ฝึกพูดเป็นกลุ่มใหญ่ก่อนแล้วค่อยเป็นกลุ่มเล็ก และอาจฝึกเป็นรายบุคคล หลังจากนั้น ผู้สอนควรให้ผู้เรียนฝึกพูดปากเปล่า (Drill) รวมทั้งฝึกใช้รูปแบบต่าง ๆ ของภาษา (Pattern Practices) ที่ต้องการให้ผู้เรียนได้ฝึกในแต่ละบทจนผู้เรียนสามารถพูดได้คล่อง

นอกจากนี้ เฉลิมพล ดาวเรือง (อ้างถึงในประนอม สุรัสวดี, 2537) กล่าวว่า ในการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ผู้สอนต้องสร้างความเคยชิน ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ความถูกต้องแม่นยำ และความมั่นใจให้ผู้เรียน นอกจากนี้ ผู้สอนต้องสร้างบรรยากาศที่ดี หลีกเลียงบรรยากาศที่เคร่งเครียดจนเกินไป พยายามให้ผู้เรียนผ่อนคลายมากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการพูดภาษาอังกฤษ มีกำลังใจและความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างไม่เคอะเขิน และมีความกระตือรือร้นที่จะฝึกพูดภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสร้างความเคยชิน ทุกครั้งเมื่อผู้สอนเข้าชั้นเรียน ควรเริ่มต้นด้วยการทักทายเป็นภาษาอังกฤษอาจจะเกี่ยวข้องกับรูปประโยคที่กำลังจะสอนในชั่วโมงนั้น หรือเป็นการฝึกทบทวนรูปประโยคที่เรียนไปแล้ว หรืออาจจะสนทนาในเรื่องทั่ว ๆ ไปก็ได้ เช่น Good morning, Good afternoon, How are you?, Are you all right?, What time is it?, Did you come to class early? การเริ่มต้นชั่วโมงภาษาอังกฤษด้วยการทักทายสนทนากับผู้เรียนด้วยรูปประโยคง่าย ๆ จะเป็นการอุ่นเครื่องที่ดี เมื่อผู้เรียนสามารถพูดได้ตอบประโยคง่าย ๆ ได้ ก็จะมีกำลังใจและความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ทำให้กล้าที่จะแสดงออก กล้าพูดภาษาอังกฤษโดยไม่รู้ตัว และเมื่อผู้สอนจะออกคำสั่งให้ผู้เรียนทำอะไรก็ตาม ควรเลือกใช้คำสั่งเป็นภาษาอังกฤษอย่างง่าย ๆ ที่เหมาะสมกับผู้เรียน เช่น Stand up. Sit down. Repeat after me. Follow me. หรือ Read it. และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาไทยถ้าไม่จำเป็น เพื่อเป็นการปลูกฝังความเคยชินในการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่ผู้เรียน ขณะเดียวกันผู้สอนอาจแนะนำการใช้ประโยคคำสั่งต่าง ๆ เหล่านี้ให้เป็นภาษาสุภาพ ถูกต้องตามมารยาทโดยการเติมคำ please ไว้ข้างหน้าหรือท้ายประโยคเสริมด้วยก็ได้

2. การสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน การที่ผู้สอนเข้าชั้นเรียนแล้วแจกเอกสารหรือเขียนบทสนทนาบนกระดานแล้วให้ผู้เรียนฝึกออกเสียงซ้ำแล้วซ้ำเล่าเป็นเวลานาน เป็นการฝึกที่อาจจะทำให้ผู้เรียนจำถ้อยคำ และการออกเสียงได้ดี แต่ค่อนข้างจะเป็นแบบนกแก้วนกขุนทอง เพราะผู้เรียนไม่เกิดความประทับใจ ไม่กินใจด้วยความหมายของประโยค การใช้วิธีนี้นอกจากจะทำให้ผู้เรียนเบื่อหน่ายแล้ว ยังจะไม่ประสบผลสำเร็จอีกด้วย เพราะหากไม่ได้ใช้อย่างต่อเนื่องก็จะลืมในที่สุด ฉะนั้นผู้สอนภาษาอังกฤษจะต้องรู้จักคัดเลือกรูปประโยคที่เหมาะสมกับวัยของผู้เรียน และจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ดึงดูดความสนใจ เช่น เกมต่าง ๆ เพื่อทบทวนรูปประโยคและการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องตาม



สถานการณ์ หรือการใช้เพลงเพื่อสร้างบรรยากาศในชั้นเรียนให้ผู้เรียนอยากเรียนภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตามก็ดีเนื่องจากเพลงส่วนใหญ่เป็นภาษาพูดมากกว่าภาษาเขียน ผู้สอนจึงควรอธิบายเรื่องความถูกต้องของไวยากรณ์เพิ่มเติมด้วย นอกจากนี้การสร้างสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ เช่น ไปจ่ายตลาด ไปหาหมอ ฟัน สนทนาทางโทรศัพท์ ในร้านอาหาร เป็นต้น จะส่งเสริมการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เพราะจะทำให้ผู้เรียนได้รับความสนุกสนานและมีความเพลิดเพลิน

3. การสร้างความถูกต้องแม่นยำ เมื่อสร้างความเคยชินและความสนุกสนานเพลิดเพลินให้แก่ผู้เรียนแล้ว สิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้สอนจะมองข้ามไม่ได้คือความถูกต้องแม่นยำ ผู้สอนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องไวยากรณ์ กฎเกณฑ์ทางภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี รู้จักวิธีการออกเสียงและสำเนียงที่ถูกต้อง มีความรู้เรื่องคำศัพท์และการนำภาษาไปใช้เพื่อจะได้เป็นรูปแบบที่ดีให้แก่ผู้เรียน ผู้สอนจะต้องเลือกใช้คำที่เหมาะสม ง่ายต่อความเข้าใจ แต่สิ่งสำคัญคือ ผู้สอนจะต้องคอยระวังมิให้ผู้เรียนจำรูปประโยคที่ผิดไวยากรณ์ไปใช้ และผู้สอนจะต้องไม่ใช่ผิดเสียเอง ในการฝึกออกเสียงและสำเนียง เมื่อผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่าย และขาดความตั้งใจ ผู้สอนไม่ควรโกรธหรือทอดทิ้ง ขณะเดียวกันควรพยายามและตั้งใจจริงที่จะแก้ปัญหา เช่น อาจจะใช้เทปบทสนทนา ซึ่งเป็นเสียงชาวต่างประเทศ ฝึกให้ผู้เรียนออกเสียงตาม หรืออาจจะให้ผู้เรียนฝึกพูดและบันทึกเสียงของตนเองลงเทปบันทึกเสียง วิธีการเหล่านี้ ทำให้ผู้เรียนชอบและสนุกไปกับการฟังเสียงของชาวต่างประเทศและเสียงของตนเองในเทป นอกจากนี้ ผู้สอนจะต้องมีความรู้ในเรื่องการพูดภาษาอังกฤษอย่างถูกต้องตามมารยาทเพื่อที่จะได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และฝึกให้ผู้เรียนใช้ ประกอบกันไปด้วยเช่น การใช้ Please, May, Could, Would หรือ Would like

4. การสร้างบรรยากาศ ผู้สอนจะต้องรู้จักสร้างบรรยากาศในการฝึกให้ผู้เรียนคุ้นเคยกับภาษาอังกฤษตั้งแต่ผู้สอนเริ่มก้าวเข้าชั้นเรียน โดยการทักทาย ถามทุกข์สุข คุยเรื่องกิจวัตรประจำวัน ตลอดจนการใช้ประโยคคำสั่ง และประโยคคำถามภาษาอังกฤษอย่างง่าย ๆ ตลอดเวลาที่กำลังสอน รวมทั้งการใช้เกม เพลง และอุปกรณ์การสอนต่าง ๆ ที่เป็นภาษาอังกฤษ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจและสนุกสนาน มีความกระตือรือร้นที่จะพูดภาษาอังกฤษโดยอิสระ มีต้องรอให้ผู้สอนบังคับ

5. การสร้างความมั่นใจ ผู้สอนจะต้องสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนนับแต่ก้าวแรกที่ผู้สอนเข้าชั้นเรียนด้วยบุคลิก ท่าทาง และน้ำเสียงที่น่าเชื่อถือและศรัทธา และเริ่มต้นทักทายผู้เรียนอย่างเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกอิสระที่จะพูดคุย ไม่ควรคาดหวังว่าผู้เรียนจะต้องตอบถูกเสมอไป ในประโยคทักทาย หรือคำถามเป็นภาษาอังกฤษง่าย ๆ ผู้เรียนบางคนอาจจะโต้ตอบช้า ผู้สอนก็ควรอดทนและคอยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ หรืออาจจะผ่านไปทีคนอื่นที่คิดว่าจะตอบได้ก่อนแล้วค่อยย้อนกลับมาที่คนเดิมอีกครั้งหนึ่ง ผู้สอนควรให้คำชมเชยทุกครั้งที่คุณเรียนสามารถโต้ตอบหรือตอบคำถามของผู้สอนได้ หรือให้กำลังใจ และโอกาสลงใหม่ทุกครั้งที่คุณเรียนตอบผิด

นอกจากการสร้างความเคยชิน ความสนุกสนานเพลิดเพลิน ความถูกต้องแม่นยำ ความมั่นใจ และบรรยากาศที่ผ่อนคลายแล้ว สุภทรา อักษรานุเคราะห์ (อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ เชื้อพานิช และสร้อยสน สกลรักษ์, 2542) กล่าวว่า ผู้สอนควรนำเสนอกลยุทธ์การสื่อสารแก่ผู้เรียนเพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถพูด

ได้อย่างต่อเนื่อง คล่องแคล่ว เหมาะสมและถูกกาลเทศะ ทั้งนี้ กลยุทธ์การสื่อสารที่เป็นพื้นฐานที่จะช่วยให้การพูดต่อเนื่อง คล่องแคล่วและเป็นธรรมชาติ มีดังนี้

1. กลยุทธ์การเริ่มพูด เช่น การขัดจังหวะด้วยเสียง “Mm - hmm” การใช้ท่าทางหรือการแสดงทางสีหน้าแสดงว่าจะพูด และการตอบสนองคำพูดของคู่สนทนา เช่น การตอบคำถาม หรือการกล่าวเสริมข้อความของคู่สนทนา

2. กลยุทธ์การเชื่อมต่อการพูด ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดยังมีเรื่องที่จะพูดอีก เช่น การพูดที่ใช้สำนวน “First”, “Another thing”, “and” หรือ “Then” เป็นต้น

3. กลยุทธ์การเชิญชวนให้พูด คือการพูดให้คู่สนทนาพูดต่อ เช่น การพูดว่า “You look tired.” เพื่อให้คู่สนทนาตอบกลับมา และคู่สนทนาอาจตอบว่า “I feel fine.” นอกจากนี้ อาจใช้วิธีการพูดให้ช้าลง การหยุดพูด การใช้ภาษาท่าทาง หรือการแสดงออกทางสีหน้าให้รู้ว่าพูดจบแล้ว

4. กลยุทธ์การปรับการสนทนาเพื่อแก้ปัญหาเมื่อมีการไม่เข้าใจสิ่งที่ฟัง เมื่อคาดว่าหรือรู้ว่าผู้ฟังไม่เข้าใจ หรือไม่ได้ยินประโยคช่วงท้าย โดยอาจจะกล่าวซ้ำคำ หรือวลี หรือประโยคที่ผู้พูดพูดใหม่ เช่น “I’m sorry. I didn’t hear the last sentence. Please say that again.”

นอกจากการนำเสนอกลยุทธ์การสื่อสารแล้ว ผู้สอนควรส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการแสดงออกทางภาษา ให้มีการปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ซึ่งกันและกัน (เวรียา สุริยัณยงค์, 2544) โดยใช้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงที่ผู้เรียนจะได้ใช้ในโลภภายนอก ในการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการแสดงออกทางภาษานั้น คายี (Kayi, 2006) และเออร์ (Ur, 1981) กล่าวว่า ผู้สอนต้องมุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้ที่มีการฝึกปฏิบัติ ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นทักษะการพูด และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงออกทางด้านการพูดให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนได้เชื่อมความรู้ทางภาษา ทักษะทางภาษา และความสามารถในการสื่อสาร ทั้งความสามารถด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ ความสามารถด้านสังคม ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายในรูปแบบและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมายเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถสื่อสารได้ประสบความสำเร็จ เหมาะสมกับสภาพสังคม และสามารถนำภาษาไปใช้ได้จริง

#### การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การจัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุดเป็นสิ่งจำเป็นในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของสังคม และยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และช่วยเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนด้วย (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2555) เทย์เลอร์ (Taylor, 1983) กล่าวว่า กิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง มีสิ่งจูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และมีบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายและนักศึกษามีโอกาสในการถ่ายทอดความคิด สำหรับสถานการณ์สื่อสารที่เหมือนจริงนั้น บรูมฟิต (Brumfit, 1984) กล่าวว่า คือการจัดสภาพแวดล้อมในห้องเรียนให้เหมือนเหตุการณ์จริง และเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงมาก



ได้อย่างต่อเนื่อง คล่องแคล่ว เหมาะสมและถูกกาลเทศะ ทั้งนี้ กลยุทธ์การสื่อสารที่เป็นพื้นฐานที่จะช่วยให้การพูดต่อเนื่อง คล่องแคล่วและเป็นธรรมชาติ มีดังนี้

1. กลยุทธ์การเริ่มพูด เช่น การขัดจังหวะด้วยเสียง “Mm - hmm” การใช้ท่าทางหรือการแสดงทางสีหน้าแสดงว่าจะพูด และการตอบสนองคำพูดของคู่สนทนา เช่น การตอบคำถาม หรือการกล่าวเสริมข้อความของคู่สนทนา

2. กลยุทธ์การเชื่อมต่อการพูด ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้พูดยังมีเรื่องที่จะพูดอีก เช่น การพูดที่ใช้สำนวน “First”, “Another thing”, “and” หรือ “Then” เป็นต้น

3. กลยุทธ์การเชิญชวนให้พูด คือการพูดให้คู่สนทนาพูดต่อ เช่น การพูดว่า “You look tired.” เพื่อให้คู่สนทนาตอบกลับมา และคู่สนทนาอาจตอบว่า “I feel fine.” นอกจากนี้ อาจใช้วิธีการพูดให้ช้าลง การหยุดพูด การใช้ภาษาท่าทาง หรือการแสดงออกทางสีหน้าให้รู้ว่าพูดจบแล้ว

4. กลยุทธ์การปรับการสนทนาเพื่อแก้ปัญหาเมื่อมีการไม่เข้าใจสิ่งที่ฟัง เมื่อคาดว่าหรือรู้ว่าผู้ฟังไม่เข้าใจ หรือไม่ได้ยินประโยคช่วงท้าย โดยอาจจะกล่าวซ้ำคำ หรือวลี หรือประโยคที่ผู้พูดพูดใหม่ เช่น “I’m sorry. I didn’t hear the last sentence. Please say that again.”

นอกจากการนำเสนอกลยุทธ์การสื่อสารแล้ว ผู้สอนควรส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการแสดงออกทางภาษา ให้มีการปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ซึ่งกันและกัน (วริยา สุริยพันธ์, 2544) โดยใช้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงที่ผู้เรียนจะได้ใช้ในโลกลงนอก ในการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการแสดงออกทางภาษานั้น คายี (Kayi, 2006) และเออร์ (Ur, 1981) กล่าวว่า ผู้สอนต้องมุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้ที่มีการฝึกปฏิบัติ ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นทักษะการพูด และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงออกทางด้านการพูดให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนได้เชื่อมความรู้ทางภาษา ทักษะทางภาษา และความสามารถในการสื่อสาร ทั้งความสามารถด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ ความสามารถด้านสังคม ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายในรูปแบบและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมายเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถสื่อสารได้ประสบความสำเร็จ เหมาะสมกับสภาพสังคม และสามารถนำภาษาไปใช้ได้จริง

#### การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การจัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุดเป็นสิ่งจำเป็นในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของสังคม และยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และช่วยเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนด้วย (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2555) เทย์เลอร์ (Taylor, 1983) กล่าวว่า กิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง มีสิ่งจูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และมีบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายและนักศึกษามีอิสระในการถ่ายทอดความคิด สำหรับสถานการณ์สื่อสารที่เหมือนจริงนั้น บรูมฟิต (Brumfit, 1984) กล่าวว่า คือการจัดสภาพแวดล้อมในห้องเรียนให้เหมือนเหตุการณ์จริง และเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงมาก



ที่สุด ให้นักศึกษาเป็นผู้ควบคุมและดำเนินการสนทนาด้วยตนเอง รวมทั้งเลือกใช้กลวิธีในการสื่อความหมายเพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จด้วยตนเอง ในการจูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางด้านการพูดนั้น ฮาร์เมอร์ (Harmer, 1983) กล่าวว่า ผู้สอนต้องจัดสถานการณ์ที่กระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความต้องการที่จะสื่อสารออกมา เมื่อนักศึกษาได้ใช้ความรู้ที่เรียนในการสื่อสาร นักศึกษาก็จะเกิดการรับรู้ว่ามีสิ่งที่เรียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ เป็นการสร้างประสบการณ์ตรงกับสิ่งที่เรียนรู้ และสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน การเรียนรู้ด้วยตนเองก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจ อันส่งผลให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น ความตื่นตัว และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (ศศิภา ไชยวงศ์, 2553; เอกอนงค์ ปวง, 2550) สำหรับบรรยากาศที่ผ่อนคลายและการมีอิสระในการถ่ายทอดความคิดเห็น คายี (Kayi, 2006) กล่าวว่า การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในห้องเรียนที่ผ่อนคลาย และการทำให้นักศึกษารู้สึกเป็นอิสระในการเลือกใช้ภาษาและสามารถพูดสนทนาของตนเองอย่างเป็นธรรมชาติ เป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้นักศึกษามีความพยายามในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร อันส่งผลให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ และก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความคล่องแคล่วพอที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้

นอกจากนี้ พิมพา และมัวร์ (Pimpa & Moore, 2012) กล่าวว่า ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้สอนต้องอย่าคิดเพียงแค่ว่าตนเองจะสอนอะไร ผู้สอนจะต้องคิดว่านักศึกษาจะต้องเรียนรู้อะไรบ้าง สิ่งที่ทำให้นักศึกษาเรียนรู้จะต้องเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ สามารถสร้างเสริมทักษะที่จำเป็น และสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนได้ ดังที่ วิจารณ์ พานิช (2555) กล่าวว่า ครูในยุคนี้จะต้องเป็นครูที่สร้างสรรค์ ครูที่สร้างสรรค์จะต้องเป็นคนรอบรู้ มีความมั่นใจในตนเอง สามารถทำให้ลูกศิษย์ประสบความสำเร็จในชีวิตได้ มีความยืดหยุ่น ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสอน มีวิธีกระตุ้นให้ลูกศิษย์กระตือรือร้นในการเรียนตลอดเวลา สอนในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความสนใจของลูกศิษย์ ใช้วิธีการสอนใหม่ ๆ ที่ลูกศิษย์คาดไม่ถึง ใช้เทคนิคการสอนที่เน้นการคิดวิเคราะห์และทักษะการแก้ปัญหา ใช้กิจกรรมการสอนที่หลากหลาย และจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเน้นการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ต้องให้นักศึกษาได้เรียนจากการลงมือปฏิบัติ (Learning by Doing) เน้นรูปแบบการเรียนที่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อเรียนรู้ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหาและความริเริ่มสร้างสรรค์ไปพร้อม ๆ กับการเรียนเนื้อหา ซึ่งจะให้มีผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้สูงกว่า เพราะนักศึกษามีความตั้งใจเรียนมากกว่า

พอลส์ตัน (Paulston, 1979) ได้เสนอแนะรูปแบบการจัดกิจกรรมที่จะช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ดังนี้

1. การสนทนาตามรูปแบบทางสังคม (Social Formulas and Dialogue) เป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้ใช้สำนวนการพูดรวมทั้งภาษาท่าทางในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เรียนจะพบได้ในชีวิตประจำวัน เช่น การทักทาย การลาจาก การแนะนำตัว การกล่าวขอโทษ การกล่าวยกย่องชมเชย

2. กิจกรรมมุ่งงานปฏิบัติในชุมชน (Community-oriented Task) เป็นลักษณะของกิจกรรม

ที่ให้ผู้เรียนทำโดยกำหนดให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติหรือเจ้าของภาษาชั้นเรียน ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีการสื่อสารกับเจ้าของภาษาจริง ๆ ในสังคม กิจกรรมที่ให้ทำอาจเป็นการสัมภาษณ์หรือหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องบางอย่างซึ่งผู้สอนกำหนดคำถามให้

3. กิจกรรมการแก้ปัญหา (Problem Solving Activities) เป็นแบบฝึกหัดที่มีสถานการณ์ให้ผู้เรียนซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มแก้ปัญหา โดยผู้สอนให้แนวทางหรือตัวเลือกที่หลากหลายในการแก้ปัญหา แล้วกำหนดให้ผู้เรียนเลือกแนวทางที่ดีที่สุด การทำกิจกรรมในลักษณะนี้ ผู้สอนจะต้องเข้มงวดและสังเกตผู้เรียนทุกกลุ่มว่าได้พยายามใช้ภาษาอังกฤษในการปรึกษาหารือเพื่อให้ได้คำตอบหรือไม่ และหากเกิดข้อผิดพลาดในขณะที่ผู้เรียนพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนไม่ควรขัดจังหวะแต่แก้ไขให้หลังจากทำกิจกรรมเสร็จแล้ว

4. กิจกรรมบทบาทสมมติ (Role Playing) การแสดงบทบาทสมมติสามารถทำได้ตั้งแต่ระดับง่าย โดยให้ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมติตามบทสนทนาที่กำหนดให้ จนถึงระดับยากที่ผู้เรียนสามารถแสดงบทบาทสมมติได้อย่างอิสระตามความคิดสร้างสรรค์ โดยปกติแล้วการให้ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมตินั้น ผู้สอนจะต้องมีการเตรียมหัวข้อมาก่อน เพื่อให้การแสดงบทบาทสมมติประสบผลสำเร็จ

นอกจากนี้ ลิตเติลวูด (Littlewood, 1981) ได้เสนอกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษไว้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ (Functional Communication Activities) เป็นกิจกรรมที่มุ่งให้ผู้เรียนใช้ภาษาเป็นสื่อในการทำกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผู้เรียนจะต้องพยายามใช้ภาษาเท่าที่ตนสามารถใช้ได้เพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจได้มากที่สุด ในการทำกิจกรรมประเภทนี้ ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือเหมาะสมกับสถานการณ์เสมอไป ความสำเร็จในการทำกิจกรรมจะวัดจากการที่ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้บรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เช่น

- 1.1 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลในวงจำกัด (Sharing Information with Restricted Cooperation) กิจกรรมแบบนี้อาจเป็นงานคู่ (Pair Work) หรืองานกลุ่ม (Group Work) ก็ได้ ผู้เรียนแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มจะได้ข้อมูลเพียงส่วนหนึ่งและจะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตนมีกับเพื่อนหรือหาข้อมูลจากกันและกันด้วยการถาม-ตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน เช่น กิจกรรมสืบสวน กิจกรรมหาคู่กิจกรรมตามเพื่อนที่หายไป กิจกรรมชักชวนให้ไปด้วยกัน เป็นต้น

- 1.2 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลในวงกว้าง (Sharing Information with Unrestricted Cooperation) กิจกรรมแบบนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับกิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลในวงจำกัด คือ อาจเป็นงานคู่หรืองานกลุ่ม และผู้เรียนจะต้องแลกเปลี่ยนหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนเช่นเดียวกัน แต่ผู้เรียนจะมีอิสระในการใช้ภาษามากกว่า กล่าวคือ นอกจากใช้วิธีถาม-ตอบตามที่กำหนดไว้ ผู้เรียนยังสามารถใช้วิธีการพูดอย่างอื่นได้ตามที่คิดว่าเหมาะสม เช่น พูดบรรยาย ให้ข้อเสนอแนะขอให้อธิบายเพิ่มเติม เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในลักษณะที่กว้างขึ้น ตัวอย่างกิจกรรม เช่น กิจกรรมค้นหาความแตกต่าง กิจกรรมไปตามทิศทางที่บอก เป็นต้น



ที่ให้ผู้เรียนทำโดยกำหนดให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับชาวต่างชาติหรือเจ้าของภาษาชั้นเรียน ซึ่งจะให้ผู้เรียนมีการสื่อสารกับเจ้าของภาษาจริง ๆ ในสังคม กิจกรรมที่ให้ทำอาจเป็นการสัมภาษณ์หรือหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องบางอย่างซึ่งผู้สอนกำหนดคำถามให้

3. กิจกรรมการแก้ปัญหา (Problem Solving Activities) เป็นแบบฝึกหัดที่มีสถานการณ์ให้ผู้เรียนซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มแก้ปัญหา โดยผู้สอนให้แนวทางหรือตัวเลือกที่หลากหลายในการแก้ปัญหา แล้วกำหนดให้ผู้เรียนเลือกแนวทางที่ดีที่สุด การทำกิจกรรมในลักษณะนี้ ผู้สอนจะต้องเข้มงวดและสังเกตผู้เรียนทุกกลุ่มว่าได้พยายามใช้ภาษาอังกฤษในการปรึกษาหารือเพื่อให้ได้คำตอบหรือไม่ และหากเกิดข้อผิดพลาดในขณะที่ผู้เรียนพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนไม่ควรขัดจังหวะแต่แก้ไขให้หลังจากทำกิจกรรมเสร็จแล้ว

4. กิจกรรมบทบาทสมมติ (Role Playing) การแสดงบทบาทสมมติสามารถทำได้ตั้งแต่ระดับง่าย โดยให้ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมติตามบทสนทนาที่กำหนดให้ จนถึงระดับยากที่ผู้เรียนสามารถแสดงบทบาทสมมติได้อย่างอิสระตามความคิดสร้างสรรค์ โดยปกติแล้วการให้ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมตินั้น ผู้สอนจะต้องมีการเตรียมหัวข้อมาก่อน เพื่อให้การแสดงบทบาทสมมติประสบผลสำเร็จ

นอกจากนี้ ลิตเติลวูด (Littlewood, 1981) ได้เสนอกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษไว้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ (Functional Communication Activities) เป็นกิจกรรมที่มุ่งให้ผู้เรียนใช้ภาษาเป็นสื่อในการทำกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผู้เรียนจะต้องพยายามใช้ภาษาเท่าที่ตนสามารถใช้ได้เพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจได้มากที่สุด ในการทำกิจกรรมประเภทนี้ ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือเหมาะสมกับสถานการณ์เสมอไป ความสำเร็จในการทำกิจกรรมจะวัดจากการที่ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้บรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เช่น

1.1 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลในวงจำกัด (Sharing Information with Restricted Cooperation) กิจกรรมแบบนี้อาจเป็นงานคู่ (Pair Work) หรืองานกลุ่ม (Group Work) ก็ได้ ผู้เรียนแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มจะได้ข้อมูลเพียงส่วนหนึ่งและจะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตนมีกับเพื่อนหรือหาข้อมูลจากกันและกันด้วยการถาม-ตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน เช่น กิจกรรมสืบสวน กิจกรรมหาคู่ กิจกรรมตามเพื่อนที่หายไป กิจกรรมชักชวนให้ไปด้วยกัน เป็นต้น

1.2 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลในวงกว้าง (Sharing Information with Unrestricted Cooperation) กิจกรรมแบบนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับกิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลในวงจำกัด คือ อาจเป็นงานคู่หรืองานกลุ่ม และผู้เรียนจะต้องแลกเปลี่ยนหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนเช่นเดียวกัน แต่ผู้เรียนจะมีอิสระในการใช้ภาษามากกว่า กล่าวคือ นอกจากใช้วิธีถาม-ตอบตามที่กำหนดไว้ ผู้เรียนยังสามารถใช้วิธีการพูดอย่างอื่นได้ตามที่คิดว่าเหมาะสม เช่น พูดบรรยาย ให้ข้อเสนอแนะ ขอให้อธิบายเพิ่มเติม เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในลักษณะที่กว้างขึ้น ตัวอย่างกิจกรรม เช่น กิจกรรมค้นหาความแตกต่าง กิจกรรมไปตามทิศทางที่บอก เป็นต้น



1.3 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลและหาข้อสรุปจากข้อมูล (Sharing and Processing Information) กิจกรรมแบบนี้มีลักษณะคล้ายกับการเล่นต่อภาพ คือ ผู้เรียนแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มจะได้รับข้อมูลคนละส่วนซึ่งแตกต่างกันไป ในขั้นแรก ผู้เรียนจะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลกันก่อน จนกระทั่งได้ภาพรวมของข้อมูลทั้งหมด จากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือหาข้อสรุปอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่กำหนดไว้ ผู้เรียนต้องนำความรู้ความสามารถทางภาษาที่ตนมีอยู่มาใช้ในการสื่อสาร เพราะผู้เรียนอาจต้องพูดในหลายลักษณะ เช่น พูดอธิบาย แสดงความคิดเห็น พูดขัดจังหวะ หรือคัดค้าน กิจกรรมดังกล่าวได้แก่ กิจกรรมลำดับเรื่องราว กิจกรรมรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปใช้แก้ปัญหา เป็นต้น

1.4 กิจกรรมการจัดระบบข้อมูล (Processing Information) กิจกรรมแบบนี้อาจเป็นงานคู่หรืองานกลุ่มก็ได้ ผู้เรียนทุกคนจะได้รับข้อมูลครบถ้วนเหมือนกันหมด จึงไม่จำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล แต่ผู้เรียนจะต้องร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับ หรือประเมินข้อมูลนั้น เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง กิจกรรมแบบนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับการแก้ปัญหาทั่ว ๆ ไปในชีวิตจริง ซึ่งเรามักจะปรึกษาหารือผู้อื่นก่อนที่จะตัดสินใจ ดังนั้น ผู้สอนจึงอาจนำปัญหาทั่วไปในชีวิตประจำวันมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับความสนใจของผู้เรียน ในการทำกิจกรรมแบบนี้ ผู้เรียนทุกคนต้องใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในหลายลักษณะเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กัน เช่น พูดซักถาม แสดงความคิดเห็น พูดชักชวน อธิบาย ฯลฯ ซึ่งนับเป็นกิจกรรมการใช้ภาษาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริงมากที่สุดอย่างหนึ่ง

2. กิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ในสังคม (Social Interaction) เป็นกิจกรรมที่มีจุดมุ่งหมายคล้ายคลึงกับกิจกรรมประเภทแรกในแง่ที่มุ่งให้ผู้เรียนใช้ภาษาเป็นสื่อในการทำกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่กิจกรรมประเภทนี้จะกำหนดสถานการณ์และบทบาทของผู้เรียนไว้ด้วย ดังนั้นในการทำกิจกรรม นอกจากผู้เรียนจะได้ฝึกภาษาเพื่อการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจแล้ว ผู้เรียนยังต้องเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์และบทบาทของตนเองด้วย ความสำเร็จในการทำกิจกรรมประเภทนี้จึงวัดจากความสามารถ 2 ประการ คือ ความสามารถในการสื่อสารได้ตามวัตถุประสงค์ และความสามารถในการเลือกใช้ภาษาได้ถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์และบทบาทที่ได้รับ ซึ่งแนวทางในการจัดกิจกรรมแบบนี้มี 3 วิธีคือ

2.1 ผู้สอนต้องใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนเห็นว่าภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะช่วยพัฒนาความสามารถทางการพูดของผู้เรียนได้มาก

2.2 ผู้สอนควรเป็นผู้แนะแนวทางและกระตุ้นการสนทนาเป็นภาษาอังกฤษไม่ใช่เป็นผู้สนทนาเองเสียเป็นส่วนมากการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสนทนากับผู้สอนหรือสนทนากันเองเป็นภาษาอังกฤษ จะช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาสำหรับการปฏิสัมพันธ์ในสังคม

2.3 ให้ผู้เรียนสร้างบทสนทนาและแสดงบทบาทสมมติหรือสถานการณ์จำลองในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นวิธีที่จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในชั้นเรียนเป็นบริบทให้ผู้เรียน

ได้ใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี การแสดงบทบาทสมมติหรือสถานการณ์จำลองเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในลักษณะที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริง

อนึ่ง กิจกรรมที่ใช้ในการฝึกทักษะการพูดจะเป็นไปในรูปแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเนื้อหาของบทเรียนซึ่งควรสอดคล้องและใกล้เคียงกับการสื่อสารในสถานการณ์จริง และการเลือกเนื้อหาให้ตรงกับความสนใจและความสามารถของผู้เรียนจะเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจในการเข้าชั้นเรียน รวมทั้งเจตคติที่ดีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ซึ่งจะนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตจริง ดังนั้น ผู้สอนจึงควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียน เนื้อหาที่จะนำมาใช้ควรเอื้อต่อการนำมาแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง ละครสั้น ตลอดจนนำมาแก้ปัญหาหรืออภิปรายทั้งกลุ่มเล็ก กลุ่มใหญ่ ให้ผู้เรียนมีโอกาสฟังและพูด สนทนา หรืออภิปรายในสถานการณ์ที่ใช้ในชีวิตจริง เช่น การสัมภาษณ์เข้าทำงาน การรายงานข่าวโทรทัศน์วิทยุ เป็นต้น ผู้สอนควรจัดให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกันโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ โดยจัดลำดับเรื่องราวหรืองานที่จะต้องทำก่อนหลัง เพื่อให้เกิดความสนุกสนาน ในขณะเตรียมบทสนทนาไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ผู้เรียนควรมีโอกาสฝึกออกเสียงและกำหนดบทบาทกับเพื่อน ๆ หรือได้ปรึกษาหารือเป็นภาษาอังกฤษกับเพื่อน ๆ ผู้สอนควรเน้นความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และนำมาเป็นข้อมูลให้ผู้เรียนได้ ผู้เรียนควรมีโอกาสใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามกาลเทศะเท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด

#### การวัดและประเมินผลความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การวัดและประเมินผลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการเรียนการสอน เพราะในการทำกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมตามเป้าหมายนั้น ต้องอาศัยผลของการวัดและประเมินผลเป็นเครื่องช่วยกำกับแนวทางให้มุ่งตรงไปสู่เป้าหมาย กล่าวคือ ในการเรียนการสอนหัวข้อใดก็ตาม ผู้สอนต้องกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ก่อน จากนั้นจึงจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และเมื่อต้องการทราบผลว่า กิจกรรมนั้น ๆ สามารถช่วยให้ผู้เรียนถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด ก็ต้องมีการวัดและประเมินเพื่อตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา บทบาทของการวัดและประเมินกับการเรียนการสอนจึงเกี่ยวข้องกันอย่างยิ่ง เพราะเป็นกิจกรรมที่ช่วยประเมินผลสัมฤทธิ์ของการเรียนการสอนที่จัดขึ้น ทั้งนี้ สมบูรณ์ ชิตพงศ์ (2549) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรูปแบบใดก็ตาม ควรมีการวัดและประเมินผล 3 ขั้นตอนต่อไปนี้

1. การวัดและประเมินก่อนสอน (Pre-evaluation) เป็นการประเมินพฤติกรรมพื้นฐาน หรือความพร้อมของผู้เรียน สิ่งที่เป็นพฤติกรรมพื้นฐานอย่างน้อย 3 ประการ คือ พื้นฐานความรู้ที่จำเป็นในการเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการสอน ความสามารถทางสมองเป็นระดับของพัฒนาการด้านปัญญาว่าบุคคลนั้นสมองพัฒนาถึงระดับที่จะสามารถเข้าใจในสิ่งที่มีลักษณะเช่นใดได้แล้ว และความสนใจของผู้เรียนเป็นการพยายามจูงใจให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าของสิ่งที่จะเรียน สิ่งเหล่านี้ผู้สอนต้องทำการวัดและประเมิน ถ้าผู้เรียนยังบกพร่องในเรื่องใด ก็จำเป็นต้องสร้างความพร้อมนั้น ๆ ให้เกิดขึ้นเสียก่อน



ได้ใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี การแสดงบทบาทสมมติหรือสถานการณ์จำลองเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในลักษณะที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริง

อนึ่ง กิจกรรมที่ใช้ในการฝึกทักษะการพูดจะเป็นไปในรูปแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเนื้อหาของบทเรียนซึ่งควรสอดคล้องและใกล้เคียงกับการสื่อสารในสถานการณ์จริง และการเลือกเนื้อหาให้ตรงกับความสนใจและความสามารถของผู้เรียนจะเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจในการเข้าชั้นเรียน รวมทั้งเจตคติที่ดีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ซึ่งจะนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตจริง ดังนั้น ผู้สอนจึงควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียน เนื้อหาที่จะนำมาใช้ควรเอื้อต่อการนำมาแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง ละครสั้น ตลอดจนนำมาแก้ปัญหาหรืออภิปรายทั้งกลุ่มเล็ก กลุ่มใหญ่ ให้ผู้เรียนมีโอกาสฟังและพูด สนทนา หรืออภิปรายในสถานการณ์ที่ใช้ในชีวิตจริง เช่น การสัมภาษณ์เข้าทำงาน การรายงานข่าวโทรทัศน์วิทยุ เป็นต้น ผู้สอนควรจัดให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกันโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ โดยจัดลำดับเรื่องราวหรืองานที่จะต้องทำก่อนหลัง เพื่อให้เกิดความสนุกสนาน ในขณะที่เตรียมบทสนทนาไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ผู้เรียนควรมีโอกาสฝึกออกเสียงและกำหนดบทบาทกับเพื่อน ๆ หรือได้ปรึกษาหารือเป็นภาษาอังกฤษกับเพื่อน ๆ ผู้สอนควรเน้นความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสาร และนำมาเป็นข้อมูลให้ผู้เรียนได้ ผู้เรียนควรมีโอกาสใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามกาลเทศะเท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด

#### การวัดและประเมินผลความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การวัดและประเมินผลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการเรียนการสอน เพราะในการทำกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีพฤติกรรมตามเป้าหมายนั้น ต้องอาศัยผลของการวัดและประเมินผลเป็นเครื่องช่วยกำกับแนวทางให้มุ่งตรงไปสู่เป้าหมาย กล่าวคือ ในการเรียนการสอนหัวข้อใดก็ตาม ผู้สอนต้องกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ก่อน จากนั้นจึงจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และเมื่อต้องการทราบผลว่า กิจกรรมนั้น ๆ สามารถช่วยให้ผู้เรียนถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด ก็ต้องมีการวัดและประเมินเพื่อตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา บทบาทของการวัดและประเมินกับการเรียนการสอนจึงเกี่ยวข้องกันอย่างยิ่ง เพราะเป็นกิจกรรมที่ช่วยประเมินผลสัมฤทธิ์ของการเรียนการสอนที่จัดขึ้น ทั้งนี้ สมบูรณ์ ชิตพงศ์ (2549) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนรูปแบบใดก็ตาม ควรมีการวัดและประเมินผล 3 ขั้นตอนต่อไปนี้

1. การวัดและประเมินก่อนสอน (Pre-evaluation) เป็นการประเมินพฤติกรรมพื้นฐาน หรือความพร้อมของผู้เรียน สิ่งที่เป็นพฤติกรรมพื้นฐานอย่างน้อย 3 ประการ คือ พื้นฐานความรู้ที่จำเป็นในการเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการสอน ความสามารถทางสมองเป็นระดับของพัฒนาการด้านปัญญาว่าบุคคลนั้นสมองพัฒนาถึงระดับที่จะสามารถเข้าใจในสิ่งที่มีลักษณะเช่นใดได้แล้ว และความสนใจของผู้เรียนเป็นการพยายามจูงใจให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าของสิ่งที่จะเรียน สิ่งเหล่านี้ผู้สอนต้องทำการวัดและประเมิน ถ้าผู้เรียนยังบกพร่องในเรื่องใด ก็จำเป็นต้องสร้างความพร้อมนั้น ๆ ให้เกิดขึ้นเสียก่อน

2. การวัดและประเมินขณะสอน (Formative Evaluation) เป็นกิจกรรมที่สำคัญของกระบวนการเรียนการสอนที่ใช้วัดและประเมินการเปลี่ยนแปลงในแต่ละระยะของการเรียนการสอน เพื่อให้รู้ว่าผู้เรียนสามารถรอบรู้ไปตามลำดับของโครงสร้างในหัวข้อการเรียนรู้ นั้น ๆ หรือยัง สิ่งสำคัญของการวัดและประเมินผลขณะสอนก็คือในแต่ละหัวข้อต้องเรียงเนื้อหาให้เป็นไปตามลำดับ และกำหนดจุดมุ่งหมายให้เป็นจุดมุ่งหมายที่สามารถสังเกตและวัดได้ หรือที่เรียกว่าจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม

3. การวัดและประเมินหลังสอน (Summative Evaluation) เป็นกระบวนการที่จำเป็น เพราะเป็นการประเมินระดับความรู้ของนักเรียนเมื่อสิ้นสุดการเรียนการสอน เป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทั้งหมด โดยเน้นที่พฤติกรรม ทักษะ และความรู้ของนักเรียน และเป็นการตัดสินผลการเรียนเพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้เรียนมีความรู้ในระดับใด

ด้วยการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว การวัดและการประเมินผลจึงต้องเน้นทักษะสัมพันธ์ และต้องวัดและประเมินผลตลอดเวลา เพื่อจะได้เห็นพัฒนาการในการสื่อสารของผู้เรียน (สมิตรา อังวัฒนกุล, 2539) ซึ่งการสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการพูดของผู้พูด ทั้งนี้ องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดที่ผู้สอนควรพิจารณาในการประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ได้แก่ ความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา เพื่อประเมินผลว่าผู้เรียนสามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วหรือไม่ สามารถให้ข้อมูลตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้หรือไม่ สามารถเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งคำศัพท์ สำนวน ประโยค และโครงสร้างไวยากรณ์ได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะหรือไม่ สามารถออกเสียงได้อย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ มีความมั่นใจในการแสดงตามบทบาทที่ได้รับหรือไม่ และสามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่ (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556)

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น สุชาติ ทิพย์มนตรี (2555) ได้นำเสนอรูปแบบการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ โดยต้ององค์ประกอบด้านความคล่องแคล่ว การออกเสียง ไวยากรณ์ และคำศัพท์ ซึ่งแบ่งความสามารถในแต่ละองค์ประกอบเป็น 5 ระดับ จากระดับ 1 (Poor) ถึงระดับ 5 (Excellent) ดังนี้

1. ความคล่องแคล่ว (Fluency)	
ระดับ 1	พูดเป็นคำ ติดขัด ไม่ต่อเนื่องกัน และไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้
ระดับ 2	พูดช้า พูดเป็นคำหรือวลีสั้นๆ หยุดคิดและใช้เวลานาน พูดสื่อสารได้บ้าง
ระดับ 3	พูดโต้ตอบโดยใช้คำพูดหรือวลีสั้นๆ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์ แต่เข้าใจได้
ระดับ 4	สนทนาโต้ตอบได้เป็นวลีหรือประโยคที่สมบูรณ์ มีผิดพลาดบ้างเล็กน้อย แต่สื่อสารได้ตรงวัตถุประสงค์
ระดับ 5	พูดคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที ดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง

2. การออกเสียง (Pronunciation)	
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 บางครั้งใช้โครงสร้างไม่ตรงกับความหมาย 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

นอกจากนี้ สุชาติ ทิพย์มนตรี (2556) ยังได้นำเสนอรูปแบบการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ โดยประเมินผลด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา ซึ่งแบ่งความสามารถในแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ จากระดับ 1 ถึงระดับ 5 ดังนี้

1. ความคล่องแคล่ว (Fluency)	
ระดับ 1	พูดเป็นคำ ติดขัด ไม่ต่อเนื่องกัน และไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้
ระดับ 2	พูดช้า พูดเป็นคำหรือวลีสั้น ๆ หยุดคิดและใช้เวลานาน พูดสื่อสารได้บ้าง



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

นอกจากนี้ สุขาดา ทิพย์มนตรี (2556) ยังได้นำเสนอรูปแบบการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ โดยประเมินผลด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา ซึ่งแบ่งความสามารถในแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ จากระดับ 1 ถึงระดับ 5 ดังนี้

<b>1. ความคล่องแคล่ว (Fluency)</b>	
ระดับ 1	พูดเป็นคำ ติดขัด ไม่ต่อเนื่องกัน และไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้
ระดับ 2	พูดซ้ำ พูดเป็นคำหรือวลีสั้น ๆ หยุดคิดและใช้เวลานาน พูดสื่อสารได้บ้าง



ระดับ 3	พูดโต้ตอบโดยใช้คำพูดหรือวลีสั้น ๆ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์ แต่เข้าใจได้
ระดับ 4	สนทนาโต้ตอบได้เป็นวลีหรือประโยคที่สมบูรณ์ มีผิดพลาดบ้างเล็กน้อย แต่สื่อสารได้ตรงวัตถุประสงค์
ระดับ 5	พูดคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที 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 และปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้ดี
ระดับ 5	สามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้อย่างดีเยี่ยม

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ มีความสามารถในการพูดโต้ตอบกับคู่สนทนาได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการฟังเรื่องราวหรือข้อความที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันได้อย่างเข้าใจ ซึ่งในการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนควรเน้นการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียน เน้นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในสถานการณ์นั้น ๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งกิจกรรมที่นักการศึกษาหลายท่านแนะนำมากที่สุด คือ กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ เพราะเป็นกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ช่วยเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ อันจะนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตจริงทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพในอนาคต สำหรับการประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น ควรประเมินด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา เพราะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สะท้อนถึงระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ จะต้องประเมินผลไปตามจุดประสงค์ที่เน้นทักษะการพูดเพื่อนำไปใช้ได้จริง ผู้สอนควรสร้างแบบทดสอบทักษะการพูดที่วัดความสามารถในการใช้ภาษาตามสถานการณ์จริง เนื้อหาที่ใช้ควรเป็นเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในทั่วไปในชีวิตจริง หรือใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

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 และปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้อย่างดีเยี่ยม

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ มีความสามารถในการพูดโต้ตอบกับคู่สนทนาได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการฟังเรื่องราวหรือข้อความที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันได้อย่างเข้าใจ ซึ่งในการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนควรเน้นการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียน เน้นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในสถานการณ์นั้น ๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งกิจกรรมที่นักการศึกษาหลายท่านแนะนำมากที่สุด คือ กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ เพราะเป็นกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ช่วยเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ อันจะนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตจริงทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพในอนาคต สำหรับการประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น ควรประเมินด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา เพราะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สะท้อนถึงระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ จะต้องประเมินผลไปตามจุดประสงค์ที่เน้นทักษะการพูดเพื่อนำไปใช้ได้จริง ผู้สอนควรสร้างแบบทดสอบทักษะการพูดที่วัดความสามารถในการใช้ภาษาตามสถานการณ์จริง เนื้อหาที่ใช้ควรเป็นเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในทั่วไปในชีวิตจริง หรือใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด



### การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ

การจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นเทคนิควิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ผู้สอนกำหนดสถานการณ์ต่าง ๆ และจำลองสถานการณ์โดยจัดสภาพแวดล้อมขึ้นให้เหมือนจริง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะทางภาษารู้จักคิดวิเคราะห์ในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเอง และได้ฝึกทำกิจกรรมในสถานการณ์ที่เหมือนจริง ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์และบุคคล พร้อมทั้งใช้ประสบการณ์และความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามบทบาทที่ได้รับอย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อการดำรงชีวิตในสังคม โดยในการดำเนินกิจกรรมจะมีผู้สอนทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้สามารถแสดงบทบาทที่ได้รับจนบรรลุจุดมุ่งหมายของกิจกรรม (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2555)

กิจกรรมบทบาทสมมติเป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนสวมบทบาทจากสถานการณ์ที่กำหนดให้ ซึ่งมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง โดยผู้เรียนสวมบทบาทและแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้สึก อารมณ์ และเจตคติของผู้แสดงที่มีต่อบทบาท การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้เรียนได้ใช้ทักษะทางภาษา เพราะการสร้างสถานการณ์สมมติและให้ผู้เรียนสวมบทบาทต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่กำหนดไว้จะช่วยให้เกิดจินตนาการ และแรงบันดาลใจที่จะนำทักษะทางภาษาที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการสื่อสาร การแสดงบทบาทสมมติในกิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้เกี่ยวข้องในสถานการณ์หนึ่ง ๆ และชี้ให้เห็นความสำคัญของการใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสม เป็นการนำประสบการณ์เรียนรู้มาใช้ในการฝึกทักษะ ซึ่งต้องใช้กระบวนการคิด การปฏิบัติ การเผชิญสถานการณ์ เพื่อการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556)

การจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นการสอนโดยมีการกำหนดสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงที่ผู้เรียนต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพมาไว้ในห้องเรียน ให้ผู้เรียนฝึกหัดใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกัน สถานการณ์นั้น ๆ กิจกรรมบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่สมมติจากสถานการณ์จริงหรือใกล้เคียงความจริง แล้วให้ผู้เรียนฝึกภาษาโดยการสวมบทบาทเพื่อแสดงความคิด อารมณ์ ตามบทบาทของตัวละครที่ได้รับตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ส่วนกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่จำลองจากสถานการณ์จริง แล้วให้ผู้เรียนฝึกภาษาโดยการสวมบทบาทในฐานะที่เป็นตัวเองในสถานการณ์ที่แตกต่างกันและมีอิสระในการใช้ความคิด และใช้ภาษาเพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์นั้น (สาลินี สมบูรณ์ไพศาล, 2549)

### องค์ประกอบของกิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ

ในการสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษนั้นจะต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (ทิศนา แคมมณี, 2550; สาลินี สมบูรณ์ไพศาล, 2549; สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2555; สุมิตา เรือนแป้น, 2546)

1. จุดมุ่งหมาย ผู้สอนต้องกำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจนว่าสถานการณ์จำลองที่ออกแบบนี้มุ่งที่จะสอนอะไร เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอะไร เมื่อผู้เรียนเรียนรู้จากสถานการณ์แล้ว ผู้เรียนจะเป็นอย่างไร

2. โครงสร้าง โครงสร้างของสถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้นต้องแสดงให้เห็นถึงลักษณะความเป็นจริงในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของสมาชิกภายในกลุ่ม กิจกรรมของชีวิตจริงในสังคม และกฎของพฤติกรรมในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับมอบหมาย โครงสร้างต้องสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและจะเป็นตัวกำหนดวัตถุประสงค์และอุปกรณ์ในสถานการณ์

3. สถานการณ์จำลอง เป็นสถานการณ์ที่สร้างขึ้นให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ โดยผู้สอนต้องพิจารณาเลือกสถานการณ์ที่สามารถดัดแปลงให้เหมาะสมกับการใช้ในชั้นเรียนได้และควรเป็นสถานการณ์ที่หลากหลาย ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนแต่ละคนอยากสวมบทบาท และสามารถเลือกใช้ภาษาได้อย่างเต็มที่

4. บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลองจะต้องสร้างขึ้นตามสถานการณ์ของสังคม ผู้สอนต้องกำหนดรายละเอียดของบทบาทพร้อมกับงานหรือปัญหาให้ผู้เรียนแต่ละคน โดยไม่ต้องมีบทเรื่องย่อหรือบทละครที่บังคับให้ผู้เรียนต้องดำเนินสถานการณ์ไปทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้เรียนสามารถใช้วิจรรณญาณของตนเองในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับ และเลือกสื่อความหมายให้เหมาะสมกับบทบาทของตนเองและบทบาทของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

5. ผู้เล่น หรือผู้แสดง ซึ่งควรกำหนดให้เป็นกลุ่มเล็ก ๆ แต่ละคนต้องพยายามทำหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จตามจุดประสงค์

6. ปฏิกริยา ลักษณะของความเป็นจริงจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนมีปฏิกริยาต่อกัน การออกแบบสถานการณ์ต้องคำนึงถึงว่าการกระทำของผู้เรียนแต่ละคนมีผลต่อผู้เรียนคนอื่น ๆ อย่างไร

7. กฎ กฎที่กำหนดไว้ในสถานการณ์ถือเป็นการจำกัดและการกำกับการแสดงของผู้เข้าร่วมสถานการณ์ การจัดลำดับเหตุการณ์และกำหนดเวลาหรือขั้นตอนของการเข้าร่วมสถานการณ์ ผู้เรียนจะสามารถทำหรือไม่ทำอะไรได้บ้าง กฎที่กำหนดขึ้นต้องสะท้อนให้เห็นสถานการณ์ในชีวิตความเป็นจริงมากที่สุด

8. การอภิปรายผล การอภิปรายหลังจากที่เข้าร่วมสถานการณ์แล้วเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของกิจกรรมนี้ การอภิปรายต้องร่วมกันทุกฝ่าย ทั้งตัวผู้สอน ผู้เข้าร่วมสถานการณ์และผู้ชม การอภิปรายต้องพยายามค้นหาว่าอะไรเกิดขึ้นบ้าง การอภิปรายจะช่วยให้ผู้สอนประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถานการณ์ และควรทำทันทีหลังจากที่สถานการณ์จบ ไม่ควรให้เวลาผ่านไปแล้ว และต้องมีการวัดผลความสามารถของผู้เรียนในการใช้ภาษา และวิธีการปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง โดยควรมีผู้สังเกตการณ์และพิจารณาระดับความสามารถของผู้เรียนร่วมกันอย่างน้อย 2 คน ทั้งนี้เพื่อความเป็นธรรมและความเที่ยงตรงในการให้คะแนน

ในการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารควรมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ (ทิศนา แคมมณี, 2550; สาลินี สมบูรณ์ไพศาล, 2549; สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556)



2. โครงสร้าง โครงสร้างของสถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้นต้องแสดงให้เห็นถึงลักษณะความเป็นจริงในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของสมาชิกภายในกลุ่ม กิจกรรมของชีวิตจริงในสังคม และกฎของพฤติกรรมในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับมอบหมาย โครงสร้างต้องสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและจะเป็นตัวกำหนดวัตถุประสงค์และอุปกรณ์ในสถานการณ์

3. สถานการณ์จำลอง เป็นสถานการณ์ที่สร้างขึ้นให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ โดยผู้สอนต้องพิจารณาเลือกสถานการณ์ที่สามารถดัดแปลงให้เหมาะสมกับการใช้ในชั้นเรียนได้และควรเป็นสถานการณ์ที่หลากหลาย ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนแต่ละคนอยากสวมบทบาท และสามารถเลือกใช้ภาษาได้อย่างเต็มที่

4. บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลองจะต้องสร้างขึ้นตามสถานการณ์ของสังคม ผู้สอนต้องกำหนดรายละเอียดของบทบาทพร้อมทั้งงานหรือปัญหาให้ผู้เรียนแต่ละคน โดยไม่ต้องมีบทเรื่องย่อหรือบทละครที่บังคับให้ผู้เรียนต้องดำเนินสถานการณ์ไปทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้เรียนสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับ และเลือกสื่อความหมายให้เหมาะสมกับบทบาทของตนเองและบทบาทของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

5. ผู้เล่น หรือผู้แสดง ซึ่งควรกำหนดให้เป็นกลุ่มเล็ก ๆ แต่ละคนต้องพยายามทำหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จตามจุดประสงค์

6. ปฏิกริยา ลักษณะของความเป็นจริงจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนมีปฏิกริยาต่อกัน การออกแบบสถานการณ์ต้องคำนึงถึงว่าการกระทำของผู้เรียนแต่ละคนมีผลต่อผู้เรียนคนอื่น ๆ อย่างไร

7. กฎ กฎที่กำหนดไว้ในสถานการณ์ถือเป็นการจำกัดและการกำกับการแสดงของผู้เข้าร่วมสถานการณ์ การจัดลำดับเหตุการณ์และกำหนดเวลาหรือขั้นตอนของการเข้าร่วมสถานการณ์ ผู้เรียนจะสามารถทำหรือไม่ทำอะไรได้บ้าง กฎที่กำหนดขึ้นต้องสะท้อนให้เห็นสถานการณ์ในชีวิตความเป็นจริงมากที่สุด

8. การอภิปรายผล การอภิปรายหลังจากที่เข้าร่วมสถานการณ์แล้วเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของกิจกรรมนี้ การอภิปรายต้องร่วมกันทุกฝ่าย ทั้งตัวผู้สอน ผู้เข้าร่วมสถานการณ์และผู้ชม การอภิปรายต้องพยายามค้นหาว่าอะไรเกิดขึ้นบ้าง การอภิปรายจะช่วยให้ผู้สอนประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถานการณ์ และควรทำทันทีหลังจากที่สถานการณ์จบ ไม่ควรให้เวลาผ่านไป แล้วต้องมีการวัดผลความสามารถของผู้เรียนในการใช้ภาษา และวิธีการปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง โดยควรมีผู้สังเกตการณ์และพิจารณาระดับความสามารถของผู้เรียนร่วมกันอย่างน้อย 2 คน ทั้งนี้เพื่อความเป็นธรรมและความเที่ยงตรงในการให้คะแนน

ในการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารควรมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ (ทิสนา แชมมณี, 2550; สาลินี สมบูรณ์ไพศาล, 2549; สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556)



1. สถานการณ์ (Setting) หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่หรือหัวเรื่องสนทนา ผู้สอนจะต้องอธิบาย สถานการณ์และงานที่ผู้เรียนจะต้องทำให้เสร็จ เช่น การจัดการประชุม หรือการเจรจาต่อรองธุรกิจ
2. บทบาท (Role) หมายถึง การมอบหมายบทบาทให้ผู้เรียนแสดงตามบทที่กำหนด ผู้เรียน จะต้องมีความเข้าใจในบุคลิกภาพ ประสบการณ์ สถานะทางสังคม ปัญหาและความต้องการของบทบาท ที่ตนจะแสดง
3. ส่วนที่เป็นประโยชน์สำหรับการแสดง (Useful Expression) หมายถึง ส่วนวลี คำศัพท์เฉพาะ และรูปแบบของภาษา ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ทั้งด้านภาษาศาสตร์ และด้านสังคม
4. ความรู้พื้นฐานในเนื้อหาของสถานการณ์ (Background Knowledge) หมายถึง ความรู้ทั่วไปที่ผู้เรียนจำเป็นต้องมีเกี่ยวกับสถานการณ์ในการแสดง
5. ฉาก (Prop) เป็นวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมี บทบาทสมมติเช่น ฝา กาแฟ หรือแฟ้มเอกสาร เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

#### ขั้นตอนการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ

สุชาติ ทิพย์มนตรี (2555) ได้เสนอขั้นตอนในการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูด ภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้น สื่อสาร และขั้นที่ 3 ขั้นประเมินผล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นสอนและฝึกทักษะทางภาษา ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนต้องฝึก ทักษะทางภาษาให้ผู้เรียนทั้งการใช้คำศัพท์ วลี ส่วนวน รูปประโยค และบทสนทนา รวมทั้งวัฒนธรรม แนวปฏิบัติ และมารยาทของการสื่อสารในสถานการณ์นั้น ๆ เพื่อเตรียมพร้อมผู้เรียนด้านภาษาที่ต้องใช้ ในสถานการณ์จำลองที่กำหนด เพื่อให้สามารถสื่อสารในสถานการณ์นั้น ๆ ได้ รวมทั้งให้ข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับสถานการณ์จำลองเพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างมี ประสิทธิภาพ เช่น งานที่ได้รับมอบหมายคืออะไร มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบอะไร มีกฎเกณฑ์และ ข้อจำกัดอะไรบ้างในงานนั้น อะไรที่สามารถทำได้และทำไม่ได้ในสถานการณ์นั้น

ขั้นที่ 2 ขั้นสื่อสาร คือขั้นตอนของการปฏิบัติสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนจะเปลี่ยนบทบาท เป็นผู้เข้าร่วมสถานการณ์ และผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกและควบคุมเพื่อให้การแสดงดำเนินไป ได้อย่างราบรื่นโดยไม่เข้าไปแทรกแซงระหว่างที่ผู้เรียนแสดง ผู้เรียนต้องใช้วิจารณญาณของตนเองใน การใช้ภาษาเพื่อสื่อสารตามรายละเอียดของสถานการณ์และบทบาทที่ได้รับ โดยเลือกสื่อความหมายให้ เหมาะสมกับบทบาทของตนเองและบทบาทของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บรรลุ วัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในระหว่างที่ผู้เรียนกำลัง แสดง ผู้สอนจะทำหน้าที่เป็นผู้สังเกต ติดตาม และตรวจตราทั้งด้านการใช้ภาษาและพฤติกรรมของ ผู้เรียน

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินผล เป็นขั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับ ในขั้นตอนนี้ผู้สอนจะเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมหรือผู้สังเกตกลับไปเป็นผู้สอนตามเดิม โดยทำหน้าที่อภิปรายและประเมินผลการใช้ภาษา ของผู้เรียน ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากเท่ากับขั้นตอนการสื่อสาร เพราะข้อมูลที่ผู้สอนได้บันทึก

จากการสังเกตระหว่างที่ผู้เรียนทำกิจกรรมจะเป็นข้อมูลที่จะใช้ในการอภิปรายและประเมินผลได้เป็น อย่างดี จุดมุ่งหมายของการอภิปราย คือ เพื่อสอบถามด้านพฤติกรรมของผู้แสดงในบทบาท และแก้ไข การใช้ภาษาที่บกพร่อง เพื่อทำการซ่อมเสริมต่อไป

ส่วนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้บทบาทสมมติผู้สอน ควรใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ (Preparation) ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก (Practice) ขั้นที่ 3 ขั้นแสดง (Presentation) ขั้นที่ 4 ขั้นผลิตภาษา (Production) และขั้นที่ 5 ขั้น อภิปรายผลและประเมินผล (Discussion and Evaluation) โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556)

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นตอนการนำเข้าสู่บทเรียนและบอกวัตถุประสงค์ในการเรียนให้ ชัดเจน เพื่อเตรียมตัวผู้เรียนให้มีความพร้อมมากขึ้น ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนต้องให้ข้อมูลทางภาษาแก่ผู้เรียน ด้วย โดยกระตุ้นและอธิบายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ให้เข้าใจความหมาย และวิธีการใช้ภาษาให้เหมาะสม กับสถานการณ์ต่าง ๆ ควบคู่กับการเรียนรู้กฎเกณฑ์ทางภาษา ผู้สอนเสนอคำศัพท์ ส่วนวน วลี ประโยค บทสนทนา และแบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรม แนวปฏิบัติ และมารยาทของการสื่อสารใน สถานการณ์นั้น ๆ ผู้สอนอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจความหมายในเรื่องที่เรียนอย่างชัดเจนโดยการอธิบาย บริบทด้วยการชี้ให้เห็นว่าประโยคนี้ใครพูดกับใคร พูดเรื่องอะไร พูดเมื่อไร พูดที่ไหน พูดอย่างไร เป็น พิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับในสังคมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพื่อให้ นักศึกษาสามารถ นำไปใช้อย่างเหมาะสม โดยผู้สอนย้ำให้นักศึกษาใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามกาลเทศะ เท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด ขั้นตอนนี้เป็น ขั้นตอนในการสร้างความถูกต้อง (Accuracy) นอกจากนี้ ผู้สอนให้ความรู้ในเรื่องของยุทธวิธีต่าง ๆ ที่มี ส่วนช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ เช่น การใช้ภาษาท่าทาง การใช้น้ำเสียง เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก เป็นขั้นตอนของการสอนและฝึกทักษะทางภาษาให้ผู้เรียน เป็นขั้นตอนในการ สร้างความคล่องแคล่วในการพูด (Fluency) ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษให้ถูกต้องทั้ง เสียงพยัญชนะและสระในรูปของคำศัพท์ ส่วนวน วลี และบทสนทนาโดยใช้ทำนองเสียงให้เหมาะสมกับ อารมณ์ที่ผู้พูดประสงค์จะแสดงออก นอกจากฝึกการออกเสียงแล้ว ในขั้นตอนนี้ผู้สอนฝึกให้ผู้เรียนได้ เรียนรู้ความหมายของประโยคและการทำความเข้าใจบริบทของภาษาไปพร้อม ๆ กัน เพราะจะทำให้ ผู้เรียนสามารถจดจำและเข้าใจภาษามากยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 3 ขั้นแสดง เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เรียนแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นคู่ หน้าชั้นเรียน โดยช่วยกันแต่งบทสนทนาตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ และแสดงบทบาทสมมติเป็นคู่หน้า ชั้นเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้ทบทวนเนื้อหาที่เรียน และเป็นการเตรียมความพร้อมในการแสดงบทบาท สมมติในขั้นผลิตภาษาต่อไป

ขั้นที่ 4 ขั้นผลิตภาษา เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เรียนนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการแสดง สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกลุ่มหน้าชั้นเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท ผู้เรียนต้องแสดง บทบาทที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างมีชีวิตชีวา โดยใช้เนื้อเรื่องและบทสนทนาที่ได้ช่วยกันแต่งตาม



จากการสังเกตระหว่างที่ผู้เรียนทำกิจกรรมจะเป็นข้อมูลที่จะใช้ในการอภิปรายและประเมินผลได้เป็นอย่างดี จุดมุ่งหมายของการอภิปราย คือ เพื่อสอบถามด้านพฤติกรรมของผู้แสดงในบทบาท และแก้ไขการใช้ภาษาที่บกพร่อง เพื่อทำการซ่อมเสริมต่อไป

ส่วนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้บทบาทสมมติผู้สอนควรใช้ขั้นตอนการสอน 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) โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สุชาติ ทิพย์มนตรี, 2556)

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นตอนการนำเข้าสู่บทเรียนและบอกวัตถุประสงค์ในการเรียนให้ชัดเจน เพื่อเตรียมตัวผู้เรียนให้มีความพร้อมมากขึ้น ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนต้องให้ข้อมูลทางภาษาแก่ผู้เรียนด้วย โดยกระตุ้นและอธิบายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ให้เข้าใจความหมาย และวิธีการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ควบคู่กับการเรียนรู้กฎเกณฑ์ทางภาษา ผู้สอนเสนอคำศัพท์ สำนวน วลี ประโยค บทสนทนา และแบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรม แนวปฏิบัติ และมารยาทของการสื่อสารในสถานการณ์นั้น ๆ ผู้สอนอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจความหมายในเรื่องที่เรียนอย่างชัดเจนโดยการอธิบายบริบทด้วยการชี้ให้เห็นว่าประโยคนี้ใครพูดกับใคร พูดเรื่องอะไร พูดเมื่อไร พูดที่ไหน พูดอย่างไร เป็นวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับในสังคมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำไปใช้อย่างเหมาะสม โดยผู้สอนย้าให้นักศึกษาใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามกาลเทศะเท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนในการสร้างความถูกต้อง (Accuracy) นอกจากนี้ ผู้สอนให้ความรู้ในเรื่องของยุทธวิธีต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ เช่น การใช้ภาษาท่าทาง การใช้น้ำเสียง เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก เป็นขั้นตอนของการสอนและฝึกทักษะทางภาษาให้ผู้เรียน เป็นขั้นตอนในการสร้างความคล่องแคล่วในการพูด (Fluency) ผู้สอนให้ผู้เรียนฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษให้ถูกต้องทั้งเสียงพยัญชนะและสระในรูปของคำศัพท์ สำนวน วลี และบทสนทนาโดยใช้ทำนองเสียงให้เหมาะสมกับอารมณ์ที่ผู้พูดประสงค์จะแสดงออก นอกจากฝึกการออกเสียงแล้ว ในขั้นตอนนี้ผู้สอนฝึกให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ความหมายของประโยคและการทำความเข้าใจบริบทของภาษาไปพร้อม ๆ กัน เพราะจะทำให้ผู้เรียนสามารถจดจำและเข้าใจภาษามากยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 3 ขั้นแสดง เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เรียนแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นคู่หน้าชั้นเรียน โดยช่วยกันแต่งบทสนทนาตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ และแสดงบทบาทสมมติเป็นคู่หน้าชั้นเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้ทบทวนเนื้อหาที่เรียน และเป็นการเตรียมความพร้อมในการแสดงบทบาทสมมติในขั้นผลิตภาษาต่อไป

ขั้นที่ 4 ขั้นผลิตภาษา เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เรียนนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกลุ่มหน้าชั้นเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท ผู้เรียนต้องแสดงบทบาทที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างมีชีวิตชีวา โดยใช้เนื้อเรื่องและบทสนทนาที่ได้ช่วยกันแต่งตาม



สถานการณ์และบทบาทที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารจริง ๆ และเพื่อสร้างประสบการณ์ตรงให้ผู้เรียนในการพูดภาษาอังกฤษคล้ายการสื่อสารในชีวิตจริง ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนให้ผู้เรียนสร้างสถานการณ์ให้เหมือนจริง และใกล้เคียงกับการสื่อสารในชีวิตจริงให้มากที่สุดทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์

ขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล เป็นขั้นตอนที่ผู้สอนและผู้เรียนอภิปรายผลร่วมกันหลังจบการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในแต่ละบท ผู้สอนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการแสดงครั้งต่อไป และเพื่อการพัฒนาและนำไปใช้ต่อในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตรงตามจุดประสงค์

#### ประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ

สุชาติ ทิพย์มนตรี (2555) และสุชาติ ทิพย์มนตรี (2556) กล่าวว่า สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ช่วยลดความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และยังช่วยสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้ผู้เรียน อันส่งผลให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนและเข้าใจในบทเรียนได้อย่างลึกซึ้ง และมีความมั่นใจในตนเองที่จะนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง ทั้งนี้เป็นเพราะว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง จูงใจให้ผู้เรียนแสดงออกทางภาษา ให้อิสระแก่ผู้เรียนในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลาย และก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้

การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นวิธีที่ผู้สอนจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่ผู้เรียนต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพมาไว้ในห้องเรียนโดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้น และแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติที่มีต่อบทบาท การที่ผู้เรียนได้แต่งบทสนทนาเองโดยประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาที่เรียนมาแล้วอย่างเสรี ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเลือกใช้ข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ด้วยตนเอง และได้ใช้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารจริง ๆ การได้ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างเป็นธรรมชาติเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงทำให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นและมีความพยายามในการใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ และรู้สึกได้ว่าสิ่งที่เรียนเป็นสิ่งที่มีความหมาย จึงก่อให้เกิดความสนใจที่จะฝึกฝนเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ตนเองสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว และมีความมั่นใจมากขึ้น การมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองก่อให้เกิดแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและสร้างความเข้าใจในเรื่องที่สื่อสารได้อย่างลึกซึ้ง สามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง และปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี

กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์กันของผู้เรียนการมีปฏิสัมพันธ์ทางวาจาส่งเสริมความสามารถทางภาษา และช่วยเพิ่มพูนความรู้ เพราะผู้เรียนต้องฟัง ต้องอ่าน และต้องจดจำ เพื่อจะได้นำความรู้มาอภิปรายร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกับผู้เรียนคนอื่น ๆ นอกจากนี้ การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึก

การใช้ภาษาในรูปแบบต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่เหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุด ได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้มากที่สุด ได้ใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้เพื่อนำมาแสดงออกทางด้านการพูดโต้ตอบให้เหมาะสมกับกาลเทศะในสถานการณ์ที่หลากหลาย อันส่งผลให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ปัญหา สามารถพูดตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี

การแสดงสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่จูงใจให้ผู้เรียนแสดงออกทางภาษา การกำหนดให้ผู้เรียนอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องมีการสื่อสารเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความต้องการที่จะพูดภาษาอังกฤษออกมา เมื่อผู้เรียนได้นำความรู้ที่ได้เรียนมาใช้ในการสื่อสารจริง ๆ ผู้เรียนก็จะเกิดการรับรู้ว่ามีสิ่งที่เรียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ผู้เรียนก็จะเกิดแรงจูงใจที่จะฝึกฝนและเรียนรู้มากขึ้น อันส่งผลให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพราะเป็นการเรียนรู้ที่มีความหมายและเกิดความสนุกสนานในการเรียนรู้ มีความกระตือรือร้นที่จะฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นเพราะมีความเห็นว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุก และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้

การได้แสดงออกทางภาษาเป็นประจำและมีความรู้สึกที่ตนเองได้รับความสำเร็จก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง ความรู้สึกที่ตนเองได้รับความสำเร็จทำให้ผู้เรียนมีความเห็นว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้นไม่ยาก ผู้เรียนก็เกิดแรงจูงใจที่จะฝึกฝนและเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น อันส่งผลให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้สูงมาก การที่ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนช่วยให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน ทำให้ผู้เรียนมีความตั้งใจ เต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้บรรยากาศในการเรียนนั้นผ่อนคลาย รู้สึกปลอดภัย ไม่วิตกกังวลในการเรียน ผู้เรียนสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติตนในแต่ละสถานการณ์ด้วยวิจารณญาณของตนเอง และได้นำเอาประสบการณ์เดิมมาใช้ก่อให้เกิดแรงจูงใจและรับผิดชอบต่อการทำกิจกรรมมากขึ้น มีความพยายามที่จะแสดงบทบาทของตนและทำผลงานออกมาให้มีคุณภาพมากที่สุด ทำให้เกิดความภูมิใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นการจูงใจให้ผู้เรียนสนใจในการแสดงบทบาทสมมติครั้งต่อไปมากขึ้น อันส่งผลให้สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การแสดงสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ให้อิสระแก่ผู้เรียนในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย การทำงานเป็นกลุ่มทำให้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ร่วมมือในการทำงาน วางแผนร่วมกัน ยอมรับข้อตกลงของกลุ่ม มีการช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่ม รวมทั้งการตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของตนเองที่มีต่อกลุ่ม ซึ่งก่อให้เกิดการปรับความรู้ที่มีอยู่เดิมและนำไปใช้ พร้อมกับสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ของตัวเอง การที่ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงความสามารถจนเป็นที่ยอมรับภายในกลุ่ม ผู้เรียนจะได้รับความรู้สึกของการยอมรับและการมั่นใจในความสามารถของตนเอง และการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกิดจาก



การใช้ภาษาในรูปแบบต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่เหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุด ได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้มากที่สุด ได้ใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้เพื่อนำมาแสดงออกทางด้านการพูดได้ตอบให้เหมาะสมกับกาลเทศะในสถานการณ์ที่หลากหลาย อันส่งผลให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ปัญหา สามารถพูดตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี

การแสดงสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่จูงใจให้ผู้เรียนแสดงออกทางภาษา การกำหนดให้ผู้เรียนอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องมีการสื่อสารเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความต้องการที่จะพูดภาษาอังกฤษออกมา เมื่อผู้เรียนได้นำความรู้ที่ได้เรียนมาใช้ในการสื่อสารจริง ๆ ผู้เรียนก็จะเกิดการรับรู้ว่าสิ่งที่เรียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ผู้เรียนก็จะเกิดแรงจูงใจที่จะฝึกฝนและเรียนรู้มากขึ้น อันส่งผลให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพราะเป็นการเรียนรู้ที่มีความหมายและเกิดความสนุกสนานในการเรียนรู้ มีความกระตือรือร้นที่จะฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นเพราะมีความเห็นว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุก และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้

การได้แสดงออกทางภาษาเป็นประจำและมีความรู้สึกที่ตนเองได้รับความสำเร็จก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง ความรู้สึกที่ตนเองได้รับความสำเร็จทำให้ผู้เรียนมีความเห็นว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้นไม่ยาก ผู้เรียนก็เกิดแรงจูงใจที่จะฝึกฝนและเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น อันส่งผลให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้น และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้สูงมาก การที่ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนช่วยให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน ทำให้ผู้เรียนมีความตั้งใจ เต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้บรรยากาศในการเรียนนั้นผ่อนคลาย รู้สึกปลอดภัย ไม่วิตกกังวลในการเรียน ผู้เรียนสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติตนในแต่ละสถานการณ์ด้วยวิจารณญาณของตนเอง และได้นำเอาประสบการณ์เดิมมาใช้ ก่อให้เกิดแรงจูงใจและรับผิดชอบต่อการทำกิจกรรมมากขึ้น มีความพยายามที่จะแสดงบทบาทของตนและทำผลงานออกมาให้มีคุณภาพมากที่สุด ทำให้เกิดความภูมิใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นการจูงใจให้ผู้เรียนสนใจในการแสดงบทบาทสมมติครั้งต่อไปมากขึ้น อันส่งผลให้สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การแสดงสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ให้อิสระแก่ผู้เรียนในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย การทำงานเป็นกลุ่มทำให้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติได้มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ร่วมมือในการทำงาน วางแผนร่วมกัน ยอมรับข้อติงของกลุ่ม มีการช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่ม รวมทั้งการตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของตนเองที่มีต่อกลุ่ม ซึ่งก่อให้เกิดการปรับความรู้ที่มีอยู่เดิมและนำไปใช้ พร้อมกับสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ของตัวเอง การที่ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงความสามารถจนเป็นที่ยอมรับภายในกลุ่ม ผู้เรียนจะได้รับความรู้สึกของการยอมรับและการมั่นใจในความสามารถของตนเอง และการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกิดจาก



การคิดวิเคราะห์ที่แตกต่างกันของสมาชิก ทำให้ผู้เรียนเกิดการยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นที่มีความแตกต่างกันไป และสามารถปรับเปลี่ยนความแตกต่างนั้นให้สอดคล้องกันและกัน และมีการตัดสินคัดเลือกข้อมูลที่มีความเห็นตรงกันมาพัฒนา เกิดการรับและส่ง แลกเปลี่ยน ปรับคัดเลือก เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม ความอิสระในการเลือกใช้ภาษาและดำเนินบทสนทนาของตนเองอย่างเป็นธรรมชาติเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายช่วยให้สมองเรียนรู้ได้ดี การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงก็จะเกิดได้เพราะผู้เรียนมีการสร้างแผนความคิดผ่านการปฏิบัติ โดยมีการจดจำ ทำซ้ำ และฝึกทักษะ เมื่อร่างกายและจิตใจอยู่ในภาวะผ่อนคลาย ความคิดสร้างสรรค์ และการหยั่งรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างฉับพลัน และจะทำให้ผู้เรียนมีความจำระยะยาว เมื่อเกิดการเรียนรู้ ก็ก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงทั้งในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตได้

กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ ซึ่งเป็นการถ่ายโยงที่เกิดจากความคล้ายคลึงกันของสถานการณ์ในการเรียนรู้กับสถานการณ์ที่จะนำความรู้ไปใช้ การถ่ายโยงความรู้นั้นมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน เนื่องจากว่าผู้เรียนต้องนำความรู้เดิมมาปฏิสัมพันธ์กับความรู้ใหม่จึงจะช่วยให้สามารถเรียนรู้บทเรียนใหม่ได้รวดเร็วขึ้น เปรียบเสมือนการถ่ายโอนการเรียนรู้จากสถานการณ์ในชั้นเรียนไปสู่การนำภาษาไปใช้จริงนอกห้องเรียน ผู้เรียนสามารถนำเอาความรู้ทางภาษาที่ได้รับมาไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง การที่ผู้เรียนสามารถเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารได้ด้วยตนเองอย่างอิสระช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร และก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะเรียนเพิ่มมากขึ้นเพราะสิ่งที่เรียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อันส่งผลให้ผู้เรียนพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและกิจกรรมบทบาทสมมติเป็นวิธีการสอนที่ส่งเสริมผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ ผู้เรียนมีโอกาสได้ฝึกและเตรียมการใช้ภาษาในการสื่อสารในสถานการณ์ที่หลากหลาย ทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินในการเรียน ผู้เรียนได้มีโอกาสใช้สถานการณ์ในการเรียนรู้ ฝึกการแก้ปัญหา และช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในตนเอง อีกทั้งเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น ตลอดจนสามารถปฏิบัติตนต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนเข้าใจในเนื้อหาที่เรียนได้ดีขึ้น ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ปัญหาที่มีความใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและได้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้มากที่สุด สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ การได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองและกิจกรรมบทบาทสมมติเป็นประจำจะทำให้ผู้เรียนเกิดความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษ กล่าวพูด กล่าวแสดงออก มีความมั่นใจในความสามารถด้านทักษะการพูดของตนเอง ความมั่นใจจะทำให้ นักศึกษาคลายความกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ อันจะทำให้การเรียนการสอนได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และการได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกันจริง ๆ จะทำให้ผู้เรียนมีความ

กระตือรือร้นในการเรียน มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ อันจะส่งผลให้สามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตจริงทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้

### ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง

ความมั่นใจเป็นความรู้สึกในเชิงบวกต่อความสามารถของตนเอง มีความรู้สึก ความคิด ความกล้าและความเชื่อว่าตนเองสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ (อดิศา เบญจรัตน์ นานนท์ และสุชานดา ทิพย์มนตรี, 2550) นอกจากทัศนคติและแรงจูงใจที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ความมั่นใจจึงเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เรียนมีพัฒนาการในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถใช้อังกฤษในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### การจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความมั่นใจในตัวเอง

สุภัทรา อักษรานุเคราะห์ (อ้างถึงในจันทร์เพ็ญ เชื้อพานิช และสร้อยสน สกลรักษ์, 2542) กล่าวว่าในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนั้นควรพิจารณาปัจจัยที่ตัวผู้เรียนแทนที่จะมองไปที่ความรู้ความสามารถของผู้สอนและวิธีการสอนที่ผู้สอนใช้ เนื่องจากการเรียนจะเกิดขึ้นได้ที่ตัวผู้เรียนเอง วิธีการก็คือจะต้องพัฒนาความสามารถด้านกลยุทธ์การสื่อสาร (Communication Strategies) อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำได้โดยการฝึกยุทธวิธี หรือกลยุทธ์การสื่อสารให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจ มีแรงจูงใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษา เกิดการเรียนรู้ภาษาเมื่อได้ร่วมการสนทนาและสื่อสารกันได้ดี

สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) กล่าวว่า ประสบการณ์เดิมในอดีตจะมีผลต่อความมั่นใจในตนเองของผู้เรียนและมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เป็นวัยผู้ใหญ่ ถ้าผู้เรียนมีประสบการณ์เดิมที่ดี เช่น ผู้เรียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษได้คะแนนดีมาโดยตลอด และได้รับการชมเชยว่าพูดภาษาอังกฤษไพเราะ สิ่งนี้จะทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในตนเองและเป็นสิ่งที่กระตุ้นจูงใจให้เกิดความอยากเรียนต่อไป อย่างไรก็ตาม ผู้สอนเองก็มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความมั่นใจในตนเองให้ผู้เรียนโดยการยอมรับในตัวของผู้เรียนยอมรับในความสามารถและยอมรับความเป็นตัวตนของเขาตลอดเวลาของการสอน รวมทั้งให้เกียรติและยกย่องผู้เรียนเสมอ ความมั่นใจในตัวเองในการใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการเรียนและพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ความมั่นใจในความสามารถของตนเองได้รับการยอมรับว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ความพยายามในการเผชิญกับความยากลำบาก ความขยันหมั่นเพียรหรือการทำกิจกรรมของผู้เรียนแต่ละคน ประสาท อิศรปริดา (2538) ได้กล่าวถึงความมั่นใจในตนเองว่าเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในกระบวนการปฏิบัติตามแม่แบบ ความรู้สึกนี้เกิดจากการที่ผู้เรียนประเมินตนเองว่าจะสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้สำเร็จ สามารถใช้กลวิธีที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา หรือกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ที่แปลกใหม่ หลังจากประเมินตนเองแล้ว ผู้เรียนจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองที่จะทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่งได้สำเร็จ ความเชื่อมั่นในความสามารถของคนเราที่ประสบความสำเร็จในกระบวนการวิชาที่เรียนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความวิตกกังวล ความมั่นใจในความสามารถของตนเองเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่คนเราได้มีการประเมินระดับความสามารถของ



กระตือรือร้นในการเรียน มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ อันจะส่งผลให้สามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตจริงทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้

### ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง

ความมั่นใจเป็นความรู้สึกในเชิงบวกต่อความสามารถของตนเอง มีความรู้สึก ความคิด ความกล้าและความเชื่อว่าตนเองสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ (อดิศา เบญจรัตน์นันท์ และสุชาดา ทิพย์มนตรี, 2550) นอกจากทัศนคติและแรงจูงใจที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ความมั่นใจจึงเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เรียนมีพัฒนาการในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถเข้าใจภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### การจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความมั่นใจในตัวเอง

สุภัทรา อักษรานุเคราะห์ (อ้างถึงในจันทร์เพ็ญ เชื้อพานิช และสร้อยสน สกลรักษ์, 2542) กล่าวว่าในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนั้นควรพิจารณาปัจจัยที่ตัวผู้เรียนแทนที่จะมองไปที่ความรู้ความสามารถของผู้สอนและวิธีการสอนที่ผู้สอนใช้ เนื่องจากการเรียนจะเกิดขึ้นได้ที่ตัวผู้เรียนเอง วิธีการก็คือจะต้องพัฒนาความสามารถด้านกลยุทธ์การสื่อสาร (Communication Strategies) อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำได้โดยการฝึกยุทธวิธี หรือกลยุทธ์การสื่อสารให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจ มีแรงจูงใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษา เกิดการเรียนรู้ภาษาเมื่อได้ร่วมการสนทนาและสื่อสารกันได้ดี

สมคิด อิศระวัฒน์ (2543) กล่าวว่า ประสบการณ์เดิมในอดีตจะมีผลต่อความมั่นใจในตนเองของผู้เรียนและมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เป็นวัยผู้ใหญ่ ถ้าผู้เรียนมีประสบการณ์เดิมที่ดี เช่น ผู้เรียนเรียนวิชาภาษาอังกฤษได้คะแนนดีมาโดยตลอด และได้รับการชมเชยว่าพูดภาษาอังกฤษไพเราะ สิ่งนี้จะทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในตนเองและเป็นสิ่งที่กระตุ้นจูงใจให้เกิดความอยากเรียนต่อไป อย่างไรก็ตาม ผู้สอนเองก็มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความมั่นใจในตนเองให้ผู้เรียนโดยการยอมรับในตัวของผู้เรียน ยอมรับในความสามารถและยอมรับความเป็นตัวตนของเขาตลอดเวลาของการสอน รวมทั้งให้เกียรติและยกย่องผู้เรียนเสมอ ความมั่นใจในตัวเองในการใช้ภาษาอังกฤษจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการเรียนและพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ความมั่นใจในความสามารถของตนเองได้รับการยอมรับว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ความพยายามในการเผชิญกับความยากลำบาก ความขยันหมั่นเพียรหรือการทำกิจกรรมของผู้เรียนแต่ละคน ประสาท อิศรปรีดา (2538) ได้กล่าวถึงความมั่นใจในตนเองว่าเป็นความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในกระบวนการปฏิบัติตามแม่แบบ ความรู้สึกนี้เกิดจากการที่ผู้เรียนประเมินตนเองว่าจะสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้สำเร็จ สามารถใช้กลวิธีที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา หรือกระทำได้สิ่งหนึ่งในสถานการณ์ที่แปลกใหม่ หลังจากประเมินตนเองแล้ว ผู้เรียนจะเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองที่จะทำอะไรอย่างใดอย่างหนึ่งได้สำเร็จ ความเชื่อมั่นในความสามารถของคนเราที่ประสบความสำเร็จในกระบวนการวิชาที่เรียนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความวิตกกังวล ความมั่นใจในความสามารถของตนเองเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่คนเราได้มีการประเมินระดับความสามารถของ



ตนจากการกระทำ และแปลประสบการณ์ที่ผ่านมาจากคำพูดของคนรอบข้าง และจากการกระตุ้นทางอารมณ์ แล้วเกิดความรู้สึกมั่นใจว่าตนเองสามารถที่จะทำการอย่างใดอย่างหนึ่งได้สำเร็จ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย

### ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเอง

แบนโดโลส (Bandolos, 1995) กล่าวว่า ความมั่นใจในความสามารถของตนเองมีการพัฒนามาจากปัจจัยที่สำคัญ 3 ปัจจัยคือ

1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Performance Accomplishments) ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ว่าตนเองมีความสามารถอยู่ในระดับใดจากสิ่งที่ได้ทำไปแล้ว ประสบการณ์ตรงที่ผู้เรียนประสบความสำเร็จจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ผู้เรียนที่ประสบความสำเร็จบ่อย ๆ ในการทำงานใดงานหนึ่ง หรือการใช้ทักษะใดทักษะหนึ่ง จะมีความรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงในการทำงาน หรือใช้ทักษะนั้น ๆ แม้บางครั้งจะพบกับความล้มเหลวบ้างแต่ยังคงมีความรู้สึกดังกล่าวยังตรงกันข้ามกับผู้ที่พบกับความล้มเหลวซ้ำบ่อย ๆ จะทำให้ความมั่นใจในความสามารถของตนเองลดต่ำลง

2. ประสบการณ์ทางอ้อม (Vicarious Experience) ประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้จากการจินตนาการ จากการอ่าน การดูหรือการฟังเรื่องราวเกี่ยวกับผู้อื่นหรือการกระทำของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งการกระทำดังกล่าวมีลักษณะคล้ายคลึงกับการกระทำของผู้เรียน สามารถทำให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น และคิดว่าตนเองก็อาจทำสิ่งนั้น ๆ ได้เช่นกัน

3. การพูดชวนเชื่อจากผู้อื่น (Verbal Persuasion) การพูดที่ทำให้ผู้เรียนเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะกระทำการใด ๆ ได้สำเร็จ สามารถลดความสงสัยในความสามารถของผู้เรียนลงได้ และทำให้ผู้เรียนเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะเอาชนะความยากลำบาก และนำไปสู่ความต้องการที่จะพัฒนาการกระทำของตนเอง การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) สถานการณ์ที่ตึงเครียดสามารถสร้างภาวะกดดันขึ้นภายในตัวของผู้เรียนได้ถ้าผู้เรียนเฝ้าแต่คิดว่าตัวเองไม่มีความสามารถและกลัวที่จะเข้าไปอยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ ตลอดเวลา เมื่อผู้เรียนต้องเผชิญกับสถานการณ์จริง ๆ จึงเป็นไปได้ที่ผู้เรียนจะแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมา แต่หากผู้เรียนพบกับสิ่งที่ชื่นชอบหรือพบกับความสำเร็จในสถานการณ์นั้น ๆ ได้ ความรู้สึกดังกล่าวก็ลดลง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการสร้างความรู้สึกเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในความสามารถของตนเอง สรุปได้ว่า ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เป็นปัจจัยทางด้านความรู้สึกนึกคิด การขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ก็นับเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการประสบความสำเร็จของผู้เรียน เนื่องจากความรู้สึกดังกล่าวเป็นส่วนประกอบของอัตมโนทัศน์ (Self-concept) ที่เป็นตัวควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ นอกจากนี้ ความมั่นใจในความสามารถของตนเองเป็นเหมือนตัวเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลทางพฤติกรรม เช่น ความถนัด ทักษะ ความวิตกกังวลหรือประสบการณ์ในความสำเร็จที่ผ่านมากับการกระทำ (Performance) คนจะแปลความสามารถของตนเองจากการแสดงออกว่าพฤติกรรมที่

แสดงออกมานั้นทำให้สามารถทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้หรือไม่ ตัวอย่าง เช่น ผู้เรียนที่มีทักษะและกระบวนการในการเรียนรู้ที่ดี ก็จะได้รับ การเชื่อว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถทางการศึกษาที่ดี เป็นต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

การจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นวิธีการสอนที่ผู้สอนกำหนดสถานการณ์ต่าง ๆ และจัดสภาพแวดล้อมให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะทางภาษา การได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นประจำจะทำให้ผู้เรียนเกิดความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษ กล่าวพูด กล่าวแสดงออก และมีความมั่นใจในความสามารถด้านทักษะการพูดของตนเอง ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านทั้งในต่างประเทศและในประเทศได้ทดลองใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติในการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้ผู้เรียนระดับอุดมศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏให้เห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองและกิจกรรมบทบาทสมมติมีประโยชน์หลายประการ

#### งานวิจัยในต่างประเทศ

นักวิจัยหลายท่านในต่างประเทศได้ใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ และพบว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองสามารถช่วยส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ผลสำเร็จดังกล่าวเห็นได้จากงานวิจัยของสเตอร์ทริจ (Sturtridge, 1977) ที่ได้ทดลองใช้สถานการณ์จำลองสอนวิชาภาษาอังกฤษให้นักศึกษาเศรษฐศาสตร์โดยสร้างสถานการณ์จำลองจากการตัดแปลงแบบเรียน Decisions: West Oil ซึ่งใช้เป็นแบบฝึกหัดสำหรับฝึกการตัดสินใจของนักศึกษาในระดับ 6 ของประเทศอังกฤษ ในสถานการณ์นี้ นักศึกษาจะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีหน้าที่ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่บริษัทน้ำมันต่าง ๆ จากนั้นนักศึกษาหรือผู้เข้าร่วมสถานการณ์จะได้ฟังข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทแห่งหนึ่งซึ่งเขาจะต้องตรวจสอบ และพิจารณาเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบการทำงานของบริษัทแห่งนั้น จากการทดลองครั้งนี้ พบว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะในลักษณะที่ผสมผสานกันซึ่งเหมือนในสถานการณ์จริงที่นักศึกษาต้องใช้ในชีวิตการทำงาน และส่งผลให้นักศึกษาพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด และนักศึกษาชอบกิจกรรมสถานการณ์จำลองเพราะทำให้นักศึกษามีความสนุกสนาน

แชมเบอร์ส (Chambers, 1980) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองกับการสอนในห้องเรียนแบบธรรมดา โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะฝึกภาษาอังกฤษให้กับผู้ขายตัวเครื่องบิน แชมเบอร์สได้จำลองสถานการณ์ของห้องขายตัวเครื่องบินมาใช้ในการฝึกผู้ขายตัวเครื่องบิน โดยนำเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการจองตัวเครื่องบิน เช่น ตารางเวลาเครื่องบิน หนังสือเดินทาง ตัวเครื่องบิน และใบเสร็จรับเงิน มาประกอบการฝึกการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกันตามสถานการณ์ต่าง ๆ ใน



แสดงออกมานั้นทำให้สามารถทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้หรือไม่ ตัวอย่าง เช่น ผู้เรียนที่มีทักษะและกระบวนการในการเรียนรู้ที่ดี ก็จะได้รับ การเชื่อว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถทางการศึกษาที่ดี เป็นต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

การจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นวิธีการสอนที่ผู้สอนกำหนดสถานการณ์ต่าง ๆ และจัดสภาพแวดล้อมให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะทางภาษา การได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นประจำจะทำให้ผู้เรียนเกิดความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาอังกฤษ กล่าวพูด กล่าวแสดงออก และมีความมั่นใจในความสามารถด้านทักษะการพูดของตนเอง ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านทั้งในต่างประเทศและในประเทศได้ทดลองใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติในการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้ผู้เรียนระดับอุดมศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏให้เห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองและกิจกรรมบทบาทสมมติมีประโยชน์หลายประการ

#### งานวิจัยในต่างประเทศ

นักวิจัยหลายท่านในต่างประเทศได้ใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ และพบว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองสามารถช่วยส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ผลสำเร็จดังกล่าวเห็นได้จากงานวิจัยของสเตอร์ทริดจ์ (Sturtridge, 1977) ที่ได้ทดลองใช้สถานการณ์จำลองสอนวิชาภาษาอังกฤษให้นักศึกษาเศรษฐศาสตร์โดยสร้างสถานการณ์จำลองจากการตัดแปลงแบบเรียน Decisions: West Oil ซึ่งใช้เป็นแบบฝึกหัดสำหรับฝึกการตัดสินใจของนักศึกษาในระดับ 6 ของประเทศอังกฤษ ในสถานการณ์นี้ นักศึกษาจะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีหน้าที่ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่บริษัทน้ำมันต่าง ๆ จากนั้นนักศึกษาหรือผู้เข้าร่วมสถานการณ์จะได้ฟังข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทแห่งหนึ่งซึ่งเขาจะต้องตรวจสอบ และพิจารณาเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบการทำงานของบริษัทแห่งนั้น จากการทดลองครั้งนี้ พบว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะในลักษณะที่ผสมผสานกันซึ่งเหมือนในสถานการณ์จริงที่นักศึกษาต้องใช้ในการชีวิตการทำงาน และส่งผลให้นักศึกษาพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด และนักศึกษาชอบกิจกรรมสถานการณ์จำลองเพราะทำให้นักศึกษามีความสนุกสนาน

แชมเบอร์ส (Chambers, 1980) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองกับการสอนในห้องเรียนแบบธรรมดา โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะฝึกภาษาอังกฤษให้กับผู้ขายตัวเครื่องบิน แชมเบอร์สได้จำลองสถานการณ์ของห้องขายตัวเครื่องบินมาใช้ในการฝึกผู้ขายตัวเครื่องบิน โดยนำเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการจองตัวเครื่องบิน เช่น ตารางเวลาเครื่องบิน หนังสือเดินทาง ตัวเครื่องบิน และใบเสร็จรับเงิน มาประกอบการฝึกการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกันตามสถานการณ์ต่าง ๆ ใน



การปฏิบัติงาน ผลการทดลองพบว่า การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นวิธีการสอนที่ทำให้ นักศึกษามี ความกระตือรือร้นที่จะพยายามใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร เพราะเป็นประสบการณ์ตรงที่ นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการทำงานจริง ๆ ในอนาคต ส่งผลให้นักศึกษาสามารถพูดสื่อสารกันได้อย่าง มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ แชมเบอร์สกล่าวว่า การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้สะดวกและ ประหยัดกว่าการนำนักศึกษาไปฝึกใช้ภาษาอังกฤษในห้องขायตัวเครื่องบิน ซึ่งสอดคล้องกับแรนดอลล์ (Randall, 1996) ที่ได้ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่ วิทยาลัยธุรกิจแห่งหนึ่งในประเทศญี่ปุ่น โดยจำลองสถานการณ์จากบริษัทท่องเที่ยวแห่งหนึ่งซึ่งมีสาขา อยู่หลายแห่งทั่วประเทศ เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสาร ผู้วิจัยพบว่า หลังจากที่นักศึกษาได้ร่วมแสดงบทบาทในสถานการณ์จำลอง นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะเรียน มากขึ้น และนักศึกษาให้ความเห็นว่ากิจกรรมนี้ทำให้พวกเขามีโอกาสได้ฝึกใช้ภาษามากกว่าในกิจกรรม อื่น ๆ ที่เขาเคยได้ทำมาก่อน นักศึกษาชอบที่จะเรียนรู้ด้วยตัวเองมากกว่าให้ครูมาคอยบอกกล่าวและ ควบคุม

การจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมและ พัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษให้ นักศึกษาได้ และมีประโยชน์ด้านอื่น ๆ อีกหลายประการ ซึ่งเห็นได้จากงานวิจัยของดุดนีย์ (Dudney, 1983) ที่ได้ทำการวิจัยโดยทดลองสอนนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยโรคลอร์โดยใช้บทบาท สมมติชนิดมีปริศนาในรายวิชาภาษาอังกฤษระดับเข้มข้น โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนมีความมั่นใจและ สามารถใช้ภาษาในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ผลการทดลองพบว่าการใช้กิจกรรม บทบาทสมมติประสบผลสำเร็จ และนักศึกษามีความเห็นว่า เป็นกิจกรรมที่ดี เพราะทุกคนได้มีส่วนร่วมใน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และมีส่วนร่วมในการแสดงออก

นอกจากช่วยให้นักศึกษาสามารถพูดภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่วมากขึ้น และมีความมั่นใจใน ตนเองสูงขึ้นแล้ว กิจกรรมบทบาทสมมติยังมีประสิทธิผลในการทำให้นักศึกษาชอบภาษาอังกฤษมากขึ้น และมีแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น เพราะการแสดงบทบาทสมมติช่วยให้นักศึกษาสามารถฟังและพูดภาษาอังกฤษง่ายขึ้น ทำให้นักศึกษามีพัฒนาการในทักษะกระบวนการเรียน มีผลการเรียนที่ดี ทั้งนี้เห็นได้จากงานวิจัยของริชาร์ดส์ (Richards, 2000) ที่ได้ทดลองใช้กิจกรรมการ แสดงบทบาทสมมติกับนักศึกษามหาวิทยาลัยเจมส์ คุก ประเทศออสเตรเลีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอน พื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศออสเตรเลีย และเพื่อให้นักศึกษามีทักษะการคิด ริเริ่มในด้านการสื่อสารและแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นเหตุเป็นผล การคิดวิเคราะห์ และการทำงาน กลุ่ม ซึ่งผลการวิจัยพบว่ากิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเอื้อประโยชน์ในด้านการเรียน การฝึกทักษะ และยังส่งผลต่อกระบวนการเรียน คือ ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจกระบวนการเรียน มีทัศนคติที่ดีต่อการ เรียน รู้จักการแก้ปัญหา และก่อให้เกิดความร่วมมือในด้านการเรียน

จากการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ สรุปได้ว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองและกิจกรรม บทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ช่วย

สร้างทัศนคติที่ดีและเพิ่มแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งช่วยสร้างความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตนเองให้นักศึกษาและพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ยังเป็นกิจกรรมที่มี ความสนุกสนาน และเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะในลักษณะที่ผสมผสานกันซึ่งเหมือนในสถานการณ์จริงที่นักศึกษาต้องใช้ในชีวิตการทำงาน การ สอนโดยใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นวิธีการสอนที่ทำให้ นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่ จะเรียนมากขึ้นและมีความพยายามที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะการพูด เพราะ เป็นประสบการณ์ที่นักศึกษาจะต้องใช้ในการทำงานจริง ๆ และนักศึกษาสามารถพูดสื่อสารกันได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ทำให้นักศึกษามีแรงจูงใจที่จะสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และนักศึกษามีความเห็นว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองและกิจกรรมบทบาทสมมติทำให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกใช้ภาษามากกว่าใน กิจกรรมอื่น ๆ ที่นักศึกษาเคยได้ทำมาก่อน นอกจากนี้ การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและกิจกรรม บทบาทสมมติทำให้สะดวกและประหยัดกว่าการนำนักศึกษาไปฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานที่จริง

#### งานวิจัยในประเทศไทย

ในประเทศไทยมีนักวิจัยหลายท่านได้ทดลองนำกิจกรรมสถานการณ์จำลองมาใช้ส่งเสริม ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่ในอดีตที่ผ่านมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าสถานการณ์จำลองมีประโยชน์หลายประการ เช่น นิตยา ประพุดติกิจ (2526) ได้ทำการวิจัยโดยจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองให้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการ ละคร (Dramatic Activity) และได้เปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกหัด ครูวิชาเอกภาษาอังกฤษที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการละคร กับกิจกรรมฝึกรูปแบบประโยค ผลการวิจัย พบว่าสัมฤทธิ์ผลทางการพูดภาษาอังกฤษโดยส่วนรวมของนักศึกษาที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการละครจะสูง กว่านักศึกษาที่เรียนโดยใช้การฝึกรูปแบบประโยค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ ตัณพรังสี (2529) ซึ่ง ทำการทดลองโดยใช้สถานการณ์จำลองกับกลุ่มทดลองและใช้เกมกับกลุ่มควบคุมกับนักศึกษาแผนการ โรงแรม วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ผลการทดลองพบว่านักศึกษา กลุ่มที่ฝึกใช้ภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิคสูงกว่า กลุ่มที่ฝึกใช้ภาษาโดยใช้เกมเช่นกัน

บุญชิต (Boonchit, 1999) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้สถานการณ์จำลองต่อการพัฒนา ความเร็วและปริมาณการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 แผนกช่างอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษา ส่วนใหญ่พูดมากขึ้น และจำนวนครั้งหนึ่งพูดได้เร็วขึ้น โดยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อพัฒนาการพูด ของนักศึกษา คือ ความแตกต่างของกิจกรรม และสถานการณ์ และพบว่านักศึกษามีส่วนร่วมในการ เรียนมากขึ้นเพราะศักยภาพด้านการสื่อสาร ด้านทักษะการพูด รวมทั้งความมั่นใจในการพูดสูงขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุมิตา เรือนแป้น (2546) ที่ศึกษาความสามารถทางการพูด ภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏลำปาง และเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาก่อนและหลังเรียนโดยใช้



สร้างทัศนคติที่ดีและเพิ่มแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งช่วยสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองให้นักศึกษาและพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ยังเป็นกิจกรรมที่มีความสนุกสนาน และเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะในลักษณะที่ผสมผสานกันซึ่งเหมือนในสถานการณ์จริงที่นักศึกษาต้องใช้ในชีวิตการทำงาน การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติเป็นวิธีการสอนที่ทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะเรียนมากขึ้นและมีความพยายามที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะการพูด เพราะเป็นประสบการณ์ที่นักศึกษาจะต้องใช้ในการทำงานจริง ๆ และนักศึกษามีความสามารถพูดสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้นักศึกษามีแรงจูงใจที่จะสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และนักศึกษามีความเห็นว่าการฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์จำลองและกิจกรรมบทบาทสมมติทำให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกใช้ภาษามากกว่าในกิจกรรมอื่น ๆ ที่นักศึกษาเคยได้ทำมาก่อน นอกจากนี้ การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและกิจกรรมบทบาทสมมติทำให้สะดวกและประหยัดกว่าการนำนักศึกษาไปฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานที่จริง

### งานวิจัยในประเทศไทย

ในประเทศไทยมีนักวิจัยหลายท่านได้ทดลองนำกิจกรรมสถานการณ์จำลองมาใช้ส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่ในอดีตที่ผ่านมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าสถานการณ์จำลองมีประโยชน์หลายประการ เช่น นิตยาประพุดติกิจ (2526) ได้ทำการวิจัยโดยจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองให้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการละคร (Dramatic Activity) และได้เปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกหัดครุวิชาเอกภาษาอังกฤษที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการละคร กับกิจกรรมฝึกรูปแบบประโยค ผลการวิจัยพบว่าสัมฤทธิ์ผลทางการพูดภาษาอังกฤษโดยส่วนรวมของนักศึกษาที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการละครจะสูงกว่านักศึกษาที่เรียนโดยใช้การฝึกรูปแบบประโยค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ ตัณฑรังสี (2529) ซึ่งทำการทดลองโดยใช้สถานการณ์จำลองกับกลุ่มทดลองและใช้เกมกับกลุ่มควบคุมกับนักศึกษาแผนการโรงแรม วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ผลการทดลองพบว่านักศึกษากลุ่มที่ฝึกใช้ภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิคสูงกว่ากลุ่มที่ฝึกใช้ภาษาโดยใช้เกมเช่นกัน

บุญชิต (Boonchit, 1999) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้สถานการณ์จำลองต่อการพัฒนาความเร็วและปริมาณการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 แผนกช่างอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่พูดมากขึ้น และจำนวนครั้งหนึ่งพูดได้เร็วขึ้น โดยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อพัฒนาการพูดของนักศึกษา คือ ความแตกต่างของกิจกรรม และสถานการณ์ และพบว่านักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียนมากขึ้นเพราะศักยภาพด้านการสื่อสาร ด้านทักษะการพูด รวมทั้งความมั่นใจในการพูดสูงขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุมิตา เรือนแป้น (2546) ที่ศึกษาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏลำปาง และเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาก่อนและหลังเรียนโดยใช้



สถานการณ์จำลอง ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังจากใช้สถานการณ์จำลองอยู่ในระดับดี และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของนักศึกษาหลังจากใช้สถานการณ์จำลองสูงขึ้น

สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549) ได้ศึกษาผลการสอนและทัศนคติต่อการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองที่มีต่อความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนเดินเรือพาณิชย์ ฝ่ายช่างกลเรือ ผลการวิจัยสรุปว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพิ่มขึ้นหลังการทดลอง และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองในเรื่องการส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่ม การเตรียมภาษาก่อนการสนทนา การตระหนักถึงปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของตนเองและผู้อื่น และการฝึกพูดเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานบนเรือ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนุตรา สวัสดิ์ศรี (2550) ที่ได้ศึกษาผลของการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองในการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัทสยามเซ็นทรัลเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัดที่มีต่อกิจกรรมดังกล่าว ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้เรียนมีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งแสดงว่าการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองมีความมั่นใจ และเห็นว่าสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ น่าสนใจ ให้ความเพลิดเพลิน และนำไปสู่การพัฒนาทักษะทางการพูดภาษาอังกฤษได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกฤษณพงษ์ พรหมบึงรำ (2551) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ผลการวิจัยสรุปว่า นักศึกษาที่เรียนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทุกคนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนักศึกษามีความเห็นโดยภาพรวมว่า การใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ในงานวิจัยของภาวนา เสถียรสวัสดิ์ (2537) ซึ่งได้ทดลองใช้สถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว การจัดการโรงแรม และการเลขานุการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต และในงานวิจัยของบางจรรย์ แคนทอง (2542) ซึ่งได้ทดลองใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษของนักเรียนนายเรืออากาศชั้นปีที่ 5 สาขาวิศวกรรมอากาศยาน โรงเรียนนายเรืออากาศ ได้สรุปไว้ว่า สถานการณ์จำลองสามารถช่วยส่งเสริมการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาได้เนื่องจากนักศึกษาได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการผลิตภาษาจากเนื้อหาที่ได้เรียนในห้องเรียนเพื่อสนทนาโดยใช้ภาษาเหล่านั้นในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง โดยมีครูเป็นผู้กำหนดสถานการณ์เหล่านั้น นักศึกษาได้ฝึกแสดงความคิดเห็นและการยอมรับความคิดเห็นร่วมกับเพื่อนในชั้นเตรียมภาษาก่อนการแสดงสถานการณ์จำลอง นักศึกษาได้ฝึกสนทนากับเพื่อนและพบปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อนขณะแสดงสถานการณ์จำลอง นักศึกษา

ได้ฝึกการอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาของตนเองต่อไป

ตันติวงศ์ (Tantiwong, 2009) ได้พัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษท่องเที่ยวโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อสอนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และศึกษาผลการสอนภาษาอังกฤษท่องเที่ยวโดยใช้สถานการณ์จำลองศึกษาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งแสดงว่าการจัดการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ และนักศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมว่า การเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ เพราะสถานการณ์จำลองที่เรียนใกล้เคียงชีวิตจริง ขั้นตอนของสถานการณ์จำลองเข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และรู้จักการทำงานร่วมกัน

นอกจากนี้ สุชาติ ทิพย์มนตรี (2555) ได้พัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อสอนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และศึกษาผลการสอนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองว่าเป็นกิจกรรมที่ประสิทธิภาพในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และช่วยสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้หรือไม่ รวมทั้งศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน และนักศึกษามีความพึงพอใจในบทเรียนในระดับมากที่สุด สุชาติ ทิพย์มนตรี ได้สรุปว่าการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นส่วนหนึ่งของบทเรียนเป็นวิธีการสอนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งเพราะสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง จูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และให้ความอิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมความสามารถในการสื่อสาร

กิจกรรมบทบาทสมมติเป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และเหมาะที่จะนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ เพราะเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาสามารถใช้รูปแบบของภาษาอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งได้แก่การใช้คำพูดที่เหมาะสมและสัมพันธ์กับเรื่องที่สนทนา บทบาททางสังคมของคู่สนทนา สถานการณ์ และเป้าหมายในการสื่อสาร การกำหนดให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ และกำหนดให้ต้องใช้ภาษาอย่างมีเป้าหมายส่งผลให้นักศึกษาสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง



ได้ฝึกการอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาของตนเองต่อไป

ตันติวงศ์ (Tantiwong, 2009) ได้พัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษท่องเที่ยวโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อสอนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ และศึกษาผลการสอนภาษาอังกฤษท่องเที่ยวโดยใช้สถานการณ์จำลอง ศึกษาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ และศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งแสดงว่าการจัดการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ และนักศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมว่า การเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ เพราะสถานการณ์จำลองที่เรียนใกล้เคียงชีวิตจริง ขั้นตอนของสถานการณ์จำลองเข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และรู้จักการทำงานร่วมกัน

นอกจากนี้ สุชาติ ทิพย์มนตรี (2555) ได้พัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อสอนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และศึกษาผลการสอนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และช่วยสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้หรือไม่ รวมทั้งศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน และนักศึกษามีความพึงพอใจในบทเรียนในระดับมากที่สุด สุชาติ ทิพย์มนตรี ได้สรุปว่าการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นส่วนหนึ่งของบทเรียนเป็นวิธีการสอนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งเพราะสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง จูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และให้ความอิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมความสามารถในการสื่อสาร

กิจกรรมบทบาทสมมติเป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และเหมาะที่จะนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ เพราะเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาสามารถใช้รูปแบบของภาษาอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งได้แก่การใช้คำพูดที่เหมาะสมและสัมพันธ์กับเรื่องที่สนทนา บทบาททางสังคมของคู่สนทนา สถานการณ์ และเป้าหมายในการสื่อสาร การกำหนดให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ และกำหนดให้ต้องใช้ภาษาอย่างมีเป้าหมายส่งผลให้นักศึกษาสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง



คล่องแคล่ว และเหมาะสมขึ้น ซึ่งเห็นได้จากงานวิจัยของวัชรพงษ์ ทองงาม (2541) ที่ได้ศึกษาการพัฒนา กิจกรรมการละครแบบมีบทพูดหรือกิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อส่งเสริมทักษะการฟังและการพูด ภาษาอังกฤษ โดยได้ทำการศึกษากับนักเรียนนาฏศิลป์ชั้นกลาง วิทยาลัยนาฏศิลป์เชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความคิดในเชิงบวก และมีความเห็นว่าการละครแบบมีบทพูดสามารถช่วยส่งเสริมทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษได้

ชนิดสิริ ศุภพิมล (2545) ได้ศึกษาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ใน โดยได้ทำการศึกษากับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์และกิจกรรมบทบาทสมมติผ่านเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 60 และความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนร้อยละ 6.8 ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของดวงชีวา ทิพย์แดง (2549) ที่ได้ทำการพัฒนาบทเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ และสร้างความเชื่อมั่นในตนเองสำหรับ บุคลากรสวนกล้วยไม้ ผลการวิจัยพบว่า บทเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารมีประสิทธิภาพในระดับดี และหลังจากเรียนบทเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น

อดิศา เบญจรัตน์นันทน์ และสุชาดา ทิพย์มนตรี (2550) ได้ทำการทดลองสอนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษแบบเข้มให้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งเป็นการทดลองสอนทักษะการฟังและการพูด ภาษาอังกฤษแบบเข้มให้แก่ นักศึกษาโดยใช้กิจกรรมและสื่อที่หลากหลาย และใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ ในการวัดความสามารถและพัฒนาการของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาให้ความเห็นว่าตลอด ระยะเวลาของการเข้าร่วมหลักสูตรตนเองรู้สึกสนุกและมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรม เพราะคิดว่าหลักสูตรนี้ทำให้สามารถพูดได้อย่างมั่นใจ คล่องแคล่วและถูกต้องมากขึ้น และคิดว่าความรู้ ที่ได้รับการเข้าร่วมหลักสูตรมีประโยชน์ทั้งต่อการเรียนและการทำงานในอนาคต หากมีการทดสอบ ความสามารถในการฟังและการพูด นักศึกษาคิดว่าจะสามารถทำคะแนนได้ดีขึ้นหลังจากได้รับการฝึก ทักษะการฟังและการพูดแบบเข้ม ในส่วนกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการฝึกทักษะการฟังและการพูดโดยการแสดงบทบาทสมมติในระดับมาก เนื่องจากเห็นว่าทำให้ ตนกล้าแสดงออกมากขึ้น เลือกใช้คำพูดได้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ได้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถจำ และนำรูปแบบภาษาที่ได้เรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ดี

ในปีเดียวกัน นภาพร เพียรเสมอ (2550) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิผลของวิธีการสอน แบบกิจกรรมบทบาทสมมติและวิธีการสอนแบบดั้งเดิม เพื่อวัดความสามารถทางการพูด ภาษาอังกฤษของนักเรียนโดยใช้วิธีการสอนแบบกิจกรรมบทบาทสมมติและวิธีการสอนแบบดั้งเดิมในชั้น เรียนภาษาอังกฤษ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนแผนกพาณิชยกรรม วิทยาลัยการอาชีพศิขรภูมิ จังหวัด

สุรินทร์ ทำการทดลองโดยจัดนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม วิธีการสอนแบบ กิจกรรมบทบาทสมมติถูกนำมาใช้กับนักเรียนกลุ่มทดลอง และวิธีการสอนแบบดั้งเดิมถูกนำมาใช้กับ นักเรียนกลุ่มควบคุม การทดสอบความสามารถด้านการพูดถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผล ความสามารถทางการพูดของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองสามารถพัฒนา ความสามารถทางการพูดได้มากกว่านักเรียนกลุ่มควบคุม จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมบทบาทสมมติสามารถช่วยกระตุ้นให้นักเรียนได้พัฒนาความสามารถทางด้านทักษะการพูด ภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น

วันเพ็ญ ไชยหงส์ (2551) ได้พัฒนาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ และได้ทำการศึกษากับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมบทบาท สมมติระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้นักศึกษามี ความก้าวหน้าร้อยละ 56 และสามารถสรุปได้ว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี และ ส่งผลให้นักศึกษามีผลทางการเรียนภาษาอังกฤษสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสรินทร์รัตน์ สระบัว (2549) ที่ได้ศึกษาผลการใช้บทบาทสมมติเป็นเครื่องมือในการสอนเกี่ยวกับทฤษฎีปฏิบัตินิยมใน ประโยคสนทนาภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสม โดยได้ศึกษาและรวบรวมเนื้อความจากนักศึกษาที่กำลัง ศึกษาอยู่ในชั้นปริญญาตรี เพื่อสำรวจผลกระทบทางด้านทัศนคติในการใช้ทฤษฎีปฏิบัตินิยมไปสู่การ เรียนและการพูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ การเรียนโดยใช้บทบาทสมมติเป็นเครื่องมือการสอน เพราะสามารถช่วยสร้างทัศนคติที่ดีในการใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และช่วยให้มีความสามารถในการเรียนรู้ทฤษฎีปฏิบัตินิยมได้อย่างถูกต้อง

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชาดา ทิพย์มนตรี (2556) ที่ได้ศึกษา ประสิทธิภาพของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ” ให้นักศึกษา ชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตรและ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ระดับความวิตกกังวลในการพูด ภาษาอังกฤษ และทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของ นักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ รวมทั้งศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียง กับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความสามารถในการพูด ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสูงกว่าก่อนเรียน นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษน้อยกว่า ก่อนเรียน นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติสูง กว่าก่อนเรียน และนักศึกษาสามารถนำความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการไป ประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูงมาก



สุรินทร์ ทำการทดลองโดยจัดนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม วิธีการสอบแบบกิจกรรมบทบาทสมมติถูกนำมาใช้กับนักเรียนกลุ่มทดลอง และวิธีการสอนแบบดั้งเดิมถูกนำมาใช้กับนักเรียนกลุ่มควบคุม การทดสอบความสามารถด้านการพูดถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลความสามารถทางด้านการพูดของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองสามารถพัฒนาความสามารถทางด้านการพูดได้มากกว่านักเรียนกลุ่มควบคุม จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมบทบาทสมมติสามารถช่วยกระตุ้นให้นักเรียนได้พัฒนาความสามารถทางด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้ดีขึ้น

วันเพ็ญ ไชลาหยงส์ (2551) ได้พัฒนาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ และได้ทำการศึกษากับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 ที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้นักศึกษามีความก้าวหน้าร้อยละ 56 และสามารถสรุปได้ว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี และส่งผลให้นักศึกษามีผลทางการเรียนภาษาอังกฤษสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรินทร์รัตน์ สระบัว (2549) ที่ได้ศึกษาผลการใช้บทบาทสมมติเป็นเครื่องมือในการสอนเกี่ยวกับทฤษฎีปฏิบัตินิยมในประโยคสนทนาภาษาอังกฤษอย่างเหมาะสม โดยได้ศึกษาและรวบรวมเนื้อความจากนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปริญญาตรี เพื่อสำรวจผลกระทบทางด้านทัศนคติในการใช้ทฤษฎีปฏิบัตินิยมไปสู่การเรียนและการพูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเรียนโดยใช้บทบาทสมมติเป็นเครื่องมือการสอน เพราะสามารถช่วยสร้างทัศนคติที่ดีในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และช่วยให้มีความสามารถในการเรียนรู้ทฤษฎีปฏิบัตินิยมได้อย่างถูกต้อง

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2556) ที่ได้ศึกษาประสิทธิผลของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ” ให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ระดับความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษ และทัศนคติในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการบริการที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ รวมทั้งศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการสูงกว่าก่อนเรียน นักศึกษามีความวิตกกังวลในการพูดภาษาอังกฤษน้อยกว่าก่อนเรียน นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติสูงกว่าก่อนเรียน และนักศึกษามีความรู้และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในสถานประกอบการจริงได้ในระดับสูงมาก



จากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทย สรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรม บทบาทสมมติช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษได้ และนักศึกษาสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ เพราะสถานการณ์ที่เรียนใกล้เคียงชีวิตจริง นอกจากนี้ กิจกรรมบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และรู้จักการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียนมากขึ้นเพราะได้เพิ่มศักยภาพด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร จึงทำให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษสูงขึ้น การแสดงบทบาทสมมติเป็นประจำทำให้นักศึกษามีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและมีความมั่นใจในการพูดสูงขึ้น อันส่งผลให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษและมีแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติ และความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและกิจกรรมบทบาทสมมติเป็นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ห้องเรียนเป็นบริบททางสังคม โดยการจัดห้องเรียนให้มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงสภาพความเป็นจริงในสังคมมากที่สุด แล้วให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ หรือหาทางแก้ปัญหาในสถานการณ์นั้น ๆ เหมือนว่าอยู่ในสถานการณ์นั้นจริง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในสภาพที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยสามารถเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารและตอบสนองต่อบุคคลในสถานการณ์นั้น ๆ ด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้พบและรู้จักแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้รู้จักคิดและสามารถนำเหตุผลมาอภิปรายประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหา ได้ฝึกการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม รู้จักวิพากษ์วิจารณ์ และอดทนต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีวินัยในตนเอง สำนึกถึงสิทธิและหน้าที่ของตนและผู้อื่น และเพื่อเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการเรียนการสอนจากการฟังครูสอนแต่ผู้เดียวมาเป็นการเรียนที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น กิจกรรมสถานการณ์จำลองและบทบาทสมมติจึงเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาสามารถใช้รูปแบบของภาษาอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งได้แก่การใช้คำพูดที่เหมาะสมและสัมพันธ์กับเรื่องที่สนทนา บทบาททางสังคมของคู่สนทนา สถานการณ์ และเป้าหมายในการสื่อสาร การกำหนดให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ และกำหนดให้ต้องใช้ภาษาอย่างมีเป้าหมายส่งผลให้นักศึกษาสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมขึ้นได้ อันส่งผลให้นักศึกษามีความมั่นใจในความสามารถด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของตนเอง และนำประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติไปสู่การสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้จริงทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพ

จากประโยชน์ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ในการทดลองครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงทดลองใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ โดยผสมผสานองค์ประกอบและขั้นตอนในการสอนของกิจกรรมสถานการณ์จำลองและกิจกรรมบทบาทสมมติเข้าด้วยกันเพื่อส่งเสริมความสามารถและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษา เป็นการจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาต้องเผชิญมาไว้ในห้องเรียนโดยจัดสภาพแวดล้อมขึ้นให้เหมือนจริง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยให้นักศึกษาในแต่ละกลุ่มช่วยกันกำหนดแก่นเรื่อง เตรียมเนื้อเรื่อง และแต่งบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มที่ได้รับมอบหมายตามคำสั่งใน Scenario ของแต่ละบทเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท เป็นวิธีการสอนที่ให้นักศึกษาเตรียมตัวล่วงหน้า แล้วให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน โดยใช้เนื้อเรื่องและบทสนทนาที่นักศึกษาได้ช่วยกันแต่ง โดยใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ขั้นที่ 3 ขั้นผลิตภาษา ขั้นที่ 4 ขั้นแสดง และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล และประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา

อนึ่ง ในการทดลองครั้งนี้ มีความแตกต่างจากงานวิจัยของสุชาติ ทิพย์มนตรี (2555) และสุชาติ ทิพย์มนตรี (2556) กล่าวคือ ในงานวิจัยของสุชาติ ทิพย์มนตรี (2555) เป็นการทดลองสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ เป็นวิธีการสอนที่ให้นักศึกษาเข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง โดยไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า สมาชิกในกลุ่มจับฉลากบัตรบทบาท คนละ 1 บทบาทล่วงหน้า 5 นาทีก่อนถึงเวลาเข้าร่วมกิจกรรม ในบัตรบทบาทนักศึกษาได้รับเพียงรายละเอียดของสถานการณ์และบทบาทของตนเองพร้อมกับงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่มีบัตรเรื่องย่อหรือบทละครที่บังคับให้นักศึกษาต้องดำเนินสถานการณ์ไปทางใดทางหนึ่ง โดยเฉพาะ นักศึกษาต้องใช้วิจารณญาณของตนเองในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับ และเลือกสื่อความหมายให้เหมาะสมกับบทบาทของตนเองและบทบาทของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ขั้นตอนการสอน 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้นสื่อสาร และขั้นที่ 3 ขั้นประเมินผล และประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมสถานการณ์จำลองในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจด้านความคล่องแคล่ว การออกเสียง ไวยากรณ์ และคำศัพท์ ส่วนในงานวิจัยของสุชาติ ทิพย์มนตรี (2556) เป็นการทดลองสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ เป็นวิธีการสอนที่ใช้บทบาทที่สมมติขึ้นจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอน เป็นวิธีที่ผู้สอนจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพมาไว้ในห้องเรียนโดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้นและแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติที่มีต่อบทบาท โดย



จากประโยชน์ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ในการทดลองครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงทดลองใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ โดยผสมผสานองค์ประกอบและขั้นตอนในการสอนของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง และกิจกรรมบทบาทสมมติเข้าด้วยกันเพื่อส่งเสริมความสามารถและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษา เป็นการจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาต้องเผชิญมาไว้ในห้องเรียนโดยจัดสภาพแวดล้อมขึ้นให้เหมือนจริง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยให้นักศึกษาในแต่ละกลุ่มช่วยกันกำหนดแก่นเรื่อง เตรียมเนื้อเรื่อง และแต่งบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มที่ได้รับมอบหมายตามคำสั่งใน Scenario ของแต่ละบทเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท เป็นวิธีการสอนที่ให้นักศึกษาเตรียมตัวล่วงหน้า แล้วให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน โดยใช้เนื้อเรื่องและบทสนทนาที่นักศึกษาได้ช่วยกันแต่ง โดยใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ขั้นที่ 3 ขั้นผลิตภาษา ขั้นที่ 4 ขั้นแสดง และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล และประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา

อนึ่ง ในการทดลองครั้งนี้ มีความแตกต่างจากงานวิจัยของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2555) และสุชาติา ทิพย์มนตรี (2556) กล่าวคือ ในงานวิจัยของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2555) เป็นการทดลองสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ เป็นวิธีการสอนที่ให้นักศึกษาเข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง โดยไม่มีการเตรียมตัวล่วงหน้า สมาชิกในกลุ่มจับฉลากบัตรบทบาท คนละ 1 บทบาทล่วงหน้า 5 นาทีก่อนถึงเวลาเข้าร่วมกิจกรรม ในบัตรบทบาทนักศึกษาได้รับเพียงรายละเอียดของสถานการณ์และบทบาทของตนเองพร้อมกับงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่มีบัตรเรื่องย่อหรือบทละครที่บังคับให้นักศึกษาต้องดำเนินสถานการณ์ไปทางใดทางหนึ่ง โดยเฉพาะ นักศึกษาต้องใช้วิจารณญาณของตนเองในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับ และเลือกสื่อความหมายให้เหมาะสมกับบทบาทของตนเองและบทบาทของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ขั้นตอนการสอน 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้นสื่อสาร และขั้นที่ 3 ขั้นประเมินผล และประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมสถานการณ์จำลองในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจด้านความคล่องแคล่ว การออกเสียง ไวยากรณ์ และคำศัพท์ ส่วนในงานวิจัยของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2556) เป็นการทดลองสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ เป็นวิธีการสอนที่ใช้บทบาทที่สมมติขึ้นจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอน เป็นวิธีที่ผู้สอนจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพมาไว้ในห้องเรียนโดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้นและแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติที่มีต่อบทบาท โดย



โดยให้นักศึกษาช่วยกันกำหนดบริบทและบทบาทของสมาชิกในกลุ่ม และแต่งบทสนทนาเองตามสถานการณ์จากรูปภาพหรือสถานที่ที่กำหนดให้ ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตจริง และแสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน โดยให้นักศึกษามีการเตรียมตัวล่วงหน้า โดยใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ขั้นที่ 3 ขั้นแสดง ขั้นที่ 4 ขั้นผลิตภาษา และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล และประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาผลของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา
2. เพื่อศึกษาผลของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการส่งเสริมความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา รายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1/2557 จำนวน 45 คน ซึ่งเป็นนักศึกษาที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ในระดับที่แตกต่างกัน โดยวัดจากแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนเรียน และแบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนเรียนที่วิจัยสร้างขึ้น (นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจระดับปานกลาง 20 คน ระดับต่ำ 20 คน และระดับต่ำมาก 5 คน และนักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจระดับมาก 7 คน ระดับปานกลาง 23 คน ระดับน้อย 8 คน และระดับน้อยที่สุด 7 คน)

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาผลของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา
2. เพื่อศึกษาผลของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการส่งเสริมความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา รายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1/2557 จำนวน 45 คน ซึ่งเป็นนักศึกษาที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ในระดับที่แตกต่างกัน โดยวัดจากแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนเรียน และแบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนเรียนที่วิจัยสร้างขึ้น (นักศึกษาที่มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ระดับปานกลาง 20 คน ระดับต่ำ 20 คน และระดับต่ำมาก 5 คน และนักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจระดับมาก 7 คน ระดับปานกลาง 23 คน ระดับน้อย 8 คน และระดับน้อยที่สุด 7 คน)



### แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบแผนการวิจัยแบบทดสอบก่อนและหลังกับกลุ่มเดียว (One-group Pretest-posttest Design) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543) ซึ่งมีลักษณะดังตาราง

Pretest	Treatment	Posttest
O1	X	O2

เมื่อ	O1	แทน	การทดสอบก่อนการทดลอง
	O2	แทน	การทดสอบหลังการทดลอง
	X	แทน	การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าคือ

1. หลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ
2. แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน
3. แบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน
4. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน
5. บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์
6. แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ
7. วิดีโอบันทึกภาพการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษา

### การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

หลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ

หลักสูตรประกอบด้วยแผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plans) (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 129-141) เอกสารคำสอน (Compiled Book) (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 142-334) และใบงาน (Scenarios for Everyday Practice) (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 335-341) ซึ่งมีเนื้อหาจำนวน 6 บท ได้แก่

- Chapter 1 Applying for a job,
- Chapter 2 Working with others,

Chapter 3 Making arrangements,

Chapter 4 Socializing,

Chapter 5 Meetings และ

Chapter 6 Sightseeing

ทั้งนี้ ในแต่ละบทประกอบด้วยหัวข้อ Vocabulary Preview, Reading, Listening and Speaking, และ Writing ทำการสอนในห้องเรียนบทละ 2 สัปดาห์ รวมเป็น 12 สัปดาห์ และให้นักศึกษาเขียนบทละครและฝึกซ้อมเพื่อเข้าร่วมแข่งขันการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในกิจกรรม Role-Playing Simulation on Stage ทั้งนี้เพื่อเป็นการประมวลความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมดเป็นเวลา 2 สัปดาห์ และเข้าร่วมกิจกรรม Role-Playing Simulation on Stage เป็นเวลา 1 สัปดาห์ รวมระยะเวลาทั้งหมด 15 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง รวมเป็น 45 ชั่วโมง

ในชั่วโมงแรกของการเรียน ผู้สอนซึ่งเป็นผู้วิจัยเองเริ่มด้วยการอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจวิธีการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 5 คน รวมเป็น 9 กลุ่มตามที่ชารัน และชารัน (Sharan & Sharan, 1992) ได้เสนอแนะไว้ว่าการเรียนรู้เป็นกลุ่มจะทำให้ นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียนเพราะเป็นการเรียนรู้แบบร่วมมือ นอกจากนี้ การที่นักศึกษาได้ ร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มจะช่วยให้ นักศึกษาลดความวิตกกังวล เรียนด้วยความสนุกสนาน มีความสบายใจ ไม่เคร่งเครียด (นันทวัฒน์ พงมณี, 2555) การทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นคู่เป็นวิธีลดความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะกระบวนการทำงานเป็นกลุ่มจะมีการจัดระบบและกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบเกื้อกูลกันในระหว่างการทำงาน กระบวนการช่วยเหลือเกื้อกูลกันนี้ทำให้นักศึกษาเกิดความ มั่นคงและอบอุ่นในการทำงาน ไม่รู้สึกถูกทอดทิ้งโดดเดี่ยวให้ต้องแก้ปัญหาความไม่เข้าใจด้วยตนเอง เพียงลำพัง และยังส่งผลให้นักศึกษาเกิดความมั่นใจในผลงานและนำไปสู่ความมั่นใจในการแสดงท่าทาง หรือการแสดงออก ส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดในที่สาธารณะของตนเองได้ดียิ่งขึ้น (ธิดารัตน์ วิเชียรลม, 2554) ทั้งนี้ ริชาร์ดส์ และโบห์ลค (Richards & Bohlke, 2011) กล่าวว่า กลุ่มละ 4-5 คน เป็นขนาดกลุ่มที่เหมาะสมและง่ายต่อการจัดการเรียนรู้ ทั้งนี้ ในการแบ่งกลุ่ม ให้นักศึกษาแบ่ง ตามความสมัครใจ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนอย่างมีความสุข โดยในแต่ละกลุ่มจะต้องประกอบด้วยสมาชิก ที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษที่หลากหลายทั้งเก่ง ปานกลาง และอ่อน เพื่อนักศึกษาได้ช่วยเหลือ กัน หลังจากแบ่งกลุ่มเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้สอนให้แต่ละกลุ่มจับฉลากหมายเลขบทเรียนเพื่อรับผิดชอบในการนำเสนอเนื้อหาในหัวข้อ Reading และจัดห้องเรียนให้มีความเหมือนจริงตามสถานการณ์ที่กำหนด ในบทเรียน

อนึ่ง ในแต่ละบทเรียน ผู้สอนใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน โดยผสมผสานวิธีการสอนตาม รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2555) และรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ โดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2556) กล่าวคือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ขั้นที่ 3 ขั้นผลิตภาษา ขั้นที่ 4 ขั้นแสดง และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล ดังนี้

Chapter 3 Making arrangements,

Chapter 4 Socializing,

Chapter 5 Meetings และ

Chapter 6 Sightseeing

ทั้งนี้ ในแต่ละบทประกอบด้วยหัวข้อ Vocabulary Preview, Reading, Listening and Speaking, และ Writing ทำการสอนในห้องเรียนบทละ 2 สัปดาห์ รวมเป็น 12 สัปดาห์ และให้นักศึกษาเขียนบทละครและฝึกซ้อมเพื่อเข้าร่วมแข่งขันการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในกิจกรรม Role-Playing Simulation on Stage ทั้งนี้เพื่อเป็นการประมวลความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมดเป็นเวลา 2 สัปดาห์ และเข้าร่วมกิจกรรม Role-Playing Simulation on Stage เป็นเวลา 1 สัปดาห์ รวมระยะเวลาทั้งหมด 15 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง รวมเป็น 45 ชั่วโมง

ในชั่วโมงแรกของการเรียน ผู้สอนซึ่งเป็นผู้วิจัยเองเริ่มด้วยการอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจวิธีการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 5 คน รวมเป็น 9 กลุ่มตามที่ชาร์น และชาร์น (Sharan & Sharan, 1992) ได้เสนอแนะไว้ว่าการเรียนรู้เป็นกลุ่มจะทำให้ นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียนเพราะเป็นการเรียนรู้แบบร่วมมือ นอกจากนี้ การที่นักศึกษาได้ ร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มจะช่วยให้ศึกษาลดความวิตกกังวล เรียนด้วยความสนุกสนาน มีความสบายใจ ไม่เคร่งเครียด (นันทวัฒน์ พงมณี, 2555) การทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นคู่เป็นวิธีลดความวิตกกังวลในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะกระบวนการทำงานเป็นกลุ่มจะมีการจัดระบบและกระจายหน้าที่ความ รับผิดชอบเกื้อกูลกันในระหว่างการทำงาน กระบวนการช่วยเหลือเกื้อกูลกันนี้ทำให้นักศึกษาเกิดความ มั่นคงและอบอุ่นในการทำงาน ไม่รู้สึกถูกทอดทิ้งโดดเดี่ยวให้ต้องแก้ปัญหาความไม่เข้าใจด้วยตนเอง เพียงลำพัง และยังส่งผลให้นักศึกษาเกิดความมั่นใจในผลงานและนำไปสู่ความมั่นใจในการแสดงท่าทาง หรือการแสดงออก ส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดในที่สาธารณะของตนเองได้ดียิ่งขึ้น (จิตราต์น์ วิเชียรลม, 2554) ทั้งนี้ ริชาร์ดส์ และโบห์ล (Richards & Bohlke, 2011) กล่าวว่า กลุ่มละ 4-5 คน เป็นขนาดกลุ่มที่เหมาะสมและง่ายต่อการจัดการเรียนรู้ ทั้งนี้ ในการแบ่งกลุ่ม ให้นักศึกษาแบ่ง ตามความสมัครใจ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนอย่างมีความสุข โดยในแต่ละกลุ่มจะต้องประกอบด้วยสมาชิก ที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษที่หลากหลายทั้งเก่ง ปานกลาง และอ่อน เพื่อนักศึกษาได้ช่วยเหลือ กัน หลังจากแบ่งกลุ่มเสร็จเรียบร้อย ผู้สอนให้แต่ละกลุ่มจับฉลากหมายเลขบทเรียนเพื่อรับผิดชอบใน การนำเสนอเนื้อหาในหัวข้อ Reading และจัดห้องเรียนให้มีความเหมือนจริงตามสถานการณ์ที่กำหนด ในบทเรียน

อนึ่ง ในแต่ละบทเรียน ผู้สอนใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน โดยผสมผสานวิธีการสอนตาม รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์ จำลองของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2555) และรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ โดยใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2556) กล่าวคือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ขั้นที่ 3 ขั้นผลิตภาษา ขั้นที่ 4 ขั้นแสดง และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล ดังนี้



ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นตอนการนำเข้าสู่บทเรียนและบอกวัตถุประสงค์ในการเรียนว่าให้นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจตามสถานการณ์ที่กำหนดได้ ซึ่ง มอร์โรว (Morrow, 1981) กล่าวว่า การบอกวัตถุประสงค์ในการเรียนเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะจะทำให้ให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของสิ่งที่เรียน หลังจากนั้น ผู้สอนให้นักศึกษากลุ่มที่ได้รับมอบหมายนำเสนออ่านที่เป็นเกร็ดความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ทางธุรกิจในแต่ละบท โดยใช้เนื้อหาในหัวข้อ Reading ของแต่ละบท สอดคล้องตามข้อแนวคิดของธิดารัตน์ วิเชียรลม (2554) ที่ว่า ผู้สอนควรเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการนำเข้าสู่บทเรียนเพื่อเป็นการโน้มน้าวและกระตุ้นให้นักศึกษากล้าแสดงความคิดเห็นและเพิ่มความมั่นใจในการที่จะแลกเปลี่ยนและแสดงออกถึงประสบการณ์ของตนเองโดยเฉพาะอย่างยิ่งประสบการณ์ของทักษะการพูดภาษาอังกฤษ หลังจากนั้น ผู้สอนเสนอคำศัพท์ สำนวน วลี ประโยค บทสนทนา และแบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรม แนวปฏิบัติ และมารยาทของการสื่อสารในสถานการณ์นั้น ๆ โดยใช้เนื้อหาในหัวข้อ Vocabulary Preview, Listening and Speaking และ Writing ของแต่ละบทเรียน ผู้สอนอธิบายให้นักศึกษาเข้าใจความหมายในเรื่องที่เรียนอย่างชัดเจนโดยการอธิบายบริบทด้วยการชี้ให้เห็นว่าประโยคนี้ใครพูดกับใคร พูดเรื่องอะไร พูดเมื่อไร พูดที่ไหน พูดอย่างไร เป็นพิธีการที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับในสังคมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้อย่างเหมาะสม โดยผู้สอนย้ำให้นักศึกษาใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามกาลเทศะเท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนในการสร้างความถูกต้อง (Accuracy) นอกจากนี้แล้วผู้สอนให้ความรู้ในเรื่องของยุทธวิธีต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ เช่น การใช้ภาษาท่าทาง การใช้น้ำเสียง เป็นต้น ขั้นตอนนี้ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก เป็นขั้นตอนของการสอนและฝึกทักษะทางภาษาให้นักศึกษาโดยใช้บทสนทนาจากหัวข้อ Listening and Speaking ของแต่ละบท เป็นขั้นตอนในการสร้างความคล่องแคล่วในการพูด ผู้สอนให้นักศึกษาฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษให้ถูกต้องทั้งเสียงพยัญชนะและสระในรูปของ คำศัพท์ สำนวน วลี และบทสนทนาโดยใช้ทำนองเสียงให้เหมาะสมกับอารมณ์ที่ผู้พูดประสงค์จะแสดงออก เพราะจังหวะของภาษา และทำนองเสียงที่เหมาะสมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การพูดภาษาอังกฤษมีลักษณะเป็นธรรมชาติ การปูพื้นฐานทางสัทศาสตร์เช่นนี้ เจนคินส์ (Jenkins, 2004) และโรบินสัน (Robinson, 2001) ได้ให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการพูดภาษาอังกฤษ เพราะการออกเสียงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพูดภาษาอังกฤษ การออกเสียงที่ถูกต้องจะช่วยสร้างความคล่องแคล่วในการพูด และจะช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (พิณทิพย์ ทวยเจริญ, 2539) นอกจากนี้ฝึกการออกเสียงแล้ว ในขั้นตอนนี้ผู้สอนฝึกให้นักศึกษาได้เรียนรู้ความหมายของประโยคและการทำความเข้าใจบริบทของภาษาไปพร้อม ๆ กัน เพราะจะทำให้ นักศึกษาสามารถจดจำและเข้าใจภาษามากยิ่งขึ้น (ธิดารัตน์ วิเชียรลม, 2554) ในการฝึก ผู้สอนให้นักศึกษาจับคู่ฝึกกันเอง (Free Practice) มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยผู้สอนไม่ขัดจังหวะการฝึกของนักศึกษาแม้จะพบข้อผิดพลาด แต่แก้ไขภายหลังการฝึก ขั้นตอนนี้ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

ขั้นที่ 3 ขั้นผลิตภาษา เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่มหลังจบบทเรียนแต่ละบท ให้นักศึกษาช่วยกันกำหนดแก่นเรื่อง แต่งเนื้อเรื่องและบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบทบาทที่ได้รับมอบหมายตามคำสั่งใน Scenarios for Everyday Practice ของแต่ละบทเรียน โดยศึกษาคำศัพท์และรูปแบบประโยคที่ใช้ในการสื่อสารเพิ่มเติมในแต่ละสถานการณ์จาก Glossary of Vocabulary and Useful Expressions นักศึกษาในแต่ละกลุ่มจะได้รับเพียงรายละเอียดของสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มพร้อมทั้งงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่มีบัตรเรื่องย่อหรือบทละครที่บังคับให้นักศึกษาต้องดำเนินสถานการณ์ไปทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะ นักศึกษาต้องปรึกษาหารือกันในกลุ่มเพื่อเตรียมเนื้อเรื่องและแต่งบทสนทนาตามรายละเอียดของสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกในกลุ่มโดยประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียน นักศึกษาต้องใช้วิจารณญาณในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาที่เรียนมาแล้วอย่างเสรี ให้นักศึกษาได้มีโอกาสเลือกใช้ข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ด้วยตนเอง นักศึกษาได้ฝึกจับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างหรือไม่ตรงกัน ไปสู่การตัดสินใจร่วมกันว่าจะทำผลงานออกมาในรูปแบบใด ซึ่งก่อให้เกิดทักษะการทำงานเป็นทีมและทักษะการสื่อสาร ในขั้นตอนนี้ผู้สอนให้คำแนะนำ คอยช่วยเหลือ และส่งเสริมให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการผลิตผลงานนั้น ๆ ขั้นตอนนี้ใช้เวลาในห้องเรียน 1 ชั่วโมง และผู้สอนให้นักศึกษาเตรียมความพร้อมในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในสัปดาห์ต่อไป

ขั้นที่ 4 ขั้นแสดง เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท กลุ่มละประมาณ 15 นาที โดยใช้เนื้อเรื่องและบทสนทนาที่นักศึกษาได้ช่วยกันแต่งตามสถานการณ์และบทบาทที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารจริง ๆ โดยไม่ต้องท่องจำบทสนทนาที่พูดโดยบุคคลอื่น และเพื่อสร้างประสบการณ์ตรงให้นักศึกษาในการพูดภาษาอังกฤษคล้ายการสื่อสารในชีวิตจริง ดังที่บรูมฟิต (Brumfit, 1984) คายี (Kayi, 2006) และเทย์เลอร์ (Taylor, 1983) ได้เสนอแนะไว้ว่าในการส่งเสริมความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมที่ให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริงให้มากที่สุด ให้นักศึกษามีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวิจารณ์ พานิช (2555: 5) ที่ว่า “ผู้สอนต้องออกแบบการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เรียนในสภาพที่ใกล้เคียงชีวิตจริงมากที่สุด เพราะจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในมิติที่ลึกและกว้างขวางกว่า” ผู้สอนให้นักศึกษาสร้างสถานการณ์ให้เหมือนจริง และใกล้เคียงกับการสื่อสารในชีวิตจริงให้มากที่สุดทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ ผู้สอนส่งเสริมให้นักศึกษากำหนดและคิดสร้างสรรค์ท่าทางประกอบการแสดงได้อย่างเต็มที่ เพราะการกำหนดท่าทางจากการคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาเอง จะทำให้นักศึกษาเกิดความภูมิใจและจดจำท่าทางและประโยคที่ตนเองมีส่วนร่วมนำเสนอได้อ่างแม่นยำและสนุกสนานยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาจะสามารถจดจำท่าทางที่เกิดจากการคิดของเพื่อน ๆ และขยายความจำไปถึงท่าทางที่ประทับใจจากเพื่อน ๆ ซึ่งจะทำให้นักศึกษาสามารถจดจำประโยคบทสนทนาได้เพิ่มมากขึ้น และบรรยากาศในชั้นเรียนจะมีความ



ขั้นที่ 3 ชั้นผลิตภาษา เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่มหลังจบบทเรียนแต่ละบท ให้นักศึกษาช่วยกันกำหนดแก่นเรื่อง แต่งเนื้อเรื่องและบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบทบาทที่ได้รับมอบหมายตามคำสั่งใน Scenarios for Everyday Practice ของแต่ละบทเรียน โดยศึกษาคำศัพท์ และรูปแบบประโยคที่ใช้ในการสื่อสารเพิ่มเติมในแต่ละสถานการณ์จาก Glossary of Vocabulary and Useful Expressions ให้นักศึกษาในแต่ละกลุ่มจะได้รับเพียงรายละเอียดของสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มพร้อมกับงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่มีบัตรเรื่องย่อหรือบทละครที่บังคับให้นักศึกษาต้องดำเนินสถานการณ์ไปทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะ นักศึกษาต้องปรึกษาหารือกันในกลุ่มเพื่อเตรียมเนื้อเรื่องและแต่งบทสนทนาตามรายละเอียดของสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกในกลุ่มโดยประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียน นักศึกษาต้องใช้วิจารณญาณในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามสถานการณ์ที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ผู้สอนเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาที่เรียนมาแล้วอย่างเสรี ให้นักศึกษาได้มีโอกาสเลือกใช้ข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ด้วยตนเอง นักศึกษาได้ฝึกรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างหรือไม่ตรงกัน ไปสู่การตัดสินใจร่วมกันว่าจะทำผลงานออกมาในรูปแบบใด ซึ่งก่อให้เกิดทักษะการทำงานเป็นทีมและทักษะการสื่อสาร ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนให้คำแนะนำ คอยช่วยเหลือ และส่งเสริมให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการผลิตผลงานนั้น ๆ ขั้นตอนนี้ใช้เวลาในห้องเรียน 1 ชั่วโมง และผู้สอนให้นักศึกษาเตรียมความพร้อมในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในสัปดาห์ต่อไป

ขั้นที่ 4 ชั้นแสดง เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท กลุ่มละประมาณ 15 นาที โดยใช้เนื้อเรื่องและบทสนทนาที่นักศึกษาได้ช่วยกันแต่งตามสถานการณ์และบทบาทที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารจริง ๆ โดยไม่ต้องท่องจำบทสนทนาที่พูดโดยบุคคลอื่น และเพื่อสร้างประสบการณ์ตรงให้นักศึกษาในการพูดภาษาอังกฤษคล้ายการสื่อสารในชีวิตจริง ดังที่บรูมฟิต (Brumfit, 1984) คายี (Kayi, 2006) และเทย์เลอร์ (Taylor, 1983) ได้เสนอแนะไว้ว่าในการส่งเสริมความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมที่ให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริงให้มากที่สุด ให้นักศึกษามีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวิจารณ์ พานิช (2555: 5) ที่ว่า “ผู้สอนต้องออกแบบการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เรียนในสภาพที่ใกล้เคียงชีวิตจริงมากที่สุด เพราะจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในมิติที่ลึกและกว้างขวางกว่า” ผู้สอนให้นักศึกษาสร้างสถานการณ์ให้เหมือนจริง และใกล้เคียงกับการสื่อสารในชีวิตจริงให้มากที่สุดทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ ผู้สอนส่งเสริมให้นักศึกษากำหนดและคิดสร้างสรรค์ทำทางประกอบการแสดงได้อย่างเต็มที่ เพราะการกำหนดทำทางจากการคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษาเอง จะทำให้นักศึกษาเกิดความภูมิใจและจดจำทำทางและประโยคที่ตนเองมีส่วนร่วมนำเสนอได้อย่างแม่นยำและสนุกสนานยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาก็จะสามารถจดจำทำทางที่เกิดจากการคิดของเพื่อน ๆ และขยายความจำไปถึงทำทางที่ประทับใจจากเพื่อน ๆ ซึ่งจะทำให้ นักศึกษาสามารถจดจำประโยคบทสนทนาได้เพิ่มมากขึ้น และบรรยากาศในชั้นเรียนจะมีความ



สนุกสนาน (ธิดารัตน์ วิเชียรลม, 2554) ในขั้นที่ 4 นี้ จึงเป็นขั้นที่ให้นักศึกษาสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว นอกจากนี้ ในระหว่างที่นักศึกษาแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ เจ้าหน้าที่ได้ทำการบันทึกวิดีโอ เพื่อให้ นักศึกษาได้ชมการแสดงของตนเอง เพราะเฉลิมพล ดาวเรือง (อ้างถึงใน ประพนอม สุรัสวดี, 2535) กล่าวว่า นักศึกษาจะรู้สึกชอบ สนุก และตื่นเต้นที่จะได้รับฟังเสียงของตนเองในเทป และได้ชมการแสดงของตนเอง ขั้นตอนนี้ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง ทั้งนี้ สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติใน 6 บทเรียน มีดังนี้

**Scenario 1** - Emphasis on applying for a job: At an interview for a job at the Ammatara Pura, pool villas at Koh Samui, the company president And the customer service manager are interviewing an applicant for a position of customer service advisor. The other two applicants are talking about a perfect resume and cover letter while waiting for the interview.

**Scenario 2** - Emphasis on delegating and giving feedback: In the studio at Channel 3, the managing director of the Take Me out Thailand program is delegating the project manager and the marketing manager to do some tasks. At the end of the season, the executive director and the company president give some feedback to the project manager and the marketing manager.

**Scenario 3** - Emphasis on making arrangements: In the offices of Utopia Holidays and Asia Web Direct, some staff are making arrangements by telephone.

**Scenario 4** - Emphasis on socializing: At the registration area of the International Customer Service seminar, the managing director of John Robert Power is welcoming a new business partner. The other three people are networking. They make contact and build the relationship.

**Scenario 5** - Emphasis on running a business meeting: In the company boardroom, the chairperson is holding a business meeting which will share ideas for marketing activities to solve the problem that sales of the L'OREAL Professional Hair Spa are falling. Participants are the marketing managers in different countries.

**Scenario 6** - Emphasis on sightseeing: At the business meeting of the Ballantines international sales teams at the Rajapruek Resort, Kho Samui, Surat Thani, some participants are discussing about changing some

meeting schedules, booking a city tour, and hiring a car for travelling around Kho Samui.

ขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล เป็นขั้นตอนที่ผู้สอนและนักศึกษอภิปรายผลร่วมกัน หลังจบการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในแต่ละบท ผู้สอนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการแสดงครั้งต่อไป และเพื่อการพัฒนาและนำไปใช้ต่อในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม โดยใช้ข้อมูลจากวิดีโอบันทึกภาพการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาประกอบการอภิปรายผล นักศึกษาสะท้อนความคิดเห็นและสรุปประเด็นในการเรียนรู้ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ตรงตามจุดประสงค์ ทั้งนี้ ในการอภิปรายมุ่งเน้นเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้สมทบบทบาทแสดงออกมา ตลอดจนสะท้อนความรู้สึกของผู้สมทบบทบาทที่แสดงตามบทบาทนั้น ๆ ผู้สอนใช้ช่วงนี้เสริมแรง ชื่นชม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษากล้าแสดงออก เกิดแรงจูงใจในการเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษและรู้สึกอยากเรียนมากขึ้น เมื่อมีชิ้นงานที่แตกต่างและโดดเด่นผู้สอนให้เพื่อน ๆ แสดงความชื่นชมผลงานนั้น ๆ เพื่อให้เจ้าของผลงานเกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าของตนเอง ทั้งยังเป็นแบบอย่างในการทำกิจกรรมครั้งต่อไป (ธิดารัตน์ วิเชียรลม, 2554) ขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่สะท้อนให้เห็นผลสำเร็จของการจัดการเรียนการสอน ในขั้นตอนนี้ มีผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน (คนเดียวกับผู้ประเมินผลในแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน) เป็นผู้สังเกตการณ์และประเมินผลเพื่อพัฒนาการ นอกจากนี้ ผู้สอนให้นักศึกษาได้ย้อนคิดไตร่ตรองถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองและสะท้อนความรู้สึก ทัศนคติหรือความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมหลังการแสดงในแต่ละบทเรียนโดยบันทึกลงในบันทึกประจำวันของนักศึกษา ขั้นตอนนี้ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

เมื่อสิ้นสุดบทเรียน ผู้วิจัยจัดการแข่งขันการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติตามใบงานใน Scenario 7 ที่ชื่อว่า At the company โดยจัดในห้องประชุมมหาวิทยาลัยที่มีผู้ชมประมาณ 300 คน ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าสาธารณชนให้นักศึกษาและเพื่อเป็นการประมวลความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมด โดยให้นักศึกษาทำเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 15 คน ใช้เวลาแสดงกลุ่มละประมาณ 30 นาที ผู้วิจัยให้นักศึกษาช่วยกันเขียนบท 1 สัปดาห์ ฝึกซ้อมการแสดง 1 สัปดาห์ และทำการแสดง 1 สัปดาห์ กลุ่มที่ได้รับคัดเลือกว่าคุณภาพดีจะได้รับเงินรางวัล ซึ่งวิจารณ์ พานิช (2555) กล่าวว่า การเรียนรู้จะเข้มข้น ตื่นเต้น และสนุกหากมีการแข่งขันระหว่างทีม ซึ่งการแข่งขันและการตัดสินนี้เป็นอุบายให้เกิดการเรียนรู้ว่าผลงานที่ดีเป็นอย่างไร ทั้งนี้ ในการจัดสถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยให้นักศึกษานำความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมซึ่งเป็นทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 มาผสมผสานกับเนื้อหาด้วย และให้นักศึกษาจัดสถานการณ์ให้คล้ายคลึงกับเหตุการณ์จริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ ตามแนวคิดของวิจารณ์ พานิช (2555) ที่ว่า ผู้สอนต้องออกแบบการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เรียนในสภาพที่ใกล้เคียงชีวิตจริงมากที่สุด เพราะจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในมิติที่ลึกและกว้างขวางกว่า ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสร้างความรู้เอง ลงมือปฏิบัติเอง ทำเอง นักศึกษาในกลุ่มต้องปรึกษากัน ได้แย้งกัน ร่วมมือกัน และหัดแก้ไข

meeting schedules, booking a city tour, and hiring a car for travelling around Kho Samui.

ขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล เป็นขั้นตอนที่ผู้สอนและนักศึกษาอภิปรายผลร่วมกัน หลังจบการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในแต่ละบท ผู้สอนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการแสดงครั้งต่อไป และเพื่อการพัฒนาและนำไปใช้ต่อในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสม โดยใช้ข้อมูลจากวิดีโอบันทึกภาพการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาประกอบการอภิปรายผล นักศึกษาสะท้อนความคิดเห็นและสรุปประเด็นในการเรียนรู้ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ตรงตามจุดประสงค์ ทั้งนี้ ในการอภิปรายมุ่งเน้นเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้สวมบทบาทแสดงออกมา ตลอดจนสะท้อนความรู้สึกของผู้สวมบทบาทที่แสดงตามบทบาทนั้น ๆ ผู้สอนใช้ช่วงนี้เสริมแรง ชื่นชม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษากล้าแสดงออก เกิดแรงจูงใจในการเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษและรู้สึกอยากเรียนมากขึ้น เมื่อมีชิ้นงานที่แตกต่างและโดดเด่นผู้สอนให้เพื่อน ๆ แสดงความชื่นชมผลงานนั้น ๆ เพื่อให้เจ้าของผลงานเกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าของตนเอง ทั้งยังเป็นแบบอย่างในการทำกิจกรรมครั้งต่อไป (ธิดารัตน์ วิเชียรลม, 2554) ขั้นตอนนี้เป็นช่วงที่สะท้อนให้เห็นผลสำเร็จของการจัดการเรียนการสอน ในขั้นตอนนี้ มีผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน (คนเดียวกับผู้ประเมินผลในแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน) เป็นผู้สังเกตการณ์และประเมินผลเพื่อดูพัฒนาการ นอกจากนี้ ผู้สอนให้นักศึกษาได้ย้อนคิดไตร่ตรองถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองและสะท้อนความรู้สึกทัศนคติหรือความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมหลังการแสดงในแต่ละบทเรียนโดยบันทึกลงในบันทึกประจำวันของนักศึกษา ขั้นตอนนี้ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

เมื่อสิ้นสุดบทเรียน ผู้วิจัยจัดการแข่งขันการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติตามใบงานใน Scenario 7 ที่ชื่อว่า At the company โดยจัดในห้องประชุมมหาวิทยาลัยที่มีผู้ชมประมาณ 300 คน ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าสาธารณชนให้นักศึกษาและเพื่อเป็นการประมวลความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมด โดยให้นักศึกษาทำเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 15 คน ใช้เวลาแสดงกลุ่มละประมาณ 30 นาที ผู้วิจัยให้นักศึกษาช่วยกันเขียนบท 1 สัปดาห์ ฝึกซ้อมการแสดง 1 สัปดาห์ และทำการแสดง 1 สัปดาห์ กลุ่มที่ได้รับคัดเลือกว่าคุณภาพดีจะได้รับเงินรางวัล ซึ่งวิจารณ์ พานิช (2555) กล่าวว่า การเรียนรู้จะเข้มข้น ตื่นเต้น และสนุกหากมีการแข่งขันระหว่างทีม ซึ่งการแข่งขันและการตัดสินนี้เป็นอุบายให้เกิดการเรียนรู้ว่าผลงานที่ดีเป็นอย่างไร ทั้งนี้ ในการจัดสถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยให้นักศึกษานำความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมซึ่งเป็นทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 มาผสมผสานกับเนื้อหาด้วย และให้นักศึกษาจัดสถานการณ์ให้คล้ายคลึงกับเหตุการณ์จริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ ตามแนวคิดของวิจารณ์ พานิช (2555) ที่ว่า ผู้สอนต้องออกแบบการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เรียนในสภาพที่ใกล้เคียงชีวิตจริงมากที่สุด เพราะจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในมิติที่ลึกและกว้างขวางกว่า ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสร้างความรู้เอง ลงมือปฏิบัติเอง ทำเอง นักศึกษาในกลุ่มต้องปรึกษากัน ได้แย้งกัน ร่วมมือกัน และหัดแก้ไข



ความเห็นที่แตกต่างหรือไม่ตรงกัน ไปสู่การตัดสินใจร่วมกันว่าจะทำผลงานออกมาในรูปแบบใด ผู้วิจัย ออกแบบให้บรรยากาศการเรียนรู้ของชั้นเรียนหรือของกลุ่มมีลักษณะควบคุมพฤติกรรมกันเอง สมาชิก ทุกคนได้เรียนรู้ร่วมกัน และต้องช่วยกันทำกิจกรรมให้สำเร็จ ทั้งนี้ ในระหว่างที่นักศึกษาจัดกิจกรรมจะมี เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกวิดีโอเพื่อให้นักศึกษาได้ชมการแสดงสถานการณ์จำลองของตนเอง และใช้เป็น ข้อมูลประกอบการอภิปรายผล และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน (คนเดียวกับผู้ประเมินผลในแบบทดสอบวัด ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน) เป็นผู้ประเมินผล และตัดสินผลการแข่งขัน

ในการสร้างหลักสูตร ผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาคำอธิบาย จุดมุ่งหมาย เนื้อหา และขอบข่ายของรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษ สำหรับธุรกิจ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี สำรวจความต้องการของผู้เรียน (Need Survey) และคัดเลือกเนื้อหาจากตำราเรื่อง English for Business (Tipmontree, 2012) ที่ตรง กับความต้องการของผู้เรียน
2. ศึกษาทฤษฎีและหลักการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการจัดการเรียน การสอนภาษาอังกฤษ
3. ทำแผนการจัดการเรียนรู้ และเอกสารคำสอน โดยปรับปรุงและดัดแปลงเนื้อหาที่เลือกมา จากตำราเรื่อง English for Business (Tipmontree, 2012)
4. ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม และ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2/2556 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 47 คน ซึ่งไม่มีปัญหาในการนำไปใช้ทั้งในแง่เวลา และลักษณะกิจกรรม ไม่ต้องปรับปรุงแต่อย่าง ใด มีแต่แก้วันที่ในเนื้อหาให้เป็นปัจจุบันและแก้ไขตัวสะกดที่ผิดพลาดเพียงอย่างเดียวก่อนนำไปใช้กับ กลุ่มตัวอย่าง

แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการ เรียน

แบบทดสอบมีทั้งหมด 6 Scenarios ประกอบด้วยสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ 6 สถานการณ์ แต่ละสถานการณ์ประกอบด้วยบทบาทสมมติ 5 บทบาท ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 5 คน รวม 9 กลุ่ม แล้วจับฉลากกลุ่มละ 1 สถานการณ์ และให้สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนจับฉลากบทบาทคนละ 1 บทบาท ให้นักศึกษาเตรียมตัวและช่วยกันเรียบเรียงบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และ บทบาทตามที่กำหนดกลุ่มละ 20 นาที แล้วแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติโดยใช้ ภาษาอังกฤษในการสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ ใช้เวลาประมาณกลุ่มละ 20 นาที ทั้งนี้ การทดสอบ ก่อนเรียน ทำการทดสอบในห้องเรียนปกติ ส่วนการทดสอบหลังเรียน ผู้วิจัยนำนักศึกษาไปทดสอบนอก

ห้องเรียนที่อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการพูดต่อหน้าชุมชนจำนวน 30 คนในกิจกรรม บูรณาการการเรียนการสอนกับการบริการวิชาการเรื่อง Job Trainers: Job-specific English for Business Communication ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ผู้วิจัยจัดสภาพแวดล้อมในห้องให้ เหมือนจริงโดยมีรายละเอียดสถานการณ์ดังนี้ (ดูรายละเอียดบทบาทในแต่ละสถานการณ์ในภาคผนวก หน้า 342-348)

**Scenario 1** - Emphasis on applying for a job: At an interview for a job at the Le Meridien Hotels & Resorts, the company president and the customer service manager are interviewing an applicant for a position of customer service advisor. The other two applicants are talking about a perfect resume and cover letter while waiting for the interview.

**Scenario 2** - Emphasis on delegating and giving feedback: In the studio at Channel 3, the managing director of The Voice Thailand program is delegating the project manager and the marketing manager to do some tasks. At the end of the season, the executive director and the company president give some feedback to the project manager and the marketing manager.

**Scenario 3** - Emphasis on making arrangements: In the offices of Nitipon and Victoria's Secret Beauty Company, some staff are making arrangements by telephone.

**Scenario 4** - Emphasis on socializing: At the registration area of the International Customer Service seminar, the managing director of Healthzone Solutions is welcoming a new business partner. The other three people are networking. They make contact and build the relationship.

**Scenario 5** - Emphasis on running a business meeting: In the company boardroom of S&P Syndicate Public Company, the chairperson is holding a business meeting which will share ideas for marketing activities to solve the problem that sales of the coffee cookies are falling. Participants are the marketing managers in different countries.

**Scenario 6** - Emphasis on sightseeing: At the business meeting of the Jubilee Diamond international sales teams at the Racha Kiri Resort and Spa, Khanom, Nakhon Si Thammarat, some participants are discussing

ห้องเรียนที่อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการพูดต่อหน้าชุมชนจำนวน 30 คนในกิจกรรมบูรณาการการเรียนการสอนกับการบริการวิชาการเรื่อง Job Trainers: Job-specific English for Business Communication ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ผู้วิจัยจัดสภาพแวดล้อมในห้องให้เหมือนจริงโดยมีรายละเอียดสถานการณ์ดังนี้ (ดูรายละเอียดบทบาทในแต่ละสถานการณ์ในภาคผนวกหน้า 342-348)

**Scenario 1** - Emphasis on applying for a job: At an interview for a job at the Le Meridien Hotels & Resorts, the company president and the customer service manager are interviewing an applicant for a position of customer service advisor. The other two applicants are talking about a perfect resume and cover letter while waiting for the interview.

**Scenario 2** - Emphasis on delegating and giving feedback: In the studio at Channel 3, the managing director of The Voice Thailand program is delegating the project manager and the marketing manager to do some tasks. At the end of the season, the executive director and the company president give some feedback to the project manager and the marketing manager.

**Scenario 3** - Emphasis on making arrangements: In the offices of Nitipon and Victoria's Secret Beauty Company, some staff are making arrangements by telephone.

**Scenario 4** - Emphasis on socializing: At the registration area of the International Customer Service seminar, the managing director of Healthzone Solutions is welcoming a new business partner. The other three people are networking. They make contact and build the relationship.

**Scenario 5** - Emphasis on running a business meeting: In the company boardroom of S&P Syndicate Public Company, the chairperson is holding a business meeting which will share ideas for marketing activities to solve the problem that sales of the coffee cookies are falling. Participants are the marketing managers in different countries.

**Scenario 6** - Emphasis on sightseeing: At the business meeting of the Jubilee Diamond international sales teams at the Racha Kiri Resort and Spa, Khanom, Nakhon Si Thammarat, some participants are discussing



about changing some meeting schedules, asking about a city tour, and booking a car for travelling around Khanom.

ทั้งนี้ กำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เป็นผู้ประเมินผล ซึ่งได้แก่ อาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวต่างประเทศ 1 คน และอาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวไทยที่มีคุณวุฒิ วัยวุฒิ และประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 2 คน โดยประเมินด้านด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา โดยแบ่งความสามารถในแต่ละองค์ประกอบเป็น 5 ระดับ จากระดับ 1 ถึงระดับ 5 (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 349-350) ดังนี้

<b>1. ความคล่องแคล่ว (Fluency)</b>	
ระดับ 1	พูดเป็นคำ ติดขัด ไม่ต่อเนื่องกัน และไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้
ระดับ 2	พูดช้า พูดเป็นคำหรือวลีสั้น ๆ หยุดคิดและใช้เวลานาน พูดสื่อสารได้บ้าง
ระดับ 3	พูดได้ตอบโดยใช้คำพูดหรือวลีสั้น ๆ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์ แต่เข้าใจได้
ระดับ 4	สนทนาได้ตอบได้เป็นวลีหรือประโยคที่สมบูรณ์ มีผิดพลาดบ้างเล็กน้อย แต่สื่อสารได้ตรงวัตถุประสงค์
ระดับ 5	พูดคล่องแคล่ว ได้ตอบได้โดยทันที 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 และปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้อย่างดีเยี่ยม

อนึ่ง ในการสร้างแบบทดสอบ ผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาองค์ประกอบและเกณฑ์ในการวัดความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ

2. สร้างแบบทดสอบโดยใช้รูปแบบการกำหนดสถานการณ์และบทบาทของแต่ละคนตาม

แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2555) และใช้เกณฑ์การประเมินด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา ตามเกณฑ์การประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2556)

3. นำแบบทดสอบไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของยาวาเฮ มุกดาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

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 และปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้อย่างดียิ่ง

อนึ่ง ในการสร้างแบบทดสอบ ผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาองค์ประกอบและเกณฑ์ในการวัดความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ

2. สร้างแบบทดสอบโดยใช้รูปแบบการกำหนดสถานการณ์และบทบาทของแต่ละคนตามแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของสุชาดา ทิพย์มนตรี (2555) และใช้เกณฑ์การประเมินด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา ตามเกณฑ์การประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของสุชาดา ทิพย์มนตรี (2556)

3. นำแบบทดสอบไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของยาวาเฮ มุกตาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1



4. นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2/2556 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 47 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นที่มีผู้ให้คะแนน 3 คนโดยใช้สถิติของลัวน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบคือ 0.96

#### แบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน

แบบประเมินมีจำนวน 12 ข้อ เป็นแบบ Can Do Ratings ข้อละ 5 ระดับ โดยให้นักศึกษาประเมินความมั่นใจของตนเองในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในสถานการณ์เกี่ยวกับ writing resumes and cover letters, job interviews, delegation, feedback, arrangements by email, arrangements by telephone, networking, welcoming business partners, writing agendas and minutes, chairing and participating, booking a city tour and hiring a car และ describing tourist attractions (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 351) อนึ่ง ในการสร้างแบบประเมินตนเอง ผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะและรูปแบบการประเมินความมั่นใจของตนเองในการพูดภาษาอังกฤษ
2. สร้างแบบประเมินโดยดัดแปลงจากแบบสอบถามวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการพูดภาษาอังกฤษของสุมิตา เรือนแป้น (2546)
3. นำแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของยาวาเฮ มุกตาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

4. นำแบบประเมินที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2/2556 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 47 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา ( $\alpha$  Coefficient) ของครอนบาค (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้งฉบับคือ 0.974

#### แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน

แบบสัมภาษณ์มีจำนวน 10 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ความสามารถและความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษของ

นักศึกษา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 352) โดยกำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 1 คน เป็นผู้สัมภาษณ์นักศึกษา ซึ่งผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเรื่องการประเมินความมั่นใจของตนเองในการพูดภาษาอังกฤษ
2. สร้างแบบสัมภาษณ์โดยดัดแปลงจากชุดคำถามสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของสุชาติ ทิพย์มนตรี (2555)
3. นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความถูกต้องของภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของยาวาเฮ มุกตาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1 แล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2/2556 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 47 คน

#### บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์

บันทึกประจำวันของนักศึกษาเป็นการให้นักศึกษาย้อนคิดไตร่ตรองถึงความสามารถและความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติและสะท้อนความรู้สึก ทศนคติหรือความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมหลังการแสดงในแต่ละบทเรียนตามคำถามที่กำหนด 3 ข้อ ส่วนบันทึกประจำวันของผู้สอนและผู้สังเกตการณ์เป็นการบันทึกเหตุการณ์ตามสภาพที่เกิดขึ้นจริงและประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในแต่ละบทเรียนตามคำถามที่กำหนด 2 ข้อ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 353) ทั้งนี้ ผู้บันทึกสามารถเขียนเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ซึ่งมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. กำหนดคำถามเพื่อเป็นแนวทางให้นักศึกษาย้อนคิดไตร่ตรอง และให้ผู้สอนและผู้สังเกตการณ์สะท้อนความรู้สึกตามคำถามวิจัย โดยดัดแปลงจากคำถามในบันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์ในงานวิจัยของสุชาติ ทิพย์มนตรี (2556)
2. นำคำถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความถูกต้องของภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของยาวาเฮ มุกตาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1 แล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2/2556 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 47 คน

นักศึกษา (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 352) โดยกำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 1 คน เป็นผู้สัมภาษณ์ นักศึกษา ซึ่งผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างแบบสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้ -

1. ศึกษาเรื่องการประเมินความมั่นใจของตนเองในการพูดภาษาอังกฤษ
2. สร้างแบบสัมภาษณ์โดยดัดแปลงจากชุดคำถามสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2555)

3. นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความถูกต้องของภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของ ยาวาเฮ มุกดาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1 แล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2/2556 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 47 คน

#### บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์

บันทึกประจำวันของนักศึกษาเป็นการให้นักศึกษาย้อนคิดไตร่ตรองถึงความสามารถและความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติและสะท้อนความรู้สึก ทศนคติหรือความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมหลังการแสดงในแต่ละบทเรียนตามคำถามที่กำหนด 3 ข้อ ส่วนบันทึกประจำวันของผู้สอนและผู้สังเกตการณ์เป็นการบันทึกเหตุการณ์ตามสภาพที่เกิดขึ้นจริงและประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในแต่ละบทเรียนตามคำถามที่กำหนด 2 ข้อ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 353) ทั้งนี้ ผู้บันทึกสามารถเขียนเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ซึ่งมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. กำหนดคำถามเพื่อเป็นแนวทางให้นักศึกษาย้อนคิดไตร่ตรอง และให้ผู้สอนและผู้สังเกตการณ์สะท้อนความรู้สึกตามคำถามวิจัย โดยดัดแปลงจากคำถามในบันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์ในงานวิจัยของสุชาติา ทิพย์มนตรี (2556)

2. นำคำถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความถูกต้องของภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของ ยาวาเฮ มุกดาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1 แล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2/2556 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 47 คน



แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

แบบสอบถามมีจำนวน 10 ข้อ ข้อละ 5 ตัวเลือก เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดที่นักศึกษามีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ในด้านเนื้อหา วิธีสอน กิจกรรม ความสำคัญ และคุณประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง โดยให้นักศึกษาเลือกตอบข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของนักศึกษามากที่สุด (ดูรายละเอียดในภาคผนวก หน้า 354-357) อนึ่ง ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อบ่งชี้ของการสอบถามความคิดเห็นและสร้างแบบสอบถามโดยดัดแปลงจากแบบสอบถามความคิดเห็นของฮารูยามะ (Haruyama, 2010)

2. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่าง ๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของยาวาเฮ มุกตาบุตร (2548) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2/2556 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 47 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา (oC Coefficient) ของครอนบาค (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ 0.978

วิดีโอบันทึกภาพการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษา

ผู้วิจัยให้เจ้าหน้าที่ถ่ายวิดีโอบันทึกภาพการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษาในระหว่างเรียน และการทดสอบก่อนและหลังเรียนเพื่อให้นักศึกษาได้ชมการแสดงของตนเอง และสามารถประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและคุณภาพผลงานของตนเองและกลุ่มได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนการทดลอง

1. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนเรียน ทำการทดสอบในห้องเรียน
2. ให้นักศึกษาทำแบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนเรียน

3. สัมภาษณ์นักศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนเรียน

ระหว่างการทดลอง

1. ดำเนินการสอนตามหลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ขั้นที่ 3 ขั้นผลิภาษา ขั้นที่ 4 ขั้นแสดง และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล และให้นักศึกษาแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกลุ่มหลังจบบทเรียนแต่ละบทตามคำสั่งใน Scenarios 1-6 และใน Scenario 7 การประมวลความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่ถ่ายวิดีโอบันทึกภาพการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาในแต่ละสถานการณ์

2. ให้นักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์เขียนบันทึกประจำวันและประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาหลังการแสดงในแต่ละสถานการณ์

หลังการทดลอง

1. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียน โดยนำนักศึกษาไปทดสอบนอกห้องเรียนที่อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ให้นักศึกษาทำแบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียน

3. สัมภาษณ์นักศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียน

4. ให้นักศึกษาทำแบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือทุกชิ้น และทำการวิเคราะห์ผลตามรายละเอียดดังนี้

แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน

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

3. สัมภาษณ์นักศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนเรียน

#### ระหว่างการทดลอง

1. ดำเนินการสอนตามหลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2 ขั้นฝึก ขั้นที่ 3 ขั้นผลิตภาษา ขั้นที่ 4 ขั้นแสดง และขั้นที่ 5 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล และให้นักศึกษาแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกลุ่มหลังจบบทเรียนแต่ละบทตามคำสั่งใน Scenarios 1-6 และใน Scenario 7 การประมวลความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่ถ่ายวิดีโอบันทึกภาพการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาในแต่ละสถานการณ์

2. ให้นักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์เขียนบันทึกประจำวันและประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาหลังการแสดงในแต่ละสถานการณ์

#### หลังการทดลอง

1. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียน โดยนำนักศึกษาไปทดสอบนอกห้องเรียนที่อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ให้นักศึกษาทำแบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียน

3. สัมภาษณ์นักศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียน

4. ให้นักศึกษาทำแบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือทุกชิ้น และทำการวิเคราะห์ผลตามรายละเอียดดังนี้

แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน

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) ตามแบบที่นำเสนอโดยเอลลิส (Ellis, 2009) เพื่อศึกษาว่าการสอนโดยใช้การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสามารถช่วยให้นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

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

4. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัย เพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1

**แบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน**

1. นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การแปลผลแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	มีความมั่นใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	มีความมั่นใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายความว่า	มีความมั่นใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายความว่า	มีความมั่นใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายความว่า	มีความมั่นใจในระดับน้อยที่สุด

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

3. เปรียบเทียบความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) แบบ Dependent Samples

4. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัย เพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 2

**แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน**

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ข้อที่ 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 โดยใช้สูตรร้อยละ (Percentage) ของรำไพ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา (2532)

2. รวบรวมข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ทุกข้อ แล้วเขียนบรรยายสรุป

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจากข้อมูลที่รวบรวมได้มาเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1-3

**บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์**

1. รวบรวมข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษาข้อที่ 1-3 ของผู้สอนข้อที่ 1-2 และของผู้สังเกตการณ์ข้อที่ 1 แล้วเปรียบเทียบทัศนคติหรือความคิดเห็นระหว่างการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติใน Scenario 1 กับ Scenario 7

2. นำผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจระหว่างการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในแต่ละบทเรียนของนักศึกษาจากบันทึกประจำวันข้อ 2 ของผู้สังเกตการณ์มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ หาค่าเฉลี่ยหรือมัธยฐานเลขคณิต และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์เดียวกับแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน แล้วเปรียบเทียบความสามารถของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในแต่ละบทเพื่อดูพัฒนาการ

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจากข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัยเพื่อเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1-3

**แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ**

1. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แล้วหาค่าความถี่และค่าเฉลี่ยร้อยละของตัวเลือกแต่ละข้อ

2. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจากข้อมูลที่รวบรวมได้มาเขียนบรรยายสรุปในรายงานการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตอบคำถามวิจัยข้อที่ 3

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ข้อที่ 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 โดยใช้สูตรร้อยละ (Percentage) ของจำเริญ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา (2532)
2. รวบรวมข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ทุกข้อ แล้วเขียนบรรยายสรุป
3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจากข้อมูลที่รวบรวมได้มาเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1-3

**บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์**

1. รวบรวมข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษาข้อที่ 1-3 ของผู้สอนข้อที่ 1-2 และของผู้สังเกตการณ์ข้อที่ 1 แล้วเปรียบเทียบทัศนคติหรือความคิดเห็นระหว่างการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติใน Scenario 1 กับ Scenario 7
2. นำผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจระหว่างการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในแต่ละบทเรียนของนักศึกษาจากบันทึกประจำวันข้อ 2 ของผู้สังเกตการณ์มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ หาค่าเฉลี่ยหรือมัธยฐานเลขคณิต และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์เดียวกับแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน แล้วเปรียบเทียบความสามารถของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในแต่ละบทเพื่อพัฒนาการ
3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจากข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัยเพื่อเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1-3

**แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ**

1. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น แล้วหาค่าความถี่และค่าเฉลี่ยร้อยละของตัวเลือกแต่ละข้อ
2. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจากข้อมูลที่รวบรวมได้มาเขียนบรรยายสรุปในรายงานการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตอบคำถามวิจัยข้อที่ 3



## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยพร้อมการอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ 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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบันทึกประจำวันข้อ 2 ของผู้สังเกตการณ์ และวิเคราะห์ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาในระหว่างเรียนจากการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติใน Scenarios 1-7 ที่ประเมินโดยผู้สังเกตการณ์ 3 คน โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านทั้งด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวม เพื่อศึกษาว่านักศึกษามี

พัฒนาการด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่  
ปรากฏผลดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1: ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของ  
นักศึกษาในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลอง  
แบบมีบทบาทสมมติ**

ความสามารถ ในการสื่อสาร	n	Scenario 1 Mean	Scenario 2 Mean	Scenario 3 Mean	Scenario 4 Mean	Scenario 5 Mean	Scenario 6 Mean	Scenario 7 Mean
ความ คล่องแคล่ว	45	2.30	3.21	3.56	4.10	4.28	4.49	4.51
การให้ข้อมูล	45	2.07	3.05	3.42	3.77	4.20	4.44	4.70
การเลือกใช้ ภาษา	45	2.25	3.71	3.85	4.10	4.22	4.35	4.52
การออกเสียง	45	2.97	2.99	3.77	3.95	3.98	4.24	4.31
ความมั่นใจ ในการแสดง	45	2.10	3.02	3.45	3.98	4.15	4.45	4.84
การแก้ปัญหา	45	2.11	3.45	3.88	4.27	4.39	4.40	4.55
ค่าเฉลี่ย	45	2.30	3.24	3.66	4.03	4.20	4.40	4.57

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษามีพัฒนาการด้านความสามารถในการพูด  
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ ใน Scenario 1 ซึ่งเป็นการแสดง  
สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติครั้งแรกหลังจากนักศึกษาเรียนจบบทที่ 1 นักศึกษามี  
ความสามารถระดับต่ำ ที่ค่าเฉลี่ย 2.30 ทั้งนี้ นักศึกษามีความสามารถด้านการออกเสียงสูงที่สุด ที่  
ค่าเฉลี่ย 2.97 รองลงมาคือความสามารถด้านความคล่องแคล่ว การเลือกใช้ภาษา การแก้ปัญหา ความ  
มั่นใจในการแสดง และการให้ข้อมูล ที่ค่าเฉลี่ย 2.30, 2.25, 2.11, 2.10 และ 2.07 ตามลำดับ ใน  
Scenario 6 ซึ่งเป็นการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหลังจากนักศึกษาเรียนจบบทที่ 6  
นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มขึ้นถึงระดับสูงมากใน  
ทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.40 อันส่งผลให้การแสดงใน Scenario 7 ซึ่งเป็นการประมวลความรู้และ  
ทักษะการเรียนรู้ทั้งหมดหลังจากนักศึกษาเรียนจบทั้ง 6 บทเรียน นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการ  
พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มขึ้นถึงระดับสูงมากที่ค่าเฉลี่ย 4.57 ทั้งนี้ นักศึกษามี  
ความสามารถด้านความมั่นใจในการแสดงสูงที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมาคือความสามารถด้านการให้  
ข้อมูล การแก้ปัญหา การเลือกใช้ภาษา ความคล่องแคล่ว และการออกเสียง ที่ค่าเฉลี่ย 4.70, 4.55,  
4.52, 4.51, และ 4.31 ตามลำดับ

ข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทาง  
ธุรกิจของนักศึกษาในระหว่างเรียนดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับข้อมูลในบันทึกประจำวันของผู้สอนจาก



การตอบคำถามข้อที่ 1 เกี่ยวกับความสนใจในการเรียนรู้และการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษา (ดูรายละเอียดข้อมูลจากภาคผนวก ง. หน้า 372-373) ที่พบว่า ผู้สอนมีความคิดเห็นว่านักศึกษาสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน เมื่อเรียนจบบทเรียนแต่ละบท นักศึกษามีความกระตือรือร้นในการประชุมปรึกษาหารือและวางแผนกับสมาชิกในกลุ่มในการกำหนดเนื้อเรื่องตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย และช่วยกันแต่งบทสนทนาโดยประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจจากบทเรียน นักศึกษามีความสนใจในการคิดค้นความหมายของภาษาและมีความตั้งใจในการผลิตผลงานเป็นอย่างมาก ในวันแสดง นักศึกษาทุกคนในแต่ละกลุ่มแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม ในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติใน Scenario 1 นักศึกษามีความตื่นเต้นและมีความวิตกกังวลมาก จนทำให้รู้สึกประหม่าและไม่มั่นใจอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ ตั้งแต่ Scenario 2 เป็นต้นไป นักศึกษามีความตื่นตัวและกระตือรือร้นในการเรียนเพิ่มมากขึ้น นักศึกษาทุกคนรู้สึกสนุกกับกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และมีความกระตือรือร้นที่จะรับฟังผลการประเมิน และพร้อมที่จะนำไปปรับปรุงเพื่อพัฒนาต่อไป ในการแสดงใน Scenario 7 ผู้สอนมีความคิดเห็นว่ นักศึกษาทุกคนรู้สึกสนุกสนานและมีความสุขในการทำกิจกรรม เพราะได้แสดงความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ มีความมั่นใจและกล้าแสดงออกเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน และมีความภาคภูมิใจในความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง นอกจากนี้ นักศึกษาทุกคนในแต่ละกลุ่มมีความสามัคคี ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกันเป็นอย่างดี และช่วยกันทำงานตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้กิจกรรมประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น

จากการสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ทำให้นักศึกษาสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีพัฒนาการด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น ตามลำดับ อันส่งผลให้เมื่อเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ จึงพบว่า นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังการเรียนเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ทั้ง 6 ด้าน

ผู้วิจัยวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา (ดูรายละเอียดข้อมูลจากภาคผนวก ง. หน้า 359-366) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านและค่าเฉลี่ยรวม เพื่อหาความต่างของค่าเฉลี่ยและค่าขนาดอิทธิพลระหว่างก่อนและหลังเรียน โดยใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Dependent Samples ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

ความสามารถในการสื่อสาร	การทดสอบ	Mean	S.D.	n	df	Mean Difference	Effect Size	t	Sig.
ความคล่องแคล่ว	ก่อนเรียน	2.41	.922	45	44	1.91	2.43	-12.153*	.000
	หลังเรียน	4.32	.604						
การให้ข้อมูล	ก่อนเรียน	2.37	.751	45	44	2.02	2.98	-13.637*	.000
	หลังเรียน	4.39	.583						
การเลือกใช้ภาษา	ก่อนเรียน	2.36	.671	45	44	1.97	3.11	-14.880*	.000
	หลังเรียน	4.33	.584						
การออกเสียง	ก่อนเรียน	2.43	.780	45	44	1.93	2.93	-16.468*	.000
	หลังเรียน	4.36	.496						
ความมั่นใจในการแสดง	ก่อนเรียน	2.29	.678	45	44	2.19	3.62	-19.049*	.000
	หลังเรียน	4.48	.510						
การแก้ปัญหา	ก่อนเรียน	2.57	.788	45	44	1.67	2.29	-11.867*	.000
	หลังเรียน	4.24	.654						
ค่าเฉลี่ย	ก่อนเรียน	2.40	.605	45	44	1.95	3.96	-19.454*	.000
	หลังเรียน	4.35	.331						

\*t values are significant at 0.000 levels.

จากตารางพบว่า นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ทั้ง 6 ด้าน โดยก่อนเรียน นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในระดับต่ำ ที่ค่าเฉลี่ย 2.40 หลังเรียน นักศึกษามีความสามารถในระดับสูงมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.35 ซึ่งมีขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนหรือค่าขนาดอิทธิพลที่ระดับสูงมาก ( $g = 3.96$ ) ทั้งนี้ นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจด้านความมั่นใจในการแสดงเพิ่มขึ้นมากที่สุด โดยมีค่าขนาดอิทธิพลสูงที่สุด ( $g = 3.62$ ) รองลงมาคือความสามารถในการเลือกใช้ภาษา การให้ข้อมูล การออกเสียง ความคล่องแคล่ว และการแก้ปัญหา โดยมีค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 3.11, 2.98, 2.93, 2.43$  และ  $2.29$  ตามลำดับ

ข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับข้อมูลในบันทึกประจำวันของนักศึกษาจากการตอบคำถามข้อที่ 2 เกี่ยวกับประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร (ดูรายละเอียดข้อมูลจากภาคผนวก ง. หน้า 370-371) ที่นักศึกษามีความคิดเห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยให้นักศึกษาสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการ



แสดง และการแก้ปัญหา ซึ่งเห็นได้ชัดจากการที่นักศึกษาส่วนใหญ่บันทึกหลังการแสดงผลงานการจำลองแบบ มีบทบาทสมมติใน Scenario 1 ว่า ในขณะที่แสดงหน้าชั้นเรียน นักศึกษามีความตื่นเต้น อันส่งผลให้จำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ไม่ได้ ไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้ และต้องพูดซ้ำหลายครั้งเพื่อสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ แต่หลังการแสดงผลงานการจำลองแบบมีบทบาทสมมติใน Scenario 7 นักศึกษาประเมินว่าตนเองสามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่ว ได้ตอบโต้โดยทันที ดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง เป็นธรรมชาติ สามารถออกเสียงคำและประโยคถูกต้องทั้งหมด โกล้เสียงเจ้าของภาษา รวมทั้งสามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์และกาลเทศะ

นอกจากนี้ ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นยังสอดคล้องกับข้อมูลในบันทึกประจำวันของผู้สอนจากการตอบคำถามข้อที่ 2 เกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา (ดูรายละเอียดข้อมูลจากภาคผนวก ง. หน้า 373) ที่ผู้สอนมีความคิดเห็นพ้องกันว่านักศึกษาสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ผู้สอนมีความเห็นว่าการแสดงผลงานการจำลองแบบมีบทบาทสมมติใน Scenario 1 นักศึกษาส่วนใหญ่ยังต้องปรับปรุงเรื่องการออกเสียงและสำเนียง การเลือกใช้ภาษาทั้งโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ ความคล่องแคล่ว และความมั่นใจในการพูด รวมทั้งความราบรื่นในการแสดงเพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ผิด และออกเสียงไม่ถูกต้อง ในการแสดงใน Scenario 7 นักศึกษาสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จากการฝึกฝนและความพยายามในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ส่งผลให้นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น ผู้สอนมีความพอใจในระดับมากกับพัฒนาการในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา นอกจากนี้ ผู้สอนมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างเป็นธรรมชาติในการติดต่อสื่อสารกันจริง ๆ ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงชีวิตจริง และการมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายเป็นปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ เพราะนักศึกษาได้เพิ่มพูนความรู้ด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ พัฒนาทักษะในการสื่อสารทั้งทักษะการฟังและการพูด และกลวิธีการสื่อสาร

จากตารางและข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก โดยก่อนเรียน มีค่าเฉลี่ย 2.40 หลังเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.35 โดยมีขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนหรือค่าขนาดอิทธิพลที่ระดับสูงมาก ( $g = 3.96$ ) สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่านักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

ผู้วิจัยวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตนเองของนักศึกษาในด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน (ดูรายละเอียดข้อมูลจากภาคผนวก ง. หน้า 367-368) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านและค่าเฉลี่ยรวม เพื่อหาความต่างของค่าเฉลี่ย

และค่าขนาดอิทธิพลระหว่างก่อนและหลังเรียน โดยใช้ค่าสถิติ t-test แบบ Dependent Samples  
ปรากฏผลดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3: ผลการเปรียบเทียบความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของ  
นักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์  
จำลองแบบมีบทบาทสมมติ**

ฉันสามารถ...	การทดสอบ	Mean	S.D.	n	df	Mean Difference	Effect Size	t	Sig.
1. อธิบายวิธีการเขียนประวัติส่วนตัวและจดหมายสมัครงานที่ดึงดูดความสนใจจากนายจ้างได้	ก่อนเรียน	2.98	1.011	45	44	1.18	1.34		
	หลังเรียน	4.16	.737						
2. ประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารในการสอบสัมภาษณ์งานให้ประสบความสำเร็จได้	ก่อนเรียน	3.04	.999	45	44	1.07	1.24		
	หลังเรียน	4.11	.682						
3. มอบหมายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ก่อนเรียน	2.71	.843	45	44	1.20	1.45		
	หลังเรียน	3.91	.793						
4. ให้คำแนะนำและรับฟังข้อมูลย้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ก่อนเรียน	2.84	.928	45	44	1.40	1.67		
	หลังเรียน	4.24	.712						
5. อธิบายวิธีการเขียนอีเมลล์เพื่อทำการนัดหมายได้	ก่อนเรียน	2.64	.830	45	44	1.29	1.67		
	หลังเรียน	3.93	.751						
6. สื่อสารทางโทรศัพท์เพื่อทำการนัดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ก่อนเรียน	2.67	1.022	45	44	1.40	1.53		
	หลังเรียน	4.07	.780						
7. ติดต่อและสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นในงานต่าง ๆ ได้	ก่อนเรียน	2.98	1.177	45	44	1.20	1.20		
	หลังเรียน	4.18	.777						
8. ต้อนรับและพูดคุยสื่อสารกับผู้อื่นก่อนเริ่มการประชุมได้	ก่อนเรียน	2.64	1.004	45	44	1.25	1.40		
	หลังเรียน	3.89	.745						
9. อธิบายวิธีการเขียนวาระการประชุมและรายงานการประชุมที่มีประสิทธิภาพได้	ก่อนเรียน	2.38	.834	45	44	1.46	1.75		
	หลังเรียน	3.84	.824						
10. เป็นประธานและมีส่วนร่วมในการประชุมทางธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ	ก่อนเรียน	2.49	.944	45	44	1.38	1.55		
	หลังเรียน	3.87	.815						
11. จองการเที่ยวชมรอบเมืองและบรรยายสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างน่าสนใจ	ก่อนเรียน	2.82	1.029	45	44	1.38	1.47		
	หลังเรียน	4.20	.815						
12. เซาร์ถเพื่อท่องเที่ยวรอบเมืองได้อย่างถูกต้อง	ก่อนเรียน	2.30	.851	45	44	1.56	1.69		
	หลังเรียน	3.86	.979						
ค่าเฉลี่ย	ก่อนเรียน	2.71	.800	45	44	1.31	1.83		
	หลังเรียน	4.02	.604						

\*t values are significant at 0.000 levels.



จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ทั้ง 12 ข้อ โดยก่อนเรียน นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.71 หลังเรียน นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งมีขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนหรือค่าขนาดอิทธิพลที่ระดับสูงมาก ( $g = 1.83$ ) ทั้งนี้ นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นมากที่สุดในการอธิบายวิธีการเขียนวาระการประชุมและรายงานการประชุมที่มีประสิทธิภาพ โดยมีค่าขนาดอิทธิพลสูงสุด ( $g = 1.75$ ) รองลงมาคือ นักศึกษามีความมั่นใจในการเช่ารถเพื่อท่องเที่ยวรอบเมือง ให้คำแนะนำและรับฟังข้อมูลย้อนกลับ อธิบายวิธีการเขียนอีเมลล์เพื่อทำการนัดหมาย เป็นประธานและมีส่วนร่วมในการประชุมทางธุรกิจ สื่อสารทางโทรศัพท์เพื่อทำการนัดหมายจองการเที่ยวชมรอบเมืองและบรรยายสถานที่ท่องเที่ยว มอบหมายงาน ต้อนรับและพูดคุยสื่อสารกับผู้อื่นก่อนเริ่มการประชุม อธิบายวิธีการเขียนประวัติส่วนตัวและจดหมายสมัครงานที่ดึงดูดความสนใจจากนายจ้าง ประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารในการสอบสัมภาษณ์งานให้ประสบความสำเร็จ และติดต่อและสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นในงานต่าง ๆ โดยมีค่าขนาดอิทธิพลที่  $g = 1.69, 1.67, 1.67, 1.55, 1.53, 1.47, 1.45, 1.40, 1.34, 1.24$  และ  $1.20$  ตามลำดับ

ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักศึกษาในคำถามข้อที่ 6, 7 และ 8 เกี่ยวกับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สูตรค่าร้อยละ สรุปผลได้ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4: ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ**

รายการ	ก่อนเรียน		หลังเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือไม่				
มั่นใจ	8	17.77	40	88.89
ไม่มั่นใจ	37	82.23	5	11.11
รวม	45	100.00	45	100.00
ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ท่านได้หรือไม่				
ได้	19	42.22	45	100.00
ไม่ได้	26	57.78	0	0.00
รวม	45	100.00	45	100.00
ท่านมีความกล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติหรือไม่				
กล้า	10	22.22	41	91.11
ไม่กล้า	35	77.78	4	8.89
รวม	45	100.00	45	100.00

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาในคำถามข้อที่ 6 เกี่ยวกับความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ พบว่า ก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษาร้อยละ 82.23 (37 คน) ไม่มีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเนื่องมาจากการขาดความมั่นใจในตนเอง เพราะประสบการณ์การพูดภาษาอังกฤษมีน้อย และเนื่องมาจากความกลัว เช่น กลัวฟังชาวต่างชาติไม่เข้าใจ กลัวพูดผิดไวยากรณ์และจะเกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร กลัวใช้คำศัพท์และเรียบเรียงประโยคไม่ถูกต้องแล้วทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งกลัวออกเสียงผิดแล้วทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 88.89 (40 คน) มีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น มีนักศึกษาเพียงร้อยละ 11.11 (5 คน) เท่านั้นที่ยังคงไม่มั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพราะยังคงกังวลในเรื่องการออกเสียงและการเลือกใช้ไวยากรณ์

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาในคำถามข้อที่ 7 เกี่ยวกับประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติที่ช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ มีนักศึกษาเพียงร้อยละ 42.22 (19 คน) เท่านั้น ที่คิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสามารถช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ อย่างไรก็ตาม หลังเรียน นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสามารถช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้เป็นอย่างมาก เพราะนักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงเป็นประจำ ได้ฝึกออกเสียง ได้เรียนรู้การใช้ศัพท์และรูปแบบประโยคที่ถูกต้อง ทำให้มีความเคยชิน กล้าพูด และกล้าแสดงออกมากขึ้น ทำให้มีความมั่นใจในตัวเองเพิ่มมากขึ้น อันส่งผลให้นักศึกษาเกือบทุกคน ถึงร้อยละ 91.11 (41 คน) ตอบคำถามข้อที่ 8 ว่านักศึกษามีความกล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจจากการสัมภาษณ์นักศึกษาในข้อ 9 สรุปได้ว่า ก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษาโดยส่วนใหญ่คิดว่าเมื่อจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตนเองมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจในระดับปานกลาง แต่หลังจากได้เรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษาทุกคนคิดว่าตนเองมีความพร้อมและมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มขึ้นระดับมาก ทั้งนี้เพราะนักศึกษามีโอกาสได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษอยู่เป็นประจำจากการแสดงกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ทำให้นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้คำศัพท์ สำนวน รูปแบบประโยค รวมทั้งทักษะการสื่อสารมาใช้ในเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นได้



ข้อมูลจากผลการประเมินตนเองของนักศึกษาและข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักศึกษาด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับข้อมูลในบันทึกประจำวันของนักศึกษาในการตอบคำถามข้อที่ 3 เกี่ยวกับประโยชน์ของกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ (ดูรายละเอียดข้อมูลจากภาคผนวก ง. หน้า 371-372) ที่พบว่า นักศึกษาเกือบทุกคนมีความเห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ เห็นได้จากการแสดงใน Scenario 1 นักศึกษาส่วนใหญ่มีอาการตื่นเต้น ตื่นกลัวเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ เนื่องจากนักศึกษากลัวสื่อสารผิดความหมาย กลัวการออกเสียงผิด ซึ่งอาการกลัวและอาการขาดความมั่นใจเหล่านี้ส่งผลให้เสียบุคลิกภาพในการสื่อสารด้วย หลังจากได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นประจำ นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น ดังที่นักศึกษากล่าวไว้หลังการแสดงใน Scenario 7 ว่า การมีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่คล้ายจริงอยู่เป็นประจำ ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้คำศัพท์ สำนวน รูปแบบประโยคที่ใช้ในการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้นักศึกษามีความมั่นใจเพิ่มมากขึ้น ไม่มีอาการประหม่าในขณะพูด ส่งผลให้บุคลิกภาพดูเป็นมืออาชีพมากขึ้น นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองพูดพร้อมกับแสดงท่าทางด้วยความมั่นใจและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องทั้งหมด และดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี

ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นยังสอดคล้องกับข้อมูลในบันทึกประจำวันของผู้สังเกตการณ์ในการตอบคำถามข้อที่ 1 เกี่ยวกับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา (ดูรายละเอียดข้อมูลจากภาคผนวก ง. หน้า 374) ที่ผู้สังเกตการณ์มีความคิดเห็นว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้มากขึ้น ทั้งนี้ เห็นได้จากการแสดงใน Scenario 1 นักศึกษาขาดความมั่นใจในตัวเอง นักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้สึกตื่นเต้นที่ต้องทำกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติพูดติดขัดและขาดความเป็นธรรมชาติ ไม่มีความคล่องแคล่วในการสื่อสาร ไม่กล้าแสดงออก นักศึกษาบางคนมีความกังวลในเรื่องการใช้ไวยากรณ์และการเลือกคำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อย่างไรก็ตามในการแสดงตั้งแต่ Scenario 2 เป็นต้นไป นักศึกษาเริ่มมีความมั่นใจในตัวเองเพิ่มมากขึ้น เพราะสมาชิกทุกคนในกลุ่มร่วมมือในการทำงาน ผลงานออกมาดีกว่าเดิม งานออกมาอย่างมีคุณภาพ การแสดงทำให้เพื่อนยิ้มได้ และได้รับคำชม อันส่งผลให้นักศึกษามีแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจและมีความสนใจในการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น จึงเกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น ในการแสดงใน Scenario 7 นักศึกษาจึงมีความมั่นใจในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน มีความตื่นเต้นลดน้อยลง นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบทบาทที่ได้รับ

จากตารางและข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก โดยก่อนเรียน มีค่าเฉลี่ย 2.71 หลังเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.02 โดยมีขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนหรือค่าขนาดอิทธิพลที่ระดับสูงมาก ( $\eta^2 = 1.83$ ) สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก

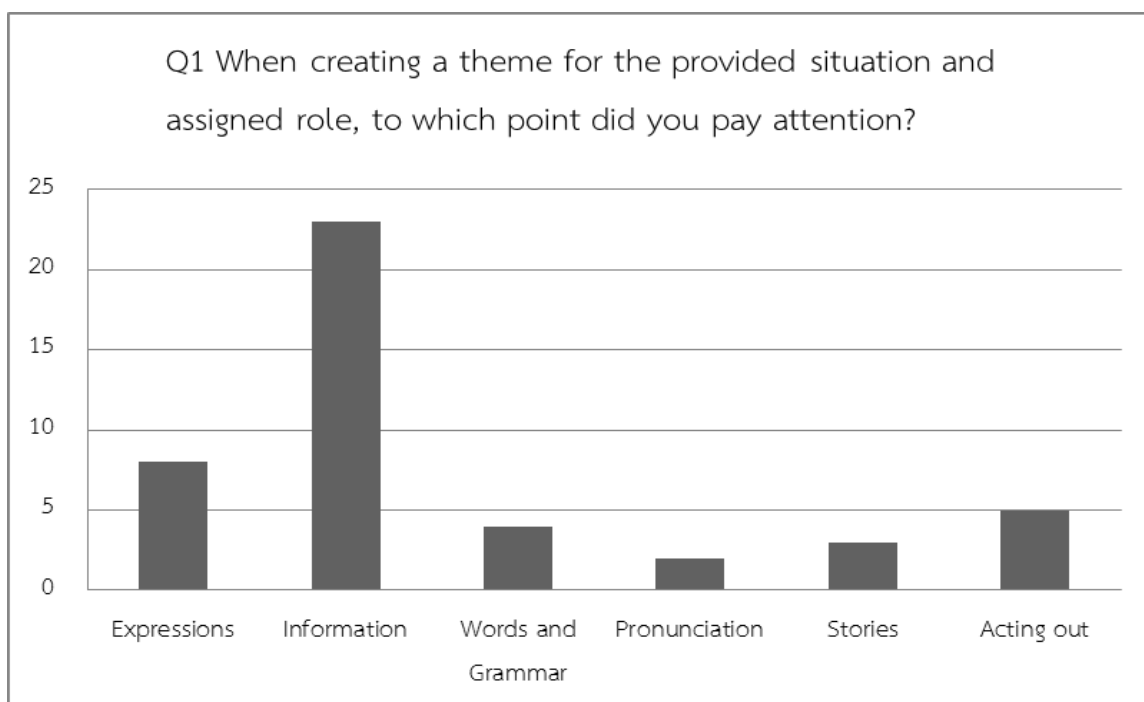
### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ โดยวิเคราะห์แยกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และด้านประโยชน์ของการฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ (ดูรายละเอียดข้อมูลจากภาคผนวก ง. หน้า 375-378) โดยหาค่าความถี่และค่าเฉลี่ยร้อยละของตัวเลือกแต่ละข้อ ปรากฏผลดังนี้

#### ความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

ในด้านความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ผู้วิจัยวิเคราะห์จากผลการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาข้อที่ 1-8 ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 1-8

##### แผนภูมิที่ 1: การกำหนดแก่นเรื่อง

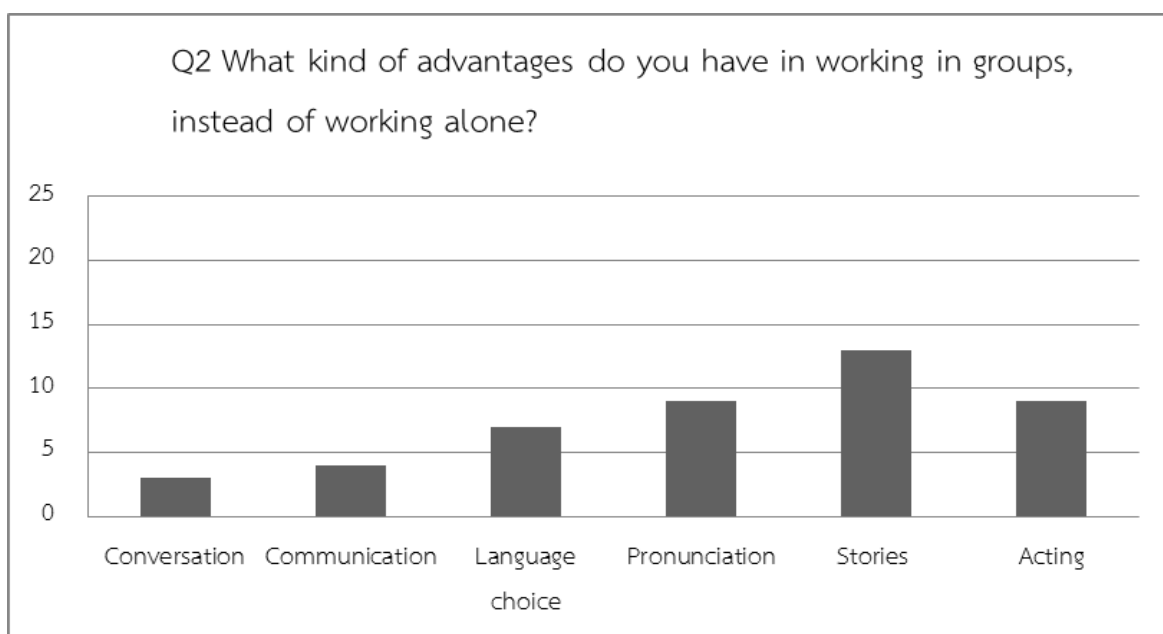




จากแผนภูมิที่ 1 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามข้อที่ 1 เกี่ยวกับสิ่งที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุดในการกำหนดแก่นเรื่อง พบว่า นักศึกษาร้อยละ 51.11 (23 คน) ให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมาย นักศึกษาร้อยละ 17.78 (8 คน) ให้ความสำคัญกับการใช้สำนวนคำพูดที่เป็นธรรมชาติ นักศึกษาร้อยละ 11.11 (5 คน) ให้ความสำคัญกับความง่ายในการแสดง นักศึกษาร้อยละ 8.89 (4 คน) ให้ความสำคัญกับความถูกต้องในการใช้คำและไวยากรณ์ นักศึกษาร้อยละ 6.67 (3 คน) ให้ความสำคัญกับการดำเนินเรื่องราวให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนักศึกษาร้อยละ 4.44 (2 คน) ให้ความสำคัญกับความง่ายในการออกเสียง

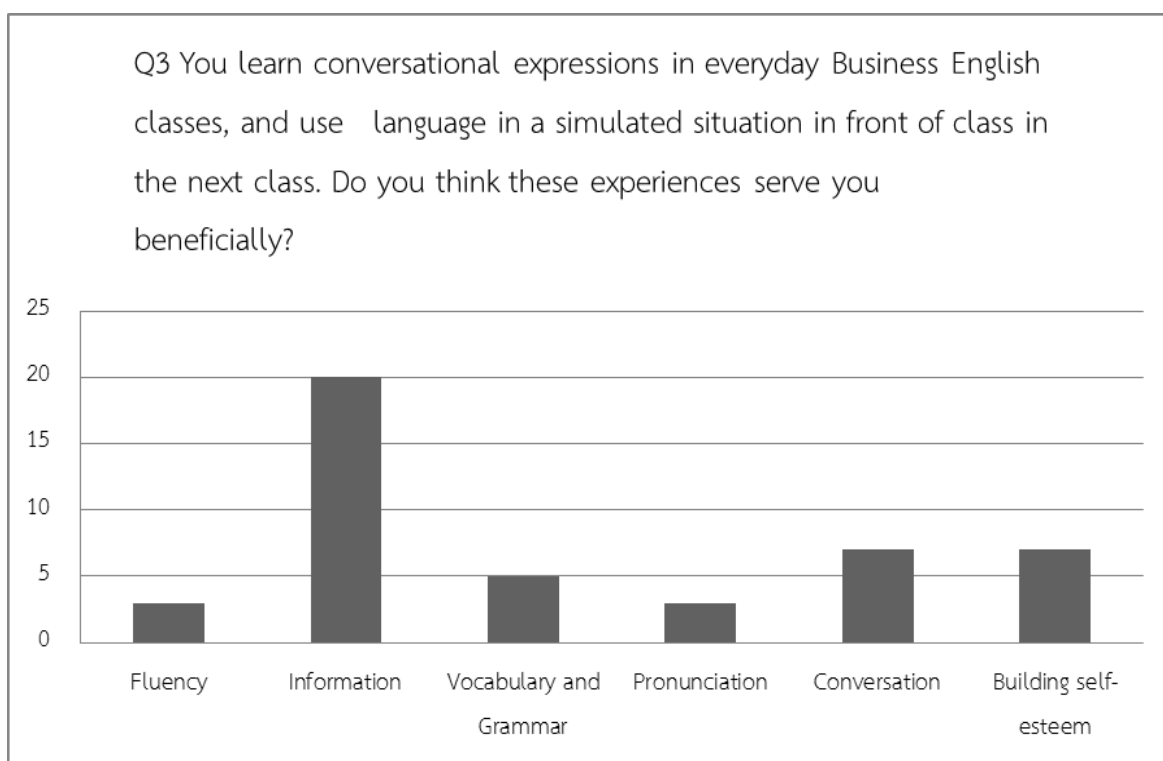
## แผนภูมิที่ 2: ประโยชน์ที่ได้จากการทำงานเป็นกลุ่ม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามข้อที่ 2 เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้จากการทำงานเป็นกลุ่ม พบว่า นักศึกษาร้อยละ 28.89 (13 คน) มีความเห็นว่าการทำงานเป็นกลุ่มมีประโยชน์มากที่สุดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการดำเนินเนื้อเรื่องให้ผู้ชมเข้าใจง่าย นักศึกษาร้อยละ 20.00 (9 คน) มีความเห็นว่ามีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการออกเสียงที่ถูกต้อง นักศึกษาร้อยละ 20.00 (9 คน) มีความเห็นว่ามีประโยชน์ในการแสดงท่าทางให้เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ นักศึกษาร้อยละ 15.55 (7 คน) มีความเห็นว่าการทำงานเป็นกลุ่มมีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการเลือกใช้ภาษาในบทสนทนาให้ถูกต้อง เหมาะสม นักศึกษาร้อยละ 8.89 (4 คน) มีความเห็นว่ามีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และนักศึกษาร้อยละ 6.67 (3 คน) มีความเห็นว่าการทำงานเป็นกลุ่มมีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการพูดบทสนทนาให้คล่องแคล่ว ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 2



### แผนภูมิที่ 3: ประโยชน์ของการฝึกสำนวนภาษาก่อนการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามข้อที่ 3 เกี่ยวกับประโยชน์ของการฝึกสำนวนภาษาก่อนการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ พบว่า นักศึกษาร้อยละ 44.45 (20 คน) มีความคิดเห็นว่าขั้นตอนการเรียนที่ให้นักศึกษาเรียนรู้สำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารทางธุรกิจ และนำภาษาที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียนเป็นประสบการณ์ที่มีประโยชน์มากที่สุดในด้านที่สามารถช่วยให้นักศึกษาให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับสถานการณ์มากขึ้น นักศึกษาร้อยละ 15.55 (7 คน) มีความเห็นว่าประสบการณ์ดังกล่าวช่วยให้นักศึกษาดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง นักศึกษาร้อยละ 15.55 (7 คน) มีความเห็นว่าประสบการณ์ดังกล่าวช่วยสร้างความเชื่อมั่นในตนเองและความกล้าแสดงออกมากขึ้น นักศึกษาร้อยละ 11.11 (5 คน) มีความเห็นว่าประสบการณ์ดังกล่าวช่วยให้นักศึกษาได้เรียนรู้คำศัพท์และไวยากรณ์ที่ถูกต้องเพิ่มมากขึ้น นักศึกษาร้อยละ 6.67 (3 คน) มีความเห็นว่าประสบการณ์ดังกล่าวช่วยให้นักศึกษาสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วมากขึ้น และนักศึกษาร้อยละ 6.67 (3 คน) มีความเห็นว่าประสบการณ์ดังกล่าวช่วยให้นักศึกษาออกเสียงได้ถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 3

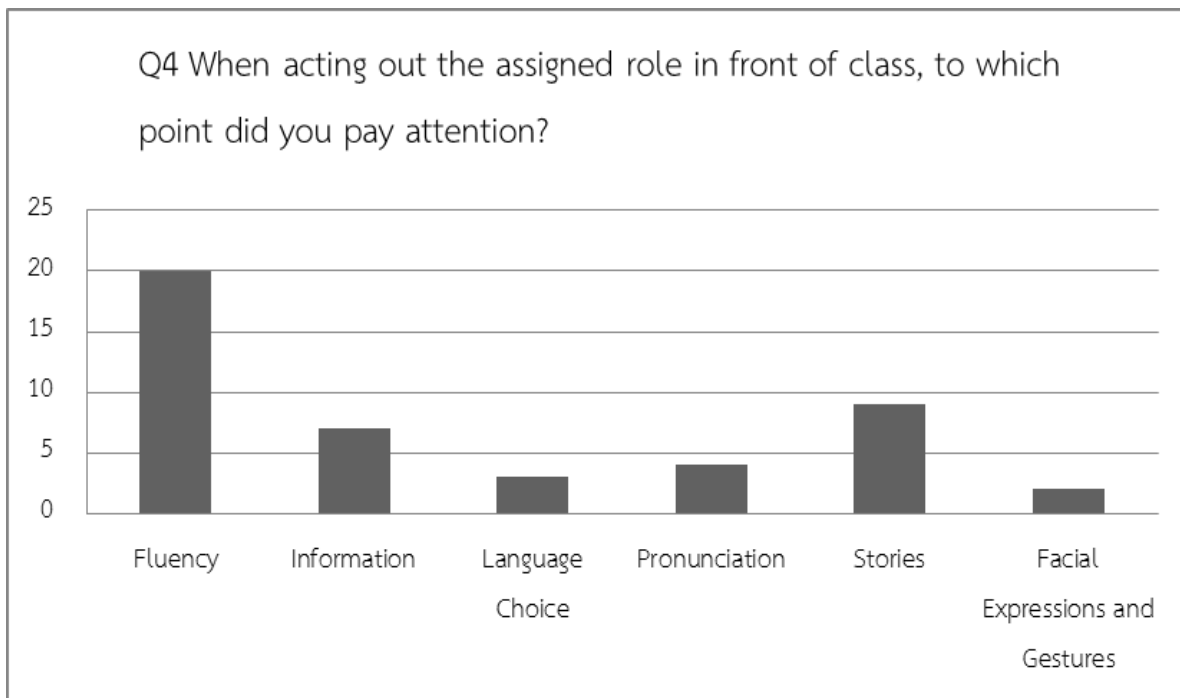


### แผนภูมิที่ 4: สิ่งที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุดในขณะทำการแสดงหน้าชั้นเรียน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามข้อที่ 4 เกี่ยวกับสิ่งที่นักศึกษาให้ความสำคัญมากที่สุดในขณะทำการแสดงหน้าชั้นเรียน พบว่า ในขณะทำการแสดงตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายหน้าชั้นเรียน นักศึกษาร้อยละ 44.45 (20 คน) ให้ความสำคัญมากที่สุดในการพูดให้ชัดเจน คล่องแคล่ว และใช้จังหวะ

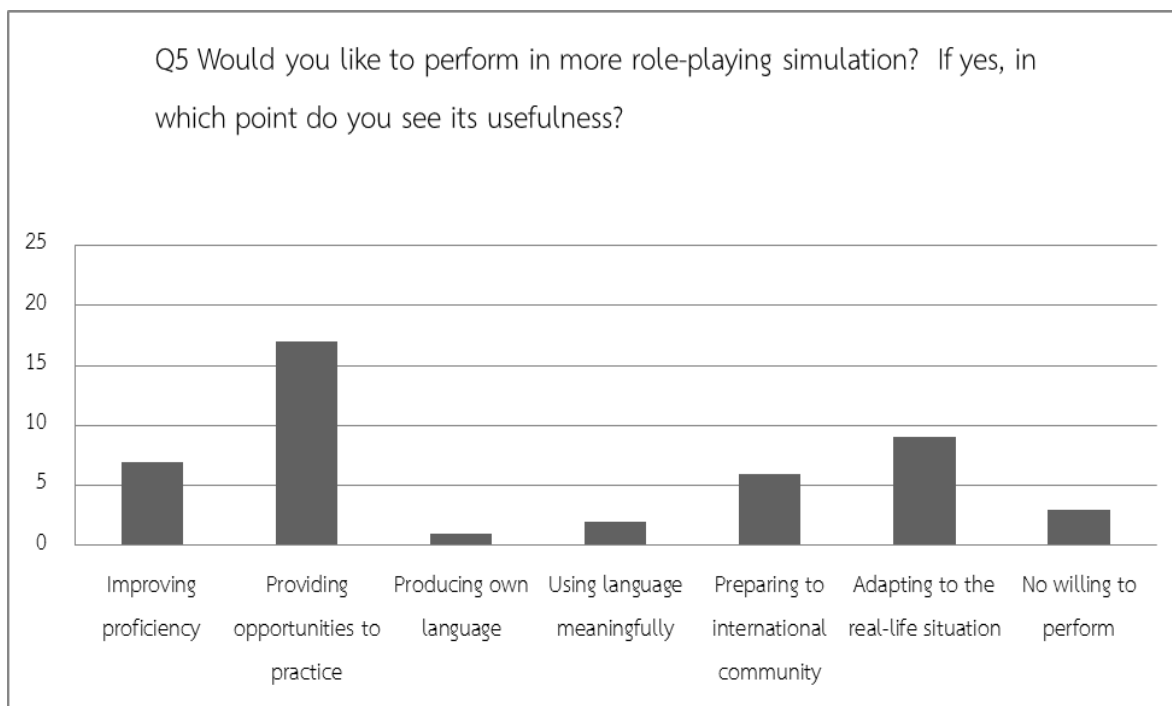


การเน้นหนักอย่างเหมาะสม นักศึกษาร้อยละ 20.00 (9 คน) ให้ความสำคัญในการดำเนินเรื่องที่ชัดเจน นักศึกษาร้อยละ 15.55 (7 คน) ให้ความสำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลที่เหมาะสม นักศึกษาร้อยละ 8.89 (4 คน) ให้ความสำคัญในเรื่องการออกเสียง นักศึกษาร้อยละ 6.67 (3 คน) ให้ความสำคัญในการเลือกใช้ภาษา และนักศึกษาร้อยละ 4.44 (2 คน) ให้ความสำคัญในการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 4



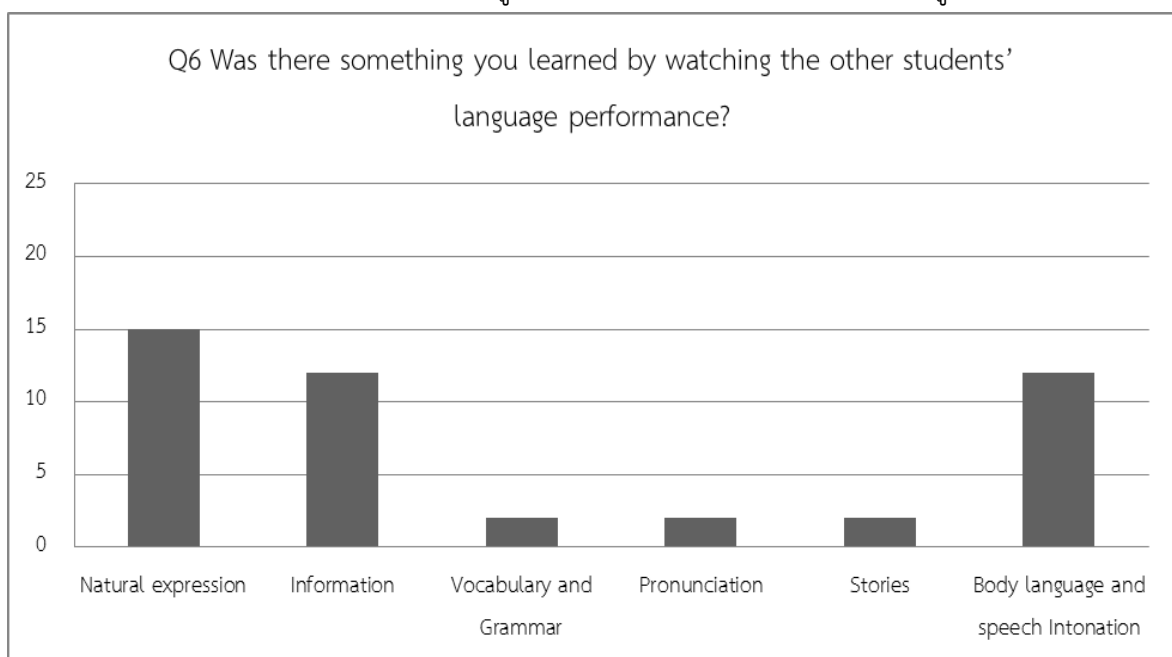
#### แผนภูมิที่ 5: ปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาต้องการที่จะแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมากขึ้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามข้อที่ 5 เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาต้องการที่จะแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมากขึ้น พบว่านักศึกษาร้อยละ 37.79 (17 คน) มีความเห็นว่าการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ นักศึกษาร้อยละ 20.00 (9 คน) มีความเห็นว่าคุณสมบัติที่รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ นักศึกษาร้อยละ 15.55 (7 คน) มีความเห็นว่าการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษทางธุรกิจได้ นักศึกษาร้อยละ 13.33 (6 คน) มีความเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่ช่วยในการเตรียมความพร้อมในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติ นักศึกษาร้อยละ 4.44 (2 คน) มีความเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารอย่างมีความหมาย และนักศึกษาร้อยละ 2.22 (1 คน) มีความเห็นว่าการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้สร้างบทสนทนาและกำหนดเนื้อหาในการพูดของตนเองได้ และนักศึกษาร้อยละ 6.67 (3 คน) ไม่ต้องการที่จะแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติต่อไป เนื่องจากนักศึกษายังขาดความมั่นใจในตัวเอง มีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ต้องทำกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน จึงทำให้พูดติดขัดและขาดความเป็นธรรมชาติ และไม่ชอบการแสดงออก ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 5



#### แผนภูมิที่ 6: สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการชมการแสดงที่ใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลอื่น

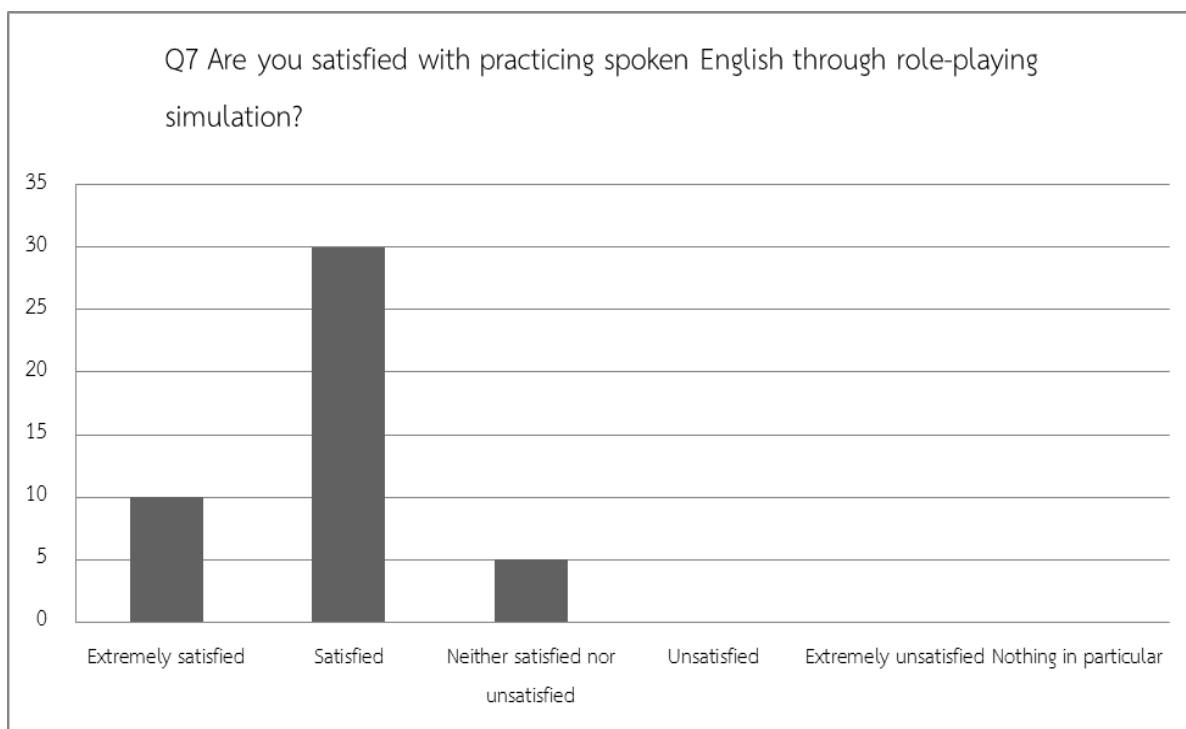
จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามข้อที่ 6 เกี่ยวกับสิ่งที่นักศึกษาได้เรียนรู้จากการชมการแสดงที่ใช้ภาษาอังกฤษของบุคคลอื่น พบว่า นักศึกษาร้อยละ 33.34 (15 คน) มีความเห็นว่าการชมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของเพื่อน ๆ ทำให้ได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารและการแสดงออกที่เป็นธรรมชาติ นักศึกษาร้อยละ 26.67 (12 คน) มีความเห็นว่าจะช่วยให้เรียนรู้วิธีการให้ข้อมูลที่เหมาะสมตามสถานการณ์และบทบาทที่ได้รับมอบหมาย นักศึกษาร้อยละ 26.67 (12 คน) มีความเห็นว่าจะช่วยให้เรียนรู้วิธีการใช้ภาษาท่าทางและการใช้จังหวะและทำนองเสียงที่เหมาะสม นักศึกษาร้อยละ 4.44 (2 คน) มีความเห็นว่าจะช่วยให้ตนเองได้เรียนรู้วิธีการออกเสียงให้ง่ายขึ้น นักศึกษาร้อยละ 4.44 (2 คน) มีความเห็นว่าจะช่วยให้ดำเนินเรื่องที่เข้าถึงผู้ฟังได้ง่าย และนักศึกษาร้อยละ 4.44 (2 คน) มีความเห็นว่าจะช่วยในการเลือกใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ที่ถูกต้องเหมาะสม ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 6



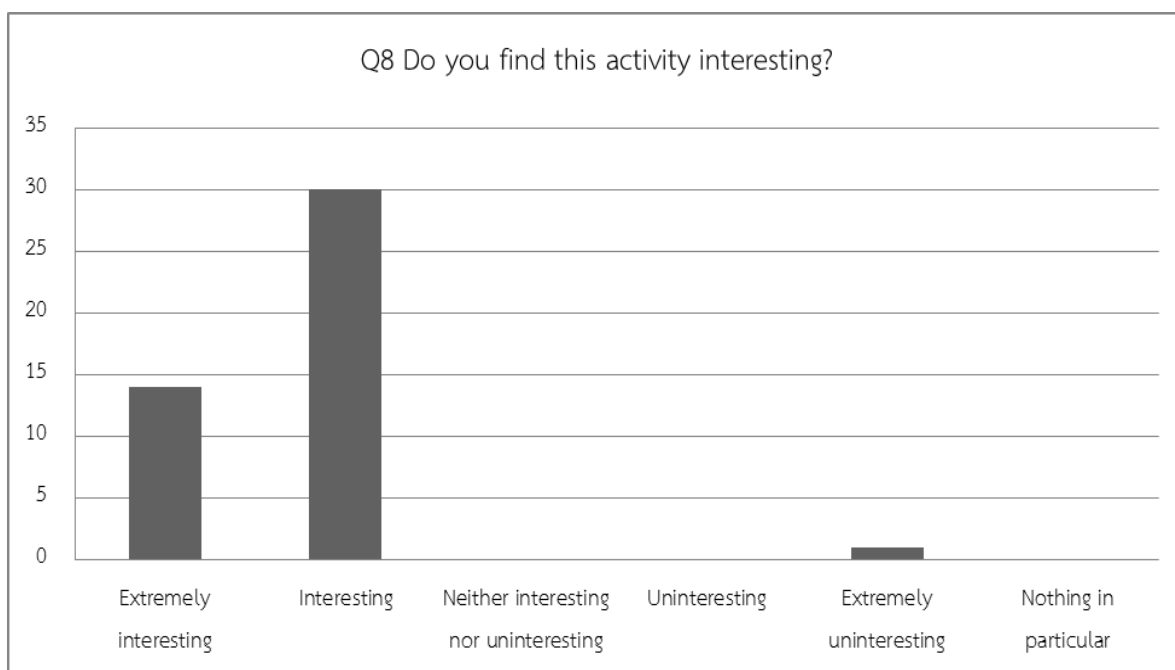


### แผนภูมิที่ 7: ความพึงพอใจของนักศึกษาในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามข้อที่ 7 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ พบว่า นักศึกษาร้อยละ 66.67 (30 คน) มีความพึงพอใจในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมาก นักศึกษาร้อยละ 22.22 (10 คน) มีความพึงพอใจในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมากที่สุด และนักศึกษาร้อยละ 11.11 (5 คน) มีความพึงพอใจในการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับปานกลาง ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 7



### แผนภูมิที่ 8: ความน่าสนใจของกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ



จากแผนภูมิที่ 8 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามข้อที่ 8 เกี่ยวกับระดับความน่าสนใจของกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ พบว่า นักศึกษาร้อยละ 66.67 (30 คน) เห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมีความน่าสนใจในระดับมาก นักศึกษาร้อยละ 31.11 (14 คน) เห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมีความน่าสนใจในระดับมากที่สุด และนักศึกษาร้อยละ 2.22 (1 คน) เห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติไม่น่าสนใจในระดับมากที่สุด

จากแผนภูมิที่ 1-8 สรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมาก และมีความสนใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ซึ่งในการฝึกนั้น นักศึกษาให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมาย และการพูดให้ชัดเจน คล่องแคล่ว รวมทั้งการใช้จังหวะการเน้นหนักอย่างเหมาะสมมากที่สุด และนักศึกษาต้องการที่จะเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มมากขึ้นเพราะการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนถึงวิธีการสื่อสารที่ช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายที่สุด ช่วยให้สามารถให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้มากขึ้น และได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารและการแสดงออกที่เป็นธรรมชาติมากที่สุด

#### ประโยชน์ของการฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

ในด้านประโยชน์ของการฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ผู้วิจัยวิเคราะห์จากผลการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาข้อที่ 9-10 ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 9-10

#### แผนภูมิที่ 9: ประโยชน์ของการฝึกฝนในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ

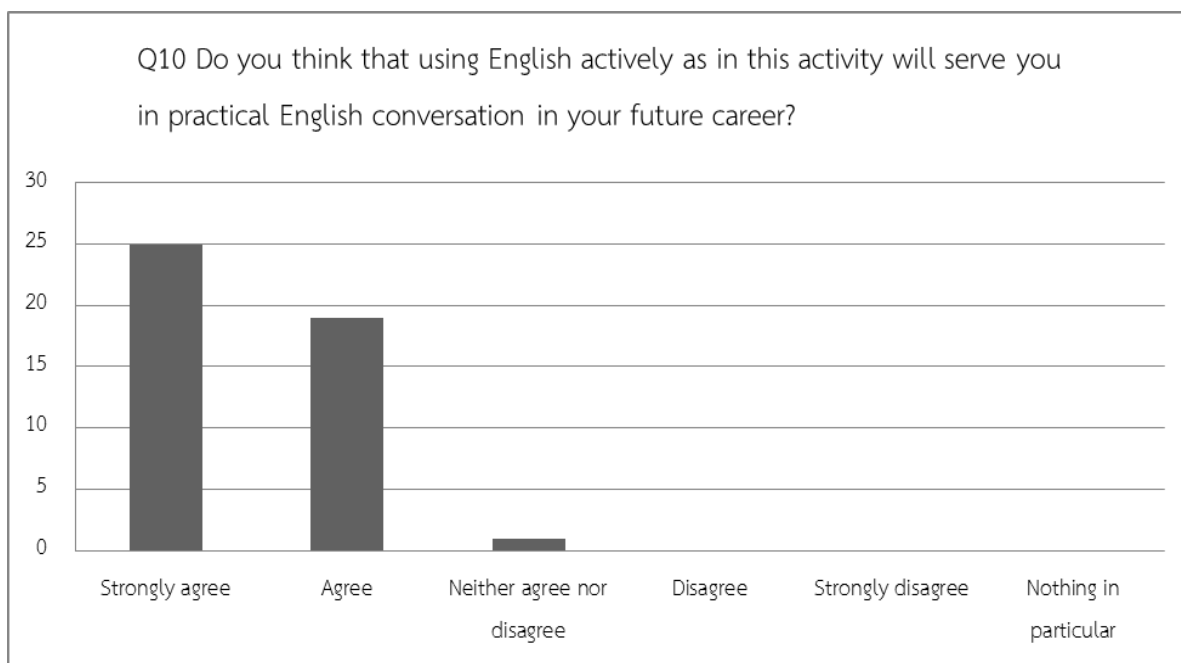




จากแผนภูมิที่ 9 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามข้อที่ 9 เกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์ของการฝึกฝนในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ พบว่า นักศึกษาร้อยละ 57.78 (26 คน) เห็นด้วยในระดับสูงมากกว่าการฝึกฝนในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติทุก ๆ วันช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษได้ นักศึกษาร้อยละ 31.11 (14 คน) เห็นด้วยในระดับสูง และนักศึกษาร้อยละ 11.11 (5 คน) เห็นด้วยในระดับปานกลาง

#### แผนภูมิที่ 10: ประโยชน์ในการนำไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามข้อที่ 10 เกี่ยวกับการฝึกใช้ภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต พบว่า นักศึกษาร้อยละ 55.56 (25 คน) เห็นด้วยในระดับสูงมากกว่าประสบการณ์ ทักษะความรู้ และทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษที่ได้ฝึกในกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต นักศึกษาร้อยละ 42.22 (19 คน) เห็นด้วยในระดับสูง และนักศึกษาร้อยละ 2.22 (1 คน) เห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 10



จากแผนภูมิที่ 9-10 สรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูงมากกว่าการฝึกฝนในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นประจำช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษได้ และในด้านประโยชน์ในการนำไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับสูงมากกว่าประสบการณ์ ทักษะความรู้ และทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษที่ได้ฝึกในกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต

ข้อมูลการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ของการฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษาในคำถามข้อที่ 1, 3, 4 และ 5 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สูตรค่าร้อยละ และรวบรวมข้อคิดเห็น สรุปผลได้ดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5: ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ**

รายการ	ก่อนเรียน		หลังเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านชอบภาษาอังกฤษหรือไม่				
ชอบ	45	100.00	45	100.00
ไม่ชอบ	0	0.00	0	0.00
รวม	45	100.00	45	100.00
ท่านเคยสนทนาด้วยภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหรือไม่				
เคย	18	40.00	45	100.00
ไม่เคย	27	60.00	0	0.00
รวม	45	100.00	45	100.00
ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ท่านได้หรือไม่				
ได้	19	42.22	45	100.00
ไม่ได้	26	57.78	0	0.00
รวม	45	100.00	45	100.00
การสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยทำให้ท่านมีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้หรือไม่				
ได้	3	6.70	45	100.00
ไม่ได้	42	93.30	0	0.00
รวม	45	100.00	45	100.00

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาในคำถามข้อที่ 1 เกี่ยวกับความชอบภาษาอังกฤษ พบว่า ก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษาทุกคนชอบภาษาอังกฤษเพราะเล็งเห็นความสำคัญ และคุณค่าของภาษาอังกฤษ และประโยชน์ที่จะได้รับจากความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หลังเรียน นักศึกษาทุกคนมีความชื่นชอบและมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น และเกิดแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน



จากการสัมภาษณ์นักศึกษาในคำถามข้อที่ 3 เกี่ยวกับประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และคำถามข้อที่ 4 เกี่ยวกับประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ พบว่า ก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษาร้อยละ 40 (18 คน) กล่าวว่า นักศึกษาเคยมีประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษในการแสดงสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และร้อยละ 42.22 (19 คน) มีความเห็นว่ากิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 60 (27 คน) กล่าวว่าไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษในการแสดงสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมาก่อน และร้อยละ 57.78 (26 คน) มีความเห็นว่ากิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติไม่น่าจะช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ อย่างไรก็ตาม การได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในกิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติอยู่เป็นประจำ หลังเรียน นักศึกษาทุกคนจึงเห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติและเห็นแนวทางที่จะพัฒนาความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของตนเอง นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่ากิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมสถานการณณ์ทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ ทำให้นักศึกษามีความเชื่อมั่น กล้าหาญ และกล้าแสดงออกมากขึ้น การได้ฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษและการได้ใช้ภาษาอังกฤษบ่อย ๆ ในกิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยสร้างความคุ้นเคยในการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้มีความเข้าใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น นอกจากนี้ นักศึกษากล่าวว่าตนเองมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้นและมีทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

ในส่วนของประโยชน์ของการสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ จากการสัมภาษณ์นักศึกษาในคำถามข้อที่ 5 พบว่า ก่อนเรียน นักศึกษาเกือบทุกคน ร้อยละ 93.30 (42 คน) มีความเห็นว่า การสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติไม่ช่วยทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ หลังเรียน นักศึกษาทุกคนเห็นถึงประโยชน์ของการสวมบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายในกิจกรรมสถานการณณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษาให้ความเห็นว่า การสวมบทบาทต่าง ๆ ในแต่ละบทเรียนเป็นการสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในอนาคต เพราะสถานการณณ์จำลองที่จัดขึ้นในห้องเรียนใกล้เคียงชีวิตจริง เป็นการจำลองเหตุการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาจะต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพมาไว้ในห้องเรียน การเข้าร่วมกิจกรรมเป็นประจำทำให้นักศึกษาได้เพิ่มพูนความรู้ด้านคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารและทักษะในการเจรจาต่อรองด้วย

ภาษาอังกฤษ จึงทำให้สื่อสารได้ง่ายขึ้น พูดได้คล่องแคล่วมากขึ้น ไม่ประหม่า และมีความกล้าแสดงออกมากขึ้น

ข้อมูลจากตารางข้างต้นสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษาในคำถามข้อที่ 2 ที่เกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และจากคำถามข้อที่ 10 ที่เกี่ยวกับประโยชน์ของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ที่สรุปได้ว่า ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่า ทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นมากที่สุด เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้สื่อสารทั่วโลกทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เข้มแข็ง นอกจากนี้ นักศึกษามีความเห็นว่าผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษจะได้รับโอกาสที่ดีในการทำงานในอนาคต นอกจากนี้ ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นถึงประโยชน์ของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ โดยกล่าวว่า มีประโยชน์ทั้งในด้านสื่อสารในชีวิตประจำวันและการทำงาน โดยในส่วนของสื่อสารในชีวิตประจำวันนั้น นักศึกษาให้ความเห็นว่า ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษมีประโยชน์ในการศึกษาต่อ การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สามารถสร้างเครือข่ายที่กว้างขึ้นและเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติจากบุคคลอื่น ในด้านการทำงาน นักศึกษาให้ความเห็นว่า ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจสร้างโอกาสในการได้งานทำมากขึ้น ได้ประกอบอาชีพที่ดีและมีค่าตอบแทนสูง มีความก้าวหน้าในอาชีพ สามารถติดต่อธุรกิจและทำงานที่กว้างขวางและหลากหลาย และช่วยสร้างโอกาสในการทำธุรกิจระหว่างประเทศ หรือการทำงานในต่างประเทศ นอกจากนี้ ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษสามารถเสริมสร้างความมั่นใจและเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีได้

นอกจากนี้ ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นยังสอดคล้องกับข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษาที่บันทึกหลังจากการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในแต่ละบทเรียน ในคำถามข้อที่ 1 เกี่ยวกับประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และในคำถามข้อที่ 2 เกี่ยวกับประโยชน์ของกิจกรรมในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร (ดูรายละเอียดข้อมูลจากภาคผนวก ง. หน้า 369-371) ที่พบว่า นักศึกษาทุกคนเห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ หลังการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติใน Scenario 1 นักศึกษาให้ความเห็นว่าสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่น่าจะช่วยพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้ เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริง และได้แสดงออกทางด้านการพูดภาษาอังกฤษ หลังการแสดงใน Scenario 7 นักศึกษาให้ความเห็นว่า การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นประจำทำให้นักศึกษาสามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งการที่นักศึกษาได้มีโอกาสในการฝึกการออกเสียงที่ถูกต้อง



ส่งผลให้นักศึกษามีความมั่นใจในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้จริงในอนาคต นักศึกษามีโอกาสได้พัฒนาศักยภาพในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งนักศึกษาสามารถนำเอาความรู้ต่าง ๆ ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และสามารถปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สื่อสารได้อย่างเป็นธรรมชาติ นอกจากนี้ กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมถึงการค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงจากการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อผลิตผลงานที่สร้างสรรค์ และได้รับความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง ความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเองช่วยส่งเสริมความมั่นใจในการสื่อสาร และก่อให้เกิดความมั่นใจในการนำภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์จริงในการทำงานในอนาคต นักศึกษาทุกคนเล็งเห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่สามารถช่วยให้นักศึกษามีความมั่นใจว่าสามารถประยุกต์ทักษะการสื่อสารที่ได้ฝึกในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้

จากแผนภูมิ ตาราง และข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมาก และมีความเห็นว่าสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมาก และเห็นถึงประโยชน์ของการฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในด้านที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด สรุปได้ว่า การเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติทำให้นักศึกษามีความสามารถและมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นในระดับสูงมาก และนักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมาก นอกจากนี้ นักศึกษาได้เห็นถึงประโยชน์ของการฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในด้านที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต

## บทที่ 5

### การสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัด

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาประสิทธิผลของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ โดยผู้วิจัยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นส่วนหนึ่งของบทเรียน ในการศึกษาว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมีประสิทธิผลหรือไม่ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบความสามารถและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา รายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ ในภาคการศึกษาที่ 1/2557 จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) หลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ (2) แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน (3) แบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน (4) แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน (5) บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์ (6) แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และ (7) วิดีโอบันทึกภาพการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษา ทำการสอน สัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง เป็นเวลา 15 สัปดาห์ รวมเป็น 45 ชั่วโมง ตลอดภาคการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าขนาดอิทธิพล และ t-test แบบ Dependents Samples

ผู้วิจัยได้วัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ประเมินผลด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา และสัมภาษณ์นักศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ แล้วดำเนินการสอนตามหลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ ทั้งนี้ ในระหว่างดำเนินการสอน ผู้วิจัยได้ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์เขียนบันทึกประจำวันย้อนคิดไตร่ตรองถึงความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา และสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเรียนและการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษา เมื่อดำเนินการสอนครบตามหลักสูตรรายวิชา ผู้วิจัยได้วัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และ



ประเมินผลด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาหลังการเรียน บทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกับก่อนเรียน แล้วให้นักศึกษาทำแบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และได้วิเคราะห์ ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### การสรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับของคำถามวิจัย ดังนี้

#### คำถามวิจัยข้อ 1: นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังการเรียน บทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มสูงขึ้นกว่า ก่อนเรียนในระดับสูงมาก โดยก่อนเรียน มีค่าเฉลี่ย 2.40 หลังเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.35 โดยมีขนาดความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนหรือค่าขนาดอิทธิพลที่ระดับสูงมาก ( $g = 3.96$ ) ทั้งนี้ นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจด้านความมั่นใจในการ แสดงเพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือความสามารถในการเลือกใช้ภาษา การให้ข้อมูล การออกเสียง ความ คล่องแคล่ว และการแก้ปัญหา ตามลำดับ

#### คำถามวิจัยข้อ 2: นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจสูงกว่า ก่อนเรียนหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังการเรียนบทเรียน ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อน เรียนในระดับสูงมาก โดยก่อนเรียน มีค่าเฉลี่ย 2.71 หลังเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.02 โดยมีขนาดความต่าง ของค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนหรือค่าขนาดอิทธิพลที่ระดับสูงมาก ( $g = 1.83$ ) ทั้งนี้ นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นมากที่สุดในด้านการอธิบายวิธีการเขียนวาระการประชุมและรายงานการประชุมที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ นักศึกษามีความมั่นใจในการเช่ารถเพื่อ ท่องเที่ยวรอบเมือง ให้คำแนะนำและรับฟังข้อมูลย้อนกลับ อธิบายวิธีการเขียนอีเมลล์เพื่อทำการนัดหมาย เป็นประธานและมีส่วนร่วมในการประชุมทางธุรกิจ สื่อสารทางโทรศัพท์เพื่อทำการนัดหมาย จอกรการ เที่ยวชมรอบเมืองและบรรยายสถานที่ท่องเที่ยว มอบหมายงาน ติดตามและสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นใน งานต่าง ๆ อธิบายวิธีการเขียนประวัติส่วนตัวและจดหมายสมัครงานที่สร้างความประทับใจแก่นายจ้าง ประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารในการสอบสัมภาษณ์งานให้ประสบความสำเร็จ และพูดคุยสื่อสารกับผู้อื่น ก่อนเริ่มการประชุม ตามลำดับ

**คำถามวิจัยข้อ 3: นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมากหรือไม่ และเห็นถึงประโยชน์ในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหรือไม่ อย่างไร**

นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในระดับมาก และเห็นถึงประโยชน์ของการฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในด้านที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมีประสิทธิผลในการส่งเสริมความสามารถและสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษา อันส่งผลให้นักศึกษานักศึกษามีความพึงพอใจและเห็นถึงประโยชน์ในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

#### **การอภิปรายผล**

การที่กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมีประสิทธิภาพในการพัฒนาความสามารถและเพิ่มความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา และทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจและเห็นถึงประโยชน์ในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติได้นั้น เป็นเพราะว่าการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง จูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และให้อิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลาย ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษตามที่เทย์เลอร์ (Taylor, 1983) ได้กล่าวไว้

#### **สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริง**

การสอนโดยใช้กิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นเทคนิควิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ผู้สอนจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาต้องเผชิญมาไว้ในห้องเรียนโดยจัดสภาพแวดล้อมขึ้นให้เหมือนจริง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยให้นักศึกษาในแต่ละกลุ่มช่วยกันกำหนดแก่นเรื่อง เตรียมเนื้อเรื่อง และแต่งบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบทบาทของสมาชิกในกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย แล้วให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท โดยใช้เนื้อเรื่องและบทสนทนาที่นักศึกษาได้ช่วยกันแต่งตามสถานการณ์และบทบาทที่กำหนด ในการทดลองในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ขั้นตอนการสอน 5 ขั้นตอน ซึ่งเริ่มด้วย ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นตอนการนำเข้าสู่บทเรียนและบอกวัตถุประสงค์ในการเรียน ตามด้วยการเสนอคำศัพท์ สำนวน วลี ประโยค บทสนทนา และแบบฟอร์ม



ต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรม แนวปฏิบัติ และมารยาทของการสื่อสารในสถานการณ์นั้น ๆ ชั้นที่ 2 ชั้นฝึก เป็นขั้นตอนของการสอนและฝึกทักษะทางภาษาให้นักศึกษา ผู้สอนให้นักศึกษาฝึกออกเสียง ภาษาอังกฤษให้ถูกต้องทั้งเสียงพยัญชนะและสระในรูปของคำศัพท์ สำนวน วลี และบทสนทนาโดยใช้ ทำนองเสียงให้เหมาะสมกับอารมณ์ที่ผู้พูดประสงค์จะแสดงออก ชั้นที่ 3 ชั้นผลิตภาษา เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่มหลังจบบทเรียนแต่ละบท ให้นักศึกษาช่วยกันกำหนดแก่นเรื่อง แต่งเนื้อเรื่องและ บทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ชั้นที่ 4 ชั้นแสดง เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละบท และแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติบนเวทีเมื่อจบบทเรียนทั้งหมด โดยใช้เนื้อเรื่องและบทสนทนาที่นักศึกษาได้ช่วยกันแต่งตามสถานการณ์และบทบาทที่กำหนด และชั้นที่ 5 ชั้นอภิปรายผลและ ประเมินผล หลังจบการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในแต่ละบทเรียน ผู้สอนและ นักศึกษาอภิปรายผลร่วมกัน ผู้สอนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการแสดงครั้งต่อไป และเพื่อการ พัฒนาและนำไปใช้ต่อไปในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้ นักศึกษาสะท้อนความคิดเห็นและสรุป ประเด็นในการเรียนรู้ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ตรงตามจุดประสงค์ ทั้งนี้ ในการอภิปรายมุ่งเน้นเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้สวมบทบาทแสดงออกมา ตลอดจนสะท้อนความรู้สึก ของผู้สวมบทบาทที่แสดงตามบทบาทนั้น ๆ ผู้สอนใช้ช่วงนี้เสริมแรง ชื่นชม หรือมอบของรางวัลเพื่อเป็น การกระตุ้นให้นักศึกษากล้าแสดงออก เกิดแรงจูงใจในการเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการ พูดภาษาอังกฤษและรู้สึกอยากเรียนมากขึ้น

การที่ผู้สอนให้นักศึกษาได้แต่งบทสนทนาเองโดยประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียน เป็นการเปิด โอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาที่เรียนมาแล้วอย่างเสรี ให้นักศึกษาได้มีโอกาสเลือกใช้ข้อความที่เหมาะสม กับบทบาทและสถานการณ์ด้วยตนเอง และได้ใช้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารจริง ๆ การ ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างเป็นธรรมชาติเหมือนการ สื่อสารในชีวิตจริง ทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นและมีความพยายามในการใช้ภาษาติดต่อสื่อสาร กันให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพราะรู้สึกได้ว่าสิ่งที่เรียนเป็นสิ่งที่มีความหมาย ก่อให้เกิดความสนใจที่ จะฝึกฝนเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ตนเองสามารถสื่อสารได้คล่องแคล่วมากขึ้น ดังที่ผู้สอนได้กล่าวไว้ในบันทึก ประจำวันว่า นักศึกษาสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พยายามคิดค้นความหมายของภาษาและมีความ ตั้งใจในการผลิตผลงานเป็นอย่างมาก และมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดง สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน และนักศึกษาเองก็ได้ให้ความเห็น ว่ามีความต้องการที่จะเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มมากขึ้น เพราะการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝน ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

การฝึกฝนและความพยายามในการใช้ภาษาอังกฤษในบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริงใน กิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติอยู่เป็นประจำช่วยส่งเสริมทักษะการพูด ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้เป็นอย่างมาก นักศึกษาสามารถสื่อสารโดยใช้

ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังเห็นได้จากผลการเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ที่พบว่า นักศึกษามีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนเพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก การได้ฝึกสื่อสารในบริบทที่เหมือนจริงเป็นประจำทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้คำศัพท์ สำนวน รูปแบบประโยคที่ใช้ในการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ไม่มีอาการประหม่าในขณะพูด นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองพูดพร้อมกับแสดงท่าทางด้วยความมั่นใจและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องทั้งหมด และดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี เมื่อรู้สึกว่าตนเองได้ประสบความสำเร็จ นักศึกษาก็เกิดความมั่นใจในการสื่อสาร ผลการวิจัยจึงปรากฏว่า นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจด้านความมั่นใจในการแสดงเพิ่มสูงขึ้นมากที่สุด

การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในการใช้คำและโครงสร้างประโยคเพื่อสื่อความหมายให้ถูกต้องและเหมาะสมตามบริบทของสังคมในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยจึงปรากฏว่า นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจด้านการเลือกใช้ภาษาเพิ่มขึ้นในระดับมากรองจากด้านความมั่นใจในการแสดง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่นักศึกษากล่าวว่า การได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงจากการแสดงกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นประจำทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้การใช้คำศัพท์และรูปแบบประโยคที่ถูกต้อง จนเกิดความเคยชินกับคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ที่ใช้ อันส่งผลให้นักศึกษาจำคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ได้ระยะยาว และสามารถประยุกต์ใช้ในเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นได้ ดังที่ คาวาคามิ (Kawakami, 2008) กล่าวว่า เมื่อนักศึกษารับรู้ว่าการใช้ภาษาของตนเองบรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการได้ ความหมายของสิ่งที่ได้ฟัง ได้พูด หรือได้อ่านก็จะเป็นความจำระยะยาว ดังนั้น การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติจึงช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาทั้งความจำและขีดความสามารถในการสื่อสาร ดังที่สมบุรณ์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา (2525) กล่าวว่า กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติและสถานการณ์จำลองสามารถรวบรวมพฤติกรรมที่ขีดความสามารถของผู้เรียนและความจำไว้ด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับสุวิทย์ มูลคำ (2546) ที่กล่าวว่ากิจกรรมดังกล่าวสามารถจัดประสบการณ์ที่เพิ่มประสิทธิภาพความจำได้ดี เพราะนักศึกษาต้องนำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้เรียนมาแล้วไปใช้ในสถานการณ์จริงให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากให้ความสำคัญในเรื่องการเลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างประโยคเพื่อสื่อความหมายให้ถูกต้องแล้ว ในการกำหนดแก่นเรื่องนั้น นักศึกษาให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด เพราะการให้ข้อมูลตรงตามสถานการณ์และบทบาทที่กำหนดจะทำให้สื่อสารได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ นักศึกษาจึงพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจด้านการให้ข้อมูลเพิ่มขึ้นในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับที่นักศึกษาคิดให้เห็นไว้ว่า ขั้นตอนการเรียนที่ให้นักศึกษาเรียนรู้สำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในการสื่อสารทาง



ธุรกิจและนำภาษาที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียนเป็นประสบการณ์ที่มีประโยชน์มากที่สุดในด้านที่สามารถช่วยให้นักศึกษาให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับสถานการณ์มากขึ้น

การได้แสดงบทบาทต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายหน้าชั้นเรียนเป็นประจำและการให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกออกเสียงให้ใกล้เคียงเจ้าของภาษา ทำให้ความสามารถด้านการออกเสียงของนักศึกษาหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มขึ้นในระดับสูงมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่นักศึกษาได้ให้ความเห็นไว้ก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติว่านักศึกษามีความรู้สึกกังวลว่าตนเองจะออกเสียงผิดแล้วทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ ทั้งนี้หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษามีความรู้สึกว่าตนเองออกเสียงถูกต้องเกือบทั้งหมด ใกล้เคียงเจ้าของภาษา และมีความกล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติ ดังที่ฮารูยามะ (Haruyama, 2010) กล่าวว่า การพูดหน้าชั้นเรียนเป็นประจำเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการช่วยลดความวิตกกังวลในการออกเสียงผิด

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสารให้เหมาะสมตามบริบทของสังคม และความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย ให้นักศึกษาสามารถใช้เทคนิคเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ ไม่ทำให้การสนทนานั้นหยุดลงกลางคัน เช่น การใช้ภาษาท่าทาง หรือการขยายความ รวมทั้งในขณะทำการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน นักศึกษาเองก็ให้ความสำคัญมากที่สุดในการพูดให้ชัดเจน คล่องแคล่ว และใช้จังหวะการเน้นหนักอย่างเหมาะสม ด้วยเหตุผลนี้ นักศึกษาจึงมีพัฒนาการความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจด้านความคล่องแคล่วเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับฮารูยามะ (Haruyama, 2010) ที่กล่าวว่า การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ดีที่สุดในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพราะเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษาสามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่วโดยใช้โครงสร้างไวยากรณ์ที่ถูกต้อง

การที่นักศึกษามีความมั่นใจว่าตนเองสามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่วและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่องมากขึ้น ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้นักศึกษาพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษและสร้างความเข้าใจในเรื่องที่สื่อสารได้อย่างลึกซึ้ง สามารถแก้ปัญหาและปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ ผลการวิจัยจึงปรากฏว่า นักศึกษามีพัฒนาการด้านการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก ทั้งนี้เพราะกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์กันของนักศึกษา การมีปฏิสัมพันธ์ทางวาจาส่งเสริมความสามารถทางภาษา และช่วยเพิ่มพูนความรู้ เพราะนักศึกษาต้องฟัง ต้องอ่าน และต้องจดจำ เพื่อจะได้นำความรู้มาอภิปรายร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกับนักศึกษาคนอื่น ๆ ซึ่งในการเรียนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษาต้องจัดลำดับการเรียนรู้เป็นขั้นตอนตามกระบวนการใช้ความคิด นักศึกษาต้องวิเคราะห์ ทำความเข้าใจ จดจำแล้วนำสิ่งที่เรียนรู้ไป

ใช้ (อัญชลี ชยานุวัตร, 2555) นอกจากนี้ การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกการใช้ภาษาในรูปแบบต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่เหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุด ได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้มากที่สุด ได้ใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้เพื่อนำมาแสดงออกทางด้านการพูดโต้ตอบให้เหมาะสมกับกาลเทศะในสถานการณ์ที่หลากหลาย อันส่งผลให้นักศึกษาพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ปัญหา สามารถพูดตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับอติคาเบญจรัตนานนท์ และสุชาติา ทิพย์มนตรี (2550) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นล้วนมีผลต่อการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา

สรุปได้ว่า การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษในบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริงในสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่คล้ายจริงทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้และรับรู้ภาษาได้เป็นอย่างดี การที่นักศึกษาต้องแสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมาย นักศึกษาต้องนำเอาประสบการณ์เดิมมาใช้และเลือกใช้ภาษาที่ได้เรียนมาแล้วให้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์และบทบาทด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของการเรียน นอกจากนี้ การที่นักศึกษาจะเรียนได้ด้นั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจเป็นสำคัญ และเห็นประโยชน์ในการนำเอาสิ่งที่เรียนไปใช้ โดยสามารถเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนไปแล้วให้เข้ากับสิ่งที่กำลังเรียนอยู่ นักศึกษาได้รู้จักคิดวิเคราะห์ และค้นคว้าด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาการเรียนรู้ให้ดีขึ้นและพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ และสามารถจำเอาภาษาไปปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการของตนเอง ทำให้นักศึกษาสามารถจำได้ยาวนานหรือมีความจำที่ถาวรและเกิดความคงทนในการเรียนรู้ การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติจึงช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพราะนักศึกษาได้รับการฝึกภาษาก่อนและต้องมีความเข้าใจในสิ่งที่เรียนเป็นสำคัญ และมีโอกาสในการทดลองใช้ภาษาที่ได้เรียน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการใช้ภาษาเพิ่มขึ้น

#### สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่จูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา

การที่ผู้วิจัยให้นักศึกษาช่วยกันแต่งบทสนทนาตามสถานการณ์ที่กำหนดและบทบาทที่ได้รับมอบหมายในชั้นผลิภาษานั้นก็เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาได้ประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียน และความสามารถด้านภาษาอังกฤษของตนเองที่มีอยู่ในการสื่อสารผ่านการปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์และบุคคลอย่างเป็นธรรมชาติ การกำหนดให้นักศึกษาอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องมีการสื่อสารเป็นการกระตุ้นและจูงใจให้นักศึกษาเกิดความต้องการที่จะพูดภาษาอังกฤษออกมา ดังที่ฮาร์เมอร์ (Harmer, 1983) และริเวอร์ส (Rivers, 1981) ได้กล่าวไว้ว่า ในการจูงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางด้านการพูดนั้น ผู้สอนต้องจัดสถานการณ์ที่กระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความต้องการที่จะสื่อสารออกมา เมื่อนักศึกษาได้นำความรู้ที่ได้เรียนมาใช้ในการสื่อสารจริง ๆ นักศึกษาก็จะเกิดการรับรู้ถึงสิ่งที่เรียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน นักศึกษาก็จะเกิดแรงจูงใจที่จะฝึกฝนและเรียนรู้มากขึ้น อันส่งผลให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นการเรียนรู้ที่มีความหมายและเกิดความสนุกสนานในการเรียนรู้ ดังที่นักศึกษาได้ให้ความเห็น



ว่าการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่มีความน่าสนใจมาก เพราะเป็นกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ นักศึกษากล่าวว่าการเข้าร่วมกิจกรรมทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ ทำให้นักศึกษาที่มีความเชื่อมั่น กล้าหาญและกล้าแสดงออกมากขึ้น การได้ฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษและการได้ใช้ภาษาอังกฤษบ่อย ๆ ในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยสร้างความคุ้นเคยในการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้มีความเข้าใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น และยังช่วยพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสร้างทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

การได้เห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรมจึงให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษามากยิ่งขึ้น การรับรู้ว่าการเรียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ นำมาใช้ในการสื่อสารได้จริง ๆ และการได้เห็นถึงประโยชน์ของทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่ช่วยสร้างโอกาสในการทำงานทำมากขึ้น ได้ประกอบอาชีพที่ดีและมีค่าตอบแทนสูง และมีความก้าวหน้าในอาชีพ และการรับรู้ว่าการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่สามารถช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ ส่งผลให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นและมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพิ่มมากขึ้น การได้แสดงออกทางภาษาเป็นประจำทำให้นักศึกษาได้เพิ่มพูนความรู้ด้านคำศัพท์และสำนวนภาษาอังกฤษที่ใช้ในทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ได้พัฒนาทักษะการสื่อสารและทักษะในการเจรจาต่อรองด้วยภาษาอังกฤษ ทำให้นักศึกษาพูดได้คล่องแคล่วมากขึ้น ไม่ประหม่า มีความกล้าแสดงออกมากขึ้น และมีความมั่นใจในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับผลการประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ที่พบว่านักศึกษามีพัฒนาการด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ จากการแสดงใน Scenario 1 ซึ่งเป็นการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติครั้งแรกหลังจากนักศึกษาเรียนจบบทที่ 1 นักศึกษามีความสามารถระดับต่ำ ใน Scenario 7 ซึ่งเป็นการประเมินผลความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมดหลังจากนักศึกษาเรียนจบทั้ง 6 บทเรียน นักศึกษาได้พัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มขึ้นถึงระดับสูงมาก และนักศึกษาคิดว่าตนเองมีความพร้อมและมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และมีความมั่นใจว่าประสบการณ์ ทักษะความรู้ และทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษที่ได้ฝึกในกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงานในอนาคต

การได้แสดงออกทางภาษาเป็นประจำและมีความรู้สึว่าตนเองได้รับความสำเร็จก่อให้เกิดความความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในความสามารถของตนเอง เมื่อให้นักศึกษาประเมินความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของตนเอง หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ จึงพบว่า นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียน

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสูงกว่าก่อนเรียนในระดับสูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับที่นักศึกษาได้ให้ความเห็นว่าการฝึกฝนในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นประจำช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงมาก

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

#### **สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ให้อิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย**

ผู้วิจัยได้จัดบรรยากาศในห้องเรียนให้ผ่อนคลายโดยการให้นักศึกษาแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกลุ่ม และให้นักศึกษาเลือกกลุ่มได้ตามความสมัครใจ มีข้อแม้เพียงแค่ว่าแต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษที่หลากหลายทั้งเก่ง ปานกลาง และอ่อน เพื่อนักศึกษาจะได้ช่วยเหลือกัน และร่วมมือกันเพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จในการเรียน ตามข้อเสนอแนะของชาร์น และชาร์น (Sharan & Sharan, 1982) และริชาร์ดส์ และโบห์ลค (Richards & Bohlke, 2011) การทำงานเป็นกลุ่มทำให้นักศึกษาได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ร่วมมือในการทำงาน วางแผนร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่นักศึกษาได้ให้ความเห็นว่าการทำงานเป็นกลุ่มมีประโยชน์มากที่สุดในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการดำเนินเนื้อเรื่องให้ผู้ชมเข้าใจง่ายที่สุด นอกจากนี้ นักศึกษายังได้ตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของตนเองที่มีต่อกลุ่ม การที่นักศึกษาได้มีโอกาสแสดงความสามารถจนเป็นที่ยอมรับภายในกลุ่ม นักศึกษาจะได้รับความรู้สึกของการยอมรับและการมั่นใจในความสามารถของตนเอง และการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกิดจากการคิดวิเคราะห์ที่แตกต่างกันของสมาชิก ทำให้นักศึกษาเกิดการยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นที่มีความแตกต่างกันไป และสามารถปรับเปลี่ยนความแตกต่างนั้นให้สอดคล้องกันและกัน และมีการตัดสินใจ คัดเลือกข้อมูลที่มี



ความเห็นตรงกันมาพัฒนา เกิดการรับและส่ง แลกเปลี่ยน ปรับคัดเลือก เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม

นอกจากให้นักศึกษาได้ร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยแล้ว ผู้วิจัยยังให้อิสระแก่นักศึกษาในการแต่งบทสนทนาเพื่อใช้ในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเอง การให้อิสระแก่นักศึกษาในการเลือกใช้ภาษาและดำเนินบทสนทนาของตนเองอย่างเป็นธรรมชาติในสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในห้องเรียนที่ผ่อนคลายตามที่ค้าย (Kayi, 2006) ได้แนะนำไว้นั้น ทำให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ นักศึกษาได้ใช้ความรู้ที่ได้เรียนในห้องเรียนและใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการผลิตภาษาเพื่อสนทนาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง นักศึกษาได้ฝึกแสดงความคิดเห็นและการยอมรับความคิดเห็นร่วมกับเพื่อนในชั้นผลิตภาษาก่อนการแสดง นักศึกษาได้ฝึกสนทนากับเพื่อนและพบปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อนขณะแสดงบทบาทสมมติ นักศึกษาได้ฝึกการอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อนเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาของตนเองต่อไป ดังเช่นที่นักศึกษากล่าวว่าการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติร่วมกับเพื่อน ๆ และการได้ชมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของเพื่อน ๆ ทำให้ได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารและการแสดงออกที่เป็นธรรมชาติมากที่สุด สิ่งเหล่านี้เป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้นักศึกษามีความพยายามในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความคล่องแคล่ว และเกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้นและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตได้

การที่นักศึกษาได้ร่วมแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติกันเป็นกลุ่มเป็นประจำและมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาและดำเนินบทสนทนาของตนเองภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและผู้สอนที่ไม่เข้มงวดเกินไป ทำให้บรรยากาศในการเรียนผ่อนคลาย ไม่กดดัน นักศึกษาร่วมกิจกรรมอย่างสนุกสนานและเพลิดเพลิน และมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น อันส่งผลให้นักศึกษาเข้าใจบทเรียนได้ง่ายขึ้นและประสบความสำเร็จในการเรียนและรู้สึกว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่ไม่ยาก จึงทำให้นักศึกษาลดความวิตกกังวล เรียนด้วยความสบายใจ ไม่เคร่งเครียด ซึ่งเห็นได้จากข้อมูลในบันทึกประจำวันของผู้สังเกตการณ์ ที่ผู้สังเกตการณ์กล่าวไว้ว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยลดความวิตกกังวลและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้มากขึ้น ทั้งนี้ เห็นได้จากในการแสดงใน Scenario 1 นักศึกษาขาดความมั่นใจในตัวเอง นักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้สึกตื่นเต้นที่ต้องทำกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ พูดติดขัดและขาดความเป็นธรรมชาติ ไม่มีความคล่องแคล่วในการสื่อสาร ไม่กล้าแสดงออก นักศึกษาบางคนมีความกังวลในเรื่องการใช้ไวยากรณ์และการเลือกคำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม ในการแสดงตั้งแต่ Scenario 2 เป็นต้นไป นักศึกษาเริ่มมีความมั่นใจในตัวเองเพิ่มมากขึ้น เพราะสมาชิกทุกคนในกลุ่มร่วมมือในการทำงาน ผลงานออกมาดีกว่าเดิมงานออกมาอย่างมีคุณภาพ การแสดงทำให้เพื่อนยิ้มได้ และได้รับคำชม อันส่งผลให้นักศึกษามีแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจและมีความสนใจในการเรียนภาษาอังกฤษ

เพิ่มมากขึ้น จึงเกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้น ในการแสดงใน Scenario 7 นักศึกษาจึงมีความมั่นใจในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน มีความตื่นเต้นลดน้อยลง นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบทบาทที่ได้รับ ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลในบันทึกประจำวันของนักศึกษา ที่พบว่า ในขณะที่แสดงหน้าชั้นเรียน ใน Scenario 1 นักศึกษามีความตื่นเต้น อันส่งผลให้จำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ไม่ได้ ไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้ และต้องพูดซ้ำหลายครั้งเพื่อสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ แต่ในการแสดงตั้งแต่ Scenario 2 เป็นต้นไป นักศึกษารู้สึกสนุกสนาน ผ่อนคลาย การแสดงใน Scenario 7 นักศึกษาสามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที ดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง เป็นธรรมชาติ สามารถออกเสียงคำและประโยคถูกต้องทั้งหมด โคล้เคียงเจ้าของภาษา รวมทั้งสามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์และกาลเทศะ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักศึกษามีความมั่นใจว่าสามารถประยุกต์ทักษะการสื่อสารที่ได้ฝึกในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้

สรุปได้ว่า ความอิสระในการเลือกใช้ภาษาและดำเนินบทสนทนาของตนเองอย่างเป็นธรรมชาติเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายช่วยให้สมองเรียนรู้ได้ดี การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงก็จะเกิดได้เพราะนักศึกษามีการสร้างแผนความคิดผ่านการปฏิบัติ โดยมีการจดจำ ทำซ้ำ และฝึกทักษะ เมื่อร่างกายและจิตใจอยู่ในภาวะผ่อนคลาย ความคิดสร้างสรรค์ และการหยั่งรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างฉับพลัน และจะทำให้นักศึกษามีความจำระยะยาว (ทิพย์วัลย์ สุทิน, 2555) เมื่อเกิดการเรียนรู้ ก็ก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ ได้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติจึงช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร ช่วยให้นักศึกษาสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา ส่งผลให้นักศึกษาเกิดความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจมากขึ้น

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดจึงสามารถสรุปได้ว่า การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเป็นวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาความสามารถและสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษา อันส่งผลให้นักศึกษามีความพึงพอใจเพราะเห็นถึงประโยชน์ในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในบริบทการสื่อสารที่เหมือนจริงอย่างเป็นธรรมชาติ จึงใจให้นักศึกษาแสดงออกทางภาษา และให้อิสระแก่นักศึกษาในการถ่ายทอดความคิดในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลาย ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการพูด รวมทั้งเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในอนาคตได้ การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ



เพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติจึงเป็นวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพในการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาในการประกอบอาชีพในอนาคต

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่า การจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสและกระตุ้นให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกันจริง ๆ อย่างเป็นธรรมชาติในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความจริง และมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายในกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นปัจจัยที่ทำให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถและสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และสามารถนำความรู้และทักษะที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการดังนี้

#### ข้อเสนอแนะในการเรียนการสอน

1. ในการจัดเนื้อหาสาระ ควรคำนึงถึงความยากง่าย ความต่อเนื่องและลำดับขั้นของเนื้อหา รวมทั้งเลือกเนื้อหาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับความเป็นจริงให้เหมาะสมกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้ สถานการณ์จริง
2. ในการนำกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมาใช้ในวิชาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ควรใช้กับขนาดชั้นเรียนที่มีจำนวนผู้เรียนไม่มากเกินไปนัก เพื่อให้ผู้สอนจะได้ให้คำแนะนำกับผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง
3. ในการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ควรแบ่งเวลาให้เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน ทั้งขั้นเตรียมการ ขั้นฝึก ขั้นผลิตภาษา ขั้นแสดง และขั้นอภิปรายผลและประเมินผล นอกจากนี้ ในการดำเนินกิจกรรม ควรให้ทันเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่าย ในทางกลับกันถ้ามีการดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว สนุกสนาน ผู้เรียนจะเกิดความสนใจ กระตือรือร้น และมีใจจดจ่อที่จะทำกิจกรรมต่อไป
4. การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้แสดงออกทั้งท่าทางและคำพูด ผู้เรียนจะต้องมีการพูดคุยปฏิสัมพันธ์กันและมีเคลื่อนไหวระหว่างทำกิจกรรมตลอดเวลา จึงอาจทำให้เกิดเสียงดังและรบกวนห้องข้างเคียง ในระหว่างการจัดกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ผู้สอนจึงควรคำนึงถึงการควบคุมชั้นเรียน และป้องกันควบคุมการดำเนินกิจกรรมไม่ให้มีเสียงดังเกินควร
5. ในการเตรียมตัวสำหรับการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ ควรแนะนำให้นักศึกษาแต่งกายให้เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ที่กำหนด ทั้งนี้ ให้เน้นการประหยัดและการประยุกต์ใช้เสื้อผ้าและของใช้ที่นักศึกษามีอยู่แล้ว

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรวิเคราะห์ข้อมูลจากการบันทึกภาพการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษาในด้านบุคลิกภาพ และการวางตัวที่เหมาะสมกับสถานการณ์
2. ควรมีการวิจัยทดลองใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการสอนภาษาอังกฤษในรายวิชาอื่น ๆ
3. ควรมีการวิจัยทดลองใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการประกอบอาชีพต่าง ๆ
4. ควรมีการวิจัยทดลองใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพื่อศึกษาความสามารถด้านทักษะการฟัง การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษของผู้เรียน
5. ควรมีการวิจัยทดลองใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพื่อศึกษาระดับความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียนว่าภายหลังจากที่ผู้เรียนเรียนด้วยกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมีระดับความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นหรือไม่
6. ควรมีการวิจัยทดลองใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพื่อศึกษาทักษะการทำงานเป็นทีมของผู้เรียนว่าภายหลังจากที่ผู้เรียนเรียนด้วยกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติแล้วมีทักษะการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้นหรือไม่
7. ควรมีการวิจัยทดลองใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเพื่อศึกษาทักษะการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนว่าภายหลังจากที่ผู้เรียนเรียนด้วยกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติแล้วมีทักษะการคิดวิเคราะห์เพิ่มขึ้นหรือไม่

### ข้อจำกัด

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความสามารถและสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ในระดับสูงมาก อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลของการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติในการช่วยพัฒนาความสามารถและช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เพียงจำนวน 45 คนเท่านั้น และใช้เนื้อหาในรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เฉพาะเรื่อง Applying for a Job, Working with Others, Making Arrangements, Socializing, Meetings และ Sightseeing เท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถแปรผลได้ในวงกว้าง ควรมีการศึกษาประสิทธิผลของการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติกับจำนวนนักศึกษาที่มากขึ้น และอาจใช้เนื้อหาเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติม





## 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.
- \_\_\_\_\_. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. กรุงเทพฯ:  
กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2555). *แผนงานการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (3เสา)  
Roadmap for ASEAN Community 2015*. กรุงเทพฯ: คาริสมา มีเดีย.
- กฤษณพงษ์ พรหมบึงรำ. (2551). *การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจของ  
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์  
มหาบัณฑิตสาขาอาชีวศึกษา. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *ความพึงพอใจของนายจ้าง/  
ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2551*. รายงานการวิจัย. สงขลา:  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กุสุมา ล่าม้าย. (2537). *การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร*. ปัตตานี: โรงเรียนสาธิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- คณะอนุกรรมการวางแผนการผลิตและพัฒนากำลังคนสาขาวิชา สำนักงานนโยบายและแผนอุดมศึกษา  
สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. (2537). *รายงานความต้องการกำลังคนในสาขาวิชาทางด้าน  
ภาษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายและแผนอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- จันทร์เพ็ญ เชื้อพานิช และสร้อยสน สกลรักษ์. (2542). *ประมวลบทความการเรียนการสอนและการ  
วิจัยระดับมัธยมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมพล ดาวเรือง. *สภาพปัจจุบันและปัญหาในการสอนพูดภาษาอังกฤษ ใน ประถม สุรัสวดี*. (2537).  
*กิจกรรมและสื่อการสอนวิชาภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- ชนิดลีสรี ศุภพิมล. (2545). *การพัฒนาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในตนเอง  
ของนักเรียนระดับกำลังพัฒนา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่:  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*

- ชลลดา เลหาวิริยานนท์ และคณะ. (2547). *ความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการในเขตจังหวัดภาคใต้*. รายงานการวิจัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชัยวัฒน์ ตัณทรวงศ์. (2529). *การเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิคของนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ที่เรียนโดยใช้เกมและสถานการณ์จำลอง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดวงชีวา ทิพย์แดง. (2549). *การพัฒนาบทเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสวนกล้วยไม้*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ถิรลักษณ์ เอกนัยน์. (2548). *กิจกรรมค่ายภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการฟัง-พูดเพื่อการสื่อสารและเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนนันทบุรีวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดน่าน*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ทิพย์วัลย์ สุทิน. (2555). *ออกแบบกระบวนการเรียนรู้โดยเข้าใจสมอง: ขั้นตอนการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน 7 ขั้นตอน*. *จูลสาร PBL วลัยลักษณ์*, 5(2), 4-5.
- ทิตินา แวมมณี. (2550). *ศาสตร์การสอน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธิดาพร รอดทุกข์ และคณะ. (2553). *ผลของเทคนิคสถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและเขาวนอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีเจตคติต่อวิชาภาษาอังกฤษต่างกัน*. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 16(4), 659-678.
- ธิดารัตน์ วิเชียรลม. (2554). *การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนหนองหลวงศึกษา*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นภาพร เพียรเสมอ. (2550). *ประสิทธิผลของนักเรียนด้านความสามารถการพูดโดยวิธีการสอนแบบกิจกรรมบทบาทสมมติและวิธีการสอนแบบดั้งเดิม*. รายงานสารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นภาพร คงเศรษฐกุล. (2546). *การสร้างความรู้: ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนสังคมการเรียนรู้*. *วารสารทางวิชาการราชภัฏกรุงเทพฯ*, 10(17), 35.

- นันทวัฒน์ ฟองมณี. (2555). ผลที่เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนที่ผ่านการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน. *จูลสาร PBL วลัยลักษณ์*, 5(2), 13-14.
- นิตยา ประพุดติกิจ. (2526). การเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกหัดครู วิชาเอกภาษาอังกฤษที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการละครกับการฝึกอุปประโยค. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชามัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตา วุฒิวิทย์ และคณะ. (2546). การศึกษาความต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. รายงานการวิจัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บาจรรย์ แคนทอง. (2542). การใช้สไลด์ประกอบเสียงและการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง เรื่องการยังชีพเพื่อพัฒนาทักษะการฟัง-พูดสำหรับนักเรียนนายเรืออากาศชั้นปีที่ 5 สาขาวิศวกรรมอากาศยาน โรงเรียนนายเรืออากาศ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์-การสอน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประดินันท์ ประดับศิลป์ และลักษณา เกตุเตียน. (2553). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้เทคนิคการสอนจำลองสถานการณ์ในการสอนวิชาการบัญชีปฏิบัติการของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประนอม สุรัสวดี. (2537). กิจกรรมและสื่อการสอนวิชาภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี กุลละวณิชย์ และคณะ. (2549). ข้อมูลพื้นฐานการจัดการเรียนการสอนและความต้องการภาษาต่างประเทศในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรารณา กาลเนาวกุล. (2549). รูปแบบการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. รายงานการวิจัย. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปาริชาติ เตชะ. (2553). การพัฒนาทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้บทบาทสมมติ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ประถมศึกษา). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิณทิพย์ ทวยเจริญ. (2539). การพูดภาษาอังกฤษตามหลักภาษาศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- ยาวาเฮ มุกตาบุตร. (2548). *เชาวน์อารมณ์และนิสัยในการเรียนต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดปัตตานี*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รำไพ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. (2532). *สถิติการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอช-เอน การพิมพ์.
- ระเปียบ รุ่งแก้ว. (2544). *การเสริมทักษะการฟังและพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมห้องปฏิบัติการทางภาษาในโรงเรียนวัดเวฬุวัน อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่ง แก้วแดง. ใน นงาณต์ คงเศรษฐกุล. (2546). การสร้างความรู้: ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนสังคมการเรียนรู้. *วารสารทางวิชาการราชภัฏกรุงเทพฯ*, 10(17), 35.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วริยา สุริยันยงค์. (2544). *การพัฒนาชุดการสอนสำหรับเพื่อนช่วยสอนในการสอนเสริมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัชรพงษ์ ทองงาม. (2541). *การพัฒนากิจกรรมแบบมีบทบาทเพื่อส่งเสริมทักษะฟังพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนนาฏศิลป์ชั้นกลาง*, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันเพ็ญ ไชยหงส์. (2551). *การพัฒนาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1*, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วาริน รุ่งจตุรภัทร. (2545). *เขียนได้ พูดได้ แต่ไม่ไป*. กรุงเทพฯ: วรณะสาสน์จำกัด.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- ศศิภา ไชยวงศ์. (2553). *การใช้การสอนแบบชักชวนร่วมกับกิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อเพิ่มพูนการฟังพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและลดความวิตกกังวลของนักเรียนในชมรมมัคคุเทศก์น้อย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมคิด อิศระวัฒน์. (2543). *การสอนผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ: จรัลสนิทวงศ์.

- สมบูรณ์ ชิตพงษ์. (2549). *การสร้างข้อสอบปรนัยและอัตนัยที่มีคุณภาพ*. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. 22-23 ก.ค. 49.
- สมบูรณ์ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา. (2525). *การเปรียบเทียบผลของการเรียนกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนหน่วยการทำมาหากินด้วยการสอนแบบใช้และไม่ใช้สถานการณ์จำลอง*. ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- 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.
- สุชาติ ทิพย์มนตรี. (2555). *การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- \_\_\_\_\_. (2556). *ประสิทธิผลของการใช้การแสดงบทบาทสมมติในการสอน “ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ”*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุภัทรา อักษรานุเคราะห์. กลวิธีการสอนพูดภาษาอังกฤษให้เป็นธรรมชาติ. ใน จันท์เพ็ญ เชื้อพานิช และสร้อยสน สกลรักษ์. (2542). *ประมวลบทความผลการเรียนการสอนและการวิจัยระดับมัธยมศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมิตรา อังวัฒนกุล. (2539). *วิธีสอนภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมิตา เรือนแป้น. (2546). *การใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อส่งเสริมความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุวิทย์ มูลคำ. (2546). 19 วิธีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- อดิศา เตียว และคณะ. (2547). โครงการข้อมูลพื้นฐานเพื่อการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ ระดับอุดมศึกษาในภาคใต้. รายงานการวิจัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อดิศา เบญจรัตน์นันทน์ และสุชาดา ทิพย์มนตรี. (2550). การสอนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ แบบเข้มให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. รายงานการวิจัย. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อเนก กิมสุวรรณ. (2546). ภาพรวมการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศและการใช้ภาษาต่างประเทศในภาคเหนือ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุดรา สวัสดิ์ศรี. (2550). การศึกษาผลการใช้สถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูด ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัทสยามซันไรซ์เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ชยานุวัตร. (2555). Simulation learning. *จตุรัส PBL วลัยลักษณ์*, 5(2), 20.
- อัสมา ทรรคนะมีลาภ. (2555). การประเมินสัมฤทธิ์ผลทางวิชาการและคุณลักษณะผู้เรียนตามปรัชญา และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรภาษาการสื่อสารและธุรกิจ. รายงานการวิจัย. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เอกอนงค์ ปวง. (2550). การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟัง พูด ภาษาอังกฤษและแรงจูงใจของนักเรียนในระดับกำลังพัฒนา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- 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.
- Brumfit, C. (1984). *Communicative methodology in language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chambers, F. (1980). *Simulation for Air-ticketing trainees with special attention to the development of link between the formal classroom situation and simulation*. Colchester: University of Essex.



- 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/effectsizefaq/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.
- Gardner, R.C., Tremblay, P.F. & Masgoret, A. (1997). Towards a full model of second language learning: An empirical investigation. *Modern Language Journal*, 81, 344-362.
- Harmer, J. (1983). *The Practice of English language teaching*. New York: Longman.
- Haruyama, Junk. (2010). Effective practice of role play and dramatization in foreign language education. *Journal of English Education*, 31-58.
- Jenkins, Jennifer. (2004). Research in teaching pronunciation and intonation. *Annual Review of Applied Linguistics*, 24, 109-125.
- Jindapitak, Naratip & Teo, Adisa. (2013). Accent priority in a Thai university context: A common sense revisited. *English Language Teaching*, 6(9), 193-204. Retrieved August 15, 2013 from <http://dx.doi.org/10.5539/elt.v6n9p193>
- 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.

- Littlewood, William. (1981). *Communicative language teaching: An introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Matsuda, Sae & Gobel, Peter. (2004). Anxiety and predictors of performance in the foreign language classroom. *System*, 32(1), 21-36.
- 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.
- Randall, S. (1996). Simulations: A tool for testing “Virtual Reality” in the language classroom. *On JALT’95*. Retrieved May 9, 2012 from <http://www.esl-lsb.com/research/articles>
- 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.
- Sabua, Sarinrat. (2006). *The Pedagogical Effect of Role Play as an Instructional Method in Teaching Pragmatic Awareness of Appropriate English Usage in a Conversation Context*. Bangkok: King Mongkut’s Institute of Technology North Bangkok.
- Sharan, Y. & Sharan, S. (1992). *Expanding cooperative learning through group investigation*. New York: Teachers College Press.

- Sturtridge, Gill. (1977). Using Simulation in Teaching English for Specific Purposes. *Modern English Publication*. London: NFER.
- 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.
- Tipmontree, Suchada. (2013). *English for Business*. Surat Thani: Prince of Songkla University.
- Ur, P. (1981). *Discussion that work: Task-centered fluency practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Waelateh, B. (2009). *A grid and group explanation of educational preferences in English as a foreign language teaching: A case study of Thai university classrooms*. Doctoral Dissertation. Oklahoma: Oklahoma State University.



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
	สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ
	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของนักศึกษา

1. Mr Gerald Ivan Waxman

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

2. อาจารย์รภัศศักย์ เหตุทอง

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ)  
 ตำแหน่ง อาจารย์  
 สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ  
 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

3. อาจารย์ปิยนุช แก้วกลี

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ)  
 ตำแหน่ง อาจารย์  
 สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ  
 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ  
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ข. ผลการพิจารณาเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ

หลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ

ผู้เชี่ยวชาญ	ผลการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม ของแผนการจัดการเรียนรู้ เอกสารคำสอน และใบงาน
คนที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plans) : ถูกต้องและเหมาะสม</li> <li>- เอกสารคำสอน (Compiled Book) : เนื้อหาทันสมัย สถานการณ์และ บทบาทมีความเหมาะสม นักศึกษาสามารถนำไปใช้ได้จริงในอนาคต แก้ไข ตัวสะกดที่ผิดพลาด</li> <li>- ใบงาน (Scenarios) : มีความเหมาะสม</li> </ul>
คนที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plans) : ถูกต้องและเหมาะสม</li> <li>- เอกสารคำสอน (Compiled Book) : หัวข้อทันสมัย ใกล้เคียงกับ สถานการณ์จริง นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้ จริง ตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกด</li> <li>- ใบงาน (Scenarios) : มีความเหมาะสม</li> </ul>
คนที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plans) : มีความเหมาะสม</li> <li>- เอกสารคำสอน (Compiled Book) : เนื้อหาทันสมัย นักศึกษาสามารถ นำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ ตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกด</li> <li>- ใบงาน (Scenarios) : มีความเหมาะสม</li> </ul>



แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
<p><b>Student's rules and procedures:</b></p> <p>Divide into groups of five. Choose one of the six scenarios. Each scenario holds one situation and five role cards. Each student picks up one of the five role cards in the box. Look at the information in your card, prepare your own conversations, and work in group to accomplish the assigned task. You have 20 minutes for preparation. Perform role-playing simulation in group for about 20 minutes.</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p><b>Scenario 1 Applying for a job</b></p> <p><b>Situation:</b> Emphasis on applying for a job: At an interview for a job at the Le Meridien Hotels &amp; Resorts, the company president and the customer service manager are interviewing an applicant for a position of customer service advisor. The other two applicants are talking about a perfect resume and cover letter while waiting for the interview.</p> <p><b>Student A</b></p> <p>You are an applicant applying for a job as a customer service advisor at the Le Meridien Hotels &amp; Resorts. While waiting for the interview, you ask your friend, the other applicant, to check the spelling and punctuation for your resume and cover letter one more time. And ask if it attracts</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

<p>the employers and make them want to employ you. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student B</b></p> <p>You are an applicant applying for a position as a call center support agent with the Le Meridien Hotels &amp; Resorts. While waiting for the interview, your friend, the other applicant, ask you to look over her resume and cover letter. You say that it is easy to read and professional-looking, and tailored to the job and the employer. Tell her that she did a great job, all of the experience she listed really demonstrates her accomplishments in this department. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student C</b></p> <p>You are an interviewee at an interview for a job as a customer service advisor at the Le Meridien Hotels &amp; Resorts. Think of the interview as the time to apply all the rules of business etiquette. Learn as much as you can about the company before you arrive for the interview so that you can let the interviewer know about your skills and abilities in the light of what the company needs. Listen carefully to the interviewers and answer their questions promptly and sincerely. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student D</b></p> <p>You are an interviewer. You are working as a customer service manager for the Le</p>					
--	--	--	--	--	--

<p>Meridien Hotels &amp; Resorts. You have to interview the applicant for a job as a customer service advisor. Ask her to talk about her good points and negative points. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student E</b></p> <p>You are an interviewer. You are a company president of the Le Meridien Hotels &amp; Resorts. You have to interview the applicant for a job as a customer service advisor. Ask her to talk about her future plans and experience. Ask her how to cope with people who resent her success. Make up any details that you need.</p>					
<p><b>Scenario 2 Working with others</b></p> <p><b>Situation:</b> Emphasis on delegating and giving feedback: In the studio at Channel 3, the managing director of The Voice Thailand program is delegating the project manager and the marketing manager to do some tasks. At the end of the season, the executive director and the company president give some feedback to the project manager and the marketing manager.</p> <p><b>Student A</b></p> <p>You are working as a managing director of The Voice Thailand program. You delegate the project manager to attend the weekly meeting with the executive director, have meetings with sponsors, plan the advertising campaign, and place advertisements in newspapers. Then, you delegate the marketing manager to send brochures to</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้



<p>talented people, and write replies to email requests. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student B</b></p> <p>You are working as a project manager of The Voice Thailand program. You are delegated to do some tasks. Ask what the task is, ask for more details, and agree to do the task. Then, at the end of the season, the executive director gives you some feedback. Respond to thanks and praise. Accept criticism, ask for advice and respond to advice. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student C</b></p> <p>You are working as a marketing manager of The Voice Thailand program. You are delegated to do some tasks. Ask what the task is, ask for more details, and agree to do the task. Then, at the end of the season, the company president gives you some feedback. Respond to thanks and praise. Reject criticism, ask for more details, apologize, give reasons, and offer a solution. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student D</b></p> <p>You are an executive director of The Voice Thailand program. You give some feedback to the project manager: thanking, praising, criticizing, and giving advice. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student E</b></p> <p>You are a company president of The Voice Thailand program. You give some feedback</p>					
--	--	--	--	--	--

to the marketing manager: thanking, praising, criticizing, and giving advice. Make up any details that you need.					
<p><b>Scenario 3 Making arrangements</b></p> <p><b>Situation:</b> Emphasis on making arrangements: In the offices of Nitipon and Victoria's Secret Beauty Company, some staff are making arrangements by telephone.</p> <p><b>Student A</b></p> <p>You work as an operator of Nitipon. The credit control manager of Victoria's Secret Beauty Company is calling you to speak to the sales manager. Find out who is calling, and why. Explain that the sales manager is in a meeting. Ask her to leave a message. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student B</b></p> <p>You are a credit control manager of Victoria's Secret Beauty Company. You got an email from the sales manager of Nitipon. You call him. The operator of Nitipon is answering your call. Identify yourself, ask for connection, and give the reason for calling. Then, you have to answer a call from the executive secretary of Nitipon. She calls to make an appointment for the meeting. Agree on a time, ask for the place, and close a call. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student C</b></p> <p>You are a sales manager of Nitipon. You got the message from the credit control manager of Victoria's Secret Beauty Company. You are returning her call, but</p>	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้

<p>she is on the other line. You ask her personal secretary to take a message. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student D</b></p> <p>You are working as a personal secretary for the credit control manager of Victoria's Secret Beauty Company. You are answering the sales manager's call. Identify your company, ask about the purpose, identify the caller, apologize that the credit control manager is on the other line, then receive and take messages. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student E</b></p> <p>You are working as an executive secretary for Nitipon. You call the credit control manager of Victoria's Secret Beauty Company to arrange a meeting for discussing about the payment schedule for your company's products. Agree on a time, confirm, and close a call. Make up any details that you need.</p>					
<p><b>Scenario 4 Socializing</b></p> <p><b>Situation:</b> Emphasis on socializing: At the registration area of the International Customer Service seminar, the managing director of Healthzone Solutions is welcoming a new business partner. The other three people are networking. They make contact and build the relationship.</p> <p><b>Student A</b></p> <p>You work as a managing director for Healthzone Solutions. You set a two-day</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้



<p>seminar called International Customer Service for one thousand people in Thailand. You have invited a new European customer service manager to join this course. You have to welcome him. Introduce yourself and another person. Make polite offers. Make small talk asking about travel, accommodation, place and weather. Then, close the introduction. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student B</b></p> <p>You are a new European customer service manager of Healthzone Solutions. You are at the seminar. The managing director is welcoming you. Introduce yourself to your new business partner. Respond to introductions and polite offers. Get a share in the conversations. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student C</b></p> <p>You are an executive director of Lu Chun Cha, Jia Hor Brand. You meet the new European customer service manager of Healthzone Solutions near the registration area. Begin by asking your target at least three questions. Introduce yourself. Talk about your jobs, responsibilities, products and services. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student D</b></p> <p>You are working as a call center support agent for Nestle, Nesvita. You meet the new European customer service manager of</p>					
---	--	--	--	--	--

<p>Healthzone Solutions and the executive director of Lu Chun Cha, Jia Hor Brand near the registration area. Make contact and build the relationship. You have to be the first to say hello and introduce yourself to others. Make an effort to remember people's names. Be able to tell others what you do in a few short sentences. Encourage others to talk more by showing interest, and respond positively to what they say. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student E</b></p> <p>You are working as a district sales manager for Puree Vite. You would like to network with the three people talking at the registration area. You may need to interrupt conversations to join the group, but try not to make your presence felt immediately. Introduce yourself. Talk about your jobs, responsibilities, products and services. Make up any details that you need.</p>					
<p><b>Scenario 5 Meetings</b></p> <p><b>Situation:</b> Emphasis on running a business meeting: In the company boardroom of S&amp;P Syndicate Public Company, the chairperson is holding a business meeting which will share ideas for marketing activities to solve the problem that sales of the coffee cookies are falling. Participants are the marketing managers in different countries.</p> <p><b>Student A</b></p> <p>You are a chairperson of the meeting. You open the meeting with welcoming and</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

<p>introducing, apologies for absence, defining the objective, and introducing the agenda. Encourage ideas from all the participants. Control the meeting by keeping to the agenda, confirming a decision, and closing and moving on. Make decisions by closing the discussion, focusing, and establishing consensus. Then, close the meeting by completing the agenda, summarizing, and setting a date for the next meeting. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student B</b></p> <p>You are a marketing manager in Thailand. You are taking part in the business meeting. Give and respond to opinions. You propose the ideas to do some market research, and make different packaging designs. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student C</b></p> <p>You are a marketing manager in Indonesia. You are attending the business meeting. You comment to support the other participant's idea. Recommend to expand the products into the eastern European markets. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student D</b></p> <p>You are a marketing manager in Singapore. You are taking part in the business meeting. You interrupt to show a disagreement with the other participant, and propose to open a new S&amp;P shop in Singapore and recruit more assistants for the shops in every ASEAN country. Make up any details that you need.</p>					
---	--	--	--	--	--



<p><b>Student E</b></p> <p>You are a marketing manager in China. You are attending the business meeting. You disagree with the other participant. You explain that the company needs to reduce the number of employees because that's the best way to cut costs. You change the focus of the discussion bringing up the problem that one manager has made an excuse not to be present in the meeting. You think he may be reluctant to come to team meetings because he has much lower level of English than the rest of you. He told you that he doesn't feel he can contribute much. How can you encourage him to take part in future meetings? Make up any details that you need.</p>					
<p><b>Scenario 6 Sightseeing</b></p> <p><b>Situation:</b> Emphasis on sightseeing: At the business meeting of the Jubilee Diamond international sales teams at the Racha Kiri Resort and Spa, Khanom, Nakhon Si Thammarat, some participants are discussing about changing some meeting schedules, asking about a city tour, and booking a car for travelling around Khanom.</p> <p><b>Student A</b></p> <p>You are a company president of the Jubilee Diamond. You are joining the business meeting of the Jubilee Diamond international sales teams at the Racha Kiri Resort and Spa. Talk with the executive secretary of the TRIS Academy of</p>	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้

<p>Management, the meeting organizer, to confirm the details of your flight home, and request to change some meeting schedules. You would like to put off one of the meetings until Monday, and take a city tour on Sunday. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student B</b></p> <p>You work as an executive secretary of the TRIS Academy of Management. You are the meeting organizer for the Jubilee Diamond international sales teams. Talk with the company president of the Jubilee Diamond. You agree to change some meeting schedules and suggest new times for the meeting with region sales managers. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student C</b></p> <p>You work as a personal secretary for the company president of the Jubilee Diamond. Ask the front clerk at the Racha Kiri Resort and Spa to book a city tour for him on Sunday. Ask about the cost, the route, the starting time, the point of departure, the length, and transportation. Make sure that the guide can speak English. Make up any details that you need.</p> <p><b>Student D</b></p> <p>You are working as a front clerk at the Racha Kiri Resort and Spa. Tell the personal secretary for the company president of the Jubilee Diamond specific information about a city tour. Make a reservation for her. Then,</p>					
--	--	--	--	--	--

explain the information about car rental to the sales manager of the Jubilee Diamond in Malaysia, and book one Honda Jazz for him on Tuesday. Make up any details that you need.

**Student E**

You are a sales manager for the Jubilee Diamond in Malaysia. Ask the front clerk of the Racha Kiri Resort and Spa to rent a car for travelling around Khanom with the company president of Jubilee Diamond. Ask about car hire prices, the items the prices include and do not include, and driver requirements. Ask about the directions to the most popular tourist attractions in Khanom. Make up any details that you need.



**แบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ  
ก่อนและหลังการเรียนรู้**

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
1. I can explain how to write a good resume and cover letter to attract employers.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. I can apply good communication skills to win the interview for a job.	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
3. I can deal with delegation effectively.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. I can handle giving feedback and receiving it effectively.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. I can explain how to write emails for making arrangements.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. I can make a good telephone call for making arrangements.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. I can establish contacts and build the relationship at networking events.	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
8. I can welcome and socialize with business partners before a meeting.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. I can explain how to write effective agendas and minutes.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. I can chair and participate in a business meeting successfully.	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
11. I can book a city tour and describe tourist attractions interestingly.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. I can hire a car for travelling around correctly.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

**แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ  
ก่อนและหลังการเรียนรู้**

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
1. ท่านชอบภาษาอังกฤษหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ท่านคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
3. ท่านเคยสนทนาด้วยภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ท่านได้หรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. การสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยทำให้ท่านมีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้หรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. ท่านมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ท่านได้หรือไม่	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
8. ท่านมีความกล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. เมื่อจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ท่านคิดว่าท่านมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจทำให้ท่านได้รับประโยชน์ด้านใดบ้าง	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้

## บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
Right after each role-playing simulation, please write in your daily diary to reflect on your attitudes based on the specific focus questions. <b>Questions for the students</b> 1. How useful was involvement in the role-playing simulation for you?	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. Did involvement in the role-playing simulation help you develop your communicative competence? Why? Please explain.	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
3. Did performing in the role-playing simulation help you gain more self-confidence in speaking English for business communication? Why? Please explain.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>Questions for the teacher</b> 1. How did you feel about class activities today? Were the students interested in learning and doing the role-playing simulation? Why? Please explain.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. How did you feel about the students' language performance? Did the students develop their communicative competence? Why? Please explain.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>Questions for the observers</b> 1. How did you feel about the students' language performance? Did they gain more self-confidence in speaking English for business communication? Why? Please explain.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. How would you evaluate the students' language performance?	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้



**แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้  
สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ**

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
<p>1. When creating a theme for the provided situation and assigned role, to which point did you pay attention?</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Naturalness of expressions</p> <p style="padding-left: 40px;">b. Appropriate information to the provided situation and assigned role</p> <p style="padding-left: 40px;">c. Correctness of words and grammar</p> <p style="padding-left: 40px;">d. Ease of pronunciation</p> <p style="padding-left: 40px;">e. Development of stories to accomplish the objectives</p> <p style="padding-left: 40px;">f. Ease of acting out</p> <p style="padding-left: 40px;">g. Others ( )</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p>2. What kind of advantage do you have in working in groups, instead of working alone?</p> <p style="padding-left: 40px;">a. Suggestion of advices on the fluent conversation</p> <p style="padding-left: 40px;">b. Suggestion of advices on the appropriate and effective communication</p> <p style="padding-left: 40px;">c. Suggestion of advices on the appropriate language choice</p> <p style="padding-left: 40px;">d. Suggestion of advices on the intelligible pronunciation</p> <p style="padding-left: 40px;">e. Suggestion of advices on the development of stories accessible for the audience</p> <p style="padding-left: 40px;">f. Suggestion of advices on the acting appropriate to the context and relationship</p> <p style="padding-left: 40px;">g. Others ( )</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p>3. You learn conversational expressions in</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

<p>everyday Business English classes, and use language in a simulated situation in front of class in the next class. Do you think these experiences serve you beneficially?</p> <p>-Yes / No.</p> <p>If you think it is beneficial, in which point?</p> <p>a. Speak more fluently</p> <p>b. Give information more appropriately</p> <p>c. Acquire more vocabulary and grammar</p> <p>d. Pronounce more intelligibly</p> <p>e. Carry more intelligent conversations</p> <p>f. Build more self-esteem and courage to speak in front of many people</p> <p>g. Others ( )</p>					
<p>4. When acting out the assigned role in front of class, to which point did you pay attention?</p> <p>a. Speaking clearly and fluently, by putting appropriate emphases on important parts</p> <p>b. Appropriate information</p> <p>c. Language choice</p> <p>d. Pronunciation</p> <p>e. Showing clearly the development of stories</p> <p>f. Facial expressions and gestures</p> <p>g. Others ( )</p>	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
<p>5. Would you like to perform in more role-playing simulation?</p> <p>-Yes / No.</p> <p>If yes, in which point do you see its usefulness?</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

<p>a. I can improve proficiency in oral Business English.</p> <p>b. It provides me opportunities to practice speaking English.</p> <p>c. I can produce my own language and control the content of the speech.</p> <p>d. I can use language in a meaningful way.</p> <p>e. It prepares me to participate in the broader international community.</p> <p>f. I can adapt my knowledge to the real-life situation.</p> <p>g. Others ( )</p>					
<p>6. Was there something you learned by watching the other students' language performance?</p> <p>-Yes / No.</p> <p>If yes, in which point did you learn something?</p> <p>a. How to make natural expressions</p> <p>b. How to give appropriate information to the provided situation and assigned role</p> <p>c. Vocabulary and grammar</p> <p>d. Ease of pronunciation</p> <p>e. Development of stories accessible for the audience</p> <p>f. How to use body language and speech intonation</p> <p>g. Others ( )</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p>7. Are you satisfied with practicing spoken English through role-playing simulation?</p> <p>a. Extremely satisfied</p> <p>b. Satisfied</p>	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้



<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Neither satisfied nor unsatisfied</li> <li>d. Unsatisfied</li> <li>e. Extremely unsatisfied</li> <li>f. Nothing in particular</li> <li>g. Others ( )</li> </ul>					
<p>8. Do you find this activity interesting?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Extremely interesting</li> <li>b. Interesting</li> <li>c. Neither interesting nor uninteresting</li> <li>d. Uninteresting</li> <li>e. Extremely uninteresting</li> <li>f. Nothing in particular</li> <li>g. Others ( )</li> </ul>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p>9. Do you think that everyday practice in role-playing simulation helps you gain more self-confidence in speaking English?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neither agree nor disagree</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> <li>f. Nothing in particular</li> <li>g. Others ( )</li> </ul>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p>10. Do you think that using English actively as in this activity will serve you in practical English conversation in your future career?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Strongly agree</li> <li>b. Agree</li> <li>c. Neither agree nor disagree</li> <li>d. Disagree</li> <li>e. Strongly disagree</li> <li>f. Nothing in particular</li> <li>g. Others ( )</li> </ul>	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้

ภาคผนวก ค. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลักสูตรรายวิชา 936-261 ภาษาอังกฤษสำหรับธุรกิจ  
(Proto-syllabus of 936-261 English for Business)

Lesson Plans

Lesson Plan 1: Chapter 1 Applying for a Job		
Course Objective: Use English for business communication in applying for a job.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
<p>1. Students should be able to explain how to write a good resume and cover letter to attract employers.</p> <p>2. Students should be able to apply good communication skills to win the interview for a job.</p>	<p><b><u>Preparation Stage</u></b></p> <p>Prepare the students to enact a situation. Background information pertinent to the situation they would enact come from the four main sections in each unit: Vocabulary Preview, Reading, Listening and Speaking, and Writing.</p> <p><b>Unit 1 Resumes and cover letters</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> application qualification employer position emphasize cover letter persuade resume</li> <li>- <b>Reading</b> Resumes and Cover Letters</li> <li>- <b>Listening and Speaking</b> Preparing ourselves when applying for a job Writing a resume Writing a cover letter Writing a good resume and cover letter to get an interview</li> <li>- <b>Writing</b> Writing resumes to capture the employers' attention Writing cover letters to attract the employers Choosing a job advert to write a resume and cover letter to apply for that job</li> </ul>	2 hrs.

	<p><b>Unit 2 Job interviews</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> advice competitor professional rapport gesture enthusiastic confidently negative</li> <li>- <b>Reading</b> How to win the interview game</li> <li>- <b>Listening and Speaking</b> Talking about your good points Answering difficult questions Preparing for an interview Being a good interviewer</li> <li>- <b>Writing</b> Explaining viewpoints about working hours Answering the question: Where do you see yourself in five years' time? Answering the question: How did you cope with the stress?</li> </ul> <p><b><u>Practice Stage</u></b> Ask the students to practice role-playing simulation in group using the conversations in Listening and Speaking of Units 1-2.</p> <p><b><u>Language Production Stage</u></b> Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 1. Ask the students to work in groups of five. Create a theme and make their own conversation for the situation provided and assigned roles. Allow the students to use Glossary of Vocabulary and Useful Expressions in Units 1-2.</p> <p><b><u>Performance Stage</u></b> Allow the students to perform role-playing simulation in group for about 15 minutes. Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 1.</p>	<p>1 hr.</p> <p>0.5 hr.</p> <p>2 hrs.</p>
--	--	---



	<p><b><u>Discussion and Evaluation Stage</u></b></p> <p>Allow the students to see video recordings of themselves and of their friends, and lead discussions. Give feedback together with immediate remedies and reinforcement, and attain assessments to ascertain the students' rate of progress.</p>	0.5 hr.
--	--	---------

Lesson Plan 2 : Chapter 2 Working with Others		
Course Objective : Use English for business communication in working with others.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
<p>3. Students should be able to deal with delegation effectively.</p> <p>4. Students should be able to handle giving feedback and receiving it effectively.</p>	<p><b><u>Preparation Stage</u></b></p> <p>Prepare the students to enact a situation. Background information pertinent to the situation they would enact come from the four main sections in each unit: Vocabulary Preview, Reading, Listening and Speaking, and Writing.</p> <p><b>Unit 3 Delegation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> <p>constructive responsibility motivate efficient concentrate punish deadline delegate</p> </li> <li>- <b>Reading</b> <p>The art of delegating</p> </li> <li>- <b>Listening and Speaking</b> <p>Making the request Giving details and deadlines Agreeing to do the task Acting properly when you work with others</p> </li> <li>- <b>Writing</b> <p>Writing the reason why the manager should do or why he should delegate each task Writing the responses for each request</p> </li> </ul>	2 hrs.

	<p>Writing what the employee needs permission for and what the boss could delegate</p> <p><b>Unit 4 Feedback</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> feedback frequently encourage evaluator request specific remain benefit</li> <li>- <b>Reading</b> Dealing with feedback at work</li> <li>- <b>Listening and Speaking</b> Thanking and praising Criticizing and giving advice Giving reasons and offering a solution Dealing with giving and receiving feedback</li> <li>- <b>Writing</b> Writing a note to give some feedback Using the given responses to create a dialog Writing the responses for each statement</li> </ul> <p><b><u>Practice Stage</u></b> Ask the students to practice role-playing simulation in group using the conversations in Listening and Speaking of Units 3-4.</p> <p><b><u>Language Production Stage</u></b> Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 2. Ask the students to work in groups of five. Create a theme and make their own conversation for the situation provided and assigned roles. Allow the students to use Glossary of Vocabulary and Useful Expressions in Units 3-4.</p> <p><b><u>Performance Stage</u></b> Allow the students to perform role-playing simulation in group for about 15 minutes. Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 2.</p> <p><b><u>Discussion and Evaluation Stage</u></b> Allow the students to see video recordings of</p>	<p>1 hr.</p> <p>0.5 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>0.5 hr.</p>
--	--	--

	<p>themselves and of their friends, and lead discussions.</p> <p>Give feedback together with immediate remedies and reinforcement, and attain assessments to ascertain the students' rate of progress.</p>	
--	--	--

Lesson Plan 3 : Chapter 3 Making Arrangements		
Course Objective : Use English for business communication in making arrangements.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
<p>5. Students should be able to explain how to write emails for making arrangements.</p> <p>6. Students should be able to make a good telephone call for making arrangements.</p>	<p><b><u>Preparation Stage</u></b></p> <p>Prepare the students to enact a situation. Background information pertinent to the situation they would enact come from the four main sections in each unit: Vocabulary Preview, Reading, Listening and Speaking, and Writing.</p> <p><b>Unit 5 Arrangements by email</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> <p>communicate    conventional    content    error correspondence    informal    normal    annoy</p> </li> <li>- <b>Reading</b> <p>Does grammar matter?</p> </li> <li>- <b>Listening and Speaking</b> <p>Writing effective business emails Writing the subject of the message Writing the position and contact details Selecting the right language</p> </li> <li>- <b>Writing</b> <p>Completing three emails.</p> </li> </ul> <p><b>Unit 6 Arrangements by telephone</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> <p>enquiry    vital    image    ineffective failure    prompt    factor    opportunity</p> </li> </ul>	2 hrs.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Reading</b> Telephone frustration</li> <li>- <b>Listening and Speaking</b> Opening a call and making the connection Changing and cancelling appointments Making arrangements Making a call effective</li> <li>- <b>Writing</b> Writing the schedule for attending the annual business leadership training workshop. Completing the guidelines for making a good telephone call. Writing about advantages and disadvantages of making arrangements by telephone.</li> </ul> <p><b><u>Practice Stage</u></b> Ask the students to practice role-playing simulation in group using the conversations in Listening and Speaking of Units 5-6.</p> <p><b><u>Language Production Stage</u></b> Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 3. Ask the students to work in groups of five. Create a theme and make their own conversation for the situation provided and assigned roles. Allow the students to use Glossary of Vocabulary and Useful Expressions in Units 5-6.</p> <p><b><u>Performance Stage</u></b> Allow the students to perform role-playing simulation in group for about 15 minutes. Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 3.</p> <p><b><u>Discussion and Evaluation Stage</u></b> Allow the students to see video recordings of themselves and of their friends, and lead discussions. Give feedback together with immediate remedies and reinforcement, and attain assessments to ascertain the students' rate of progress.</p>	<p>1 hr.</p> <p>0.5 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>0.5 hr.</p>
--	---	--



Lesson Plan 4 : Chapter 4 Socializing		
Course Objective : Use English for business communication in socializing.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
<p>7. Students should be able to establish contacts and build the relationship at networking events.</p> <p>8. Students should be able to welcome and socialize with business partners before a meeting.</p>	<p><b><u>Preparation Stage</u></b></p> <p>Prepare the students to enact a situation. Background information pertinent to the situation they would enact come from the four main sections in each unit: Vocabulary Preview, Reading, Listening and Speaking, and Writing.</p> <p><b>Unit 7 Networking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b>  client    target    fold    registration  private    valuable    collect    accidentally</li> <li>- <b>Reading</b>  Networking events</li> <li>- <b>Listening and Speaking</b>  Talking about your jobs and responsibilities  Talking about your products and services  Talking about your background  Interacting with people</li> <li>- <b>Writing</b>  Writing the organization chart  Answering the question: Is networking necessary in business?  Explaining why conversational etiquette is essential for networking</li> </ul> <p><b>Unit 8 Welcoming business partners</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b>  intelligence    compliment    sincere    religion  occasionally    mentally    sensitive    lunatic</li> </ul>	2 hrs.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Reading</b> How to start a conversation</li> <li>- <b>Listening and Speaking</b> Making small talk Talking about business environment Making invitations Dealing with socializing</li> <li>- <b>Writing</b> Completing the text about small talk. Answering the question: What do you find difficult about socializing with foreign people? Explaining why socializing is necessary in business</li> </ul> <p><b><u>Practice Stage</u></b> Ask the students to practice role-playing simulation in group using the conversations in Listening and Speaking of Units 7-8.</p> <p><b><u>Language Production Stage</u></b> Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 4. Ask the students to work in groups of five. Create a theme and make their own conversation for the situation provided and assigned roles. Allow the students to use Glossary of Vocabulary and Useful Expressions in Units 7-8.</p> <p><b><u>Performance Stage</u></b> Allow the students to perform role-playing simulation in group for about 15 minutes. Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 4.</p> <p><b><u>Discussion and Evaluation Stage</u></b> Allow the students to see video recordings of themselves and of their friends, and lead discussions. Give feedback together with immediate remedies and reinforcement, and attain assessments to ascertain the students' rate of progress.</p>	<p>1 hr.</p> <p>0.5 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>0.5 hr.</p>
--	---	--

Lesson Plan 5 : Chapter 5 Meetings		
Course Objective : Use English for business communication in meetings.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
<p>9. Students should be able to explain how to write effective agendas and minutes.</p> <p>10. Students should be able to chair and participate in a business meeting successfully.</p>	<p><b><u>Preparation Stage</u></b></p> <p>Prepare the students to enact a situation. Background information pertinent to the situation they would enact come from the four main sections in each unit: Vocabulary Preview, Reading, Listening and Speaking, and Writing.</p> <p><b>Unit 9 Agendas and minutes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> direction   decision   agenda   participant invite   include   minutes   contribute</li> <li>- <b>Reading</b> Why are not meeting always successful?</li> <li>- <b>Listening and Speaking</b> Drawing up the agenda Discussing about the agenda Preparing effective meeting minutes Explaining the content in the minutes</li> <li>- <b>Writing</b> Writing the agenda Completing two minutes</li> </ul> <p><b>Unit 10 Chairing and participating</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> productive   spontaneous   colleague   achieve brainstorm   skepticism   specialize   announce</li> <li>- <b>Reading</b> Think before you meet.</li> <li>- <b>Listening and Speaking</b> Opening a meeting</li> </ul>	2 hrs.

	<p>Having comments and feedback</p> <p>Making suggestions and recommendations</p> <p>Closing a meeting</p> <p>- <b>Writing</b></p> <p>Writing the minutes</p> <p>Answering the question: Why do business people have meetings?</p> <p>Completing what you should do and not do when chairing and participating a meeting</p> <p><b><u>Practice Stage</u></b></p> <p>Ask the students to practice role-playing simulation in group using the conversations in Listening and Speaking of Units 9-10.</p> <p><b><u>Language Production Stage</u></b></p> <p>Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 5. Ask the students to work in groups of five. Create a theme and make their own conversation for the situation provided and assigned roles. Allow the students to use Glossary of Vocabulary and Useful Expressions in Units 9-10.</p> <p><b><u>Performance Stage</u></b></p> <p>Allow the students to perform role-playing simulation in group for about 15 minutes. Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 5.</p> <p><b><u>Discussion and Evaluation Stage</u></b></p> <p>Allow the students to see video recordings of themselves and of their friends, and lead discussions. Give feedback together with immediate remedies and reinforcement, and attain assessments to ascertain the students' rate of progress.</p>	<p>1 hr.</p> <p>0.5 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>0.5 hr.</p>
--	---	--



Lesson Plan 6 : Chapter 6 Sightseeing		
Course Objective : Use English for business communication in sightseeing.		
Terminal Objectives	Learning Activities	Periods
<p>11. Students should be able to book a city tour and describe tourist attractions interestingly.</p> <p>12. Students should be able to hire a car for travelling around correctly.</p>	<p><b><u>Preparation Stage</u></b></p> <p>Prepare the students to enact a situation. Background information pertinent to the situation they would enact come from the four main sections in each unit: Vocabulary Preview, Reading, Listening and Speaking, and Writing.</p> <p><b>Unit 11 City tours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> chauffeur route prearranged souvenir concierge landmark translation brochure</li> <li>- <b>Reading</b> City tours: the best way to see the city!</li> <li>- <b>Listening and Speaking</b> Booking a city tour Describing tourist attractions Giving advice for going sightseeing Arranging some sightseeing</li> <li>- <b>Writing</b> Listing some tourist attractions in your region and explaining why the tourists shouldn't miss them Writing the advantages of booking a city tour Completing the information about Rome</li> </ul> <p><b>Unit 12 Car rental</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vocabulary Preview</b> unspoilt insurance vandalism approximately deposit license deliver voucher</li> <li>- <b>Reading</b> Car rental</li> </ul>	2 hrs.

	<p>- <b>Listening and Speaking</b></p> <p>Hiring a car</p> <p>Asking for direction</p> <p>Asking for tourist information and safety reminders</p> <p>Travelling around the city</p> <p>- <b>Writing</b></p> <p>Writing the meaning of each traffic sign means</p> <p>Explaining why you agree or disagree with the statement: Hiring a car for travelling around the city on your own is the key to real holiday independence.</p> <p>Explaining why you agree or disagree with the statement: Hiring a car for travelling around the city on your own can be excellent value for your money.</p> <p><b><u>Practice Stage</u></b></p> <p>Ask the students to practice role-playing simulation in group using the conversations in Listening and Speaking of Units 11-12.</p> <p><b><u>Language Production Stage</u></b></p> <p>Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 6. Ask the students to work in groups of five. Create a theme and make their own conversation for the situation provided and assigned roles. Allow the students to use Glossary of Vocabulary and Useful Expressions in Units 11-12.</p> <p><b><u>Performance Stage</u></b></p> <p>Allow the students to perform role-playing simulation in group for about 15 minutes. Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 6.</p> <p><b><u>Discussion and Evaluation Stage</u></b></p> <p>Allow the students to see video recordings of themselves and of their friends, and lead discussions. Give feedback together with immediate remedies and reinforcement, and attain assessments to ascertain the students' rate of progress.</p>	<p>1 hr.</p> <p>0.5 hr.</p> <p>2 hrs.</p> <p>0.5 hr.</p>
--	--	--

	<p><b><i>Role-Playing Simulation on Stage</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ask the students to work in groups of 15, and apply all the lessons they have learned to create a play about at the company. Ask them to set the roles for each member in their group, and make up their own information, situations and conversations. Use Scenarios for Everyday Practice: Scenario 7.</li> <li>- Rehearsal the play.</li> <li>- Perform role-playing simulation on stage in group for 30 minutes.</li> </ul>	<p>3 hrs.</p> <p>3 hrs.</p> <p>3 hrs.</p>
--	--	---

Compiled Book

# **English for Business**

**Communicative English for applying for a job, working with others,  
making arrangements, socializing, meetings, and sightseeing**

**Suchada Tipmontree**

**Faculty of Liberal Arts and Management Sciences  
Prince of Songkla University, Surat Thani Campus**



# Introduction

## Who is this compiled book for?

**English for Business** is intended to be used as the compiled book for 936-261 (English for Business) for third-year undergraduate students majoring in Languages, Communication and Business in the Faculty of Liberal Arts and Management Sciences at Prince of Songkla University, Surat Thani Campus.

**English for Business** covers conversations and language used in applying for a job, working with others, making arrangements, socializing, meetings, and sightseeing. The 6 chapters deal with different work situations. These practice situations will equip learners with knowledge and self-assurance when dealing with resumes and cover letters, job interviews, delegation, feedback, arrangements by email, arrangements by telephone, networking, welcoming business partners, agendas and minutes, chairing and participating, city tours, and car rental. With consistent practice, the language in these situations will become second nature to learners using this compiled book.

## How is the compiled book organized?

There are six chapters in **English for Business**, and each contains two units. Each chapter focuses on everyday communicative situations, and the skills and techniques to help gain confidence and build strategies for business communication in English. Each unit contains four conversations with four different exercises and activities.

## What does **English for Business** contain?

The main focus of **English for Business** is on speaking and listening because these are the skills that are most important when dealing with international business. However, you will also have a chance to improve your reading and writing skills in every unit, as follows:

'Vocabulary Preview' sets the scene and introduces a topic. Learners become familiar with 8 key words in two exercises. The first exercise requires learners to match each word with its definition. The second exercise requires learners to complete sentences with the appropriate keywords.

'Reading' consists of a piece of informative text related to the unit topic, and a series of comprehension questions. This section facilitates reading comprehension skills and also provides essential information about business writing.

'Listening and Speaking' focuses on language that can be used in real-life conversations. This section invites learners to participate in listening skills by completing the four topic-related conversations as well as to improve listening comprehension skills with a series of comprehension tasks. The recordings include many different people's voices at their natural speed. This will help you to understand different people when they speak to you in English and give you an accurate model of what could be said in certain situations. After completion, you practice the conversations with partners to enhance your English speaking skills for dealing with any kinds of business writing. However, whenever possible, try to extend or develop the conversations so that they sound natural and not memorized.

'Writing' provides authentic topic-related documents offering learners an opportunity to assess understanding by completing the kinds of documents that will be encountered in the business world. In addition, this section includes writing tasks which help you to improve your business writing skills so that you can write a paragraph or composition to show your opinions related to the unit topic. The writing exercises are meant to reinforce learning of the language including the key phrases for business English writing.

The 'Glossary of Vocabulary and Useful Expressions' at the end of this book is employed to help learners work better on a particular area of this book as you can use this section for reference when you need it. 'Scenarios for Everyday Practice' works especially well when you refer to, and try to put into practice, the relevant language in the 'Useful Expressions' part which lists phrases in useful categories for easy reference. There is also a list of definition of words in the 'Vocabulary' part where the meanings are stated in terms of a uniquely revised and clearly defined vocabulary.

Above all, have some fun while you are learning English.

Thank you for reading this introduction.

Suchada Tipmontree

## Thanks & Acknowledgements

This compiled book would not be accomplished without the encouragement and support from a great number of people.

My deep appreciation and uncountable thanks are to Asst. Prof. Wawta Sukkhanantapong and Ajarn Bordin Waelateh, English lecturers in the Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University (PSU), Pattani Campus, and Ajarn ratchadaporn Janudom, an English lecturer in the Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, PSU, Surat Thani Campus,, for sharing their valuable time and expertise through reviewing my work.

I wish to express my appreciation to Assoc. Prof. Narumon Karnchanatat, an English lecturer in the Faculty of Humanities and Social Sciences, PSU, Surat Thani Campus, for her enthusiastic and expert editing of **English for Business**, without whom many of my errors might have gone uncorrected.

I would like to thank all my students, who studied the 'English for Business' course during the second semester of 2013, for their kindness in producing the pictures illustrated in this compiled book.

I would like to express my indebtedness to the Suchada Villa and all the organizations, companies, firms, offices, brands, projects, or websites that I mentioned in the practice situations in this compiled book in order to make the lessons understandable to the learners. However, the persons and the stories are all fictional, and any resemblance or similarity to real life is purely coincidental.

I am indebted to Ajarn Carissa Vyonne Sirikitputtisak, Ajarn Peter John Wall, Ajarn Salinla Hiransalee Sangtong, and Ajarn Jose G. Del Rosario, English lecturers in the Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, PSU, Surat Thani Campus, for recording their voices in the conversations.

Part of this compiled book is taken or adapted from Suchada Tipmontree: *English for Business*. Surat Thani: Prince of Songkla University, 2012.

All key word definitions are taken from or based on the *Cambridge Advanced Learner's Dictionary*. New York: Cambridge University Press, 2003.

I am grateful to the following authors, publishers, websites and others for the useful sources and images, and other illustrative material that make my book complete. It has not always been possible to identify the source of material used or to contact the copyright holders, and in such cases I would welcome information from the copyright owners.

Achin Maryprasith for preparing for an interviewee, p. 37, being a good interviewer, p. 38, acting properly when you work with others, p. 50, guidelines to be borne in mind in a conversation, p. 106, tips for tourists in big cities, p.144; Alan Bond for resumes and cover letters, p. 16; Andrea B. Geffner for resumes and cover letters, p. 16, writing a resume, p. 19, writing a cover letter, p. 20, preparing effective meeting minutes, p. 116; Andrew Vaughan & Dorothy E. Zemach for viewpoints about working hours, p. 39; Bob Dignen for the guidelines for writing a resume and cover letter, p. 21, the good emailer, p. 67, opening a call and making the connection, p. 79, changing and cancelling appointments, p. 80, making arrangements, p. 81, What makes a good telephone call?, p. 84, making small talk, p. 101, talking about business environment, p. 102, making invitations, p. 103, opening a meeting, p. 127, closing a meeting, p. 130, what you should do and not do when chairing and participating a meeting, p.135; Christine Johnson & Irene Barrall for interacting with people, p. 94; Francis O'Hara for describing tourist attractions, p. 142, a short break in Rome, p.147, asking for tourist information, p. 153; Gareth Knight, Mark O'Neil & Bernie Hayden for how to win the interview game, p. 33, the art of delegating, p. 45, making the request, p. 47, giving details and deadlines, p. 48, agreeing to do the task, p. 49, dealing with feedback at work, p. 55, thanking and praising, p. 57, criticizing and giving advice, p. 58, giving reasons and offering a solution, p. 59, dealing with giving and receiving feedback, p. 60, Why are not meetings always successful?, p. 111, drawing up the agenda, p. 113, discussing about the agenda, p. 114, having comments and feedback, p. 128, making suggestions and recommendations, p. 129; Irene Barrall & Nikolas Barrall for making a call effective, p. 82; Jacques Uhrenholt for from Germany to Khanom, pp. 132-133; Jon Naunton & Mark Tulip for networking events, p. 89;



Kristian Olsen for the High Season versus Low Season in Khanom, pp. 118-119, the reasons why Europeans do not visit Khanom during the Low Season, p. 119; kvangzaa.blogspot.com for traffic signs, p. 155; Leo Jones for dealing with socializing, p. 104, car rental, p. 149, a few safety reminders, p. 153; Mark Ibbotson & Bryan Stephens for small talk, p. 105; Rob Jordens & Terry Jordens for city tours: the best way to see the city, p. 139, booking a city tour, p. 141, giving advice for going sightseeing, p. 143, arranging some sightseeing, p.144; rtaf.mi.th for traffic signs, p. 155; Simon Clarke for 360-Degree Feedback, p. 55, Does grammar matter?, p. 67, ringing in the millions, and handling calls, p. 77, talking about your jobs and responsibilities, p. 91, talking about your products and services, p. 92, talking about your background, p. 93, how to start a conversation, p. 99.

# Contents

<b>Chapter</b>	<b>Communicative Area</b>	<b>Page</b>
<b>1</b>	<b>Applying for a Job</b>	<b>150</b>
	<b>Unit 1 Resumes and cover letters</b>	<b>151</b>
	Preparing ourselves when applying for a job	154
	Writing a resume	155
	Writing a cover letter	156
	Writing a resume and cover letter to get an interview	157
	<b>Unit 2 Job interviews</b>	<b>166</b>
	Talking about your good points	171
	Answering difficult questions	172
	Preparing for an interview	173
	Being a good interviewer	174
<b>2</b>	<b>Working with Others</b>	<b>178</b>
	<b>Unit 3 Delegation</b>	<b>179</b>
	Making the request	182
	Giving details and deadlines	183
	Agreeing to do the task	184
	Acting properly when you work with others	185
	<b>Unit 4 Feedback</b>	<b>189</b>
	Thanking and praising	192
	Criticizing and giving advice	193
	Giving reasons and offering a solution	194
	Dealing with giving and receiving feedback	195
<b>3</b>	<b>Making Arrangements</b>	<b>199</b>
	<b>Unit 5 Arrangements by email</b>	<b>200</b>
	Writing effective business emails	203
	Writing the subject of the message	204
	Writing the position and contact details	205
	Selecting the right language	206
	<b>Unit 6 Arrangements by telephone</b>	<b>210</b>
	Opening a call and making the connection	213
	Changing and cancelling appointments	214
	Making arrangements	215
	Making a call effective	216

<b>Chapter</b>	<b>Communicative Area</b>	<b>Page</b>
<b>4</b>	<b>Socializing</b>	<b>220</b>
	<b>Unit 7    Networking</b>	<b>221</b>
	Talking about your jobs and responsibilities	224
	Talking about your products and services	225
	Talking about your background	226
	Interacting with people	227
	<b>Unit 8    Welcoming business partners</b>	<b>231</b>
	Making small talk	234
	Talking about business environment	235
	Making invitations	236
	Dealing with socializing	237
<b>5</b>	<b>Meetings</b>	<b>242</b>
	<b>Unit 9    Agendas and minutes</b>	<b>243</b>
	Drawing up the agenda	246
	Discussing about the agenda	247
	Preparing effective meeting minutes	248
	Explaining the content in the minutes	249
	<b>Unit 10   Chairing and participating</b>	<b>257</b>
	Opening a meeting	260
	Having comments and feedback	261
	Making suggestions and recommendations	262
	Closing a meeting	263
<b>6</b>	<b>Sightseeing</b>	<b>269</b>
	<b>Unit 11   City tours</b>	<b>270</b>
	Booking a city tour	273
	Describing tourist attractions	274
	Giving advice for going sightseeing	275
	Arranging some sightseeing	276
	<b>Unit 12   Car rental</b>	<b>280</b>
	Hiring a car	283
	Asking for direction	284
	Asking for tourist information and safety reminders	285
	Travelling around the city	286
	<b>Glossary of Vocabulary and Useful Expressions</b>	<b>290</b>
	<b>Bibliography</b>	<b>334</b>







# **Chapter 1**

## **Applying for a Job**

**Unit 1 Resumes and cover letters**

**Unit 2 Job interviews**



## Unit 1

# Resumes and cover letters

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |         |               |   |
|---------|---------------|---|
| 1. .... | resume        | a. an official request in writing for a job                                     |
| 2. .... | qualification | b. a note which demonstrates one's skills, personality, ambition and enthusiasm |
| 3. .... | position      | c. a person who gives a job to others   |
| 4. .... | employer      | d. a particular job in an organization  |
| 5. .... | emphasize     | e. a summary of one's education and experience                                  |
| 6. .... | cover letter  | f. make someone willing to do something   |
| 7. .... | persuade      | g. place special attention to show its importance                               |
| 8. .... | application   | h. a suitable ability for a particular job                                      |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

1. He wrote five ..... for jobs but didn't get a single reply.
2. Charles would like to apply for a ..... in a travel industry.
3. Despite all my efforts to ..... the manager, he didn't agree with me.
4. We ..... that we are ready to meet the management at any time.
5. A university graduate is an essential ..... for this job.

## Reading

# *Resumes and Cover Letters*

### **Resumes**

A **resume** is a summary of a person's business or professional **qualifications**, educational background, and work experience for a particular **position**. The purpose of a resume (also known as a 'curriculum vitae' or 'CV') is to interest potential **employers** in an applicant's capabilities, qualifications, and credentials for a given job.

There are two basic types of resumes: chronological and functional. In a chronological resume, which is the most common and the most readily accepted resume format, you arrange your jobs in reverse chronological order beginning with your present or most recent position. The name and address of the company, the dates of employment, job titles or titles as promoted, and a description of your duties and responsibilities in order of importance must be provided. In a functional resume, you **emphasize** your responsibilities and duties, instead of your employers, exact employment dates, and job titles.

### **Cover Letters**

A **cover letter** is a sales letter on which you are both salesperson and product, for its purposes is to inform a potential employer about the type of position you are seeking, to attract the employer's attention, and to **persuade** him to grant you an interview. To do this, the letter should present what you can offer the employer, rather than what you want from the job. It should also highlight the specific qualifications, accomplishments, abilities and work experience that have a special relevance for the position for which you are applying.

There are two types of cover letters: solicited and unsolicited. A solicited letter is sent in response to a help-wanted ad. Because such a letter will be in competition with many, perhaps several hundred, others, it must be composed with distinction. At the same time, it must refer to the ad and the specific job advertised. If you are responding to an advertisement in a newspaper or magazine, always state that fact in the first paragraph of your cover letter. An unsolicited letter is sent to a company for which you would like to work though you know of no particular opening. The advantage of this type of **application** is that there will be little competition and you can define the position you would like to apply for.

Like a resume, it is a sample of your work, and it is an opportunity to demonstrate your skills and personality, and communicate your ambition and enthusiasm. If it is written with flair and understanding and prepared with professional care, it is likely to hit its mark. Moreover, because a cover letter must sell your qualifications, it must do more than simply restate your resume in a paragraph form. While the resume must be factual, objective and brief, the cover letter is your chance to interpret and expand. It should state explicitly how your background relates to the specific job, and it should emphasize your strongest and most pertinent characteristics. The letter should demonstrate that you know both yourself and the company.

**A Choose the best answer for each question.**

1. What is not the purpose of a resume?
  - a. to interest potential employers in your capabilities and qualifications
  - b. to demonstrate your skills and personality
  - c. to interpret and expand your qualifications
2. What do you have to emphasize in a functional resume?
  - a. your employers
  - b. your responsibilities and duties
  - c. the name and address of the company
3. What should you do to persuade an employer to grant you an interview?
  - a. highlight the specific qualifications and abilities in your resume
  - b. present what you can offer the employer in your cover letter
  - c. present what you want from the job in your cover letter
4. Which type of cover letters is sent in response to a help-wanted ad?
  - a. solicited
  - b. unsolicited
  - c. solicited and unsolicited
5. What is the advantage of an unsolicited letter?
  - a. You can inform a potential employer about the type of position you are seeking.
  - b. There will be in competition with many others.
  - c. There will be little competition.

**B Read the text again and correct the statements.**

1. You can send a solicited letter to a company for which you would like to work though you know of no particular opening.
2. A cover letter must sell your qualifications, so you should simply restate your resume in a paragraph form.
3. While the cover letter must be factual, objective and brief, the resume is your chance to interpret and expand your qualifications.
4. Your resume should state how your background relates to that specific job.
5. You should emphasize your strongest characteristics, and demonstrate that you know both yourself and the company in your resume.



## Listening and Speaking

### 1. Preparing ourselves when applying for a job

**A** Listen to the conversation and choose T for true or F for false.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. If you present yourself efficiently, you will have a chance to get a job. | T | F |
| 2. You should find out what jobs are suited to your parents.                 | T | F |
| 3. A good short resume should not be written more than one page.             | T | F |

**B** Listen again and fill in the blanks.

Charles: What should we do to prepare ourselves when applying for a job?

Delicha: I think the important thing is that we have to study the market for jobs in the particular line and in our own ..... . It is very likely that opportunities for work in the future will go to those who can learn new skills and adapt to the new ..... of the labor market.

Charles: The more efficiently you present yourself, the better will be your chance of getting a job.

Delicha: That's right! You should find out what jobs are suited to your professional qualifications, experience, ....., and the courses you have studied at university. You should discuss the pros and cons of the various positions you are interested in with someone able to help you.

Charles: Is it a good idea to ask for advice from our parents, teachers and others with ..... experience?

Delicha: Yes. However, you shouldn't let anyone make up your mind for you. We should get practical experience from some people who are already at work and learn about likely jobs from ..... or other sources and send in an application.

Charles: Do you have any more ..... about sending an application?

Delicha: You should write a good short resume not more than one page giving your full name, address, schools, colleges, or universities with relevant academic ..... and details of your current and past jobs. Then, don't forget to write a short cover letter to ..... your resume expressing your admiration for the company and your wish to work for it.

Charles: I won't. I'm writing my resume and cover letter tonight.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



### 3. Writing a cover letter

**A Listen to the conversation and tick (✓) the information that should contain in a cover letter.**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. education and work experience | <input type="checkbox"/> 5. guidelines for a good cover letter  |
| <input type="checkbox"/> 2. special skills and interests  | <input type="checkbox"/> 6. the employer's attention            |
| <input type="checkbox"/> 3. background and qualifications | <input type="checkbox"/> 7. all of the experience in university |
| <input type="checkbox"/> 4. ambition and enthusiasm       | <input type="checkbox"/> 8. advantage of a sales letter         |

**B Listen again and fill in the blanks.**

Charles: What about my cover letter?

Delicha: Your cover letter should look as good as your resume and be prepared with the same care on plain business-size bond. It is vital that this letter should be neatly written or typed and ..... correct. Thus, when you begin to write your cover letter, keep in mind the principles of writing a sales letter in order to make the employer want to employ you. ... Let me see. I think it is very well-structured and follows all the guidelines for a good cover letter we learned in university. You said why you were writing, then you wrote about education, work experience, capabilities relating to the job, special skills, ....., and interests and plans. You did a great job. All of the experience you listed really demonstrates your ..... in this department. It states explicitly how your background relates to the job, and it emphasizes your strongest and most pertinent .....

Charles: Do you think it shows my capability as a tourist guide?

Delicha: Yes, I do.

Charles: Will my cover letter attract the employer's attention and persuade him to grant me an interview?

Delicha: Sure! Your cover letter ..... your skills and personality, communicates your ambition and enthusiasm, and interprets and expands your .....

Charles: Can you check the spelling and punctuation for me one more time? Do you see anything to edit in my cover letter? ... What about this sentence? Should I use a colon or semi-colon between ..... ?

Delicha: You need a semi-colon here. Use a ..... before a list.

Charles: Thank you for your kindness, Delicha. You're very good in writing.

**C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.**

## 4. Writing a resume and cover letter to get an interview

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

1. Which one is not a characteristic of a good resume and cover letter?
  - a. well-structured, short, and clear
  - b. without spelling and punctuation errors
  - c. tailored to the job and the employer
  - d. with irrelevant detail
2. What should you not do when you write a resume and cover letter?
  - a. Plan thoroughly before writing.
  - b. Organize your ideas clearly and logically.
  - c. Create interest by using simple forms.
  - d. Support recommendations with facts.
3. What should you do when you finish writing a resume and cover letter?
  - a. Ask a friend to give you feedback.
  - b. Make it easy by editing and re-drafting.
  - c. Talk to a friend about job seeking.
  - d. Ask an employer to check your writing.

### B Listen again and fill in the blanks.

Delicha: Do you agree that finding work is rather difficult these days, Joseph?

Joseph: I agree with you. Job seeking has a high rate of failure. Someone is ..... for many years. However, if we put in for as many jobs as we can, we will most probably get a job in the end.

Delicha: Right. By the way, the applicant's resume and cover letter is an ..... important document and vital part of getting an interview. So, you should learn how to write a resume and cover letter to attract ..... and make them want to employ you.

Joseph: A good resume and cover letter should be ....., short, simple and clear, easy to read and professional-looking, tailored to the job and the employer, focused on results not simply competency, free of irrelevant detail, without spelling and ..... errors, and grammatically perfect.

Delicha: When you write a resume and cover letter, you should keep the reader in mind at all stages of writing; plan thoroughly before you put pen to paper; let your reader know quickly why you are writing; ..... your ideas clearly and logically; link ideas, sentences, and paragraphs with connecting language; support ..... and ideas with facts; create interest by using a variety of sentence forms; be simple and direct, as if talking to a friend; ask a friend to check your writing and give you feedback; and make it perfect by ..... and re-drafting.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



## Writing

A Complete the following resumes and cover letters to capture the employers' attention. Write only one word in each blank.

### Delicha Ninlamat

100 Moo 1, Tongnien

Khanom, Nakorn Si Thammarat, 80210

08 1978 6833

ndelicha@hotmail.com

#### Career Objective

To obtain a ..... of marketing specialist.

#### Education

B.A. in Languages, Communication and Business, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus, Muang, Surat Thani, March 2013

Courses included:

- English for Business Communication
- English for Tourism
- Principles of Marketing
- Quality Management
- Supply Chain Management and Business Logistics

#### Work Experience

Marketing Coordinator    Hatyai Central Hotel, 180-181 Niphatutit 3 Road, Hatyai, Songkhla, 90110 (March 2013-present)

- plan marketing and advertising .....
- manage marketing projects
- arrange coordination of sales and promotional activities
- provide sales force .....

Trainee                      Suchada Villa, 65/3 Moo 8, Nai Plao Beach, Khanom, Nakorn Si Thammarat, 80210 (October 2012-February 2013)

- researched and selected target visitors
- managed receptions
- arranged special ..... for international visitors
- reorganized office to be more .....

#### Special Skills

Languages: English and Mandarin

Computer: Microsoft Office Word, Excel, and Power Point

#### References

Ms. Piyanut Kaewkasi, Lecturer  
Prince of Songkla University,  
31 Moo 6 Makhamtia,  
Muang, Surat Thani, 84100  
08 1691 3147

Ms. Emma Terry, Marketing Executive  
Hatyai Central Hotel,  
180-181 Niphatutit 3 Road,  
Hatyai, Songkhla, 90110  
08 0648 3751

100 Moo 1, Tongnien  
Khanom, Nakorn Si Thammarat, 80210

May 2, 2013

Mr. Fred Melanie, Marketing Director  
Suchada Villa,  
65/3 Moo 8, Nai Plao Beach,  
Khanom, Nakorn Si Thammarat, 80210

Dear Mr. Melanie,

I would like to apply for the position of ..... specialist advertised in the Bangkok Post on May 1, 2013. Your advertisement attracted my attention because I have been impressed with your warm and friendly welcomes during five months as a trainee at Suchada Villa, and I believe that my qualifications will fulfill your .....

I ..... from Prince of Songkla University, Surat Thani Campus in March 2013 with a Bachelor of Arts from the Faculty of Liberal Arts and Management Sciences majoring in Languages, Communication and Business. The attached resume will enable you to investigate my working experience, training ..... and other skills.

I have worked for Hatyai Central Hotel since March 2013. My experience has provided me with the ..... to develop my skills in planning marketing and advertising strategies, and managing marketing projects. Besides, while I was a trainee at Suchada Villa, I was trained to research and select target visitors, manage receptions, and arrange special events for international visitors. I am ..... that I will be able to perform my duties to your satisfaction. Moreover, I have good computer and time-management skills. I'm self-motivated and able to work to tight deadlines. I am also ..... in new marketing and advertising strategies.

I shall be able to call for an interview at your convenience. If you need any additional information, please do not ..... to call me at telephone number 08 1978 6833.

Sincerely yours,

*Delicha Ninlamat*

Delicha Ninlamat

**Linda Pimsane**

161/11 Moo 1, Sriwichai Road  
 Muang, Surat Thani, .....  
 08 7384 2505  
 plinda@hotmail.com

Career Objective

To obtain a ..... of receptionist.

Education

Prince of Songkla University, Surat Thani Campus, 31 Moo 6 Makhantia, Muang, Surat Thani, 84100, Bachelor of Arts ....., March 2013

Major: Languages, Communication and Business

Courses included: Chinese for Business  
 English for Business Communication  
 English for Hospitality Services  
 English Listening-Speaking  
 German I, II  
 Oral English for Communication

Khanompittaya School, 93 Moo 12, Khanom, Nakorn Si Thammarat, 80210, Diploma, March 2009

Work Experience

Receptionist Varinda Resort, 82/3 Moo 3, Koh Samui, Surat Thani, 84000 (March 2013-present)

Trainee Tourism Authority of Thailand (Surat Thani), 5 Talaad Mai Road, Talaad, Muang, Surat Thani, 84000 (October 2012-February 2013)

Volunteer Rajapruek Resort, 95/5 Moo 2, Lipa Noi, Thong Yang Beach, Kho Samui, Surat Thani, 84140 (..... 2012)

Special Skills

Languages: English, Mandarin, and .....

Computer: Microsoft Office Word, and Microsoft Office Power Point

References

Mr. Chawalin Pengbun, Lecturer  
 Prince of Songkla University,  
 Surat Thani Campus,  
 31 Moo 6, Makhantia,  
 Muang, Surat Thani, 84100  
 08 7890 1191

Miss Jessica Cohen, Section Manager  
 Varinda Resort,  
 82/3 Moo 3, Koh Samui,  
 Surat Thani, 84000  
 08 9731 8292

161/11 Moo 1, Sriwichai Road  
 Muang, Surat Thani, 84000

May 3, 2013

Ms. Olivia McDermott, Customer Service Director  
 Suchada Villa,  
 65/3 Moo 8, Nai Plao Beach,  
 Khanom, Nakorn Si Thammarat, 80210

Dear Ms. McDermott,

I have learned that Suchada Villa now needs the staff to join the ..... team. I am confident that my qualifications and capabilities will fulfill the requirements, so I would like to apply for the post of receptionist ..... in this week's Evening Express.

I am 22 years old. I have a bachelor's degree in Languages, Communication and Business from Prince of Songkla University, Surat Thani Campus. I have excellent ..... skills, and a friendly, professional approach. I have a good appearance and can get along exceedingly well with people. I am an enthusiastic ....., and I am willing to learn to work.

You can see from my enclosed resume that I have been working as a receptionist at Varinda Resort for two months. I have had ..... practice in customer services. I enjoy managing receptions and ..... services. Moreover, I used to deal with customer complaints while I was working in the customer service departments at Tourism Authority of Thailand (Surat Thani) and Rajapruek Resort. Realizing that, this summary, as well as my resume, cannot cover my ..... in-depth. I would appreciate if you could grant me an opportunity to discuss with you in person at your most convenience.

I would like very much, Ms. McDermott, to put my skills to work for your organization. I am available for an interview on Monday through Friday during ..... hours. You can reach me at 08 7384 2505.

Sincerely yours,

*Linda Pimsane*

Linda Pimsane



**Charles Bernard**

7 Shelter Street, Causeway Bay, Hong Kong

(00852) 2127 8812

bcharles@hotmail.com

**Career** .....

An entry-level position in a travel .....

**Education**

Prince of Songkla University, Surat Thani Campus, 31 Moo 6 Makhamtia, Muang, Surat Thani, 84100

Bachelor of Arts degree, March 2013

Major: Languages, Communication and Business

Courses included: Advanced Chinese

English for Business Communication

English for Hospitality Services

English for Presentation

English for Tourism

English for Tourist Guide

Oral English for Communication

Mayflowers High School, 382 Wuluo Road, Wuchang, Wuhan, Hubei, P.R. China, 430070

Diploma, March 2009

**Work Experience**

Tourist Guide Vesna Hotel Hanoi, 137B Nguyen Van Cu, Long Bien, Hanoi

March 2013 to .....

Assistant Travel Agent Best Western Beijing, 15 South Dong San Huan Road, Chao Yang

District, Beijing, ....., 100021

March 2012-May 2012, October 2012-February 2013

**Special Skills**

Typing: 50 w.p.m.

Language: Mandarin, English, and Spanish

Computer: Microsoft Office Word, and Microsoft Office Power Point

**References**

Mr. Simon Bright, Regional .....

Best Western Beijing,

15 South Dong San Huan Road,

Chao Yang District,

Beijing, China, 100021

010 6762 6655

Mrs. Blaire Scott, President

Vesna Hotel Hanoi,

137B Nguyen Van Cu,

Long Bien, Hanoi

+84 4 2207733

7 Shelter Street, Causeway Bay,  
Hong Kong

May 4, 2013

Ms. Margaret Anderson, Personnel Director  
Suchada Villa,  
65/3 Moo 8, Nai Plao Beach,  
Khanom, Nakorn Si Thammarat, 80210

Dear Ms. Anderson,

I am writing in ..... to the position as a tourist guide which was advertised on Internet Times on May 3, 2013 because I believe that my qualifications will fulfill your requirements.

I completed a four-year ..... of study in Languages, Communication and Business from the Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus last March. As you will see from my ..... resume, I have taken courses in nearly every aspect of travel and tourism.

My work experience as a tourist guide at Vesna Hotel Hanoi for two months has helped me develop an ..... to deal with difficult customer situations. Working as an ..... travel agent at Best Western Beijing, moreover, made me customer oriented, and I have found that courtesy and a smile keep business flowing smoothly. I'm also creative, dynamic, energetic, and ..... I'm good at Mandarin, English, and Spanish. I am keen to work with foreign visitors.

Lastly, I would like to thank you for your time considering my rough ..... . If you require any further information, please do not hesitate to contact me at (00852) 2127 8812. I look forward to ..... from you.

Yours truly,

*Charles Bernard*

Charles Bernard

**B Complete the following resumes and cover letters to attract the employers. Write two words in each blank.**

**Sandra Stephens**

212/251 Moo 3, Songprapa Road, Si Kan, Donmuang, Bangkok, 10210

08 9222 1148

ssandra@hotmail.com

**CAREER OBJECTIVE:**

To obtain a post as an ..... with a large corporation.

**WORK EXPERIENCE:**

March 2011 to Present	Secretary, Mostwell Company, 242/254 Moo 3, Songprapa Road, Si Kan, Donmuang, Bangkok, 10210 Responsible for ..... including typing, answering letters and emails, answering telephones, ....., and arranging monthly meetings
October 2009 to March 2011	Receptionist, Golden Beach Resort, 254 Moo 2, Ao Nang, Muang, Krabi, 81000
April 2009 to October 2009	File Clerk, Health Is Wealth Company, 197 Moo 7, Si Toi, Mae Saruai, Chiang Rai, 57180

**EDUCATION:**

Prince of Songkla University, Surat Thani Campus, B.A.  
June 2005-March 2009  
Central High School, Berne, Indiana, Diploma  
August 2002-May 2005

**SPECIAL SKILLS:**

Typing – .....  
Shorthand – 120 w.p.m.  
Languages – English, French, German, and Mandarin  
Computers – IBM Word Perfect, and Microsoft Office Word

**REFERENCES:**

Ms. Caroline Jacob, Owner Golden ....., 254 Moo 2, Ao Nang, Muang, Krabi, 81000 08 9651 9443	Mr. Brown Hatton, General Manager Mostwell Company, 242/254 Moo 3, Songprapa Road, Si Kan, Donmuang, Bangkok, 10210 08 1832 1529
---	---

212/251 Moo 3, Songprapa Road  
Si Kan, Donmuang, Bangkok 10210

May 6, 2013

Mr. Andrew Regalado, Chief Executive Officer  
Suchada Villa,  
65/3 Moo 8, Nai Plao Beach,  
Khanom, Nakorn Si Thammarat, 80210

Dear Mr. Regalado,

Having served for the past several years as the secretary of a .....,  
I would like to apply for the post as an executive secretary that you advertised in the  
Nation of Sunday, May 5, 2013.

As a ..... the Mostwell Company here in Bangkok, I was directly  
responsible to Mr. Brown Hatton, the general manager. In addition to the usual typing,  
I was responsible for scheduling all of Mr. Brown Hatton's appointments, screening his  
telephone calls and visitors, organizing his paperwork and correspondence, and  
arranging .....

Essentially, I did everything I could to make Mr. Brown Hatton's heavy responsibilities  
easier. Thus, I am ..... the duties of an executive secretary and  
believe I am prepared to anticipate and meet all your expectations. I can communicate  
very well both in written ..... English, French, German, and  
Mandarin. I am confident with enthusiasm and sincere effort, and I can make the  
..... a small business to a large corporation smoothly. Also, I'm  
keen on international and teamwork environment.

I would appreciate your giving me the opportunity to discuss ..... in  
person. I would be happy to come for an interview at your convenience, and I can be  
..... 5.00 pm at 08 9222 1148.

Sincerely yours,

*Sandra Stephen*

Sandra Stephen









## Unit 2

# Job interviews

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. .... advice       | a. without any active, useful or helpful qualities |
| 2. .... competitor   | b. opinion given to someone about what he can do   |
| 3. .... professional | c. the use of movement of the body                 |
| 4. .... rapport      | d. having a strong active feeling of interest      |
| 5. .... gesture      | e. a firm who tries to win something with others   |
| 6. .... enthusiastic | f. close agreement and understanding               |
| 7. .... confidently  | g. showing the qualities of a career training      |
| 8. .... negative     | h. showing a calm unworried feeling                |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

- The president shrugged his shoulders in a ..... of impatience.
- You will look ..... if you take a briefcase to the job interview.
- There are five giant ..... in the cell phone business.
- The manager was very ..... when we presented new marketing plans.
- Acting on her ....., I decided to learn Chinese to get the better job.

## Reading

### HOW TO WIN THE INTERVIEW GAME

Do you get nervous before a job interview? Of course, everybody does. But if you follow our **advice**, perhaps you won't feel so nervous, and you will probably be more successful!

#### *Preparation*

Prepare well. If you know what you want to say in advance, you will be able to express it more clearly in the interview. Identify your skills, interests and career goals before you arrive at the interview. Find out as much as you can about the company – its products or services, number of employees, **competitors**, problems, etc. This will show your interviewers that you are genuinely interested.

#### *First impressions*

It's important to make a good impression, so choose clothes that are appropriate for the company – this may not necessarily be a suit and tie, but you should always wear clothes that convey an image of professionalism and competence. You could take a briefcase or notebook, which will make you look **professional**, and you could have questions written in your notebook in advance.

#### *Arrival*

Don't be late! Being late for your interview could make the interviewer think that punctuality isn't important for you. Aim to arrive 10 to 15 minutes early. Show that you can arrive on time, even if you have had a long journey.

#### *During the interview*

Be polite and friendly with the interviewer, even if he/she annoys you – it could be a test of how you react to pressure! Establish a **rapport** with the interviewer by using eye contact, facial expressions and **gestures** to show that you understand what he/she is saying. Try to look **enthusiastic** and confident – for example, avoid moving around too much in your chair, which will make you look nervous and uncomfortable.

Pause slightly before answering a question, to give yourself time to prepare your answer. Answer questions directly and fully. Don't just say "Yes." or "No.", but don't go on for too long either! Listen to questions carefully; speak clearly and **confidently**. Be positive about yourself and your background – if the interviewer asks what you think your **negative** points are (a common question), say just one or two things, then say what you are doing or have done to improve in these areas. And don't say anything negative about your past jobs or employers!



**A Complete the sentences with only one word in each blank.**

1. Everyone feels ..... before a job interview.
2. You should find out about the products or services, number of employees, competitors, or problems of the .....
3. You should always wear ..... clothes for an interview.
4. You should have questions ..... in your notebook in advance.
5. When the ..... annoys you, it can be a test of how you react to pressure.

**B Choose the best answer for each interview question.**

1. What can you offer our company?
  - a. I'm a talkative, friendly person.
  - b. I'm self-motivated, and I have good experience in travel industry.
  - c. I get up very early every morning and work very late.
2. Why do you think we should employ you?
  - a. I think marketing is challenging and I would like to learn more about it.
  - b. I need to get experience in sales before I start work in my uncle's company.
  - c. I'm creative and dynamic, and I have an excellent track record in marketing.
3. What areas do you think you could improve in?
  - a. I haven't got very good team leader skills, but I'm doing a leadership training course at the moment.
  - b. None. I think I have all the necessary skills to do this job.
  - c. My communication skills have been very bad. They could be much better.
4. Can you demonstrate your skills in marketing?
  - a. Researching the customers' requirements is not my duty.
  - b. I seldom inform the sales teams and give suggestions to them.
  - c. I research the market places in order to expand the existing client base.
5. Have you ever worked abroad before?
  - a. No, I haven't, but I have travelled and I'm sure I would enjoy the challenge.
  - b. No, I haven't. I'm too poor to go abroad.
  - c. No, because my English and other foreign languages are very poor.
6. I see that you don't have a university degree. Why is that?
  - a. I think university courses cannot help me very much in the workplace.
  - b. I wanted to gain a practical working knowledge of the industry.
  - c. I think I don't earn any money when I'm a student.
7. Why are you leaving your current job?
  - a. I need to earn more money, and have more vacation days,
  - b. I like my current job, but I want to develop my customer service skills more.
  - c. I don't like my job at all, it's really hard work. I want to work fewer hours.

# Listening and Speaking

## 1. Talking about your good points

### A Listen to the conversation and choose T for true or F for false.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. Delicha has good experience in planning marketing and advertising strategies. | T | F |
| 2. Andrew's organization is moving forward fast in fields of travel industry.    | T | F |
| 3. Delicha would like to be a marketing manager now.                             | T | F |

### B Listen again and fill in the blanks.

Fred: Come in. Good morning, Miss Ninlamat. I received your application form last week.

Delicha: Good morning, sir and madam. I would like very much to put my skills to work for your .....

Fred: I'm sure you're aware of the marketing projects we are involved in. So, what have you got to offer us? Why should we employ you?

Delicha: Well, I think my record shows that I have good ..... in planning marketing and advertising strategies, and managing marketing projects. Moreover, I'm self-motivated and able to work to tight deadlines. I am confident that I will be able to perform my duties to your .....

Rachel: Can you demonstrate your skills in managing marketing projects?

Delicha: Certainly! At my present company, my responsibilities include direct marketing, business-to-business and trade press advertising, coordination of sales and promotional activities, involvement in market analysis, ..... of sales force support, and budget administration.

Rachel: What might your current employer want you to ..... ?

Delicha: I don't always delegate as much as I should, and I sometimes try too hard to get everything exactly right, but I'm working on these at the moment and I think I've improved a lot.

Andrew: Why does this position attract you?

Delicha: I think this position offers a good opportunity to develop my marketing skills because your organization is ..... moving forward fast in fields of travel industry that I'm interested in.

Rachel: And where do you see yourself five years from now?

Delicha: Well, I think with the right experience and further training, I would like to be a marketing manager in five years. I hope to climb the ..... ladder as fast as I can.

Andrew: We enjoy talking with you today. We'll contact you shortly. Thank you.

Delicha: I would appreciate your giving me the opportunity to discuss my qualifications in ..... I will look forward to hearing from you. Good bye.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

## 2. Answering difficult questions

### A Listen to the conversation and circle the correct answer.

Charles is in charge of holding welcome: customers parties situations for  
foreign tourists every group some people and  
escorting coach company career excursions.

Charles was bad at taking time: management responsibility organization.

Knowing how well you're doing is essential: to staying happy enjoyable motivated.

### B Listen again and fill in the blanks.

Margaret: Good afternoon. I've looked through your application. Then, have you ever held welcome parties for the groups of foreign visitors?

Charles: Yes, I have. I've done that a lot in my current job. Apart from organizing and escorting coach ..... to local places of interest, I'm in charge of holding welcome parties for each group of tourists on the day after their arrival.

Olivia: Why are you leaving your ..... job?

Charles: I'm very happy in my current job, but I feel your company would offer more opportunities to develop my career.

Justin: Where do you see yourself in five years' time?

Charles: Well, I see myself as a top performing tourist guide. I plan to gain experience and learn new skills in making my program tours more enjoyable. Hopefully, in five years' time, I would be ready to move up to a position with more .....

Margaret: How do you cope with people who resent your ..... ?

Charles: One of my team always leaves me to deal with difficult customer situations as he wants me to be blamed by the customers. However, I always try my best, and I have learned to be ..... oriented. I have found that courtesy and a smile keep business flowing smoothly.

Justin: How do you motivate people to do their best?

Charles: Well, I think there are two important aspects to this ..... . The first is to create a positive atmosphere. If people feel happy about what they're doing, they're much more motivated to work. The second thing is to give feedback, especially when somebody does a good job. I realized that knowing how well you're doing is essential to staying motivated.

Margaret: What are your ..... ?

Charles: Well, I'm aware that there are some areas that I can improve on. Last year, I was bad at taking time management, so I followed a time management course. I applied what I learned, and now I would say that organization is one of my ..... . Besides, some people might say I talk too much. I'm working on this at the moment.

Olivia: We will contact you shortly. Thank you for coming.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

### 3. Preparing for an interview

**A Listen to the conversation and tick (✓) the guidelines to win the interview for a job.**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Learn about the company.        | <input type="checkbox"/> 5. Show your skills and abilities.      |
| <input type="checkbox"/> 2. Be properly dressed.            | <input type="checkbox"/> 6. Listen carefully to the interviewee. |
| <input type="checkbox"/> 3. Don't apologize for being late. | <input type="checkbox"/> 7. Ask permission to ask questions.     |
| <input type="checkbox"/> 4. Blame your former employer.     | <input type="checkbox"/> 8. Complain about being kept waiting.   |

**B Listen again and fill in the blanks.**

Richard: The interview is a crucial situation to persuade the employers to give you a job. Careful preparation for the interview may spare you from regrets later on. Think of the interview as the time to apply all the rules of business etiquette. The ..... are the company's representatives who want to locate the best person for the job.

Delicha: Right! They won't mind whether that is you or someone else. It is essential that you are feeling and looking your best at the time of the interview.

Richard: To win the ..... for a job, you have to learn as much as you can about the company before you arrive for the interview so that you can let the interviewers know about your skills and abilities in the light of what the ..... needs. You should learn how to answer each question always asked by the interviewers in order to win the interview game.

Daniel: In addition, be properly dressed and ..... for the interview. This will give the interviewer a good impression of you.

Delicha: Don't be late for the interview. If you happen to arrive late and the interviewer is willing to see you, you should apologize for being late.

Richard: If you are asked to sit and wait for the interviewer, be ..... to rise when the interviewer enters the room. If you have to shake hands, use a firm grip, and shake the person's hand once or twice.

Daniel: Listen carefully to the interviewer and answer his or her questions ..... and sincerely. And ask permission to ask questions.

Delicha: Don't discuss politics, ....., traffic problems or personal likes and dislikes. Don't offer to get something or do something special for the interviewer. It may appear to be a bribe. Don't complain about being kept waiting. And don't ..... anything about your former employer. This is wrong, and it suggests that you are not trustworthy.

**C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.**



## 4. Being a good interviewer

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

1. What should you not do as an interviewer?
  - a. Keep an interviewee waiting.
  - b. Give your name and position.
  - c. Listen to the interviewee carefully.
  - d. Ask clear and straight questions.
2. Why should you not ask ambiguous questions?
  - a. They are forbidden by local laws.
  - b. They are too personal.
  - c. They may be interpreted differently.
  - d. They are not related to the position.
3. Which one is not a forbidden question?
  - a. Are you HIV-positive?
  - b. Have you ever been abroad?
  - c. Have you got AIDS?
  - d. Have you ever been dismissed?

### B Listen again and fill in the blanks.

- Belinda: If you're an interviewer, don't keep an interviewee waiting. It is an important aspect of business etiquette to show ..... for another person's time.
- Andrew: Rise and greet the interviewee by name and give your name and position. Don't ..... the interviewee's name. If it is a name with an unusual spelling, you can start off by asking: Am I pronouncing your name ..... ?
- Oscar: Listen to the interviewee carefully so that you can ask related questions that may reveal his or her ..... for the position.
- Belinda: Ask clear and straight questions. Say what you mean. Remember that ambiguous questions may be interpreted differently. And you don't have to ask personal questions that are ..... by local laws.
- Delicha: Could you please show me some forbidden questions?
- Belinda: Here are some such questions: Have you ever been arrested? Have you got AIDS or are you HIV-positive? Have you ever been dismissed from your ..... job? Do you have the responsibility for caring for young children? Moreover, you don't have to ..... questions. If you can't answer a question or divulge information, say so. Don't permit anyone or anything to ..... the interview. Lastly, make it clear the interview is over by rising and thanking the interviewee for coming.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.











# **Chapter 2**

## **Working with Others**

**Unit 3 Delegation**  
**Unit 4 Feedback**



## Unit 3

# Delegation

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. .... delegate       | a. cause someone to suffer                            |
| 2. .... responsibility | b. provide others with a strong reason to do a task   |
| 3. .... motivate       | c. working well, quickly and without waste            |
| 4. .... concentrate    | d. the duty of looking after someone or something     |
| 5. .... efficient      | e. useful to help improve or develop something        |
| 6. .... punish         | f. give some tasks to the people who work for you     |
| 7. .... deadline       | g. direct the attention towards a particular activity |
| 8. .... constructive   | h. a date or time before something must be done       |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

- The head of a large company has many .....
- Our employer always gives us a very ..... suggestion.
- Next Friday is the ..... for sending in your application.
- Delicha has been ..... to organize this monthly meeting.
- I can't ..... on my work when I'm hungry.

## Reading

# The Art of Delegating

- a. **Delegating** means giving some of your tasks and **responsibilities** to the people who work for you.
  
- b. Delegating gives employees more responsibility, which **motivates** them to work harder. It also helps employees learn faster and develop more quickly into possible managers. Delegating helps managers because they don't have to do everything themselves, and they have more time to **concentrate** on 'the big picture' and check how things are going.
  
- c. It can take longer to tell others what to do than to do something yourself. And managers sometimes worry that the job won't get done, or at least not the way that they would like. But the more the managers delegate, the more **efficient** everyone becomes!
  
- d. Choose tasks for people according to their abilities and how much time they have. You could let people choose – if they are interested in a particular task, they should be motivated to do it well. Don't always give the most important tasks to the most successful employees; this is like **punishing** them with more work.
  
- e. Separate work logically, so that each person has reasonable and complete tasks. Clearly explain what needs to be done, and why. Explain how to do the task. Give **deadlines**, and set up systems where employees can check their own progress, so that you don't have to check work in too much detail. Give **constructive** feedback – praise in public, criticize in private.

**A Match the questions 1-5 to the paragraphs a-e.**

1. Are there any disadvantage? .....
2. How should you delegate? .....
3. Why delegate? .....
4. Who should you delegate to? .....
5. What is delegating? .....

**B Read the text again. Correct the underlined words.**

1. Delegating gives employees learn faster and develop more slowly.  
.....
2. Delegating motivate managers to check progress more difficultly.  
.....
3. Managers should let employees explain which tasks to delegate.  
.....
4. The best employees should always do the least important tasks.  
.....
5. Employees should set deadlines for systems.  
.....
6. Delegating means giving all of your tasks to the employers who work for you.  
.....
7. Delegating helps employees because they have to do everything themselves.  
.....
8. The more the employees delegate, the more efficient the manager becomes!  
.....
9. Choose tasks according to people's time and how much money they have.  
.....
10. Giving the most important tasks to the most unsuccessful employees is like punishing them with less work.  
.....
11. The managers have to check work in too much progress.  
.....
12. Give constructive feedback – criticize in public, praise in private.  
.....



## Listening and Speaking

### 1. Making the request

**A** Listen to the conversation and choose T for true or F for false.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. Delicha asks Fred to research the tourists' ongoing requirements. | T | F |
| 2. Delicha will be able to finish the research within two weeks.     | T | F |
| 3. Delicha can design the web for the current client base tomorrow.  | T | F |

**B** Listen again and fill in the blanks.

Fred: Excuse me, Delicha. Could you do something for me?

Delicha: Probably, yes. What exactly is it?

Fred: I ..... if you could do some research for me. Do you think you could research the tourists' ongoing requirements and the market place in order to expand the existing client base and keep up-to-date with current competition?

Delicha: No problem, but how ..... do you need it?

Fred: Well, as soon as possible. When could you do it?

Delicha: I think I could start next week because I'm a bit busy this week. Then, it would take at least a ..... of weeks.

Fred: That would be all right. Can you ..... back in a month?

Delicha: No problem. I'll be able to finish it within two weeks, in fact.

Fred: Then, I would like you to arrange next monthly meeting to present the results to the board of directors and sales teams in order to give suggestions for promotional .....

Delicha: Sure. I'll do that. Is it OK if I report the results of my research to the board of directors and sales teams at the beginning of next month?

Fred: Fine! ... I don't suppose you could find out about web design companies.

Delicha: What kind of web design do you want?

Fred: I want you to design the web for ..... the current client base.

Delicha: I see. I'll call the Advice to talk about this. How urgent is it?

Fred: Can you get back to me ..... ?

Delicha: Could I do it the day after tomorrow? This's because I'd like to ask for ..... to work at home tomorrow. I've got to write the weekly report and I can concentrate better at home.

Fred: Well, I suppose so.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



### 3. Agreeing to do the task

**A Listen to the conversation and tick (✓) the tasks that Harold is delegated.**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Call Andrew about the meeting.   | <input type="checkbox"/> 5. Ask Hillary to prepare some martini.    |
| <input type="checkbox"/> 2. Ask Linda to welcome Andrew.     | <input type="checkbox"/> 6. Reserve three tables near the pool.     |
| <input type="checkbox"/> 3. Ask Daniel to arrange the party. | <input type="checkbox"/> 7. Arrange the informal meeting for Linda. |
| <input type="checkbox"/> 4. Send an email to Daniel.         | <input type="checkbox"/> 8. Reserve three twin single rooms.        |

**B Listen again and fill in the blanks.**

Delicha: When you have already passed the interview for a job, you should prepare yourself to be ready for working with others. In your work, if you are a boss, you should delegate some of your tasks and ..... to the people who work for you. You don't have to do everything by yourself, and you have more time to concentrate on the ..... and check how things are going. You should learn how to introduce the request, make the ....., give details, and include deadlines. At the same time, if you are an employee, you may be delegated by your boss to do some tasks. Asking what the task is, asking for more details, and agreeing to do the task are ..... manners you should practice. By the way, Harold, could you call Mr. Andrew Regalado, the CEO, to ..... about the meeting this afternoon?

Harold: Yes, of course. By the way, I sent an email to remind him this morning. I've already told him that you prefer to have an informal meeting at the coffee corner at 3 pm. Besides, I've just asked Linda, the receptionist, to welcome our region marketing managers, and asked Hillary, the front clerk, to reserve three ..... twin single rooms for them.

Delicha: Thanks. And please don't forget to call Mr Daniel Thomson, the restaurant manager, to reserve three tables near the swimming pool for us.

Harold: Shall we have a barbecued seafood party after the meeting?

Delicha: It's a good idea! Would you mind asking Daniel to arrange the party for us?

Harold: Not at all. And I'll ask him to ..... some martini for us, too.

Delicha: Great! Can you get back to me when you've set it up?

Harold: OK. I'll let you know before the end of this week.

Delicha: Thank you very much, Harold. You're so ..... !

**C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.**

## 4. Acting properly when you work with others

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

- What can you do to keep your job for very long and succeed in your career?
  - Make your boss know your friends.
  - Show that you are a difficult employee.
  - Try to exceed expectations.
  - Do your job worse than ever before.
- Which one is not a good tip to act properly when you work with others?
  - Try to earn management's trust.
  - Accept additional responsibilities.
  - Make yourself a valuable employee.
  - Adapt yourself to new situations slowly.
- How can you improve your speaking and writing skills?
  - Attend seminars.
  - Gain knowledge from results.
  - Buy audio tapes.
  - Accept new projects.

### B Listen again and fill in the blanks.

Edward: We all know that finding work is rather difficult these days. Thus, when you get a job, you should ..... yourself very well in order that you can keep your job for very long and succeed in your career. For this, you should learn the tips to act properly when you work with others and when you are .....

Delicha: Right! You have to think of ways to make your boss know you, your work and your ..... Show that you are an honest, hardworking and responsible employee who can act wisely. Try to earn management's trust and your job will be safe. Do your job better and faster than ever before.

Edward: In addition, you should take ..... and try to exceed expectations. Adapt yourself to new and different ..... quickly. Good results can enhance your credibility.

Delicha: You have to accept new projects and additional responsibilities.

Edward: Make yourself a valuable employee by positively ..... the people around you.

Delicha: You should be optimistic. Remember that good morale is essential to a successful working .....

Edward: Lastly, improve your speaking and writing skills by attending seminars, and gaining ..... from books and audio tapes.

Jeremy: Thank you very much for your kind advice.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

## Writing

**A** Which tasks do you think a manager should do, and which should he delegate? Write the reason why the manager should do or why he should delegate of at least 5 sentences for each task.

<i>Task</i>	<i>Delegate?</i> <i>Yes/No?</i>
1. Meet a new customer for the first time. 2. Write a weekly departmental progress report. 3. Write a progress report on a specific area in the department. 4. Take the minutes of a departmental meeting.	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	



**B Write the responses for each request.**

1. I was wondering if you could contact all the sales teams.  
.....
2. Can you finish the report by tomorrow afternoon?  
.....
3. I'd like you to write the minutes for me.  
.....
4. Can you wait until Friday for the report?  
.....
5. Mr. Edward Barton is coming today. Can you meet him?  
.....
6. I wonder if you could do some research for me.  
.....
7. Do you think you could research the tourists' ongoing requirements?  
.....
8. Could you call Andrew to remind about the meeting this afternoon?  
.....
9. Would you mind asking Mr. Daniel Thomson to arrange the party for us?  
.....
10. Please book the meeting room for a day.  
.....
11. Ask them if they'd be available for giving the presentation next week.  
.....
12. Don't forget to tell them that we would like to inform them about the customers' requirements.  
.....
13. Would you check if all of our marketing teams are ready to present the results of the research?  
.....
14. I would like you to inform the sales teams about the results of the research.  
.....
15. Ask Richard to prepare Thai food with seasoning Thai fruits for lunch.  
.....





## Unit 4

# Feedback

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 1. .... feedback   | a. continue to be in an unchanged state           |
| 2. .... frequently | b. make others feel brave enough to do something  |
| 3. .... encourage  | c. remarks passed back to the person in charge    |
| 4. .... evaluator  | d. detailed, exact and clear                      |
| 5. .... request    | e. anything that brings help, advantage or profit |
| 6. .... specific   | f. repeated habitually                            |
| 7. .... remain     | g. an act of asking for something politely        |
| 8. .... benefit    | h. a person who judges the degree of something    |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

- Our company welcomes all ..... from customers.
- The project manager has made an urgent ..... for more budget.
- Despite the bad criticism, Delicha ..... calm.
- You should ..... your employees to try new marketing strategies.
- Sarah gave us ..... instructions for dealing with shipping problem

## Reading

# Dealing with Feedback at Work

- a. You should always ask for lots of **feedback** so that you become better at handling it, and you may also find out something useful. Some people are not keen to criticize, so if you ask for more feedback, you are more likely to get it. Make sure you ask **frequently**, so that people get used to offering feedback.
- b. Remember that giving feedback is often more difficult than receiving it, and most people find it hard to give honest feedback. **Encourage** your **evaluators** and thank them.
- c. Make your **request** for feedback more **specific**. Ask: *“What can I do to improve?”* rather than: *“How am I doing?”*, or: *“What would you like me to do more/less often?”* rather than: *“Was my performance good?”* Give people time to prepare their feedback: *“I’d like some feedback. Could we talk next week?”*
- d. It is hard to **remain** calm when someone is criticizing you. Remember that honest feedback is for your own **benefit** and may save you a lot of pain later on. Feedback (whether it is good or bad) is a tool that will help you develop.

## 360-Degree Feedback

‘360-DEGREE FEEDBACK’ is an alternative performance appraisal system, where feedback comes from different people, all of whom work with the employee. Feedback can be obtained from colleagues, subordinates, managers and even customers to have a clear understanding of the employee’s contribution and needs. ‘360’ refers to the 360 degrees in a circle. It happens on a regular basis and individual performance objectives are things which can be objectively measured. The focus of this kind of feedback is on developing relevant plans and training opportunities for each staff member. Both the employee and the manager have an equal opportunity to make contributions. The organization has an open and public commitment to help each person expand his or her knowledge and skills. This is the foundation upon which a continuously improving organization can build.





## Listening and Speaking

### 1. Thanking and praising

**A** Listen to the conversation and choose **T** for true or **F** for false.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. The customers enjoy 'Buy One Get One Free' very much.                     | T | F |
| 2. Everyone appreciates all Delicha's efforts on the 'BOGOF' project.        | T | F |
| 3. The 'BOGOF' project is a very big success as Fred sets realistic targets. | T | F |

**B** Listen again and fill in the blanks.

Belinda: Good morning, everyone. Is this a good time to give Delicha some ..... on the BOGOF project? Well, Delicha, everyone would like to thank you very much for all your hard work. Our ..... enjoy 'Buy One Get One Free' very much.

Delicha: Not at all. It was a very ..... and fantastic project to work on.

Fred: We would like to say how much we appreciate all your efforts. Our customers book one bungalow for one night and get free one more night, one meeting or one special event of at least 100 guests in a conference room and get free one set of barbecued seafood with draught beer, and one trip for pink dolphins watching and get free kayaking. Then, they buy one souvenir or one ..... T-shirt and get free one mug of cappuccino or espresso, one large tray of fried prawns served with white and red wine and get free one ..... for the Ample Moon Party, and one grilled fillet steak and get free one drink of vodka.

Justin: It's a very big success – sales are already very good. Our bungalows, ..... rooms, and one-day tours are booked up through Agoda and Booking.com during the low season till the end of next two years.

Delicha: Excellent. I'm glad to hear that. Then, our hotel rooms and bungalows, restaurants, and coffee corners will be crowded with tourists all the year round.

Belinda: We really appreciate everything you've done. We were pleased that you set realistic ..... . This enabled everyone to meet their deadlines and keep the project on .....

Delicha: I was, too. That can be quite hard sometimes.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



### 3. Giving reasons and offering a solution

#### A Listen to the conversation and tick (✓) the complaints from customers.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. They didn't get free drinks.     | <input type="checkbox"/> 5. They didn't get an SV Green Card.        |
| <input type="checkbox"/> 2. They didn't have enough support. | <input type="checkbox"/> 6. They didn't get the flavors they wanted. |
| <input type="checkbox"/> 3. They didn't have enough cards.   | <input type="checkbox"/> 7. They had problem with booking rooms.     |
| <input type="checkbox"/> 4. The manager didn't check emails. | <input type="checkbox"/> 8. Some scenic views couldn't print out.    |

#### B Listen again and fill in the blanks.

- Olivia: As you know, we got ..... from many customers saying they didn't get an SV Green Card after they had booked ten bungalows as we didn't have enough cards, and some guests didn't get free drinks when they showed the card or some didn't get the ..... they wanted as we didn't have any left.
- George: Some had problem with booking rooms through our email addresses as our front desks didn't check emails .....
- Ronald: I did my best but I didn't always receive the information. What can I do?
- Delicha: How about working more closely with your team? You'll need to control your staff better on the next project. Hold a small meeting every week!
- Ronald: I'll try in future, and I'll pass this feedback on to the rest of my team.
- Olivia: I have had some comments from the advertising agencies, saying that some ..... scenic views couldn't print out because of poor files. However, quality control needs to be improved.
- Ronald: Yes, that's true. I'm really sorry about that. They all wanted to publicize our services more ..... and help us reach our target audience.
- George: I've another point to think about. Some of the staff said they didn't have enough support – they didn't feel anybody came up with ..... for their problems.
- Ronald: Mm ..., well, it was a big project team. How could I improve that?
- Delicha: Have you thought of sending out weekly email updates to the whole team? That way you keep everyone informed without .....
- Ronald: No, but that sounds good. I'll try that next time. Thanks for that.
- Delicha: OK. As I said, it was a very successful project, and ..... we're very pleased with what you did. It's good that you try new ways.

#### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

## 4. Dealing with giving and receiving feedback

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

1. Why should we always ask for lots of feedback?
  - a. You become better at criticizing it.
  - b. It will help you develop your performance.
  - c. Feedback is a good tool.
  - d. You will find out something difficult.
2. How can you help people get used to offering feedback?
  - a. Ask for feedback frequently.
  - b. Remain calm when you are criticized.
  - c. Give honest feedback.
  - d. Encourage your evaluators and thank them.
3. Which one is a good question to make your request for feedback more specific?
  - a. How am I doing?
  - b. Could we talk next week?
  - c. Was my performance good?
  - d. What can I do to improve?

### B Listen again and fill in the blanks.

Delicha: Why should we always ask for lots of feedback?

Antonio: Feedback whether it is good or bad is a tool that will help you ..... your performance at work. You should always ask for lots of feedback so that you become better at handling it, and you will find out ..... useful.

Delicha: How can you help people get used to ..... feedback?

Stefan: Some people are not keen to criticize, so if you ask for more feedback, you are more likely to get it. Make sure you ask ....., so that people get used to offering feedback.

Delicha: That's a good idea.

Carolina: Remember that giving feedback is often more difficult than receiving it, and most people find it hard to give honest feedback. You should encourage your ..... and thank them.

Stefan: You should make your request for feedback more specific. Ask: "What can I do to improve?" rather than: "How am I doing?", or: "What would you like me to do more or less often?" rather than: "Was my ..... good?" Remember to give people time to ..... their feedback, saying "I'd like some feedback. Could we talk next week?" It is hard to remain calm when someone is ..... you. Remember that honest feedback is for your own benefit and may save you a lot of pain later on.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.







**C Write the responses for each statement.**

1. How about making each international team responsible for their own budget?

.....

2. Quality control could have been better.

.....

3. The team thought your communication was very effective.

.....

4. We're very grateful for everything you've done.

.....

5. You need to meet your deadlines.

.....

6. Many thanks for all your hard work on the 'SV Green Card' project.

.....

7. We would like to say how much we appreciate all your efforts.

.....

8. Your project is also a part that makes my project successful.

.....

9. We were pleased that you set realistic targets.

.....

10. Quality control needs to be improved.

.....

11. Have you got any suggestions for dealing with that?

.....

12. What can I do to improve?

.....

13. You should have more frequent budget reviews.

.....

14. You'll need to control your staff better on the next project.

.....

15. How about working more closely with your team?

.....

16. I don't entirely agree with you on that.

.....



# **Chapter 3**

## **Making Arrangements**

**Unit 5 Arrangements by email**  
**Unit 6 Arrangements by telephone**



## Unit 5

# Arrangements by email

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |         |                |   |
|---------|----------------|---|
| 1. .... | informal       | a. share opinions, feelings or information          |
| 2. .... | communicate    | b. suitable for ordinary conversation; not official |
| 3. .... | normal         | c. make someone a little angry or impatient         |
| 4. .... | content        | d. a mistake  |
| 5. .... | annoy          | e. letters exchanged between people                 |
| 6. .... | error          | f. according to what is expected and usual          |
| 7. .... | conventional   | g. the subject matter of a book or a speech         |
| 8. .... | correspondence | h. following accepted customs and standards         |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

- I like the style of his writing, but I don't like the .....
- ..... working hours of my company are from nine to five.
- The executive director ..... his ideas very clearly.
- All members were ..... with Vanessa because she kept interrupting.
- More and more people are turning away from ..... letters to emails

## Reading

### *Does grammar matter?*

According to a report published recently, standards in written English are falling. This is because people see the email as an **informal** way of **communicating** where the **normal** rules of grammar and punctuation do not apply. In a survey by MSN, two-thirds of those aged 18-24 said that they were more concerned about the **content** of their email than grammatical correctness. Of older users, one in four also admitted they were not concerned about grammatical correctness in their messages. Surprisingly, in the same survey, most people said they were **annoyed** by **errors** in the emails they received. This was a bigger problem with **conventional** letters. In another survey, bosses said they would not do business with companies whose **correspondence** had mistakes in it.

### *The good emailer . . . .*

- ✓ keeps messages short.
- ✓ presents information clearly with bullet point.
- ✓ enters a precise subject in the subject box.
- ✓ doesn't over-use the 'reply' function.
- ✓ limits personal mail and small talk.
- ✓ checks mail box at least three times daily.
- ✓ gives people time to reply.
- ✓ doesn't forward mail without thinking.
- ✓ reports offensive mail.
- ✓ creates a filing system for mail/attachments.
- ✓ keeps address book up-to-date.
- ✓ never abuses the system for private messages.
- ✓ attach smaller files.
- ✓ adds key information in the e-mail signature.
- ✓ telephones if an immediate answer is required.
- ✓ is professional at all times.





## Listening and Speaking

### 1. Writing effective business emails

**A** Listen to the conversation and choose **T** for true or **F** for false.

1. The 'Subject Line' is a title that replies what you are writing about. T F
2. You have to include a friendly personal comment in the 'Introduction' part. T F
3. You have to write your position and contact details in the 'Signature' part. T F

**B** Listen again and fill in the blanks.

Benjamin: Writing effective business emails is essential in today's ..... environment. You should plan before you write: establish a clear objective, plan how much time you will need, decide what and how much to write, and write to get the ..... you want.

Alisa: I see. Could you please tell me what an effective business email contains?

Benjamin: The first part is the 'Subject Line' which is a title that explains what you are writing about. When you reply, you should normally keep the same subject line. But if most of your reply is about something different, you can change the subject line. If you use the 'Reply' button for the email you've received, the same subject line, with 'Re:' in front of it, will be entered ..... . Next, you have to greet your reader, and include a friendly personal comment to begin the email in the 'Opening Comment' part.

Delicha: Then, write a brief ..... of what you are writing about in the 'Introduction' part. After this part, you should write the main point, the most important thing that you want to say. You should keep your message short and simple. People don't like reading long emails, so keep to the subject. Don't write everything in capitals because this is like shouting and makes people think you are ..... !

Alexander: After your main point, you should write a ..... sentence to finish off your message. In the 'Signing off' part, usually write "Best wishes," or "All the best," ..... by your name. In less formal emails, this could be "Thanks," followed by your name. Lastly, write your position in the ..... and contact details in the 'Signature' part at the end of your email.

Alisa: Thank you very much for your advice.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



### 3. Writing the position and contact details

**A Listen to the conversation and tick (✓) the items that should contain in the 'Signature' part.**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. the reader's fax number      | <input type="checkbox"/> 5. your contact details            |
| <input type="checkbox"/> 2. the registration fee         | <input type="checkbox"/> 6. the name of the training center |
| <input type="checkbox"/> 3. your position in the company | <input type="checkbox"/> 7. your direct phone number        |
| <input type="checkbox"/> 4. the list of your colleagues  | <input type="checkbox"/> 8. your mobile number              |

**B Listen again and fill in the blanks.**

Christopher: Hello, Delicha. Have you read the email I sent you this morning?

Delicha: Not yet. Is it about the business leadership training workshop in Rome?

Christopher: Sure! This ..... email is a notice that we have listed you and your colleagues as attending. However, full payment for the workshop must be received before November 30. .... made after this date will result in overdue fees being added to the registration fee.

Delicha: I see. I'll make the payment tomorrow.

Christopher: Thank you. Please feel free to use our convenient on-line payment service provided through the conference .....

Delicha: I will. Well, would you mind helping me find a hotel near the training center where we will hold the workshop?

Christopher: No, of course not. What kind of room would you like?

Delicha: Please book one twin room for Olivia and me, and three single rooms for Fred, Justin and Robert. Deluxe ..... would be nice.

Christopher: No problem. If you require any further information, please do not ..... to contact me. In the 'Signature' part at the end of my email, I have contained information about my position in the company and other ways of contacting me including my direct phone number, mobile ..... or fax number.

Delicha: I see. We should usually add this automatically to every email because it offers other ways for people to ..... us.

Christopher: You're right! Delicha, do you agree that the use of email continues to grow?

Sylvie: I agree with you, but its popularity will begin to decline quickly if there are no measures to guarantee availability and .....

**C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.**

## 4. Selecting the right language

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

1. What should you do when you write a business email?
  - a. Include only relevant information.
  - b. Adapt style and tone to the writer.
  - c. Remain courteous and impolite.
  - d. Consider your background, age, and gender.
2. How can you do to use the right language when writing a business email?
  - a. Use jargon and complex words.
  - b. Start and finish with the correct phrases.
  - c. Use difficult everyday English.
  - d. Pay attention to grammar and punctuation.
3. Why have most business letters been replaced by email?
  - a. Email makes your business informal.
  - b. Email makes business writing less formal.
  - c. Email is faster, cheaper and simpler.
  - d. You can treat your customers politely by email.

### B Listen again and fill in the blanks.

Amanda: When you write a business email, you have to know your reader, include only relevant ....., remain courteous and polite, and adapt style and tone to the reader. You have to consider the reader's specific relationship with you, professional position, level of ..... with topic, cultural ....., age, and gender.

Steve: You have to select the right language: be concise, use plain everyday English, avoid jargon and complex words, be careful not to repeat words and phrases, start and finish with the correct phrases, and pay attention to grammar, spelling and .....

Delicha: I will. When I've finished, I'll read the whole message through to make sure it looks right and ..... the right information.

George: Great! People are annoyed by errors in the emails they received! By the way, Delicha, do you think the use of email has made the business world less ..... ?

Delicha: Well, most business letters have been ..... by email because it's faster, cheaper and simpler, and this increased use of email for business communication has definitely made business writing less formal. But that doesn't mean that you should suddenly start being very informal with important customers. You still need to treat your customers politely.

Steve: Email is so quick and ..... that we easily forget to be polite.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



## Writing

A Complete the following emails with only one word in each blank.

**Subject:** Annual Workshop  
**From:** Delicha Ninlambat < dnsuchadavilla@gmail.com >  
**Date:** Mon, November 18, 2013 10:10:15  
**To:** Sylvie Luther < lsylvie@hotmail.com >

-----  
 Hello Sylvie,

I hope you had a good ..... . It was good to talk to you yesterday. Thanks again for .....  
 me find a hotel.

I'm writing to check if you can read the slides for the ..... I'm making at the conference. It's a short summary of my work. Do let me know if you can't read the attachment, and I can send it as a Word document. Your ..... will be welcome.

As discussed, my colleagues and I are arriving in Rome at 06.50 am on Tuesday, December 3. We look forward to seeing you on Tuesday morning. The ..... starts at 09.00, but I'll be there early to prepare for my presentation. I'd like to meet you to share ideas about training sessions. Could you tell me if you are available on Tuesday morning around 8 o'clock? Can you let me know if you can't make it?

All the best,

Delicha

European Marketing Manager, Suchada Villa Tel. 0 7530 0213, 08 1978 6833

**Subject:** Meeting with Marketing and Sales Teams  
**From:** Delicha Ninlambat < dnsuchadavilla@gmail.com >  
**Date:** Tue, November 19, 2013 09:10:15  
**To:** Edward Barton < ebsuchadavilla@gmail.com >

-----  
 Dear Edward,

I hope you're well and that you had a good .....

As you know, we've had too few Europeans visiting our ..... . The marketing manager is arranging a meeting with marketing and sales teams to discuss this problem, and we'd like to hear your views as European Sales Manager. Could you give us your availability for next week? We ..... need half a day for this.

We will be in Rome on December 3-7. December 5 is fine. Would it be convenient to hold a meeting on December 5 at 09.00 am? I would be ..... if, in your reply, you could let me know by tomorrow.

Attached is the ..... . I look forward to hearing from you.

Best wishes,

Delicha Ninlambat

European Marketing Manager, Suchada Villa Tel. 0 7530 0213, 08 1978 6833

**B Complete the following emails with two words in each blank.**

**Subject:** Hotel Reservation  
**From:** Rita Gomez <grita@hotmail.com >  
**Date:** Wed, November 20, 2013 09:30:12  
**To:** Delicha Ninlamat <dnsuchadavilla@gmail.com >

Dear Ms. Ninlamat,

I'd like to confirm your ..... for next month. Please find below details of the booking.

- 1 deluxe twin room – in the names of Delicha Ninlamat and Olivia McDermott, from Suchada Villa
- 3 deluxe single rooms – in the ..... Fred Melanie, Justin Witzansky and Charles Bernard, from Suchada Villa
- 4 ..... : December 3-7
- Booking reference: 0819786833 DN

As discussed, you're checking in at 07.30 am. I have attached ..... for a city tour in Rome. I hope this is useful for you. If you need any further details, please do not hesitate to .....

Best regards,

Rita Gomez, Hotel Manager

Relais Fontana di Trevi Hotel Tel. 0039 06 6797317 Fax 0039 06 69790348

**Subject:** Request Information  
**From:** Delicha Ninlamat <dnsuchadavilla@gmail.com >  
**Date:** Fri, November 22, 2013 09:40:19  
**To:** Mayrissa Wilson <mwsuchadavilla@gmail.com >

Hi Vanessa,

I hope you're well. Could you send me ..... for business meetings during my stay in Rome? I just want to know if it is possible to add a one-day city tour. Also, am I free for ..... the city on my own? I'd rather visit all attractions as this is my ..... to Rome, one of the most popular tourist spots in the world.

I hope you can execute a good schedule. Please don't forget to plan the schedule that ..... to have a chance for some sightseeing. I may be able to do a city bus tour on December 6. My preferred date for travelling around Rome by ..... would be December 7. Can you call me about this tomorrow? Thank you for your help.

Cheers,

Delicha

European Marketing Manager, Suchada Villa Tel 0 7530 0213, 08 1978 6833

**C Complete the following emails with three words in each blank.**

**Subject:** Executive Training  
**From:** John Brendon <jbsuchadavilla@gmail.com >  
**Date:** Mon, November 25, 2013 10:50:22  
**To:** Management Team <mdteamsuchadavilla@gmail.com >

Dear Management Team,

We have decided that ..... would benefit from ..... . After talking with several well-known training organizations, we have signed an agreement with the Executive Trainers in New York. The training will consist of a six-month ..... New York. Everyone receiving this message will go through the training, in groups of three.

I'll be ..... about this course next week. The first group will start the training in January.

Best regards,

John Brendon

Managing Director, Suchada Villa Tel 0 7530 0213, 08 7383 8862

**Subject:** Progress Report  
**From:** Susan Jira <sjsuchadavilla@gmail.com >  
**Date:** Tue, November 26, 2013 11:20:45  
**To:** Belinda Montree

Dear Belinda,

Please find below a report on progress here at the new Singapore branch.

We've made ..... the new accounts department. I've already hired three accountants and I'm interviewing an accounts assistant next week. This means we're three weeks ahead of schedule with recruitment for that department. Unfortunately, we're ..... the IT installation. We've had trouble finding IT people, so we haven't made much progress there. We've only found one technician so far (we need another two), ..... started work yet – she's starting next Monday. That means we're two weeks behind schedule with IT. I've written to Daniela in Zurich to ask her if she can send us someone from the office there. She hasn't replied yet. I'll give her a call today.

Our new sales rep Anna is doing very well. So far, she's been to Bangkok, Manila, Jakarta, Hong Kong, and has just gone to Seoul. She's only been here four weeks and she's ..... half of the cities in Asia! It certainly hasn't taken her long to make a start. She's sent me a few text messages to say her meetings have gone well. She's seen about 20 clients so far. And she's also done ..... at the TAW trade fair in Hong Kong.

So, in general, I think things are going well. We can still open the ....., if we can solve the problem with the IT people. I'll send another progress report next week.

Best regards,

Susan Jira, Accounting Director, Suchada Villa Tel 0 7530 0213, 09 3689 3018



## Unit 6

# Arrangements by telephone

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 1. .... enquiry     | a. not able to produce the desired result   |
| 2. .... vital       | b. the general opinion about an organization that intentionally created in people's minds |
| 3. .... image       | c. asking for information   |
| 4. .... ineffective | d. a favorable moment or occasion   |
| 5. .... opportunity | e. very necessary   |
| 6. .... failure     | f. quick to take action   |
| 7. .... prompt      | g. any of the conditions that bring about a result  |
| 8. .... factor      | h. lack of success  |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

- The company tries to project an ..... of being innovative.
- The customers made some ..... about after-sales services.
- Their efforts to improve the sales have been largely .....
- My personal secretary is always ..... in dealing with angry callers.
- I'd like to take this ..... for thanking everyone for your hard work.

## Reading

# TELEPHONE FRUSTRATION

## Ringling in the Millions

In this age of the Internet, e-mail and electronic communication, the telephone continues to be one of the most important business tools. Ninety percent of all sales **enquiries** begin on the telephone, so from the start, it is **vital** to project a company **image** which is friendly and professional. At the same time, poor and **ineffective** telephone behavior can cost millions of dollars in terms of lost sales **opportunities**. For example, in the insurance business, **failure** to answer a call promptly and respond efficiently could result in a valuable policy going straight to the competition. The average telephonist can answer as many as 300,000 calls in a year, so in many companies, this is a vital role.

Although good receptionists have a certain amount of natural ability, companies need to train in specific skills of telephone use: transferring a call, placing a call on hold, dealing with angry callers, answering correspondence by phone, using a caller's name and taking messages correctly. Callers should not hear informal expressions like "Oh, she's just gone out." or "Sorry, he's not with us anymore." Surveys show that customers want a **prompt** response from a real person (not a machine) who can take a decision, and so answering systems will often be a false economy.

More business is lost through bad service than by poor product performance, and the quality of a firm's response to a call is one of the chief **factors** in creating a perception of good or bad service.

## Handling Calls

*The reason computers can do more than people is that computers never have to answer the phone. (ANONYMOUS)*

Time-management Consultancy Priority Management found that 55% of all calls received by executives are less important than the work they interrupt and 21% are a complete waste of time. To test this theory, the Northwestern Mutual Life Assurance Company decided to block all incoming calls for just one hour a week and productivity rose by an amazing 23%.

According to an article in the Associated Press, an increasing number of the world's 2.5 million Blackberry owners are so used to incessant calls they report feeling 'phantom vibrations' even when they don't have their smartphones on them. Compulsive texting has also given them a medical condition known as 'Blackberry thumb'.

According to a survey by marketing and media consultancy BBDO, 15% of cell phone users are so addicted to their mobiles they are even prepared to interrupt love-making to answer them! 'People can't bear to miss a call', says Christine Hannis, head of communications for BBDO Europe. 'Everybody thinks the next call could be something really exciting.'



**A** Read the text 'Ringing in the Millions' again and answer the following questions.

1. What percentage of all sales enquiries do you think begin on the telephone?  
.....
2. For what type of companies might effective use of the telephone be especially important?  
.....
3. How many calls do you estimate an average telephonist answers in a year?  
.....
4. What kinds of things do telephone receptionists need to be good at?  
.....
5. Why will answering systems be a false economy?  
.....
6. According to the text, "More business is lost through bad service than by poor product performance." Do you agree? Discuss with your partner.  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**B** Read the text 'Handling Calls' again and answer the following questions.

1. Why do computers can work more than people?  
.....
2. How many of the calls the executives make and receive are essential?  
.....
3. What percentage of the executives' time spending on the phone is a complete waste of time?  
.....
4. Why are cell phone users so addicted to their mobiles?  
.....
5. Why can't people bear to miss a call?  
.....  
.....

## Listening and Speaking

### 1. Opening a call and making the connection

**A** Listen to the conversation and choose T for true or F for false.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. Jeffry asks Delicha to tell Antonio to call him back about the payment. | T | F |
| 2. Antonio calls Jeffry back to discuss the payment schedule.              | T | F |
| 3. Antonio and Jeffry agree to have a meeting on Tuesday afternoon.        | T | F |

**B** Listen again and fill in the blanks.

Delicha: Good afternoon. Suchada Villa. Delicha speaking. How can I help you?

Jeffry: I'd like to speak to Mr. Antonio Smiths, the fitness center manager.

Delicha: Please hold while I put your call through. ... I'm sorry. I'm afraid Mr. Smiths is out of the office at the moment. He won't be back until this afternoon. Would you like to leave a ..... ?

Jeffry: I'm calling to check to make sure he remembers to inform me of the payment ..... for his order. Please tell him to call me back.

Delicha: I will. Can I have your name and number, please?

Jeffry: Certainly. My name is Jeffry Watson. My number is ...

Delicha: Just a moment. I'd better write this down. Let me get a pen. OK. Go ahead. ... Should I read that back, just to check? ... I'll get him to call you as soon as he gets back to the office. Is there anything else? ... Bye. ...

Larry: Good afternoon. Index Living Mall. How ..... I help you?

Antonio: I'd like to speak with Mr. Jeffry Watson, please.

Larry: Just a moment. I'm putting you ..... now.

Jeffry: Good afternoon. Sales Department. It's Jeffry Watson speaking.

Antonio: This is Antonio Smiths. I got your message, so I'm ..... your call. Delicha said you called to discuss the payment schedule. Do you have a few minutes to talk about this now? Is this a good time to talk?

Jeffry: ....., I'm very busy now. Can we have a meeting next week? We need to discuss your options. When would be best for you?

Antonio: I'm free on Tuesday afternoon. Is that day ..... for you?

Jeffry: Could we make it Thursday morning ..... ?

Antonio: Let me check my planner. OK. Thursday morning at ten would be fine.

I will expect you at my office on Thursday at ten. Good bye.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



### 3. Making arrangements

**A Listen to the conversation and tick (✓) the correct schedule arrangements for December 5.**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. sightseeing at 6 pm           | <input type="checkbox"/> 5. meeting with the marketing team at 1 pm          |
| <input type="checkbox"/> 2. starting the meeting at 2 pm  | <input type="checkbox"/> 6. meeting with the customer service team at 3 pm   |
| <input type="checkbox"/> 3. finishing the meeting at 5 pm | <input type="checkbox"/> 7. putting off the meeting with the senior managers |
| <input type="checkbox"/> 4. having dinner at 6 pm         | <input type="checkbox"/> 8. getting back to the hotel before dinner          |

**B Listen again and fill in the blanks.**

- Carlo: Hello. I'm Carlo King. May I speak to Ms. Delicha Ninlamat?
- Helen: I'm sorry, could I have your name again, please? What is it in regard to?
- Carlo: I'm Carlo King. I'm a marketing coordinator. I work in Rome. I'm calling about the schedule for business ..... in Rome.
- Helen: One moment, please. I'll check if she's in her office. ... I'm afraid she's on the other line. Do you want to ..... ?
- Carlo: No, I don't. Could you ask her to call me back? She has my number.
- Helen: I'll make sure she gets the message. ...
- Delicha: Hello, this's Delicha. I'm returning your call.
- Carlo: Hello, Delicha. Thanks for getting back to me so soon. Did you ..... the schedule I sent?
- Delicha: Yes, I did. Thanks very much. I have some questions about it, actually. I was wondering if we could make some small ..... .
- Carlo: Oh, yes, I expect so. What would you like to change?
- Delicha: Well, on December 5 in the afternoon, ..... seems quite short and the meetings quite long. Do you think we could cut down the meeting with the customer service team?
- Carlo: That could be difficult. It won't be possible to cut down the meeting with them because Ms. Christina Lee has already prepared the agenda.
- Delicha: Then, could we put sightseeing for 2 hours before dinner, at 04.00-06.00?
- Carlo: Yes, we certainly can. ... Shall we say 01.00 pm meeting with the marketing team? Now, how about meeting with the customer service team at 03.00, finishing at 04.00? Then, we put the meeting with the senior ..... off till Saturday morning.
- Delicha: Fine! Well, would it be ..... to put dinner back an hour, so that I can get back to the hotel before dinner? Let's say 07.00 pm having dinner.
- Carlo: That shouldn't be a ..... . Hillary will pick you up there for dinner.

**C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.**

## 4. Making a call effective

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

1. What should you do before making a call?
  - a. Deal with urgent problems.
  - b. Prepare what you want to write.
  - c. Prepare reference details.
  - d. Ask yourself how to collect documents.
2. What should you not do during the call?
  - a. Speak clearly and respond frequently.
  - b. Let the other person rush you.
  - c. Confirm any arrangements.
  - d. Tick off the points as you complete them.
3. What should you do after the call?
  - a. Be polite and friendly.
  - b. Predict any problems you could have.
  - c. Repeat important information.
  - d. Send an email to confirm what you said.

### B Listen again and fill in the blanks.

Calvin: Many people nowadays avoid the telephone and prefer to send emails instead. But calling is more effective in a number of situations that you have to make .....: making and changing appointments, dealing with urgent problems, getting an immediate response, ..... and joint decision-making, and making personal contact with your business partners. To make a call effective, you should write down what you want to talk about and in what order, and prepare ..... details in advance.

Delicha: Before making a call, you should ask yourself: What is the purpose of this call? Who am I going to speak to? What do they need to know? How can they help me? Then, you have to collect together any ..... and documents that you may need to refer to, prepare what you want to say, and predict any problems you could have. During the call, you should speak clearly and check that the other person ..... you. Don't let the other person rush you. Respond frequently so the other person knows you are still there. Make notes during the call, tick off the points as you complete them, and check that you have ..... correctly. Repeat important information and confirm any arrangements. Always be polite and friendly, and smile while talking. After the call, you should not forget to send an ..... to confirm what you said.

Patricia: Thank you very much for your .....

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



## Writing

A Write the schedule for Delicha Ninlamat who is coming to attend the annual business leadership training workshop in Rome, and then join the business meetings at your office. Make up any details that you need.

Schedule – Delicha Ninlamat	December 3-7, 2013
<b>Tuesday, December 3, 2013</b>	
06.50 am	
07.30 am	
08.00 am	
09.00 am	
11.00 am	
12.00 pm	
01.00 pm	
06.00 pm	
<b>Wednesday, December 4, 2013</b>	
09.00 am	
12.00 pm	
01.00 pm	
06.00 pm	
<b>Thursday, December 5, 2013</b>	
09.00 am	
12.00 pm	
01.00 pm	
03.00 pm	
04.00 pm	
06.00 pm	
07.00 pm	
<b>Friday, December 6, 2013</b>	
09.00 am	
06.00 pm	
<b>Saturday, December 7, 2013</b>	
09.00 am	
11.00 am	
05.00 pm	
10.00 pm	

B Complete the guidelines for making a good telephone call. Write two words in each blank.

### *What makes a good telephone call?*

#### **Before the call:**

prepare well before .....,  
 ..... you want to say,  
 prepare answers to .....,  
 send an email before the call .....,  
 and ..... information available.

#### **Beginning the call:**

make a greeting and ..... clearly,  
 ask ..... to the person you want to speak to,  
 after connection greet .....,  
 ..... talk,  
 and give a reason for .....

#### **During the call:**

..... positive atmosphere,  
 communicate your .....,  
 ..... and friendly,  
 smile .....,  
 listen – make sure .....,  
 and check – make sure the other person .....

#### **Ending the call:**

..... information,  
 confirm ..... of the call,  
 and ..... and positively.





# **Chapter 4**

# **Socializing**

**Unit 7 Networking**

**Unit 8 Welcoming business partner**



## Unit 7

# Networking

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |         |              |  |
|---------|--------------|--|
| 1. .... | client       | a. entering one's name on the list       |
| 2. .... | target       | b. a person who buys goods or services   |
| 3. .... | registration | c. a limited group                       |
| 4. .... | accidentally | d. personal, secret and not to be shared |
| 5. .... | fold         | e. happening by chance; not by intention |
| 6. .... | private      | f. press a pair of limbs together        |
| 7. .... | valuable     | g. gather; bring together in one place   |
| 8. .... | collect      | h. having great usefulness; worth        |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

- All company guests must be recorded at the ..... desk.
- It's wrong to read people's ..... letters without permission.
- The reception ..... details on tourists' complaints.
- Their market research into customer satisfaction seems to be .....
- The ..... of our new collections are ASEAN teenagers.



## Reading

# Networking Events

Networking is so important in business. If you want to find customers or improve your career prospects at networking events, preparation is essential. In making contact and building the relationship, you have to be the first to say hello and introduce yourself to others. Use eye contact and smiling as your first contact with people. Make an effort to remember people's names. Ask open questions (not questions that can be answered Yes or No). Encourage others to talk more by showing interest, and respond positively to what they say. You should look for common interests, goals and experiences that you can talk about. You have to be tolerant of other people's beliefs if they differ from yours. The most important thing is that you should be able to tell others what you do in a few short sentences at networking events.

The ability to establish contacts and network is critical in business because good communication skills project an image of confidence and intelligence. Although these are natural to some extent, they can be acquired by practice and preparation.

If you want to find **clients** or improve your career prospects at networking events, preparation is essential. Find out who will be there – list the most important people you'd like to meet.

Arrive at the event early and walk around so you feel at home there. Take one drink but never eat – keep one hand free to shake and give business cards. One of the best ways of making contact with your **targets** is to stay near the **registration** area so that you meet them **accidentally** as they arrive.

Begin by asking your target at least three questions. Don't keep your arms **folded** in front of you – this is a negative body language. Never look over the shoulder of the person you're talking to for someone more interesting. The worst mistake is spending too long with one person, so keep moving around. You may need to interrupt conversations, but try not to make your presence felt immediately. It's easier to join a group than to join two people, who may be having a **private** discussion. Have your business cards ready but only hand them out when people ask you for one – it'll seem more **valuable** that way.

After the event, study the cards you've **collected** and, before you forget, write when and where you met that person on the back of each one. Call important contacts a day or two after the event, or write a short note to say how much you enjoyed meeting them and suggest another meeting. A typed email is fine but isn't as personal as something through the post. A handwritten note can seem much warmer.

**A** What kind of contacts would you like at a networking event? Discuss with your partner. Make notes in the space below.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**B** Read the text again and answer the questions.

1. What two main reasons for networking does the writer give?

.....

2. Why isn't it a good idea to eat at an event?

.....

3. Where's the best place to meet people at an event?

.....

4. What's a good way of starting a conversation?

.....

5. What is a negative body language mentioned in the text?

.....

6. What mistakes can you make when talking to one person?

.....

7. Why is it easier to join a group than to join two people?

.....

8. What advice does the writer give about business cards?

.....

9. Why is a typed email not as personal as something through the post?

.....

10. Why does the writer suggest a handwritten note?

.....

## Listening and Speaking

### 1. Talking about your jobs and responsibilities

**A** Listen to the conversation and choose T for true or F for false.

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. Marina is a marketing executive of Best Western Shenzhen in Europe.    | T | F |
| 2. Fred is in charge of the marketing department of Suchada Villa.        | T | F |
| 3. Pepys has to report to the general sales manager, Mr. Andrew Regalado. | T | F |

**B** Listen again and fill in the blanks.

Marina: Hello. I'm Marina Galvez. I'm a marketing executive of Best Western Shenzhen in China, a member of Best Western International Group.

Delicha: Nice to meet you. My name's Delicha Ninlambat. I work for Suchada Villa in Thailand. I'm in the marketing ..... I'm the European marketing manager. I look after direct marketing in Europe.

Marina: So, are you in ..... of the department?

Delicha: I'm not the department manager. I report to the marketing director.

Fred: Hello! I'm Fred Melanie. I'm a marketing director. I'm in charge of the marketing department. At the moment, I'm dealing with 3 ..... marketing managers. I report to the CEO, Mr. Andrew Regalado. He is ..... for 16 departments. He works with 300 people.

Pepys: It's a big company! So, Delicha, do you have a team in the department?

Delicha: Yeah, I manage a small team of ....., six people.

Pepys: Right. And how big is the region you look after?

Delicha: We're responsible for maintaining the current client base in Europe, 18 countries, ..... We research their ongoing requirements and inform the sales teams, as well as give suggestions for promotional activities. We will also be expected to research the market place in order to ..... the existing client base, and keep up-to-date with current competition. ... What are your main responsibilities, Pepys?

Pepys: The main responsibilities of my position are to call on prospective customers, to close sales with senior decision makers, and to ..... and maintain close relationships with department stores, supermarkets and major cash-and-carry sales organizations located within my sales district. I report to the general sales manager.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

## 2. Talking about your products and services

### A Listen to the conversation and circle the correct answer.

- Alfred is a district sales manager:      for Suchada Villa      Coral      Calvin Klein.
- Martin's company manufactures:      interesting      wide      various collections of  
    OTOP products      plastic      perfume.
- Charles is responsible for ensuring:      that excursions      clients      program tours will be  
    enjoyable      rental      local and safe.

### B Listen again and fill in the blanks.

- Olivia:              Delicha, may I introduce my friend to you? This is Alfred Russell.
- Alfred:              Pleased to meet you, Delicha. I'm a district sales manager for Coral. My  
    company ..... a wide range of plastic consumer products.
- Delicha:              Nice to meet you, Alfred. Olivia, this is Mr. Martin Hilton. He'd like to talk  
    with you as he's planned to hold a seminar in Khanom, Thailand. He's  
    interested in our .....
- Olivia:              Hello. My name's Olivia McDermott. I'm a customer service director.
- Martin:              My pleasure. I'm Martin Hilton. I work for Calvin Klein. We provide various  
    collections of perfume. So, Alfred tells me that Delicha and you work for  
    Suchada Villa, a big-name travel ..... with a reputation to visit.
- Olivia:              Thank you. That's right. We provide hotel rooms, bungalows, conference  
    facilities, one- day tours, sports and recreations, restaurants and bars,  
    coffee corners, and OTOP products. And, this is Charles Bernard, he is  
    a tour ..... of Suchada Villa.
- Charles:              Glad to know you. I ..... in managing travel and tourism.
- Alfred:              Glad to know you, too. What are your main responsibilities?
- Charles:              I'm responsible for ensuring that our program tours will be enjoyable,  
    ..... and safe. My duties will include meeting clients at the  
    airport and escorting them to our bungalows, holding welcome parties for  
    each group on the day after their arrival, arranging a city tour, managing  
    car rental, organizing and ..... coach excursions to local places  
    of interest, assisting clients who cannot speak the local language,  
    escorting clients from our resorts to the airport at the end of their holiday,  
    and being on call 24 hours a day to deal with .....

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

### 3. Talking about your background

**A** Listen to the conversation and tick (✓) the correct Charles' work experience.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. dealt with difficult customers   | <input type="checkbox"/> 5. marketing coordinator in March 2013      |
| <input type="checkbox"/> 2. was employed as a sales rep      | <input type="checkbox"/> 6. was promoted to tour manager last month  |
| <input type="checkbox"/> 3. planned marketing activities     | <input type="checkbox"/> 7. worked for European tourists in May 2013 |
| <input type="checkbox"/> 4. worked with Hatyai Central Hotel | <input type="checkbox"/> 8. worked for Suchada Villa since June 2013 |

**B** Listen again and fill in the blanks.

Delicha: This punch is wonderful. Thanks for bringing me here, Monica.

Monica: With pleasure. I was hired at Suchada Villa last year. Before that I was a ..... consultant.

Nikolas: Really? I heard consultants earn great ..... . Why did you quit that?

Monica: I was too ..... moving from job to job. I wanted steadier work. And I have found the work I'm involved in now is very interesting and exciting. I'm responsible for making all customers feel at home even when they're away. We deal with individuals at all levels, and with difficult customer ..... most of the time.

Nikolas: That sounds fascinating! What is your background, Charles?

Charles: I wanted a career in international business so I studied Languages, Communication and Business in university. The first job I applied for was a marketing ..... with Hatyai Central Hotel. They recruited me in March 2013. I left this hotel in May 2013 and joined Suchada Villa seven months ago. I have worked for Suchada Villa since June 2013. It was a good move. I was promoted to tour manager last month, and now earn a good salary. I'm currently working on a new project for European tourists. It will be ready soon. The downside of the job is that I work long hours, and I only get three weeks' vacation. I'm always under pressure and ..... it is a bit stressful. I also spend a lot of time traveling.

Nikolas: That sounds interesting! I am currently employed as a sales coordinator of the Finnesta Corporation. I coordinate support for new ..... introductions and sales and marketing activities, as well as business-oriented sales research. Moreover, I offer ..... to local sales companies in the areas of planning strategies, promotions, and distribution.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



## 4. Interacting with people

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

1. How can you do to create the right impression for a first meeting new business partners?
  - a. Remember foreign names.
  - b. Check your appearance after you meet.
  - c. Give important information slowly.
  - d. Greet your partners in a friendly manner.
2. How can you show interest in the other person?
  - a. Dress appropriately.
  - b. Take a slow deep breath when speaking.
  - c. Make eye contact.
  - d. Make him feel uncomfortable.
3. What should you not do when interacting with people?
  - a. Avoid being too familiar.
  - b. Force guests to participate in conversation.
  - c. Be good company.
  - d. Research the background of guests.

### B Listen again and fill in the blanks.

- Nathan: You know ..... with people that we do not know well is difficult. The first few seconds of a first meeting new business partners are the most important, so it is vital to ..... the right impression.
- Delicha: You're right! You should dress appropriately, and check your appearance just before you meet. Greet your partners in a warm and friendly manner. Introduce everyone who is present, or have them introduce themselves. You should speak clearly, ..... when giving important information, and remember that foreign names are often difficult to catch.
- Miranda: You can show interest in the other person by making eye contact when they are speaking. Try to relax – taking a slow deep breath can help.
- Kent: Besides, a good host should make guests feel relaxed and welcome by ..... what they need to feel comfortable and helping to avoid what might make them feel uncomfortable. It is a good idea to welcome guests ..... and ask if they need anything.
- Nathan: You should avoid being too familiar. It is not a good idea to shorten names or use nicknames unless invited to do so. Encourage, but don't force, guests to participate in ..... . Be good company, which means being a good listener as well as a good talker. You should move the conversation away from controversial subjects or areas that might make guests ..... . You should research the cultural ..... of guests to check what their expectations will be.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

# Writing

A Write the organization chart of Suchada Villa staff. Use the information in Conversations 1-3 on pages 91-93.



**Delicha Ninlamat**

.....  
.....

**Responsibilities:**

.....  
.....  
.....



**Fred Melanie**

.....  
.....

**Responsibilities:**

.....  
.....  
.....



**Olivia McDermott**

.....  
.....

**Responsibilities:**

.....  
.....  
.....







## Unit 8

# Welcoming business partners

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. .... intelligence | a. an expression of praise, admiration or respect                |
| 2. .... compliment   | b. done or made only in the mind                                 |
| 3. .... sincere      | c. happening from time to time; not regular                      |
| 4. .... mentally     | d. a system of the belief and the worship                        |
| 5. .... religion     | e. needing to be dealt with carefully so as not to cause trouble |
| 6. .... sensitive    | f. an extremely foolish person                                   |
| 7. .... occasionally | g. good ability to learn, reason and understand                  |
| 8. .... lunatic      | h. without any deceit; real, true or honest                      |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

- I don't think the brand manager was ..... in what she said.
- Politics is such a ..... issue that you should avoid.
- He was showered with ..... on his excellent performance.
- Good communication skills project your confidence and .....
- You should ..... let the audience comment during the presentation.



## Reading

### *How to start a conversation*

***The ability to establish contacts and network is critical in business.***

Good communication skills project an image of confidence and **intelligence**. Although these are natural to some extent, they can be acquired by practice and preparation. Sometimes it is useful to develop a strategy for when you want to start a conversation with someone you don't know.

1. Start with "Hello." and then simply tell the other person your name and ask them theirs. Then offer your hand to shake.
2. Look around and see if there is anything unusual to point out. (Talking about the weather is probably not a good idea unless there is something very unusual about it – a storm, snow, tornado, etc.) "Have you seen that picture over there?" "This is an interesting building – I wonder how old it is?"
3. If you can offer a **compliment** about something, but only if it is **sincere** and not too personal. For example, "That's a great tie, where did you get it?" or "I saw you using a Palm Treo earlier – looks very nice. Are you happy with it?"
4. Ask questions which will make the other person feel that they are interesting. People like talking about themselves but don't make the questions too personal. Ask for their opinions about things and their possible experience of current issues and situations. "What did you think of the presentation?" "Have you been affected by this postal strike?" It's not a bad idea to **mentally** prepare a list of possible topics before you begin the conversation. Avoid politics and **religion** because they are **sensitive** subjects for some people.
5. Instead of worrying about what you are going to say next, listen carefully to what the other person is saying and take up any conversation opportunities they offer you. Agree, disagree, ask follow-up questions and offer opinions to show that you are interested.
6. Look the other person in the eye, but don't stare or get too close. **Occasionally** smile, but avoid using a fixed grin like a **lunatic**.

All the strategies above are really just tricks to get going. Once you have broken the ice, hopefully the ongoing conversation will be relaxed and enjoyable. If things don't go well and the rapport really isn't there, it's better to give up and back off gracefully.



## Listening and Speaking

### 1. Making small talk

**A** Listen to the conversation and choose **T** for true or **F** for false.

1. Fred arrived in Rome on Tuesday, December 3 at 06.50 am. T    F
2. It took 11 hours and a half flying from Bangkok to Rome. T    F
3. Frank flew out from Nakhon Si Thammarat to Bangkok on Monday. T    F

**B** Listen again and fill in the blanks.

- Delicha:        Excuse me, are you Kathy Moretti, Mr Barton's ..... secretary?
- Kathy:         That's right. You must be Delicha Ninlamat. Nice to meet you.
- Delicha:        Nice to meet you, too. May I introduce my colleagues to you? These are Olivia, Natalie, Fred, Frank, and Charles. Fred will chair the meeting today.
- Kathy:         Pleased to meet you. Welcome to Rome. Sorry to keep you waiting. I had a long phone call from a ..... . May I take your coat?
- Frank:         Thank you, that's very kind of you.
- Kathy:         Well, we have 30 minutes before the meeting. Let's go up to my office. Edward and Alex are waiting for you there. When did you arrive in Rome?
- Fred:          We arrived here on Tuesday, then attended the workshop for two days.
- Kathy:         How was your ..... ? Did you have a good trip?
- Delicha:        It was fine – but a bit tiring and stressful. I spend a lot of time travelling!
- Kathy:         How long does it take from Thailand? Do you have to change planes?
- Delicha:        Eleven hours and a half! It's a direct flight. We flew out from Bangkok at 0.20 am, and ..... in Rome at 06.50 am. It was a red-eye flight!
- Kathy:         Yes, and that's a long time to be in a plane. Did you fly from Nakhon Si Thammarat to Bangkok, ..... ?
- Frank:         No, we flew out from Surat Thani. The flight took off at 08.15 pm, and arrived in ..... at 09.25 pm on Monday, December 2, then from Bangkok to Rome on Tuesday, December 3. It was a long journey!
- Kathy:         I know. ... Well – here we are. Please have a seat.
- Fred:          Thanks. Your office looks very chic, tasteful, and ..... !
- Kathy:         Thank you. Can I get you something to drink, coffee, tea, or juice?
- Delicha:        Oh, no, thank you. Perhaps a glass of water, if that's ..... .
- Kathy:         Yes, of course. ... Here you are.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

## 2. Talking about business environment

### A Listen to the conversation and circle the correct answer.

- Few tourists from Europe consider: Thailand Europe Khanom for their vacations.
- Suchada Villa's hotels and resorts are: booming growing declining.
- Edward thinks that companies will: downsize consider decline next year as this recession recovery inflation can get much worse.
- Natalie thinks the unemployment rate: has grown gone down been steadily a lot.

### B Listen again and fill in the blanks.

- Edward: How are things in Thailand?
- Natalie: We're very busy at the moment. Our hotels and resorts are booming.
- Alex: Great! So, we're ..... more people all the time. It's really rapid growth. How many people in the whole ..... do we have?
- Delicha: Three hundred employees. However, as you know, we've had too few tourists from Europe. They don't consider Khanom for their vacations.
- Edward: That's the agenda of our meeting! By the way, do you think companies will ..... next year as this ..... can get much worse?
- Natalie: On the contrary, I see signs of a recovery. The inflation rate has been steadily declining. And the unemployment rate has gone down a lot.
- Delicha: I agree with you. By the way, I have an appointment to have lunch with Mr. Matthew Miller tomorrow. I'd like to talk with him about a sales promotion ..... . Would you like to go with me, Alex?
- Alex: I'd love to, but I've got another appointment. A business lunch is a good ..... to relax and get to know people as well. However, it is important to remember that it is still business. If you are visiting people in another country, do some research to check on what behavior is expected, for example: Is it OK to discuss business during the meal? If you visit your host at home, should you take a gift? Moreover, it is a good idea to order a dish that is not difficult to eat because you can concentrate on the people that you are having lunch with ..... of worrying about how to eat the food.
- Edward: Right! If you do not know the people well, it is a good idea to stay formal and ....., arrive on time, turn off mobile phones during the meal, and thank your host at the end of the meal.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

### 3. Making invitations

**A Listen to the conversation and tick (✓) the programs Delicha did.**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. had lunch with Mr. Miller     | <input type="checkbox"/> 5. had an appointment with Mr. Miller       |
| <input type="checkbox"/> 2. took over a smaller company   | <input type="checkbox"/> 6. made a good presentation yesterday       |
| <input type="checkbox"/> 3. hold the conference in Rome   | <input type="checkbox"/> 7. missed the speech of the keynote speaker |
| <input type="checkbox"/> 4. learned a lot from Mr. Miller | <input type="checkbox"/> 8. expanded the company very fast           |

**B Listen again and fill in the blanks.**

- Delicha: Hello, I'm Delicha Ninlamat. I have an appointment with Mr. Miller.
- Alessandra: Please take a seat. I'll see if he's free. ... You may go in now.
- Matthew: How do you do. I'm Matthew Miller. Please call me Matt.
- Delicha: Pleased to meet you. Let me ..... myself. I'm Delicha Ninlamat. Please call me Deli. I work for Suchada Villa, Thailand.
- Matthew: A pleasure to meet you, Deli. You made a good presentation yesterday.
- Delicha: Thank you. Your training session this morning was also very practical and motivational. I love the way you employ the ..... lesson in Shakespeare's work as a kind of case study. Dramatic training courses bring ..... results in the world of business training.
- Matthew: I'm glad you like it. How was the flight coming here, by the way?
- Delicha: It was fine. I thought I might be late because the flight was delayed by the ..... weather. But the pilot somehow managed to make up the time. I'd have been very disappointed if I had missed the speech of the ..... speaker. Mr. Taylor is important in this field.
- Matthew: Dennis Taylor is the greatest executive at this time! ... We've been at the ..... all morning. Let's take a break and go out for lunch.
- Delicha: That sounds like a good idea. I'd be delighted to have lunch with you.
- Matthew: I know a great buffet down the street if you don't mind walking a bit.
- Delicha: Not at all. Let's go. ... How is your business, Matt? I've heard you have taken over a smaller company and are ..... very fast.
- Matthew: Right! We are focusing on core business. Our mission is to be market leader by 2017, so we are going to ..... our manufacturing to Italy. We are planning a joint venture in Rome. That's why we hold this annual conference in Rome. It's a public relations strategy.
- Delicha: I see! I've learned a lot from you. And thank you for a wonderful lunch.

**C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.**



## 4. Dealing with socializing

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

1. Why is socializing necessary in business?
  - a. It is more difficult than a meeting.
  - b. It is more rewarding to deal with strangers.
  - c. You can make influence to people.
  - d. You can build a relationship with someone.
2. Which one is not an advantage of a good relationship?
  - a. It helps you deal with strangers.
  - b. It helps you to do business more easily.
  - c. You can make business partners.
  - d. It creates a stronger business relationship.
3. Why is socializing difficult?
  - a. There is usually a deadline.
  - b. You have to find topics to talk about.
  - c. You have to talk business.
  - d. You have to follow the agenda.

### B Listen again and fill in the blanks.

Delicha: Is holding a conference or a seminar a sales promotion strategy as well?

Angela: Right! You see, conferences are meetings where people talk and share ..... with a great number of audience around the world. Our purpose is not to make a sale or ..... immediate business, but rather to convey to the public such positive qualities, seek to establish and maintain ....., make influence to public opinion, and create a favorable company image.

Christ: When you organize a business meeting, you may have to invite some ..... partners from other branches, regions or countries to join the meeting. Good business practice for socializing is also one of the ..... skills that you have to learn.

Arnold: Socializing is necessary in business if you want to build a relationship with someone. A good ..... can help you to do business more easily, and it's more rewarding to deal with people you know than with strangers. A good personal relationship creates a stronger business relationship. However, many business people find socializing more difficult than a business meeting. In a meeting there's usually a deadline and ..... knows they have to talk business and they have an agenda to guide them while socializing is hard because people who don't know each other will have to find topics of ..... interest to talk about.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

## Writing

A Complete the following text with three words in each blank. Please write down as many options as you can.

### Small Talk

#### Small talk can be all or nothing in international business.

Making small talk ..... for socializing with business associates. Small talk ..... it can help you to start conversations that let you get to know the person who you ..... with. When making small talk, it is a good idea to think about suitable conversation topics such as the weather, recent holidays, etc. You ..... some social questions and think about the social questions your host/guest might ask you, then prepare some replies. You ..... on what the other person is saying at the moment. Moreover, read about the country where your visitor comes from or the country you are visiting. You ..... information to start conversations and ..... the country.

To develop a mutual understanding with your business partners, it will be important to devote some time to getting to know them through small talk and conversation. You ..... aware of how important small talk is in the cultures you do business with. If you ..... difficult, you should prepare some topics before the meeting. You ..... that could arouse strong feelings. Prepare some open questions (What? Where? How?). Listen and respond to the other person – you should not .....! Even if the meeting is difficult, always stay calm and polite. After the meeting, ..... goodbye and talk about the next contact.

When talking to one person, you ..... to every word he says. Acknowledge his jokes even if they ....., and look him firmly in the eye and smile. It ..... hurtful to glance over your companion's shoulder to spy who else is at the party. It is important that everybody ..... in the conversation. Do not dominate the conversation. If somebody ..... what is being said, you ..... subject immediately. Personal questions are embarrassing in different cultures. Sometimes cultural differences are an interesting topic of conversation. Sometimes, they're a barrier. There's a lot to learn. Be tactful. If a guest makes a mistake or is unsure what to do, ..... attention to the situation. .... deal with the problem as quickly as possible without embarrassment.





## Communicative Activity

Work in groups of five. Create a theme and make your own conversation for the situation provided and assigned roles. Try playing the different roles in this scenario.

**Situation:** Near the registration area of the International Customer Service seminar, the managing director of John Robert Power is welcoming a new business partner. The other people are networking. They make contact and build the relationship.

### Student A

You work as a managing director for John Robert Power. You set a two-day seminar called International Customer Service for one thousand people in Thailand. You have invited a new European customer service manager to join this course. You have to welcome him. Introduce yourself and another person. Make polite offers. Make small talk asking about travel, accommodation, place and weather. Then, close the introduction. Make up any details that you need.

### Student B

You are a new European customer service manager of John Robert Power. You are at the conference. The managing director is welcoming you. Introduce yourself to your new business partner. Respond to introductions and polite offers. Get a share in the conversations. Make up any details that you need.

### Student C

You are an executive director of Aviance International. You meet the new European customer service manager of John Robert Power near the registration area. Begin by asking your target at least three questions. Introduce yourself. Talk about your jobs, responsibilities, products and services. Make up any details that you need.

### Student D

You are working as a call center support agent for Sharp Electronics. You meet the new European customer service manager of John Robert Power and the executive director of Aviance International near the registration area. Make contact and build the relationship. You have to be the first to say hello and introduce yourself to others. Make an effort to remember people's names. Be able to tell others what you do in a few short sentences. Encourage others to talk more by showing interest, and respond positively to what they say. Make up any details that you need.

### Student E

You are working as a district sales manager for Good Health Products Ltd. You would like to network with the three people talking at the registration area. You may need to interrupt conversations to join the group, but try not to make your presence felt immediately. Introduce yourself. Talk about your jobs, responsibilities, products and services. Make up any details that you need.





# **Chapter 5**

## **Meetings**

**Unit 9 Agendas and minutes**  
**Unit 10 Chairing and participating**



## Unit 9

# Agendas and minutes

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |         |             |  |
|---------|-------------|--|
| 1. .... | direction   | a. a list of the subjects to be talked at a meeting          |
| 2. .... | decision    | b. ask for or request politely or formally                   |
| 3. .... | agenda      | c. a person who takes part in a meeting                      |
| 4. .... | participant | d. join with others in sharing ideas or giving help          |
| 5. .... | invite      | e. the point or position which a thing is aimed              |
| 6. .... | contribute  | f. choice or judgment  |
| 7. .... | include     | g. an official written record of what is said at the meeting |
| 8. .... | minutes     | h. put in with something else                                |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

- The interviewer ..... the design managers to comment on the model.
- Drawing up the ..... is usually the responsibility of the secretary.
- The chairman has to remind people of any ..... that must be reached.
- All ..... should prepare any information that they need to talk about.
- The ..... of the last meeting must be read out before the discussion.

## Reading

### *Why are not meetings always successful?*

- a. The meeting never seems to follow a clear **direction**.
- b. It's never clear at the end exactly who is going to do what.
- c. The same few people do all the talking, and most of us say nothing.
- d. We never seem to make any **decisions**.
- e. Meetings always go on much longer than they need to.
- f. We never know what we're going to talk about, so we don't have any time to think about it before the meeting.

## Successful meetings

*Everyone complains about having too many meetings! But in fact, if the meetings are useful, people don't mind. Here are a few tips for successful meetings:*

1. Always send an **agenda** to all **participants** well in advance.
2. Set a time for the meeting, and keep to it. If you haven't finished discussing everything, stop. That way you will learn to keep within your time limits in future.
3. Keep to the agenda. Don't 'wander off' into other topics of discussion not on the agenda.
4. For each point on the agenda, **invite** each person to speak in turn. If someone has nothing to **contribute** on a particular point, he or she can say that.
5. For each point on the agenda, make sure that a decision is reached, and that everyone knows what that decision is. **Include** all decisions in the **minutes**.
6. For each point on the agenda, state clearly if there is an action point, and check that everyone knows who is going to carry out the action, and when. Include all action points in the minutes.



## Listening and Speaking

### 1. Drawing up the agenda

**A** Listen to the conversation and choose **T** for true or **F** for false.

1. 'Apologies for Absence' are explanations from people who can attend. T F
2. 'Motion' is a suggestion formally made at a meeting. T F
3. Participants can raise other issues not included in the agenda under 'AOB'. T F

**B** Listen again and fill in the blanks.

Andrew: The agenda for today's meeting seems clear! Have you made sure the agenda includes items that may be required by the bylaws?

Lisa: Yes, I have. I invited participants to ..... items or points for the agenda before drawing it up. The first item is usually '..... for Absence' which are explanations from people who cannot attend. The second one is 'Minutes of the Previous Meeting'. I'll read the minutes showing what was ..... at the last meeting. Then, it's 'Matters Arising' that allows participants to go through the minutes of the previous meeting. .... of old business, events, or situations are reported in 'Reports of Officers' and 'Reports of Committees'.

Delicha: Three points will be discussed in 'New Business'. 'Motion' which is a suggestion formally made at a meeting is also listed on the agenda.

Andrew: It will be followed with 'Resolution', a formal decision or statement made by the vote of a group. By the way, did you remind everyone about the ..... for today's meeting?

Lisa: Yes, I did. We're supposed to find reasons why European tourists do not consider Khanom for their ..... and brainstorm ideas for better sales in Europe.

Andrew: Right! And it's excellent that you set 20 minutes for coffee break. The meeting is scheduled for a whole day, so it is typical to take a break to adjourn for lunch, and to ..... after lunch.

Lisa: Sure! At the end of the meeting, the next-to-last point is often 'AOB' which gives participants the opportunity to raise other issues not included in the main agenda. The last item contains 'Date of Next Meeting'. This is where you ..... when the group will meet again.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



## 2. Discussing about the agenda

### A Listen to the conversation and circle the correct answer.

Rachel will report on the reasons why: Europeans members participants do not  
 consider arrange visit Khanom for their  
 discussion planning vacations.  
 It is important to invite participants to: circulate propose solve points for the  
 minutes agenda documentation.

### B Listen again and fill in the blanks.

Lisa: Three points will be discussed in 'New Business'. The first point is  
 'Presentation on the High Season ..... the Low Season in  
 Khanom' by Charlotte Thornton, the resort manager. The second one is  
 'Report on the reasons why Europeans do not visit Khanom during the  
 Low Season' which Rachel Smedley, the marketing assistant director, will  
 explain why European tourists do not consider Khanom for their vacations.  
 The last one is 'Discussion of the ..... for European people'.

Andrew: That's right! During the discussion, participants can make .....  
 and proposals in order to solve problems. The meeting will be a  
 combination of ..... and brainstorming session.

Lisa: Fine. Anyway, I'll serve Illy coffee with trifle for coffee break. The meeting  
 will ..... at 12.00 for lunch.

John: Great! Before the meeting take place, it is important to invite participants  
 to propose items or points for the agenda. When you finish drawing up the  
 agenda, please don't forget to mail the agenda to the members or may be  
 given to them as they arrive at the meeting. When I open the meeting, it is  
 easy to run through the ..... quickly. In addition, during the  
 meeting, please don't forget to nominate someone to take the minutes,  
 and after the meeting this person will write up the minutes for circulation to  
 the other ..... before the next meeting.

Delicha: When you arrange a meeting, you should consider when and where the  
 meeting is, how long it will last, who will attend, who will chair, what  
 documentation is required, who will prepare and circulate it, if participants  
 have special responsibilities, and if we have a room with .....  
 Successful meetings require good planning.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

### 3. Preparing effective meeting minutes

**A** Listen to the conversation and tick (✓) the tips for preparing effective meeting minutes.

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Write minutes very carefully.    | <input type="checkbox"/> 5. Include complete papers read at the meeting.     |
| <input type="checkbox"/> 2. Use the agenda for taking notes. | <input type="checkbox"/> 6. Create an outline after the meeting.             |
| <input type="checkbox"/> 3. Write that the vote was angry.   | <input type="checkbox"/> 7. Write the minutes immediately after the meeting. |
| <input type="checkbox"/> 4. Review all the recorded minutes. | <input type="checkbox"/> 8. Avoid writing anything embarrassing anyone.      |

**B** Listen again and fill in the blanks.

Victoria: Do you have some tips and ideas that will help me get started with writing and preparing ..... meeting minutes, Delicha?

Delicha: I think it's important to write minutes very carefully because they need to be an accurate ..... of what took place and what decisions were taken. They are also useful because people can easily forget what was decided at a meeting if nothing is written down. In addition, in preparing the ....., you may include complete versions of statements and papers read at the meeting.

Raphael: In my opinion, it's essential to write the minutes immediately after the meeting or the next day at latest. They should then be ..... straight away in order to remind those who attended about action points. I also think one of the most important things when writing minutes is to avoid writing anything which could embarrass anyone. It's important always to be positive. I never write, for example, that the discussion was angry or ..... I prefer to say that it was lively or energetic.

Kristen: Before a meeting, the minute-taker should review the minutes from previous meeting, all of the names of the ..... if possible, and the items on the agenda. At the very least, it's important to get a copy of the meeting ..... and use it as a guide or outline for taking notes and preparing the minutes – with the order and numbering of items on the minutes matching those of the agenda.

Raphael: It also helps to create an outline before going to the meeting. An outline should include a title for the meeting, the location of the meeting, a blank spot to write the time the meeting started and ended, the name of the ....., a list of attendees that can be checked off or a blank list for attendees to sign, and a blank spot for any attendees who arrive late.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

## 4. Explaining the content in the minutes

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

1. What should the first paragraph of the minutes not contain?
  - a. approximate number of attendees
  - b. the name of the chairperson and secretary
  - c. the name of the organization
  - d. the date, time and place of the next meeting
2. What should the body of the minutes include?
  - a. the exact wording of motions
  - b. the name of the presiding officer
  - c. establishment of a quorum
  - d. the minutes of the previous meeting
3. What should the last paragraph of the minutes contain?
  - a. the record of each person's vote
  - b. the opinion or interpretation of the secretary
  - c. the time of adjournment
  - d. tellers' reports and discussion

### B Listen again and fill in the blanks.

Darin: Excuse me. Could you tell me how to write ..... minutes? I have to take on a new ..... as minutes-taker.

Thomas: When you're assigned to take the minutes at a meeting, be sure to ask the chair what his expectations are of your role during the meeting, as well as the type of detail he ..... in the minutes.

Delicha: For content, the first paragraph includes kind of meeting: regular or special; the name of the organization; the date, time and place of the meeting; the name of the ..... officer and secretary; approximate number of members present; establishment of a quorum; and ..... of the action taken on the minutes of the previous meeting.


Joey: The body should include, with each motion being a separate paragraph, the exact wording of motions, whether passed or failed, and the way they were disposed of, along with the name of the maker. If the vote was counted, the count should be recorded. Tellers' reports, if there are any, are included. In roll call votes, the record of each person's vote is included. Last ..... includes the time of adjournment.

Delicha: Importantly, you must not include the opinion or ..... of the secretary, judgmental phrases like 'heated debate' or 'valuable comment', and ..... Minutes are a record of what was done at the meeting, not what was said at the meeting.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

## Writing

A Write the agenda for the meeting in Conversation 2 on page 247.

 <i>Suchada Villa</i>
<b>European Marketing and Sales Teams Meeting</b> Central Office Boardroom in Rome December 5, 2013 09.00-16.30
Chairperson: Andrew Regalado Secretary: Lisa Guzman Members: John Brendon, Fred Melanie, Justin Witzansky, Olivia McDermott, Margaret Anderson, Carolina Jordan, Amanda Morton, Natalie Marconi, Kenneth Jacob, Thomas Raines, Susan Jira, Robert Jason, Delicha Ninlamat, Rachel Smedley, Charlotte Thornton, Edward Barton, Alex Hudson, Jeremy Basuki, Darin Cedino, Katarina Wagner, Julie Matinelli, Hanna Paris, and Pandora Smiley
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 09.00</li> <li>2. 09.10</li> <li>3. 09.20</li> <li>4. 09.30</li> <li>5. 10.30</li> <li>6. 10.50</li> <li>7. 11.20</li> <li>8. 12.00</li> <li>9. 13.00</li> <li>10. 14.30</li> <li>11. 14.50</li> <li>12. 15.20</li> <li>13. 15.40</li> <li>14. 16.00</li> <li>15. 16.30</li> </ol>

**B Complete the minutes for the meeting in Conversations 1-2 on pages 192-193. Write only one word in each blank. Please use your dictionary to assist you.**

## *Suchada Villa*

### **Minutes of the Meeting of the Board of Directors held on Wednesday, July 3, 2013 at 09.00 am in the Company Boardroom**

#### **Agenda**

1. Apologies for absence
2. Minutes of the meeting held on June 5, 2013
3. Matters arising from last meeting
4. Report on the tourists' ongoing requirements
5. Presentation on SV Green Card project
6. Discussion of the project for the Low Season
7. Motion
8. Resolution
9. Any other business
10. Date of next meeting

#### **Present**

Belinda Montree (Chairperson)	Andrew Regalado	John Brendon
Susan Jira	Justin Witzansky	Fred Melanie
Olivia McDermott	Kenneth Jacob	Carolina Jordan
Thomas Raines	Amanda Morton	Robert Jason
George Columbus	Natalie Marconi	Margaret Anderson
Stefan Norman	Jasmine Watthana	Delicha Ninlamat

#### **Apologies for absence**

Apology for ..... was received from Monique Rosenberg.

#### **Minutes**

The minutes of the June 5, 2013 meeting were read by the secretary and approved.



### **Report on the tourists' ongoing requirements**

Fred Melanie, the marketing director, reported that the ..... teams had done some research about the tourists' ongoing requirements and the market place in order to expand the existing client base and keep up-to-date with current ..... . The results showed that most tourists have been satisfied with Suchada Villa as we tailor our services and ..... to their needs and we offer a range of activities to their desires. They said that Suchada Villa is a spectacular place where ..... come true, and where the little things mean everything. They also emphasized that Suchada Villa is a ..... that flirts with their senses. However, Katarina Wagner suggested that we should provide more ..... activities in order to exist the client base and keep up-to-date with current competition. Besides, we should consider Europe as the market place to expand the existing client base as Europeans always visit Thailand during their ..... months. Nevertheless, Khanom is not their choice. That's why only 5 % of our guests are Europeans. We should find a new way to persuade more European ..... to consider scheduling their Khanom vacation and choose Suchada Villa as their destination.

### **Presentation on SV Green Card project**

Jasmine Watthana, the sales assistant director, suggested an 'SV Green Card' as a sales promotion strategy in order to establish and maintain ..... and keep up-to-date with current ..... . She said that the guests will get an 'SV Green Card' after they have booked ten rooms. Then, they will enjoy the benefits of 'SV Green Card' as they can get 10% ..... and get free one drink for other bookings. Moreover, as our 'family', every time they show the card, they can join free an ..... climbing up to Khao Wang Tong Cave, or an attractive trip walking through the mangrove trail in Bang Noord. And after five years of membership, they will get 20% discount for every booking.

### **Discussion of the project for the Low Season**

The Chairman ..... that for the last two years, Suchada Villa has had a small number of tourists during our Low Season which lasts 4 months. Sales fell ..... during June to September. All members brainstormed to find new ideas for dealing with this problem.

**Motion**

Delicha Ninlambat, the marketing specialist, proposed a ....., seconded by Justin Witzansky, the sales director, and Carolina Jordan, the commercial director, that we should provide a ..... activity during the Low Season. She recommended the BOGOF project as a strategy to ..... tourists to visit us more because most ..... will enjoy 'Buy One Get One Free'. For example, they can book one suite for one night and get free one more night, one wedding party or one meeting of at least 200 guests in the conference ..... and get free one set of barbecued seafood with draught beer, one trip for pink dolphins watching and get free kayaking. She concluded that the BOGOF project will work better if it is ..... with an SV Green Card.

**Resolution**

All members have adopted a resolution to arrange the BOGOF project and provide an SV Green Card for ..... guests. Delicha Ninlambat, the marketing specialist, is delegated to be the project manager of the BOGOF project. Jasmine Watthana, the sales assistant director, is delegated to be the project manager of the SV Green Card .....

**Date of next meeting**

It was agreed that the next meeting will be held on August 7, 2013 at 09.00 am in the ..... boardroom.

There being no business, the meeting ..... at 15.50.

Respectfully submitted,

*Sandra Stephen*

Sandra Stephen, Recording Secretary

Approved,

*Belinda Montree*

Belinda Montree, Chairperson

**C** Complete the minutes for the meeting in Conversation 2 on page 247. Write only one word in each blank. Please use internet to look for possible answers.

## *Suchada Villa*

### **Minutes of the Meeting of the European Marketing and Sales Teams**

**held on Thursday, December 5, 2013 at 09.00 am**

**in the Central Office Boardroom, Rome**

#### **Present**

Andrew Regalado (Chairperson)	John Brendon	Fred Melanie
Justin Witzansky	Olivia McDermott	Margaret Anderson
Carolina Jordan	Amanda Morton	Natalie Marconi
Kenneth Jacob	Thomas Raines	Susan Jira
Robert Jason	Delicha Ninlamat	Rachel Smedley
Charlotte Thornton	Edward Barton	Alex Hudson
Jeremy Basuki	Darin Cedino	Katarina Wagner
Julie Matinelli	Hanna Paris	Pandora Smiley

#### **Apologies for absence**

Apologies for absence were ..... from Paul Ferris and Carlo King.

#### **Minutes**

The ..... of the meeting of November 7, 2013 were read by Lisa Guzman and approved. The following amendment was made in the minutes of October 3, 2013. The sentence which refers to providing the 'BOGOF' project and the 'SV Green Card' project during the Low Season should be ..... to read "Although we provide the 'BOGOF' project together with the 'SV Green Card' project during the Low Season, we cannot seduce the European tourists to consider ..... their Khanom vacation. They are not interested in our promotions."

#### **Presentation on the High Season versus the Low Season in Khanom**

Charlotte Thornton, the resort ....., presented the High Season versus the Low Season in Khanom. She said that in general Thailand has three seasons: wet season

from June to October, cool season from November to February, and hot season from March to May. Temperatures are generally warm, but it can get cold in the north, ..... at night, and very hot in April and May. The ..... High Season in Thailand is from November to May with the Peak Season in December and January due to Christmas and New Year. The Low Season is from June to October. The High Season is the time ..... the best time for Westerners to visit Thailand. It is sunny every day, but not too hot and less humid than the Low Season. Hence, it is also the most crowded and expensive time to visit. In the High Season, most Westerners visit Thailand and all the hotels and resorts raise their prices with up to 100% ..... to the Low Season. For the Low Season, it is also called the rainy season because at this time of year the monsoon hits the ..... with hot and humid winds and rain from the South West coming from across the Indian Ocean. This means the nature is green, green and green, and the flora is just awesome at this time of year with ..... of colors. The High and Low Season in Khanom is different from other parts of Thailand even though it is officially the same time as ..... . In Khanom we have in average more sunny days and less rainy days than in Phuket because we face the Gulf of Thailand and the mainland to the west protects us against the monsoon. In ....., the High Season in Phuket lasts only 4 months from November to February, the rest of the time from March to October is the Low Season as the weather is mostly ..... and rainy. In Khanom, the High Season lasts some 8 months from October to May, and our Low Season lasts only 4 ..... from June to September.

### **Report on the reasons why Europeans do not visit Khanom during the Low Season**

Rachel Smedley, the marketing assistant director, ..... the reasons why Europeans do not visit Khanom during the Low Season. She said that many guidebooks and travel agents always tell ..... that the weather is always bad this time of year and many people believe it. Moreover, the travel agencies overseas do not often offer charter vacation to Thailand in the Low Season, at least not to Khanom. That's why they try to convince tourists that the ..... is terrible during the Low Season.

### **Discussion of the project for European people**

Since Europe has been considered the market place to expand the ..... client base, and we have still had only a small number of European tourists, the Chairperson

encouraged the ideas for better sales approaches to persuade Europeans to consider scheduling their Khanom vacation and make our hotels and ..... their best choice.

### **Motion**

Delicha Ninlambat, the European marketing manager, made the ....., seconded by Edward Barton, the European sales manager, and Katarina Wagner, a marketing coordinator, to manage the project for European people. Delicha Ninlambat said that she would turn the Low Season to be the chance for European people to save 50% on their Khanom .....

### **Resolution**

A resolution authorizing the European marketing team to manage the project for European people was ..... adopted by all members.

### **Any other business**

Edward Barton informed all participants that he provided two vans for sightseeing at 04.00-05.30 pm, and invited all members to ..... at the Hotel Roma Via del Vantaggin at 06.00 pm.

### **Date of the next meeting**

It was agreed that the next meeting will be held on January 2, 2014 at 09.00 am in the central office ..... in Rome.

The meeting adjourned at 04.30 pm.

Respectfully submitted,

*Lisa Guzman*

Lisa Guzman, Recording Secretary

Approved,

*Andrew Regalado*

Andrew Regalado, Chairperson





## Unit 10

# Chairing and participating

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |         |             |    |   |
|---------|-------------|----|---|
| 1. .... | achieve     | a. | happening naturally; without being planned        |
| 2. .... | productive  | b. | finish successfully; get the result of action     |
| 3. .... | spontaneous | c. | think very quickly to find answers to problems    |
| 4. .... | brainstorm  | d. | limit most of one's study to a particular subject |
| 5. .... | skepticism  | e. | resulting in goods or wealth                      |
| 6. .... | specialize  | f. | someone who works in the same office              |
| 7. .... | announce    | g. | doubting  |
| 8. .... | colleague   | h. | state in a loud voice                             |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

- Office work is necessary, but most of it is not directly .....
- After she qualified as a negotiator, she decided to ..... in contract negotiations.
- The chairperson asked us to ..... ways that we could use the material.
- Katarina is my best .....; we have worked for Suchada Villa.
- He will never ..... his objectives if he doesn't work harder.

## Reading

# Think before you meet

### Too many meetings are a waste of time!

WHAT do corporate leaders do all day? Much of their time is spent in meetings. No wonder: the rules of team-working are established in meetings, which in turn are the basic building blocks of corporate existence. However, meetings might not always be the best use of the team's time.

Meetings, like teams, do not necessarily **achieve** what they set out to do. One recent study in America by consultants Synectics found that senior and middle managers spent more than three-quarters of their time in meetings. On average, only 12 percent of managers thought their meetings were **productive**. In high-performing companies, that figure rose to 25 percent. In the lower performers, it dropped to 2 percent.

"Despite IT, we all go to more and more of them," reflects Jonathan Day of McKinsey. But there must be a way to make them work. They can't all be a waste of time. Perhaps team leaders should do everything they can to make sure they organize them properly. Indeed, running meetings well is clearly an art, and a growing number of companies (including Synectics, which modestly claims to run the best meeting in the world) are offering help. Lots of meetings, of course, happen in the corridor or around the coffee machine and those are probably the most efficient sort, because they tend to be **spontaneous**, small and quick. Bigger ones are usually more problematic, and team members have to put up with meetings where too little thought goes into the agenda, the location, the people asked to attend and the outcome, say those who try to improve them. That allows unimportant ideas or tedious individuals to hog the floor, with the result that a lot of team members find it hard to look forward to the next meeting.

Meetings tend to be held either to share information or to solve problems. For the first sort, Roger Neill of Synectics advocates asking all the participants to say at the end what they think they have heard, and correcting their accounts if they are wrong. With problem-solving, the aim ought not to be just **brainstorming** and coming up with ideas but also paying proper attention to putting solutions into practice. He also thinks it is wise to ask people what they liked about the things they heard; criticism usually comes unasked. Pessimism, **skepticism** and challenge all cause trouble.

What makes meetings especially important to companies, though, is that this is where teams are molded. That is why companies must learn how to run them. David Bradford, a professor at Stanford Business School, who **specializes** in studying teams, argues that meetings often waste huge amounts of time: in one business, the executive team spent three meetings designing business cards. Of course, one person should have done this before the team started working together. The way to get a good decision is to frame the question carefully. If you want to invest in China, do not **announce** that you are planning to do this, or ask the meeting whether you should. Instead, enlist your **colleagues'** help by saying: "We want to be in the Chinese market: how do we get there?"



## Listening and Speaking

### 1. Opening a meeting

**A** Listen to the conversation and choose T for true or F for false.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. The objective of the meeting is to brainstorm ideas for European people.  | T | F |
| 2. The first item to be discussed is about The Secret of Low Season project. | T | F |
| 3. The meeting is scheduled to finish at 16.00.                              | T | F |

**B** Listen again and fill in the blanks.

Fred: I think we're all here. That was pretty quick, thanks. OK. Let's get down to business. I'd like to start by welcoming everybody to today's meeting. I'm afraid that Rachel Smedley, Charles Bernard, and Antonio Smiths cannot be with us today because they have been to the Tourism and Travel Roadshow in Chicago for three days. Our ..... today is to ..... ideas for the project for European people during the Low Season. That is our target this afternoon. Have you all seen a copy of the agenda? Can we start with the advantages of our Low Season, The Secret of Low Season project, then go on to the advertising ..... for this project, and finish with the article in the new magazine? Laura Kilroy will be taking the minutes. I suggest we go around the table and hear other ideas from each person. We'll try to keep to 10 minutes for the discussion of each idea. That way the meeting won't run too long. I'd like to finish by four o'clock. Firstly, I'd like to give you a little more ..... . As mentioned, I'd just like to turn our Low Season to be the great chance for European tourists to save 50% on their Khanom vacation. Would anyone like to comment on this ..... ?  
Delicha, would you like to start with the first point?

Delicha: I ..... agree with you. I can see how it can really help sales.

Marty: Then, we have to emphasize the advantages of our Low Season in order to ..... the tourists' attentions and draw their interests.

Fred: Marty is right. So, let's start with the advantages of our Low Season.

Sheila: Low Season in Khanom has far less rain and far more sunny days than in Phuket even though it is ..... the same time.

Delicha: Yes, same time, but not the same conditions!

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



### 3. Making suggestions and recommendations

#### A Listen to the conversation and tick (✓) the correct information of Martha Craz.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. She is a German woman.    | <input type="checkbox"/> 5. She travelled around South East Asia.             |
| <input type="checkbox"/> 2. She is a guidebook owner. | <input type="checkbox"/> 6. She has stayed at Suchada Villa since 2008.       |
| <input type="checkbox"/> 3. She retired in Germany.   | <input type="checkbox"/> 7. She writes articles for Khanom Beach Magazine.    |
| <input type="checkbox"/> 4. She prefers Phuket.       | <input type="checkbox"/> 8. She will live in Khanom for the rest of her life. |

#### B Listen again and fill in the blanks.

Delicha: You can save a lot of money arranging this yourself! No need to pay their fees! Simply book a room on one of Suchada Villa's nice hotels or resorts with 50% discount and then book a ..... ticket from say Thai Airways with direct flights to Bangkok from any large airport ..... and save another 40%.

Fred: Do we all ..... on that, then? Is that clear?

Carolina: It's a more effective sales ..... for European people.

Fred: Alright. Does anyone have any further questions at this point? ... That brings us to the next point on the agenda, the advertising strategy for this project. What are your ..... about it, Oscar?

Oscar: I think we should publicize this project in Khanom Beach Magazine as well for it has a lot of European readers.

Fred: That's a great idea! I agree with you entirely. I think we've spent enough time on this topic. We only have 25 minutes remaining and there're two items left to cover. Shall we turn to the ..... in the new magazine? Can we hear what Carolina has to say?

Carolina: I think we should make an interview of Martha Craz, a German woman who would decide to live in Khanom for the rest of her life, for the article to be published in the new ..... which we are sponsoring. Before Martha decided to stay in Khanom, she went around South East Asia to look for a place to live when she retired. Martha came to Khanom in 2008 to spend her holidays at our resort, and she has been living at Suchada Villa now for 4 years after she retired in Germany. She finds life very easy in Khanom because the people of Khanom are much more friendly and helpful than in many other popular ..... of Thailand.

Oscar: Good point! She always says that Khanom is an attractive quiet place.

#### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



## 4. Closing a meeting

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

- What time is the meeting scheduled to finish?
  - at 16.00 o'clock
  - at 5 pm
  - at 13.00 o'clock
  - at 3 pm
- Which question is suitable for making an interview of Martha Crazz?
  - What do you like about Khanom?
  - Why did you choose to live in Koh Samui?
  - How does she like Western food?
  - What was the hardest thing to visit Khanom?
- What should the chairperson not say when closing a meeting?
  - I declare this meeting adjourned.
  - That covers everything I wanted to accomplish.
  - It was a very aggressive meeting.
  - We can finish there.

### B Listen again and fill in the blanks.

Louise: May I have a word? Martha told me that it is hard to find places like Khanom in Thailand, where you have beautiful beaches, clean water, no sand flies, no jelly fish, and no ..... roads and beaches.

Fred: The meeting is scheduled to finish at 4 pm. We're ..... of time, so can I ask you to be brief?

Jasmine: Can I make a suggestion? I think we should think of the questions and the answers for the interview that can help support The Secret of Low Season project. Here are the lists of some .....: Why did you choose to live in Khanom, and not one of the more popular ..... ? What was the hardest thing you had to adjust to when living as an ..... in Khanom? What do you like specially about Khanom? What would you change about Khanom if you had the ..... ?

Delicha: In addition, we should ask her how she likes Thai food in Khanom compared to other destinations she has visited in Thailand, how she sees the future of Khanom, how Khanom looks like in say 10 years' time from now, and why more and more foreigners ..... down in Khanom.

Louise: One more question: Will Khanom be able to compete with Koh Samui? ...

Fred: I don't think there is any more to be said. That covers everything I wanted to ..... at this meeting. Thank you for coming and for your contributions. I thought this was a very productive meeting. OK. We can finish there. I declare this meeting adjourned.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

## Writing

A Write the minutes for the meeting in Conversations 1-4 on pages 260-263. Make up any details that you need. Please use your dictionary to assist you.

### *Suchada Villa*

#### Minutes of the Meeting of the Marketing Department

held on Monday, December 9, 2013 at 01.00 pm

in the Company Boardroom

#### Agenda

1. Apologies for absence
2. Minutes of the meeting held on November 7, 2013
3. Matters arising from last meeting
4. Discussion of the advantages of the Low Season in Khanom
5. Presentation on The Secret of Low Season project
6. Presentation on the advertising strategy for the project
7. Discussion of the article to be published in the new guidebook
8. Motion
9. Resolution
10. Any other business
11. Date of next meeting

#### Present

Fred Melanie (Chairperson)	Carolina Jordan	Jasmine Watthana
Maribel Acevedo	Victoria Dominic	Sakuntala Jackson
Primrose Walkley	Oscar Silesia	Sheila Procter
Vanessa Manhattan	Charlotte Thornton	Bertha Chesterfield
Miranda Dupont	Delicha Ninlamat	Marty Carpenter
Louise Evans	Jeremy Basuki	Darin Cedino
Pandora Smiley	Julie Matinelli	Kimberly Hitching

#### Apologies for absence

Apologies for absence were received from Rachel Smedley, Charles Bernard, and Antonio Smiths.

**Minutes**

The minutes of the November 7, 2013 meeting were read by the secretary and approved.

**Discussion of the advantages of the Low Season in Khanom**

.....  
.....  
.....

**Presentation on The Secret of Low Season project**

.....  
.....  
.....

**Presentation on the advertising strategy for the project**

.....  
.....  
.....

**Discussion of the article to be published in the new guidebook**

As Suchada Villa is sponsoring a new guidebook, Tourism & Business Guide of Nakhon Si Thammarat, and the publisher gives us one column to provide an article, the Chairperson encouraged the ideas for the article to be published in the first edition.

**Motion**

Carolina Jordan, the commercial director, proposed a motion, seconded by Oscar Silesia, the public relations assistant director, and Louise Evans, the marketing coordinator, that we should make an interview of Martha Craz, a German woman who would decide to live in Khanom for the rest of her life, to be published in our column. Before Martha Craz decided to stay in Khanom, she went around South East Asia to look for a place to live when she retired. Martha Craz came to Khanom in 2008 to spend her holidays at our resort, and she has been living at Suchada Villa now for 4 years after she retired in Germany. She has a plan to own a small home in Khanom. She finds life very easy in Khanom because the people of Khanom are much more friendly and helpful than in many other parts of Thailand especially in the popular destinations. She always says that Khanom is an attractive quiet place, and it is hard to find places like Khanom in Thailand.

Jasmine Watthana, the sales assistant director, proposed a motion, seconded by Delicha Ninlamat, the European marketing manager, and Bertha Chesterfield, the spa and wellness manager, that we should think of the questions and the answers for the interview that can help support The Secret of Low Season project. They listed some questions:

.....  
.....  
.....

Will Khanom be able to compete with major tourist destinations like Koh Samui and Phuket? Why do more and more foreigners settle down in Khanom? Are there any attractions that you can recommend visitors to Khanom? How do you like the Thai food in Khanom compared to other destinations you've visited in Thailand? Do you consider living in Khanom till the end of your days?

**Resolution**

All members have adopted a resolution to make an interview of Martha Cranz, a German woman, for the article to be published in the new guidebook which Suchada Villa is sponsoring. Primrose Walkley, the commercial assistant director, is delegated to interview Martha Cranz using the listed questions, and write the article for the first edition.

**Any other business**

Vanessa Manhattan, the MICE sales manager, suggested that the title for this article would be 'From Germany to Suchada Villa'. It was unanimously adopted by all members.

**Date of the next meeting**

.....  
.....

The meeting adjourned at 04.30 pm.

Respectfully submitted,

*Laura Kilroy*

Laura Kilroy, Recording Secretary

Approved,

*Fred Melanie*

Fred Melanie, Chairperson



**C** Complete what you should do and not do when chairing and participating a meeting. Write only one word in each blank. Please write down as many options as you can.

### Chairing

#### Do

- ✓ plan the ..... thoroughly.
- ✓ begin by ..... objectives.
- ✓ encourage ..... from all the participants.
- ✓ listen: clarify, summarize and focus the .....
- ✓ impose control on ..... personalities.
- ✓ respect time: maintain pace but slow down for .....
- ✓ guarantee a result: identify the issues and find .....
- ✓ summarize ..... at the end.
- ✓ implement any action plan and ..... the next meeting.

#### Don't

- forget the environment: you may need name cards, ....., refreshments.
- dominate and ..... people with your authority.
- allow over-elaboration or .....
- postpone ..... too quickly to another meeting.
- close a meeting ..... reviewing decisions.

### Participating

#### Do

- ✓ read the agenda before and bring ..... documentation.
- ✓ speak with sufficient ..... and clarity for everyone to hear you.
- ✓ respect and ..... other speakers: develop their ideas.
- ✓ be flexible and ..... to improvise.
- ✓ listen and check to make sure that you .....
- ✓ ..... to a consensus.

#### Don't

- leave meetings to make ..... phone calls.
- interrupt too much or ..... too strongly.
- react personally to .....of opinion.
- pretend to understand, and leave a meeting without clearly ..... the decision.





# **Chapter 6**

## **Sightseeing**

**Unit 11 City tours**  
**Unit 12 Car rental**



## Unit 11

# City tours

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |         |             |  |
|---------|-------------|--|
| 1. .... | chauffeur   | a. a small booklet describing a place or thing         |
| 2. .... | conciierge  | b. a specific course or path                           |
| 3. .... | route       | c. a famous building or structure                      |
| 4. .... | prearranged | d. drive someone in a vehicle                          |
| 5. .... | landmark    | e. expressing the same meaning in a different language |
| 6. .... | souvenir    | f. planned in advance                                  |
| 7. .... | brochure    | g. a person who looks after the entrance to a hotel    |
| 8. .... | translation | h. an object kept as a reminder of a trip              |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

1. He bought a little model of the Eiffel Tower as a ..... of his holiday in Paris.
2. The ..... of this booklet from Chinese to English was accurate.
3. We liked the city tour ..... in Rome. We saw many monuments.
4. The ..... at your hotel can give you information about a city tour.
5. I have the driver ..... me to work as it will allow me to be stress-free.

## Reading

### City Tours

## the Best Way to See the City!

Booking a city tour is a great way to save time and avoid stress. The tour will take you to, and teach you about, popular attractions. Additionally, it will allow you to be stress-free because someone **chauffeurs** you.

The **concierge** at your hotel can give you specific information about a city tour. You should ask about the cost, the **route**, the starting time, the point of departure, and the length. You should also ask about transportation and reservations.

Double-decker buses are commonly used for city tours. These offer passengers good views of the city. The bus driver may be your tour guide, or there may be a separate guide on the bus. The guide will explain what there is to know about each attraction. Keep in mind that you won't stop at every attraction that the guide discusses because there isn't enough time. Each city tour has a **prearranged** route. You will likely see cultural attractions such as museums and art galleries, places of entertainment like parks or exhibits, and other famous areas or **landmarks**.

On the tour, lunch may be included. On many tours, you will be dropped off near a restaurant and given some free time to eat, shop, and do sightseeing on your own. Most tours will also make stops at local markets for you to buy local handicrafts and **souvenirs**.

Depending on the size of the city, there may be more than one company giving tours. Choose the tour that has a **brochure** you like. Also, make sure that your guide speaks your language or that there is a **translation** service. If you can't understand your guide, you will have a bad day.



## Listening and Speaking

### 1. Booking a city tour

**A** Listen to the conversation and choose **T** for true or **F** for false.

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. The city tour leaves at 08.00 o'clock and will take about 8 hours.           | T | F |
| 2. The tour will make stops at the shops for the guests to buy local souvenirs. | T | F |
| 3. The tour costs \$35 for the hotel guests, and \$25 for the general public.   | T | F |

**B** Listen again and fill in the blanks.

Delicha: Does this hotel have a city tour for guests?

Clive: Yes, it does.

Delicha: When does it start, and how long does it take?

Clive: It leaves at 08.00 o'clock and will take about 8 hours. It's a one-day tour.

Delicha: Sounds great! What is the tour route?

Clive: Here is our brochure. You will see ..... attractions such as museums and art galleries, places of entertainment like parks or exhibits, and other ..... areas or landmarks.

Delicha: Wow! The tour stops at all of the places I want to see.

Clive: Martin Webber will be your tour guide. The guide will explain what there is to know about each attraction. However, you won't stop at every ..... that the guide discusses because there isn't enough time.

Delicha: I see. Will the tour make stops at the shops for me to buy ..... handicrafts and souvenirs?

Clive: Sure! You will be dropped off at local markets near a restaurant to go shopping and do sightseeing on your own.

Delicha: That's perfect! How much is it?

Clive: It's \$25 for the hotel guests, and \$35 for the general .....

Delicha: Does it include lunch?

Clive: Certainly! Lunch is included. The bus will drop you for an hour at a great ..... restaurant that specializes in international food.

Delicha: Great! Now, I'd like to ..... two seats on the city bus tour on Friday, December 6. They're for my friend, Natalie Marconi, and me.

Clive: ..... May I have your name, please?

Delicha: My name's Delicha Ninlambat. N-I-N-L-A-M-A-T.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



## 2. Describing tourist attractions

### A Listen to the conversation and circle the correct answer.

- Rome is one of the most popular:    priced shops    visitors    tourist spots.
- Rome now has over three million:    inhabitants    museums    monuments.
- If you want a taste of the more:    interesting    expensive    beautiful high fashion  
    tasters            budgets    items, go shopping at  
    the Vatican    St Peter's    Via Veneto.

### B Listen again and fill in the blanks.

- Clive:            Would you like ..... seats or a window seats?
- Delicha:        Two window seats, please.
- Clive:            Here're your tickets. They're \$50.
- Delicha:        Can I pay by credit card?
- Clive:            Certainly. Please sign here. ... Thank you. Enjoy!
- Delicha:        By the way, where can I get on the bus?
- Clive:            The bus will pick you up here at the ..... lot of our hotel. ...
- Martin:         Welcome to Rome. I will be your tour guide today. My name is Martin Webber. Rome, founded over 2,700 years ago, is today one of the most popular tourist ..... in the world, and for many people one of the most interesting. From a population of 200,000 a century ago, Rome now has over three million .....
- Delicha:        I'm very excited about the tour. I heard that Rome is full of museums containing ..... works of art, beautiful monuments, ....., churches, and great places to eat.
- Martin:         Right! For the visitors there is something to see and do for all tasters and all budgets. There are of course many ..... priced shops and restaurants, but if you want a taste of the more expensive high fashion items, stroll up to the Via Veneto or along the Via del Corso. First we will take you to the Vatican, the smallest state in Europe. The Vatican is right in the center of Rome. It contains the biggest ..... in the world, St Peter's. Here too you will find one of the largest museums in Rome and one of the most crowded, the Vatican Museum. It is very large, so you will give yourself a day to get round it if you can. However, today we'll stop there about 2 hours. Well, here we are!

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



### 3. Giving advice for going sightseeing

#### A Listen to the conversation and tick (✓) the advice for visiting museums.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Don't allow photography.      | <input type="checkbox"/> 5. Hire a car to travel on your own.   |
| <input type="checkbox"/> 2. Ask before taking a picture.  | <input type="checkbox"/> 6. Give yourself time to explore.      |
| <input type="checkbox"/> 3. Avoid disappointment.         | <input type="checkbox"/> 7. Don't take the car.                 |
| <input type="checkbox"/> 4. Go early and reserve tickets. | <input type="checkbox"/> 8. Wear shoulder bags under your coat. |

#### B Listen again and fill in the blanks.

- Martin: Please remember that museums and arts galleries often don't allow ..... . You should ask before taking a picture.
- Natalie: I see. Most museums are large. Give yourself time to .....
- Delicha: Right! I will hire a car to travel on my own tomorrow after the meeting. I will give myself time to explore the Vatican Museum. I like museums.
- Martin: You should avoid lines and crowds by going early and reserving tickets. Don't forget to plan ahead, and reserve all of your ..... choices to avoid disappointment.
- Delicha: No, I don't. Thank you.
- Martin: You should avoid flaunting wealth and expensive jewelry. In addition, you should use zipped handbags which are harder to open than those with a simple catch, and wear shoulder bags under your coat. By the way, next, we will go to the Spanish Steps. It's a very popular tourist spot, popular with ..... and locals alike. Come on! You'll love it!
- Natalie: That's crazy! ... Excuse me, is there a beach in Rome?
- Martin: Yes, there is. There is a beach, though it's about half an hour by car from the ..... of the city.
- Delicha: We could go there tomorrow before we head off to the airport at 05.00 for flight home. Then, what is the other landmark we will be seeing?
- Martin: Another sight worth visiting is the ..... Pantheon. It is older even than the Coliseum. ... Do you have any questions?
- Natalie: That's perfect! It sounds like a very ..... tour.
- Martin: Getting around even in summer, the busiest season, is not generally a problem, as long as you don't take the car. There are plenty of buses and a ..... too. ... I hope you enjoyed our one-day city tour.
- Delicha: Wonderful! It's a good short break in Rome. I really love it! Thank you.

#### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.

## 4. Arranging some sightseeing

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

1. What should you not do when planning and executing an effective business conference?
  - a. Find hotels and catering.
  - b. Prepare the agenda and minutes.
  - c. Plan the schedule for all day meeting.
  - d. Arrange some sightseeing for attendees.
2. What should you do if you have to attend a business meeting?
  - a. Let yourself go sightseeing.
  - b. Plan the schedule for shopping.
  - c. Plan a budget and invite people.
  - d. Give attendees some sightseeing.
3. Which one is not a good tip for tourists in big cities?
  - a. Keep your money in a money-belt.
  - b. Put your money in your back trouser pockets.
  - c. Walk on busy roads after dark.
  - d. Don't fight back when you get mugged.

### B Listen again and fill in the blanks.

Delicha: Planning and executing an effective business conference or meeting is a lot of work. Apart from finding hotels and catering, booking rooms, planning a budget, ..... the format, inviting people, and preparing the agenda and minutes, you may have to arrange some sightseeing for attendees from other branches, regions or .....

Vanessa: Modern conferences or meetings are more than just business. Meetings can be fun. Meetings can be a great chance for some .....

Charles: A business meeting needs to execute a good schedule. If you have to arrange a schedule, don't forget to plan the schedule that allows the participants to have a great ..... for some sightseeing.

Thomas: At the same time, if you have to attend a ..... meeting, don't forget to let yourself go sightseeing.

Delicha: I see. Anyway, could you please give me some tips for tourists in big cities?

Charles: When you are in a city, you should stay clear of no-go ..... . Walk on well-lit or busy roads after dark. Keep your money in a money-belt. Don't put your money in your back trouser .....

Thomas: Remember that pickpockets often work in pairs, one to distract and one to steal. Remember the tomato ..... trick: one thief squirts your clothes with tomato ketchup and offers to clean it off while the other lifts your wallet or robs you. If you happen to get mugged, it's usually best to hand over your cash than to resist. Don't fight back unless you know you can win.

Delicha: Thank you very much.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.





C Complete the information about Rome. Write five words in each blank.

## A Short Break in Rome

***Rome is one of the most popular tourist spots in the world.***

Rome, called the Eternal City, founded over 2,700 years ago, is today one of the most popular ....., and for many people one of the most interesting. From a population of 200,000 a century ago, Rome ..... inhabitants.

For the visitor, ..... and do for all tasters and all budgets. Rome is full of museums containing priceless works of art, beautiful monuments, piazzas, churches, and great places to eat. There are of course many reasonably priced shops and restaurants, but ..... of the more expensive high fashion items, stroll up to the Via Veneto or along the Corso.

Right in the center of Rome is ....., the Vatican, but it contains the biggest church in the world, St Peter's. Here too you will find one of the largest museums in Rome and one of the most crowded, the Vatican Museum. Give yourself a day to get .....

A very popular tourist spot is the Spanish Steps (Piazza di Spagna), popular with tourists and locals alike. Another ..... historic Pantheon – older even than the Coliseum (Colosseo). And there is a beach, though it's about half an hour by car from .....

Getting around even in summer, the busiest season, ....., as long as you don't take the car. There ..... a metro too.

To see Rome in relative comfort, ..... bus tour around the most famous monuments? Tour buses leave Piazza dei Cinquecento, just in front of the railway station (Station Termini), ..... 18.00. The tour takes 2.5 hours.







## Unit 12

# Car rental

## Vocabulary Preview

### A Match the words to the meanings.

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| 1. .... unspoilt      | a. a sum of money paid when you rent something, and refunded when you return that thing |
| 2. .... insurance     | b. intentional and needless damage or destruction                                       |
| 3. .... vandalism     | c. take goods to people's places  |
| 4. .... approximately | d. a contract to pay money to someone if a misfortune happens to them                   |
| 5. .... deposit       | e. a receipt given to prove that money has already been paid                            |
| 6. .... license       | f. not having been changed or damaged by people   |
| 7. .... deliver       | g. nearly correct but not exact   |
| 8. .... voucher       | h. an official card giving you permission to drive                                      |

### B Complete the sentences with the correct word from exercise A. You may change its form.

- It costs \$280 a week to hire the yacht, plus a \$40 returnable .....
- I will find an island with clean, ..... beaches for my next holiday.
- The plane will be landing in ..... 15 minutes.
- All drivers in Britain must have third-party .....
- Cars will be ..... to your hotel on the first day of hire.

## Reading

### Car rental

#### Car hire

Leave the local bus timetables behind. Make the most of your holiday! Book a car and give yourself the freedom to find secluded beaches, **unspoilt** villages, and rural landscapes. It's the key to real holiday independence. What's more, hiring a car can be excellent value for money, and if four of you share, it could set you back just about the same as public transport.

#### Car hire prices include:

- Unlimited mileage.
- **Insurance** for fire and theft, and third-party cover.
- Collision Damage Waiver (this means you are protected, subject to any excess for which you may be responsible, against the cost of any damage to the car, regardless of the cause but excluding theft, attempted theft and **vandalism**).
- Maintenance and replacement in case of breakdown.
- Local taxes (excluding local taxes on some extras which are payable locally).
- Delivery/collection during office hours.

#### Car hire prices do not include:

- Personal Accident Insurance which can be arranged and paid for in resort. (If you have taken First Choice Travel Insurance, you are covered as outlined.)
- Car contents insurance, garaging, refueling charges, parking and traffic fines.
- Delivery/collection for out of office hours, which may incur a local charge.
- Optional extras such as baby seats (**approximately** 500 drachmas a day), roof racks, etc.
- Petrol **deposit** of approximately 1,000 drachmas for a full tank of petrol which will be taken at the time of hire and refunded if the car is returned with the same amount of fuel.
- Charges for additional drivers.

#### Driver requirements

- Drivers must have a full UK **license** and a minimum 1 year's experience. Minimum driving age is 21. **DO REMEMBER TO TAKE YOUR DRIVING LICENCE WITH YOU.**

#### General information

- Cars will normally be **delivered** to your hotel or apartment between 9 am to 12 noon on the first day of hire and should be returned or ready for collection by 8 pm on the day of hire. If you wish to collect your car on arrival at the resort airport, please make this known at the time of booking.

#### How to book

It couldn't be easier! Just reserve your car at the time of making your holiday booking; your car hire arrangements and price will then be confirmed on your holiday invoice. You will receive a car hire **voucher**, along with your documents, about three weeks before your departure. This voucher must be handed to the car hire company as proof of reservation when you collect the car.

**A Complete the sentences below with only one word. Please write down as many options you can.**

1. Hiring a car is the way that can be ..... for your money.
2. If four of you share a rental car, you will have to pay the ..... as public transport.
3. By ..... in advance, you'll know just what the deal is.
4. You do not have to pay for the maintenance and ..... in case of breakdown.
5. You will have to pay for ..... taxes on some extras.
6. Delivery/collection can be any time during ..... hours.
7. Car hire prices do not ..... car contents insurance, garaging, refueling charges, parking, and traffic fines.
8. Do remember to have your driving ..... with you.
9. Cars will normally be delivered to your hotel or apartment between 9 am to 12 noon on the first day of .....
10. If you wish to collect your car on arrival at the resort airport, please make this known at the time of .....
11. On ..... of the car, the driver will be asked to sign the car hire company's terms of hire.
12. It is a good ..... to reserve your car at the time of making your holiday booking.
13. Your car hire ..... and price will be confirmed on your holiday invoice.
14. You will receive a car hire voucher, along with your documents, about three weeks before your .....
15. This ..... must be handed to the car hire company as proof of reservation when you collect the car.

**B Read the text again and answer the following questions. Work in pairs.**

1. What is the key to real holiday independence?
2. How can hiring a car be excellent value for money?
3. Is it better to book a car in advance? Why?
4. What do car hire prices include?
5. What do car hire prices exclude?
6. Do you have to pay for additional drivers?
7. What does the driver have to do when he/she collects the car?

## Listening and Speaking

### 1. Hiring a car

**A** Listen to the conversation and choose **T** for true or **F** for false.

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1. You do not have to pay for each kilometer. This rate is for all day. | T | F |
| 2. The car hire prices do not include insurance for fire and theft.     | T | F |
| 3. Car hire prices do not include charges for additional drivers.       | T | F |

**B** Listen again and fill in the blanks.

- David: Hello. First Choice. David Clevenger speaking. Can I help you?
- Delicha: Is it at a special rate for ..... of either half a day or a full day?
- David: This is a special price.
- Jacqueline: Do we have to pay for each kilometer?
- David: No, you don't. This rate is for all day.
- Delicha: Do I need extra insurance in case the car is ..... ?
- David: The car is insured if it is stolen. The car hire prices always include insurance for fire, theft and third party cover.
- Jacqueline: Great! Do I have to pay for the ..... and replacement in case of breakdown?
- David: The car is insured in case of ..... damage.
- Delicha: Will I have to pay any local taxes in local currency?
- David: The price ..... local taxes on some extras which are payable locally.
- Jacqueline: Do I have to pay for garaging, refueling charges, parking and traffic fines by myself?
- David: Certainly! The price does not include these items.
- Jacqueline: Will you take petrol deposit at the time of hire?
- David: Yes, I will. It is ..... if the car is returned with the same amount of fuel.
- Delicha: Fine! Is there an extra charge for more than one driver?
- David: Sure! Car hire prices do not include charges for ..... drivers.
- Delicha: I see! Must I have a driving ..... ?
- David: Please do remember to take your driving license with you!
- Delicha: I will. Thank you.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



### 3. Asking for tourist information and safety reminders

**A** Listen to the conversation and tick (✓) the safety reminders for visitors when hiring a car.

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Drive to a deserted area.     | <input type="checkbox"/> 5. Stop when passing motorists wave you down.     |
| <input type="checkbox"/> 2. Leave luggage unattended.     | <input type="checkbox"/> 6. Drive to populated area if your car is broken. |
| <input type="checkbox"/> 3. Leave valuable items in car.  | <input type="checkbox"/> 7. Call the emergency road service for help.      |
| <input type="checkbox"/> 4. Place all valuables in trunk. | <input type="checkbox"/> 8. Keep doors and windows locked at all times.    |

**B** Listen again and fill in the blanks.

Delicha: Can we visit the museum all day? What are the opening times?

David: It opens at ten and closes at five. Give yourselves a day to get round it because it is one of the largest and the most ..... museums in Rome. Museums are always popular ..... attractions.

Betty: Do you have any tips for visiting a museum?

William: When visiting a museum, remember that the ..... are designed for looking. Touching is ..... because of the time and money that is spent on them.

Betty: I see. Thank you. Excuse me, have you got any ..... maps?

William: Here you are.

Delicha: Thank you. Anyway, could you please give us some safety reminders?

William: With pleasure! Before you proceed with your travel plans, please take a moment to review these important safety tips for visitors. While at the rental car facility, do not leave bags or luggage unattended. Place all valuables in trunk or glove compartment and lock. Do not leave valuable items in car if visible to ..... passing by. If your car is malfunctioning, drive to a well-lit area, or call the emergency road service.

Delicha: What should we do if we are told by passing motorists that something is wrong with our ..... ?

David: Do not stop. You should drive to the nearest service station or populated area. Keep doors and windows locked at all times. In addition, do not pull over to assist what may appear to be a disabled car, even if someone tries to wave you down for help. If your vehicle is bumped from behind, do not stop until ..... a service station or well-populated area.

Betty: No, we don't. Do you have any maps of the city center? Oh, they're here.

William: Please remember, your personal belongings are not worth physical harm.

**C** Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.



## 4. Travelling around the city

### A Listen to the conversation and choose the best answer.

- Which one is not the correct statement about hiring a car for travelling around the city?
  - It is a great way to enjoy yourselves.
  - It is the key to real holiday independence.
  - You can save time and avoid stress.
  - It can be excellent value for your money.
- When will Delicha and Fred's flight take off from Rome to Bangkok?
  - At 07.00 pm on Sunday
  - At 06.25 am on Monday
  - At 07.00 pm on Monday
  - At 06.25 am on Sunday
- Which one is the correct information about Delicha and Fred's flight?
  - They spend 11 hours in the plane.
  - They will fly from Rome to Bangkok with Lufthansa.
  - They do not have to change planes.
  - They will fly to Bangkok with Thai Airways.

### B Listen again and fill in the blanks.

Delicha: I was so happy ..... all the afternoon in the Vatican Museum.

Edward: Although booking a city tour is a great way to save time and avoid stress, sometimes you may want to travel around the city on your own. While you are in a foreign country during your business meeting, hiring a car for travelling around the city can be excellent value for your money. It is the key to real holiday ..... Prior to departure, take the time to know the route to your destination. If you do not know the route, ask the car rental owner to supply you with a map of the area and explain the route to you. Then, you can ask ..... from the police or at a well-lit business area or ..... station.

Fred: Right! Look at the time! We had better leave soon or we will miss our flight. Let's go to the airport for ..... home!

Edward: You've already booked a Business Class with Lufthansa, haven't you?

Delicha: Yes, we have. Flight LH 239 will take off from Rome at 07.00 pm. We have to change planes, then we will fly to Bangkok with Thai Airways.

Fred: We will arrive in Bangkok at 06.25 am on Monday, 11 hours and 25 ..... in the plane. ...

Delicha: We ..... a lot while we were here. Thank you very much for driving us to the airport, Edward.

Edward: Have a safe ..... back! Write or give me a call anytime. Bye.

### C Practice the conversation with your partners, first with the script, then without. Change roles.













# Glossary of Vocabulary and Useful Expressions

## Vocabulary

accidentally (adv)	happening by chance; not by intention
achieve (v)	finish successfully; get the result of action
advice (n)	opinion given to someone about what he can do
agenda (n)	a list of the subjects to be talked at a meeting
announce (v)	state in a loud voice
annoy (v)	make someone a little angry or impatient
application (n)	an official request in writing for a job
approximately (adv)	nearly correct but not exact
benefit (n)	anything that brings help, advantage or profit
brainstorm (v)	think very quickly to find answers to problems
brochure (n)	a small booklet describing a place or thing
chauffeur (v)	drive someone in a vehicle
client (n)	a person who buys goods or services
colleague (n)	someone who works in the same office
collect (v)	gather; bring together in one place
communicate (v)	share opinions, feelings or information
competitor (n)	a firm who tries to win something with others
compliment (n)	an expression of praise, admiration or respect
concentrate (v)	direct the attention towards a particular activity
concierge (n)	a person who looks after the entrance to a hotel
confidently (adv)	showing a calm unworried feeling
constructive (adj)	useful to help improve or develop something
content (n)	the subject matter of a book or a speech
contribute (v)	join with others in sharing ideas or giving help
conventional (adj)	following accepted customs and standards
correspondence (n)	letters exchanged between people
cover letter (n)	a note which demonstrates one's skills, personality and ambition
deadline (n)	a date or time before something must be done
decision (n)	choice or judgment
delegate (v)	give some tasks to the people who work for you

deliver (v)	take goods to people's places
deposit (n)	a sum of money paid when you rent something, and refunded when you return it
direction (n)	the point or position which a thing is aimed
efficient (adj)	working well, quickly and without waste
emphasize (v)	place special attention to show its importance
employer (n)	a person who gives a job to others
encourage (v)	make others feel brave enough to do something
enquiry (n)	asking for information
enthusiastic (adj)	having a strong active feeling of interest
error (n)	a mistake
evaluator (n)	a person who judges the degree of something
factor (n)	any of the conditions that bring about a result
failure (n)	lack of success
feedback (n)	remarks passed back to the person in charge
fold (v)	press a pair of limbs together
frequently (adv)	repeated habitually
gesture (n)	the use of movement of the body
image (n)	the opinion about an organization that intentionally created in people's minds
include (v)	put in with something else
ineffective (adj)	not able to produce the desired result
informal (adj)	suitable for ordinary conversation; not official
insurance (n)	a contract to pay money to someone if a misfortune happens to them
intelligence (n)	good ability to learn, reason and understand
invite (v)	ask for or request politely or formally
landmark (n)	a famous building or structure
licence (n)	an official card giving you permission to drive
lunatic (n)	an extremely foolish person
mentally (adv)	done or made only in the mind
minutes (n)	an official written record of what is said at the meeting
motivate (v)	provide others with a strong reason to do a task
negative (adj)	without any active, useful or helpful qualities
normal (adj)	according to what is expected and usual

occasionally (adv)	happening from time to time; not regular
opportunity (n)	a favorable moment or occasion
participant (n)	a person who takes part in a meeting
persuade (v)	make someone willing to do something
position (n)	a particular job in an organization
prearranged (adj)	planned in advance
private (adj)	personal; secret and not to be shared
productive (adj)	resulting in goods or wealth
professional (adj)	showing the qualities of a career training
prompt (adj)	quick to take action
punish (v)	cause someone to suffer
qualification (n)	a suitable ability for a particular job
rapprochement (n)	close agreement and understanding
registration (n)	entering one's name on the list
religion (n)	a system of the belief and the worship
remain (v)	continue to be in an unchanged state
request (n)	an act of asking for something politely
responsibility (n)	the duty of looking after someone or something
resume (n)	a summary of one's education and experience
route (n)	a specific course or path
sensitive (adj)	needing to be dealt with carefully so as not to cause trouble
sincere (adj)	without any deceit; real, true or honest
skepticism (n)	doubting
souvenir (n)	an object kept as a reminder of a trip
specialize (v)	limit most of one's study to a particular subject
specific (adj)	detailed, exact and clear
spontaneous (adj)	happening naturally; without being planned
target (n)	a limited group
translation (n)	expressing the same meaning in a different language
unspoiled (adj)	not having been changed or damaged by people
valuable (adj)	having great usefulness; worth
vandalism (n)	intentional and needless damage or destruction
vital (adj)	very necessary
voucher (n)	a receipt given to prove that money has already been paid

## Useful Expressions

### Chapter 1 Applying for a Job

#### Unit 1 Resumes and cover letters

##### *The format used for a resume*

##### **Full Name, Mailing Address, Telephone Number, and Email Address**

Delicha Ninlarnat 100 Moo 1, Tongnien, Khanom, Nakorn Si Thammarat, 80210

08 1978 6833 ndelicha@hotmail.com

##### **Career Objective**

To obtain a position of marketing specialist.

To obtain a post as an executive secretary with a large corporation.

##### **Education**

B.A. in Languages, Communication and Business, Prince of Songkla University, Surat Thani

Campus, Muang, Surat Thani, March 2013

##### **Work Experience**

Marketing Team Hatyai Central Hotel, 180-181 Niphatutit 3 Road, Hatyai, Songkhla, 90110

(March 2013-present)

##### **Special Skills**

Languages: English, Mandarin

Computer: Microsoft Office Word, Excel, and Power Point

##### **References**

References are available upon request.

##### ***Writing a cover letter***

##### **Saying why you are writing**

I would like to apply for the position of marketing specialist advertised in the Bangkok Post on May 1, 2013.

I am writing in regards to the position as a tourist guide which was advertised on Internet Times on May 3, 2013.

I would like to apply for the post as an executive secretary that you advertised in the Nation of Sunday, May 5, 2013.

**Writing about education**

I graduated with a Bachelor of Arts majoring in Languages, Communication and Business.

I have a bachelor's degree in Languages, Communication and Business.

I completed a four-year course of study in Languages, Communication and Business.

**Writing about work experience**

I have worked for Hatyai Central Hotel since March 2013.

I have been working as a receptionist at Varinda Resort for two months.

My work experience as a tourist guide at Vesna Hotel Hanoi for two months has helped me develop an ability to deal with difficult customer situations.

**Showing capabilities relating to the job**

My experience has provided me with the opportunity to develop my skills in planning marketing and advertising strategies, and arranging coordination of sales and promotional activities.

While I was a trainee at Suchada Villa, I was trained to research and select target visitors.

I used to deal with customer complaints while I was working in the customer service departments at Tourism Authority of Thailand (Surat Thani) and Rajapruek Resort.

Working as an assistant travel agent at Best Western Beijing made me customer oriented, and I have found that courtesy and a smile keep business flowing smoothly.

In addition to the usual typing, I was responsible for scheduling all of Mr Brown Hatton's appointments, screening his telephone calls and visitors, organizing his paperwork and correspondence, and arranging monthly meetings.

**Writing about special skills**

I have good computer and time-management skills.

I have excellent communication skills, and a friendly, professional approach.

I'm good at Mandarin, English, and Spanish.

I can communicate very well both in written and spoken English, French, Chinese, and German.

**Writing about personalities**

I'm self-motivated and able to work to tight deadlines.

I have a good appearance and get along exceedingly well with people.

I am an enthusiastic person, and I am willing to learn to work.

I am confident with enthusiasm and sincere effort.

**Writing about interests and plans**

I am interested in new marketing and advertising strategies.

I enjoy managing receptions and customer services.

I am keen to work with foreign visitors.

I'm keen on international and teamwork environment.

### **Closing**

I would like to thank you for your time considering my rough introduction.

I shall be able to call for an interview at your convenience.

I am available for an interview on Monday through Friday during business hours.

I would appreciate your giving me the opportunity to discuss my qualifications in person.

If you require any further information, please do not hesitate to contact me at 08 1978 6833.

I look forward to hearing from you.

## **Unit 2 Job interviews**

### ***Questions and answers for job interviews***

#### **Talking about your good points**

What have you got to offer us?

What can you offer this company?

Why should we employ you?

Why do you think we should employ you?

I think my record shows that I have good experience in planning marketing and advertising strategies.

I have good computer and time-management skills.

I'm self-motivated and able to work to tight deadlines.

I am interested in new marketing and advertising strategies.

I am confident that I will be able to perform my duties to your satisfaction.

#### **Talking about your negative points**

What do you think your negative points are?

What about negative points?

What are your weaknesses?

What might your current employer want you to improve?

What areas do you think you could improve in?

I don't always delegate as much as I should.

I sometimes try too hard to get everything exactly right.

I'm aware that there are areas that I can improve on.

I realized that I was bad at taking time management.



Some people might say I talk too much.

I'm working on this at the moment and I think I've improved a lot.

I followed a time management course.

I applied what I learned, and now I would say that organization is one of my strengths.

### **Talking about work experience**

Can you demonstrate your skills in managing marketing projects?

Have you ever held welcome parties for the groups of foreign visitors?

My responsibilities include direct marketing, business-to-business and trade press advertising, coordination of sales and promotional activities, involvement in market analysis, provision of sales force support, and budget administration.

Yes, I have. I've done that a lot in my current job.

Apart from organizing and escorting coach excursions to local places of interest, I'm in charge of holding welcome parties for each group of tourists on the day after their arrival.

### **Talking about future plans**

Where do you see yourself five years from now?

Where do you see yourself in five years' time?

Do you know where you want to be in five years' time?

I think with the right experience and further training, I would like to be the European marketing manager in five years.

I hope to climb the career ladder as fast as I can.

I see myself as a top performing tourist guide.

I plan to gain experience and learn new skills in making my program tours more enjoyable.

In five years' time, I would be ready to move up to a position with more responsibility.

### **Answering difficult questions**

Why does this position attract you?

What is it about this post that attracts you?

Why are you leaving your current job?

How do you cope with people who resent your success?

How do you manage working with someone who doesn't like you?

How do you motivate people to do their best?

I think this position offers a good opportunity to develop my marketing skills.

Your organization is obviously moving forward fast in fields of travel industry.

I used to be a trainee here, so I'm familiar with your managements.

I'm impressed with your warm and friendly welcomes.

I'm very happy in my current job, but I feel your company would offer more opportunities to develop my career.

I have learned to be customer oriented.

I have found that courtesy and a smile keep business flowing smoothly.

The first is to create a positive atmosphere, and the second thing is to give feedback.

## Chapter 2 Working with Others

### Unit 3 Delegation

#### *Delegating*

##### **Introducing the request**

Could you do something for me?

Can I ask you to do something for me this morning?

##### **Asking what the task is**

What exactly is it?

What kind of web design do you want?

##### **Making the request**

I wonder if you could do some research for me.

I was wondering if you could contact all the sales teams.

I would like you and your team to inform the sales teams about the results of the research.

I don't suppose you could find out about web design companies.

Do you think you could research the tourists' ongoing requirements?

Could you call Carolina to remind about the meeting this afternoon?

Would you check if all of our marketing teams are ready to present the results of the research?

Would you mind asking Mr. Daniel Thomson to arrange the party for us?

Ask them if they'd be available for giving the presentation next week.

Don't forget to tell them that we would like to inform them about the customers' requirements.

##### **Asking for more details**

How soon do you need it?

How soon do we need to make the presentation?

What exact day do you want to make the presentation?

##### **Giving details and deadlines**

Can you report back in a month?

Can you get back to me tomorrow?

Can you get back to me when you've set it up?

### **Agreeing to do the task**

Probably, yes. / No problem. / Sure. / I'll do that. / Yes, of course. / Not at all. / I will. / I don't.

I could do it in about an hour.

I'll let you know before the end of this week.

I think I could start next week because I'm a bit busy this week.

Could I do it the day after tomorrow?

## **Unit 4 Feedback**

### ***Giving and receiving feedback***

#### **Thanking**

Everyone would like to thank you very much for all your hard work.

Many thanks for all your hard work on the 'SV Green Card' project.

We are very grateful for all your work.

We would like to say how much we appreciate all your efforts.

We really appreciate everything you've done.

#### **Responding to thanks**

Not at all. It was a very enjoyable/fantastic project to work on.

You're welcome. It was a pleasure.

#### **Praising**

It's a very big success.

It was a very successful project.

It looks like being a success.

Sales are already very good.

Our customers enjoy 'Buy One Get One Free' very much.

Our guests enjoy the benefits of SV Green Card.

Your project is also a part that makes my project successful.

We were pleased that you set realistic targets.

We're very pleased with what you did.

#### **Responding to praise**

Excellent. I'm glad to hear that.

Thank you.

**Criticizing**

There are always areas which can be improved.  
You need to improve team communication.  
Quality control needs to be improved.  
Spending control should have been better.  
Public relations went over budget quite a lot.  
We got complaints from many customers.  
I have had some comments from the advertising agencies.  
Some team members didn't always know what was happening.  
Some of the staff said they didn't have enough support.

**Accepting criticism**

Yes, that's true.  
I realize that.  
That's a fair point.

**Apologizing**

I'm really sorry about that.  
I can only apologize.

**Asking for advice**

Have you got any ideas/suggestions for dealing with that?  
What can I do to improve?  
How could I improve that?

**Giving advice**

You should have more frequent budget reviews.  
You'll need to control your staff better on the next project.  
Identify potential overspends before they get too big, and make adjustments.  
Have you thought of/considered sending out weekly email updates to the whole team?  
How/What about working more closely with your team?

**Responding to advice**

Thanks for that.  
That sounds good.  
That's a good idea.  
I'll try in future/next time.

**Asking for more details**

I'm not exactly sure what you mean.

I don't think I get what you mean.

I'm not sure I understand.

Could you explain that in more details?

Can you give me specific examples?

Can I just check what you mean?

**Offering a solution**

I'll make sure it doesn't happen again.

I'll pass this feedback on to the rest of the team.

**Rejecting criticism**

I'm not sure that's entirely fair.

I'm afraid I can't accept that.

I don't entirely agree with you on that.

**Giving reasons**

I did my best but I didn't always receive the information.

I did everything I could with the resources available.

It was a big project team.

**Chapter 3 Making Arrangements****Unit 5 Arrangements by email*****Writing effective business emails*****Greeting**

Hi Sylvie

Hello Sylvie

Sylvie

Dear Sylvie

Dear Sylvie Luther

Dear Ms. Luther

**Opening comment**

I hope you're well.

I hope you had a good weekend/holiday.

**Introduction**

I'm writing to check if you can read the slides for the presentation.

I'd like to confirm your hotel reservation for next month.

I just want to know if it is possible to add a one-day city tour.

As discussed, my colleagues and I are arriving in Rome on Wednesday, December 3.

As you know, we've had too few Europeans visiting our accommodations.

**Explaining the reason**

I'd rather visit all popular attractions in Rome.

I'd like to meet you to share ideas about a training session.

We'd like to hear your views as a European sales manager.

The manager is arranging a meeting with marketing and sales teams to discuss this problem.

**Checking people's availability**

Could you tell me if you are available on Tuesday morning?

Could you give us your availability for next week?

Can you let me know when you're free?

Are you free on December 5?

**Giving your availability**

I'm free/available on December 5.

I can do it on December 5.

I may be able to do a city bus tour on December 6.

**Giving preferences**

I'd prefer to hold a meeting on December 5.

The best date for me is December 5.

My preferred date for travelling around Rome by rented car would be December 7.

**Concluding sentences**

Do let me know if you can't read the attachment.

Please let me know if anything isn't clear.

Can you let me know if you can't make it?

Can you call me about this tomorrow/by Tuesday?

I hope this is useful/helpful for you.

If you need any further details/more information, please do not hesitate to contact me.

I would be grateful if you could let me know by tomorrow.



**Attachments**

I have attached the brochure for a city tour in Rome.

Please find attached the slides for the presentation.

Attached is the agenda.

**Signing off**

Cheers.

Bye, Delicha

All the best, Delicha

Best, Delicha

Best wishes, Delicha Ninlamat

Regards, Delicha Ninlamat

Best regards, Delicha Ninlamat

## Unit 6 Arrangements by telephone

**Switchboard speaking****Identifying your company/department**

Good morning. Suchada Villa.

Good afternoon. Sales Department.

**Asking about the purpose**

How can/may I help you?

What can I do for you?

What is it in regard to?

What would you like to speak to?

**Identifying the caller**

I'm sorry, could I have your name again, please?

Who is calling, please?

**Connecting**

One moment, please.

I'll check if he's in his office.

**Apologies**

I'm afraid the line is busy.

I'm afraid she's on the other line.

I'm afraid he's out of the office today

I'm afraid he's on vacation.

He'll be back soon/later this afternoon.

He won't be back until this afternoon.

### **No connection**

Do you want to hold?

Would you like to speak to her colleague?

Would you like her to call you back?

Would you like to leave a message?

Can I take a message?

### **Making the connection**

Just a moment. I'm putting you through, now.

I'll connect you now.

### **Answering a call – identifying yourself**

Good morning/afternoon. Vanessa Manhattan speaking.

Hello. It's Jeffrey Watson speaking.

Hello. This is Antonio Smiths.

### **Opening a call**

#### **Making the call – identifying yourself**

Hello, this is Delicha Ninlambat from Suchada Villa, Thailand.

My name is Delicha Ninlambat.

This is Delicha speaking.

#### **Asking for connecting**

I'd like to speak to/with Mr. Antonio Smiths.

Could/Can/May I speak to Mr. Antonio Smiths?

Could you put me through to Mr. Antonio Smiths?

#### **Giving more details**

It's in connection with Mr. Antonio Smiths.

#### **Checking after connection**

Is this the Sales Department?

Are you the person responsible for the payment schedule?

**Reason for calling**

I'm calling about the schedule for business meetings in Rome.

I'm calling to check to make sure he remembers to inform me of the payment schedule.

The reason I called is to discuss your payment options for your order.

**Receiving and taking messages****Names and numbers**

Can I have your name again?

Could I just have your name?

Could you spell that for me, please?

Can I have your number?

**Noting and responding**

Just a moment. OK. Ready.

I'd better write this down.

Let me get a pen. OK. Go ahead.

**Checking**

Could you go over that again, please?

Let me just repeat that for you.

Should I read that back, just to check?

**Don't worry!**

I'll make sure she gets the message.

I'll tell him you called.

I'll get him to call you as soon as he gets back to the office.

**The message**

Could you tell him I called?

Could you ask him to call me back?

**Spelling**

It's Jeffry Watson. Should I spell that for you?

It's Jeffry. J-E-F-F-R-Y.

**Thanks**

Thank you very much.

Good bye.

***Structuring a call*****The purpose**

I would like to discuss the schedule for business meetings in Rome.  
We need to organize the meeting to discuss your payment options.  
We have to arrange the meeting to discuss your payment options.  
Delicha asked me to call you to discuss the payment schedule.

**Structure**

There are three things I would like to talk about.  
First, I want to discuss the payment schedule.

**Checking**

Is that OK with you?  
Is this a good time to talk about this?  
Do you have time right now?

**Deciding**

OK. Then we have decided to arrange the meeting next week.  
So, you're going to handle this. OK?  
Should I deal with the conference organizer?

**Deflecting**

Can we deal with that another time?  
I'll have to get back to you about payment options.

**Further action**

Could you send me an email to confirm that?  
Would you please inform Mr. Antonio Smiths?

**Final check**

Is there anything else?  
Is that everything/all?

***Calling back*****Opening**

I'm returning your call.  
Delicha said you called.  
I got your message.

**Thanking**

Thanks for calling back/earlier.

Thanks for getting back to me so soon.

**Reason for call**

What I wanted to talk about was the schedule for business meetings in Rome.

I called earlier to make some small changes in the schedule for business meetings in Rome.

The reason I called earlier was that I have some questions about the schedule.

**Timing**

Is this a good time to talk?

Do you have time now to talk?

Do you have the information with you?

Do you have a few minutes to talk about this now?

Can we go over the schedule now?

**Excuses**

Actually, I'm in a meeting right now.

I'm sorry, I was just on my way to a meeting.

Honestly, I'm discussing with my team now.

I'm afraid I'm on the other line.

I'm very busy now.

**Call back**

I'll call you back.

Let me call you back.

Can I call you back in five minutes?

**Calling back – restarting**

This is Antonio returning your call.

Hello again. It's Antonio.

Is the line any better?

Can you hear me alright now?

**Back to the subject**

The reason I called was to make some small changes in the schedule for business meetings.

As I was saying, I wanted to make some small changes in the schedule for business meetings.

OK. Where were we?

**Making appointments****Arranging a meeting**

Can we schedule a meeting?

Can we have a meeting next week?

Would you like to meet for lunch?

Let me check my calendar/planner.

**Responses**

Yes, of course.

Sure.

That would be nice.

**Agreeing on a time**

Could you manage sometime next week?

When would be best for you?

When is good for you?

How would Tuesday suit you?

How does Tuesday sound?

Are you free on Tuesday?

I'm free on Tuesday. Is that convenient for you?

Shall we say 2 o'clock?

**Changing or canceling appointments**

Can we change our appointment time? Something has come up.

Could we reschedule it for Friday?

Could we rearrange it for Monday?

Could we make it Friday instead?

Could we postpone it until Monday?

Could we move it up/forward to Monday?

Jeffrey, I'm afraid I have to change our appointment. Can you make the 25 of December?

I'm afraid I have to cancel our appointment on the 22. Sorry for any inconvenience.

**Saying "yes"**

Yes, I can make Friday.

OK. Friday would be fine.

Great. Friday is good for me.

Fine. I'm available on Friday.



**Saying “No”**

Actually, I'm busy on Friday.

I can't make it on Friday, sorry.

That's not ideal, I'm afraid.

I'm afraid I have a meeting.

**Place**

Where shall we have the meeting?

Your office or mine?

I'll come to your office if you like.

**Confirming**

OK. So, I will expect you at my office at ten, then.

OK, I'll see you on Monday at 10.00 o'clock in my office.

I'll confirm that by e-mail.

**Organization**

Someone will meet you at the airport.

Carol will pick you up at your hotel and bring you to dinner.

If you're driving, there's a parking lot in front of the main building.

Just ask for me at the reception desk.

***Making arrangements*****Changing schedules**

I was wondering if we could make some small changes.

I wonder if I could do sightseeing in the early afternoon.

I don't suppose we could have a shorter lunch break, could we?

Is there any chance of putting off one of the meetings until Saturday?

Is it at all possible to finish slightly earlier?

Is it at all possible to put the meetings off till my next visit?

Could we put the last meeting off till my next visit?

Would it be possible to put dinner back an hour?

Do you think we could cut down the meeting with the customer service team?

**Agreeing to changes**

Yes, I think we can.

Yes, I expect so.

Yes, we can certainly put sightseeing for 2 hours before dinner.

I'm sure that will be alright/fine.

That should be possible.

That shouldn't be a problem.

### **Suggesting new times**

Let's say 01.00 meeting with the purchasing team.

Shall we say, 02.00 to 03.00, meeting with the senior managers?

How about meeting with the customer service team at 03.00, finishing at 04.00?

### **Refusing changes**

That could be difficult.

That might be a problem.

It may not be easy to change that.

It won't be possible to cut down the meeting with the customer service team.

### **Closing a call**

#### **Confirmation**

I'd like to confirm that we shall have the meeting on Monday.

Let me just go over that again.

#### **Promised action**

I'll send you a revised schedule tomorrow.

I'll send you an email on Friday to confirm that time again.

### **Closing signals**

OK. I think that's everything.

Is there anything else?

I think I will leave this to you.

OK. Well, let's leave it at that for the moment.

I'm sorry but I have to go.

The other line is ringing.

### **Thanking**

Thanks for calling back.

Thank you for your help.

Thank you very much for your patience.

I'm very grateful for your assistance.

**Looking forward – positive close**

I'll get back to you next week.

I look forward to hearing from you next week.

I look forward to seeing/meeting you next week.

Nice talking to you.

Have a good weekend/trip/vacation.

**Goodbye**

Goodbye. / Good bye. / Good-bye. / Bye.

Talk to you again soon.

See you later.

See you on Monday.

See you next week.

**Chapter 4 Socializing****Unit 7 Networking*****Talking about your jobs, responsibilities, products, and services*****What do you do?**

I'm a marketing executive of Best Western Shenzhen in China.

I'm a marketing/customer service manager.

I'm the European marketing manager.

I'm in the marketing/customer service department.

**What are your main responsibilities?**

I look after direct marketing in Europe.

I specialize in managing travel and tourism.

My duties will include meeting clients at the airport and arranging a city tour.

The main responsibilities of my position are to call on prospective customers, and to develop and maintain close relationships with department stores.

I'm in charge of the marketing/customer service department.

I'm dealing with 3 regional marketing managers/7 section managers.

I'm responsible for 16 departments. I work with 300 people.

I'm responsible for ensuring that our program tours will be enjoyable and safe.

We're responsible for making all customers feel at home even when they're away.

We're responsible for maintaining the current client base in Europe.

**Who is your boss?**

I report to the marketing manager/general sales manager/managing director.

My marketing director is Mr. Fred Melanie.

**Who do you work for?**

I work for Suchada Villa in Thailand. We provide hotel rooms, bungalows, conference facilities, one-day tours, sports and recreations, restaurants and bars, coffee corners, and OTOP products.

I work for Calvin Klein. We provide various collections of perfume.

I'm a district sales manager for Coral. My company manufactures plastic consumer products.

**What is your background?**

I wanted a career in international business so I studied Languages, Communication and Business in university.

The first job I applied for was a marketing coordinator with Hatyai Central Hotel. They recruited me in March 2013. I left this hotel in May 2013 and joined Suchada Villa seven months ago.

I have worked for Suchada Villa since June 2013. It was a good move.

I was promoted to European marketing manager last month, and now earn a good salary.

I'm currently working on a new project for European tourists. It will be ready soon.

The downside of the job is that I work long hours, and I only get three weeks' vacation.

I'm always under pressure and sometimes it is a bit stressful. I also spend a lot of time traveling.

## Unit 8 Welcoming business partners

***First meetings*****At the reception**

Good morning, my name is Delicha Ninlambat.

I have an appointment with Mr. Matthew Miller.

**Receptionist**

Please take a seat.

I'll see if he's free.

**Introducing yourself**

How do you do. I'm Matthew Miller.

Let me introduce myself. I'm Delicha Ninlambat.

Excuse me, are you Kathy Moretti?  
 You must be Delicha. Nice to meet you. I'm Kathy.  
 I don't think we've met. I'm Delicha Ninlambat.

### **Responding to introductions**

Pleased to meet you.  
 Nice to meet you. I'm Matthew Miller.  
 That's right.  
 Hi. But please call me Deli.  
 Sorry, I didn't catch your name.

### **Introducing another person**

May/Can I introduce you to Mr Witsansky?  
 Ms. Moretti, this is Mr. Justin Witsansky.  
 Kathy, do you know Justin?

### **Polite offers**

May I take your coat?  
 Do you need some help with that?  
 Would you like Espresso with steamed egg?  
 Would you like a cup of coffee or tea?  
 Can I get you something to drink? Tea? Juice?

### **Responding to polite offers**

Thank you, that's very kind of you.  
 Thanks, but I think I can manage it.  
 Yes, please.  
 No, thanks.  
 Coffee would be great, please.  
 Perhaps a glass of water, if that's possible.

### ***The host – small talk***

#### **Travel**

How was the flight coming here?  
 When did you arrive in Rome?  
 How was your journey?  
 Did you have a good trip?

**Accommodation**

Where are you staying?

How's the hotel?

**Place**

Is this your first visit to Rome?

Have you had a chance to look around?

What do you think of Rome?

**Weather**

How's the weather in Rome?

Is the weather the same in Thailand?

I hope the weather is better in Rome.

The weather should be nicer this weekend.

Traffic was awful because of the bad weather.

**Closing the introduction**

OK. Let's get down to business.

***Talking about business environment*****The economy**

This recession can get much worse.

The inflation rate has been steadily declining.

The unemployment rate has gone down/up a little/a lot.

**The company**

We are expanding very fast.

Our travel industry is really rapid growth.

Our hotels and resorts are booming.

Sales rose/fell in 2012.

**Corporate strategy**

We have taken over a smaller company.

We are planning to merge with another company.

We have abandoned diversification.

We are focusing on core business.

Our mission is to be market leader by 2015.

We are going to relocate our manufacturing to Italy.



**Management**

Lots of companies will continue to downsize over the next few years.

Companies are restructuring and laying off people in redundant positions.

They're also outsourcing more work.

They need fewer permanent staff on the payroll.

**The future**

What is the forecast?

What do you expect in terms of investment?

**Do you agree?**

I think investment has increased/gone up a little a lot.

In my opinion, the balance of trade has increased/gone up a little/a lot.

As I see it, interest rates have decreased/gone down slightly/significantly.

I agree with you that exports - imports have decreased/gone down slightly/significantly.

Definitely.

I think so, too.

I see what you're saying.

I'm not sure.

***Making invitations*****Inviting**

We'd like to invite you to dinner.

Would you like to come to dinner?

We were wondering whether you could come to dinner.

**Accepting**

Thank you. I'd love to.

That would be nice.

I'd be delighted to have lunch/dinner with you.

**Declining**

I'd love to, but I've got another appointment.

I'm sorry, but I've an appointment with marketing team.

I'm afraid I can't come. I'm going to have dinner with the European sales manager.

**Time**

Would Wednesday evening be okay?

What's a good time? Shall we say 6 o'clock?

Is 6 o'clock too early?

Let's say between 7 and 7.30.

### **Place**

We'll have dinner at the Hotel Roma Via del Vantaggin.

What's the best way of getting there?

I'd recommend that you take a taxi.

I'll send/give you a map.

### **Number**

There'll just be the six of us.

There'll be six people there.

There will be a couple I know from China.

We've invited a few friends.

### **Formality**

What should I wear? Jacket and tie?

It will be fairly informal.

### **Confirming**

So, that's 07.00 on Wednesday at the Hotel Roma Via del Vantaggin.

Let me just confirm that, Wednesday at 07.00. I'll look forward to it.

### ***Eating out***

#### **Arriving for dinner**

I've brought you a present.

These are for you.

#### **In the restaurant**

As a starter, could I have Potato Skins?

As a main course, I'd like Broiled Salmon.

As a dessert, I'll have Cheesecake.

Can you recommend anything?

Do you have anything vegetarian?

Could we see the wine list?

Would you like to try a dish of barbequed seafood?

I recommend a Margarita.

**During dinner**

All of the food is delicious.

My favorite is Cocktail Shrimp.

The Broiled Salmon is also very tasty.

I noticed you didn't try Chicken Wings.

Are you a vegetarian?

I try to avoid fatty foods.

**After the meal**

That was very good.

Thank you for a wonderful evening.

**The host**

Thank you.

Don't mention it.

It was good to have you over.

***Saying goodbye*****Time to go**

I'm afraid I'll have to go, otherwise I'll miss my flight.

I really should leave now.

I should be thinking about going.

**Positive comments**

It's been great working with you.

We've had a wonderful time.

I really appreciate everything you've done for me.

Everything was great.

**Response**

The same for me.

I'm glad you found it interesting.

No problem. I hope it was useful.

I'm pleased you enjoyed it.

**More comments**

On behalf of us all, I'd like to say it's been a pleasure working with you.

I learned a lot while I was here.

It's going to be sad to see you go.  
We'll all be sorry to see you leave.

**Future contacts**

I hope we'll see you again soon.  
I'm sure we'll meet again.  
I'm sure we'll be seeing each other again very soon.  
I look forward to seeing you next month.  
Give me a call next time you are in Rome.  
You've my business card with my email address, so write or give me a call anytime.  
Keep in touch.

**Contact numbers**

Do you have my phone number?  
Can I give you my office and email address?  
Let me give you my business card.  
Let me give you my home number.  
I'll give you my phone number.  
You can reach me at 08 1978 6833.

**Final comments**

Enjoy a city bus tour.  
Drive carefully while travelling around!  
Have a good trip!  
Have a good weekend!  
Take care!  
Have a safe trip back!

**Final responses**

I will.  
I hope so.  
You, too.  
Same to you.  
Goodbye!  
Thanks.  
Thank you very much.  
Thank you for your kindness.

## Chapter 5 Meetings

### Unit 9 Agendas and minutes

#### *Agendas*

##### **The formats used for agendas**

1. Apologies for absence: explanations from people who cannot attend
2. Minutes of the meeting: notes showing what were discussed at the last meeting
3. Matters arising from last meeting: discussion of points from the last meeting
4. Report on the tourists' ongoing requirements: a full list of what will be discussed
5. Presentation on 'SV Green Card' project: a full list of what will be discussed
6. Discussion of the project for the Low Season: a full list of what will be discussed
7. Motion: a suggestion formally made at a meeting
8. Resolution: a formal decision or statement of made by the vote of a group
9. Any other business: discussion of points not named in the agenda
10. Date of next meeting: this is where you arrange when the group will meet again

##### **Drawing up the agenda**

The first item is usually 'Apologies for Absence' which is the explanation from people who cannot attend.

The second one is 'Minutes of the Previous Meeting' showing what were discussed at the last meeting.

Then, it's 'Matters Arising' that allows participants to go through the minutes of the previous meeting.

Descriptions of old business, events, or situations are reported in 'Reports of Officers' and 'Reports of Committees'.

The discussion of the other points will be discussed in 'New Business'.

'Motion' which is a suggestion formally made at a meeting is also listed on the agenda.

It will be followed with 'Resolution', a formal decision or statement made by the vote of a group.

During the discussion, participants can make recommendations and proposals in order to solve problems.

The meeting is scheduled for a whole day, so it is typical to take breaks and to adjourn for lunch. It is necessary to resume after lunch.

At the end of the meeting, the next-to-last point is often 'AOB' or 'Any other business' which gives participants the opportunity to raise other issues not included in the main agenda.

The last item on the agenda contains 'Date of next meeting'. This is where you arrange when the group will meet again.

Finally, it is 'Adjournment' which is the time the chair will close the meeting.

## **Minutes**

### **The formats used for minutes**

1. The name of the organization
2. The place, date, and time of the meeting
3. Whether the meeting is regular (weekly, monthly, special, etc.)
4. The name of the person presiding
5. A record of attendance (for small meetings, a list of those present or absent; for large meetings, the number of members in attendance)
6. A reference to the minutes of the previous meeting (a statement that they were read and either accepted or revised, or that the reading was dispensed with)
7. An account of all reports, presentations, discussions, motions, or resolutions made (including all necessary details and the results of votes taken)
8. The date, time, and place of the next meeting
9. The time of adjournment

### **Discussing about the content in the minutes**

The first paragraph includes kind of meeting; the name of the organization; the date, time and place of the meeting; the name of the presiding officer and secretary; approximate number of members present; establishment of a quorum; and recording of the action taken on the minutes of the previous meeting.

The body should include the exact wording of motions and the way they were disposed of, along with the name of the maker. If the vote was counted, the count should be recorded.

Tellers reports are included. In roll call votes, the record of each person's vote is included.

Last paragraph includes hour of adjournment.

### **Preparing effective meeting minutes**

It is crucial that the minutes are accurate since they are the legal record of the proceedings and actions of the organization.

Before a meeting, the minute-taker should review the minutes from previous meeting, all of the names of the attendees if possible, and the items on the agenda.

It's important to get a copy of the meeting agenda and use it as a guide or outline for taking notes and preparing the minutes.

It also helps to create an outline before going to the meeting.



An outline should include a title for the meeting, the location of the meeting, a blank spot to write the time the meeting started and ended, the name of the chairperson, a list of attendees that can be checked off or a blank list for attendees to sign, and a blank spot for any attendees who arrive late.

You must not include the opinion or interpretation of the secretary, judgmental phrases like 'heated debate' or 'valuable comment', and discussion.

Minutes are a record of what was done at the meeting, not what was said at the meeting.

The official copy of the minutes should have attached to it the original signed copy of committee reports, officers reports, written motions, tellers reports, and correspondence.

After the minutes have been corrected and approved by the membership, they should be signed by the secretary and can be signed by the president.

The official copy of the minutes should be entered in the Minutes Book and kept by the secretary.

The word 'approved' and the date of the approval should also be included.

### **Writing up the minutes**

They all agreed with the decision.

He brought up the question of expenses.

The chair complained that some action points had not been completed.

It was decided to cancel the meeting.

One point was discussed under AOB.

The presenter emphasized the quality of the product.

The chairman explained the procedures.

He promised to complete the report.

Under AOB, she raised the question of expenses.

He recommended stopping the project.

The marketing director reported on his visit to the trade show.

The team stresses their commitment to the project.

## **Unit 10 Chairing and participating**

### ***Chairing a meeting***

### ***Opening a meeting***

### **Starting**

I think we're all here. That was pretty quick, thanks.

Let's get down to business.

OK, shall we make a start?

Right, let's begin.

### **Welcoming and introducing**

Welcome, everyone.

I'd like to start by welcoming everybody to today's meeting.

Firstly, I'd like to introduce Mr. Robert Vogler.

I don't think everyone knows Miss Darin Cedino.

### **Apologies for absence**

Carlo King sends his apology for this absence from today's meeting.

I'm afraid that Rachel Smedley, Charles Bernard, and Antonio Smiths cannot be with us today because they have been to the Tourism and Travel Roadshow in Chicago for three days.

I have received apologies for absence from Monique Rosenberg and Paul Ferris.

### **Defining the objective**

Our objective today is to brainstorm ideas for the project for European people during the Low Season. That is our target this afternoon.

By the end of this meeting we should have the project for European people in detail.

I've called this meeting to look at the project for European people during our Low season.

### **Introducing the agenda**

Have you all seen a copy of the agenda?

I suggest we follow the agenda.

OK. As you can see from the agenda, there are three items.

Can we start with the advantages of our Low Season, The Secret of Low Season project, then go on to the advertising strategy for this project, and finish with the article to be published in the new guidebook?

Is there any other business?

### **The minutes**

I've asked Julie Martinelli to take minutes for this meeting.

Sandra Stephen will be taking the minutes.

Vanessa, could you take the minutes?

### **Process and roles**

I suggest we go around the table and hear other ideas from each person.

I'd like to hear what everyone thinks before we make a decision.

We'll try to keep to 10 minutes for the discussion of each idea.

That way the meeting won't run too long.

Firstly, I would like to give you a little more background.

As mentioned, I'd just like to turn our Low Season to be the great chance for European tourists to save 50% on their Khanom vacation.

Would anyone like to comment on this suggestion?

Perhaps I should start by outlining my view on this.

Delicha, would you like to start with the first point?

Delicha is going to take us through point one.

### **Length of meeting**

I would like to finish by four o' clock.

The meeting is scheduled to finish at 12.00.

We're short of time, so can I ask you to be brief?

Can we keep each item to ten minutes?

### **Let's begin**

Right, let's start with the advantages of our Low Season.

So, the first item on the agenda is the presentation on 'The Secret of Low Season' project.

Vanessa, could you introduce this item?

Delicha, would you like to start with the first point?

### **Controlling**

#### **Responding to motivate**

Right. Thank you.

OK. Yes, I see.

Good idea. Thank you for that.

That's interesting.

#### **Reformulating to clarify**

In other words, Low Season in Khanom has far more sunny days than in Phuket.

So you think that High and Low Season look very much alike in Khanom.

You mean that Thai Airways gives you up to 40% discount on your tickets to Thailand.

#### **Moving off the point**

Could I digress for a minute?

It's not on the agenda but I'd like to share.

**Keeping to the agenda**

I think we are digressing. Can we come back to the main question?

I think we're getting side-tracked. The main question is the advertising strategy.

I'm not sure that is strictly relevant. Can we return to the article published in the new guidebook?

That is outside the scope of this meeting. Can we stick to the agenda, please?

**Referring forward**

We'll come to that later.

We'll be dealing with that in a moment.

Can we get to that later?

**Referring back**

As we said earlier, we're going to persuade Europeans to consider scheduling their Khanom vacation and go for the Low Season.

We have already discussed this.

**Postponing**

Shall we skip this item?

I think we can forget point three. We've already discussed it.

I suggest that we deal with this at another meeting.

**Length of meeting**

We're pretty short of time.

Can we move on?

That's fifteen minutes on this.

We agreed ten minutes per item. Let's move on.

**Confirming a decision**

OK. So we have decided to publicize this project in Khanom Beach Magazine.

Does everyone agree with that? Is that clear?

Do we all agree on that, then?

**Closing and moving on**

I think that's everything on that. The next item on the agenda is the discussion of the article to be published in the new guidebook.

Can we leave this point now and move on to the next item?

***Interruptions*****Interrupting**

OK. Thomas, if I could just interrupt you there.

Calvin, sorry but I'd like to hear some other views on this.

**Stopping an interruption**

Just a moment, Ronald. I'll come back to you when Vanessa has finished.

We can't all speak at once.

One at the time, please.

Please, let her finish.

**Changing the focus of the discussion**

We need to go into this in more depth/detail.

We're looking at this too superficially.

There is another way of looking at this.

Perhaps this point is worth considering.

**Commenting on an interruption**

That's a good point.

I see what you mean.

You're right.

**Exploiting an interruption**

OK. Perhaps we should talk more about how to get a more enjoyable stay at Suchada Villa.

So, is it more important to discuss about some tips to how you can save money in Khanom?

Let's think about this new point.

**Asking for clarification**

Sorry, I didn't quite catch that.

Sorry, I missed that last point.

What did you say?

Can you expand on that?

I'm not sure I understand how that would help.

I'm afraid I don't follow what you're saying.

What exactly do you mean?

Would you mind expanding on that?

Sorry, I don't understand what you're getting at.

Sorry, I don't quite follow you.

Sorry, I'm not quite with you.

### **Reviewing what people have said**

Shall we just go over what we've said so far?

I'd just like to recap what's been said.

Let me just go over that.

Can we just go over what you're saying?

You're saying that The Secret of Low Season project can really help sales.

You think we would get more sales by reducing prices.

### ***Making decisions***

#### **More discussion**

I still feel we need to discuss the advantages of our Low Season a little more.

I think we should have more information on The Secret of Low Season project.

I would like to look more closely at the advertising strategy for this project.

I still can't agree to the article to be published in the new guidebook.

#### **Referring to time**

We're running out of time.

We are almost out of time.

We don't have any more time to spend on this.

We are really behind schedule.

#### **Closing the discussion**

I'm afraid that I'll have to bring this point to a close.

I think we've discussed everything.

I don't think there is any more to be said.

#### **Focusing**

I really would like a decision on this.

Can we try and come to a decision now?

Are we ready to make a decision?

#### **Establishing consensus**

Can we agree to provide The Secret of Low Season project for European tourists?

Does everyone agree that we will make an interview of Martha Cranz in our article titled 'From Germany to Suchada Villa' in order to support The Secret of Low Season project?



Can I take it that everyone is now happy with the decision?

Well, it seems that we are all agreed that we'll publicize our project on our website.

### **Voting**

Can we have a quick show of hands?

All in favor?

Those against?

The proposal is carried/rejected.

### **Confirming**

So, we are going to provide The Secret of Low Season project for European tourists.

All right, we have decided to make an interview of Martha Cranz in our article.

Just to confirm, we will publicize our project on our website.

### **Deferring**

I think we will have to leave this until the next meeting.

We don't have enough information about this.

### **Moving on**

Great, now can we move on to the discussion of the name of this project?

All right, now we should turn to the advertising strategy for this project.

Let's go on to the article to be published in the new guidebook.

### ***Closing a meeting***

#### **Completing the agenda**

I think we're covered everything.

OK. That's everything on the agenda.

Is there anything else to discuss?

I don't think there is any more to be said.

### **Summarizing**

Before we close, I should summarize the main points.

So, our objective was to brainstorm ideas for the project for European people.

To sum up, we have decided to provide The Secret of Low Season project for European people.

### **Delaying decisions**

We'll leave this until a later date.

We'll discuss this at our next meeting.

We need more time to make a decision on this.

### **Everything is clear**

OK. Is that clear?

Does everyone agree?

Any final questions?

### **Final questions**

Can I check just one thing?

Did we agree to provide The Secret of Low Season project for European people?

### **Confirm new responsibilities**

So, what's the next step?

I should be able to give you an answer by Friday.

So you'll do the research by the end of the month.

Olivia, could you let us have a report on the number of bookings?

Primrose will interview Martha Cranz and write the article for the first edition.

Laura, you'll let us have a copy of the minutes by next week.

Laura will make sure everyone gets a copy of the minutes outlining all of the ideas.

### **Next meeting**

Can we set time for our next meeting?

Is January 2 convenient as a date for another meeting of the European marketing team?

We'll meet again on January 3 in the company boardroom and look into how some of the ideas can be implemented.

I'll confirm the date and location by next week.

### **Closing the meeting**

That covers everything I wanted to accomplish at this meeting.

Thank you for coming and for your contributions.

I want to thank you all for your contributions of stimulating ideas.

I thought this was a very productive meeting.

It was a pleasure to see you all today.

OK. We can finish there.

Let's call it a day.

I declare this meeting adjourned.

***Participating in a meeting*****Asking for clarification**

Sorry, I didn't quite catch that. What did you say?

Sorry, I missed that last point.

**Asking for expanding**

I'm not sure I understand how that would help.

Sorry, I don't understand what you're getting at.

Sorry, I don't quite follow you.

Sorry, I'm not quite with you.

I'm afraid I don't follow what you're saying.

What exactly do you mean?

**Reviewing what people have said**

Shall we just go over what we've said so far?

I'd just like to recap what's been said.

Let me just go over that.

Can we just go over what you're saying?

You're saying that by focusing on costs, we can increase profits.

You think we would get more sales by reducing prices.

**Interrupting**

May I have a word?

Excuse me for interrupting.

May I come in here?

Excuse me, may I interrupt?

Can I come in here?

Could I just comment on that?

**Why did you interrupt?**

I'd like to add something to how to get a more enjoyable stay at Suchada Villa.

I'd like to point out that the travel agencies overseas often do not offer charter vacation to Khanom in the Low Season.

I think we are forgetting an important point: some tips to how you can save money in Khanom.

**Stopping an interruption**

May I just finish?

No, just one minute.

If I could just finish.

I haven't finished what I was saying.

### **Referring to other opinions**

Ronald, you said that in Khanom we have no flooding problems because of less rain.

Somebody mentioned why pay up to 100% more for your Thailand vacation in December or

February when you can save 50% on your Khanom vacation in say July and August.

What you said about our Low Season is that the nature is green, and the flora is just awesome.

As Delicha suggested, Low Season in Khanom is more beautiful than the High Season.

### **Giving Opinions**

I really feel that if we change the logo, I think we risk losing some of our market share.

In my opinion, I think we should keep our old logo.

If you ask me, I tend to think that the company should not change its logo.

### **Asking for Opinions**

Do you really think that the company should change its logo?

Sarah, can we get your input?

How do you feel about online marketing?

What do you think about our new website?

### **Commenting on other people's opinions**

I never thought about it that way before.

Good point!

I get your point.

I see what you mean.

### **Having comments and feedback**

If I could just come in here, I don't think we can ignore the fact that we are now selling a lot of new Stella Luna products.

I'm afraid I'd have to disagree about that.

Could I just say one thing?

I'm really glad you brought that up, Veronica.

I couldn't agree with you more.

Frank, could you please speak up? We can't hear you at the back.

If I could have the floor for a moment, I tend to agree with my colleagues about the logo.

We don't seem to be getting anywhere with this.

Perhaps we should come back to this at another time.

### **Deciding who is going to do things**

So, first of all, we need to decide who is going to interview Martha Craz.

Second, somebody needs to think about online marketing.

## **Chapter 6 Sightseeing**

### **Unit 11 City tours**

#### ***Going sightseeing with a city tour***

#### **Booking a city tour**

Good morning. Can I help you?

Yes, please. Does this hotel have a city tour for guests?

Yes, it does.

When does it start, and how long does it last?

It leaves at 08.00 o'clock and will take about 8 hours. It's a one-day tour.

How much is it?

It's \$25 for the hotel guests, and \$35 for the general public.

Great. I'd like to reserve two seats on the city bus tour.

Certainly. May I have your name, please?

My name's Delicha Ninlamat.

Could you spell that, please?

N-I-N-L-A-M-A-T.

Would you like aisle seats or window seats?

Two window seats, please.

Here're your tickets. They're \$50.

Can I pay by credit card?

Certainly. Please sign here.

Thank you.

#### **Describing tourist attractions**

Rome, which was founded over 2,700 years ago, is called the Eternal City.

Rome is today one of the most popular tourist spots in the world.

From a population of 200,000 a century ago, Rome now has over three million inhabitants.

For the visitors there is something to see and do for all tasters and all budgets.

Rome is full of museums containing priceless works of art.

There are beautiful monuments, piazzas, churches, and great places to eat in Rome.

There are many reasonably priced shops and restaurants.

If you want a taste of the more expensive high fashion items, stroll up to the Via Veneto.

You can also go along the Via del Corso for high fashion items.

Right in the center of Rome is the smallest state in Europe, the Vatican.

It contains the biggest church in the world, St Peter's.

Here you will find the Vatican Museum, one of the largest museums in Rome.

The Vatican Museum is also one of the most crowded museums in Rome.

Give yourself a day to get round the Vatican Museum if you can.

A very popular tourist spot is the Spanish Steps (Piazza di Spagna).

Another sight worth visiting is the historic Pantheon – older even than the Coliseum (Colosseo).

There is a beach, it's about half an hour by car from the center of the city.

Getting around even in summer, the busiest season, is not generally a problem.

As long as you don't take the car, there are plenty of buses and a metro.

To see Rome in relative comfort, why not take a city bus tour around the famous monuments?

Tour buses leave Piazza del Cinquecento every day between 10.30 and 18.00.

It is just in front of the railway station, Station Termini.

The tour takes 2.5 hours.

## **Unit 12 Car rental**

### ***Travelling around the city on your own***

#### **Hiring a car**

What is the price of car hire for a day?

Is it at a special rate for rentals of either 1 or 2 days?

Do I have to pay for each kilometer?

Do car hire prices always include insurance for fire and theft and third-party cover?

Is the car insured if it is stolen?

Do I need extra insurance in case the car is stolen?

Do I have to pay for the maintenance and replacement in case of breakdown?

Is the car insured in case I damage it?

Will I have to pay any local taxes in local currency?

Do I have to pay for garaging, refueling charges, parking, and traffic fines by myself?

Will you take petrol deposit at the time of hire?

How much do you take for petrol deposit?



Is it refunded if the car is returned with the same amount of fuel?

Is there an extra charge for more than one driver?

Do I have to take my driving license with me while driving?

Do I have to collect the car from the car rental office?

What time will the car normally be delivered to my hotel?

When will I receive a car hire voucher?

On delivery of the car, do I have to sign any documents?

### **Asking for advice**

Do you have any tips for visiting a museum?

Must I have a driving license?

How long will it take to drive to some other cities in the country?

How can I know the route to my destination?

Where should I stop to ask directions?

How can I contact the emergency road service?

What should I do if my vehicle is bumped from behind?

What colors of the lights are on emergency vehicles?

### **Giving safety tips to visitors**

While at the rental car facility, do not leave bags or luggage unattended.

Place all valuables in trunk or glove compartment and lock.

Do not leave valuable items in car if visible to individuals passing by.

If your car is malfunctioning, drive to a well-lit area, or call the emergency road service.

If you're told by passing motorists that something is wrong with your vehicle, do not stop.

You should drive to the nearest service station or populated area.

Keep doors and windows locked at all times.

Do not pull over to assist what may appear to be a disabled car, even if someone tries to wave you down for help.

If your vehicle is bumped from behind, do not stop until reaching a service station or well-populated area.

### **Asking for directions**

Excuse me, can you tell me how to get to the Coliseum?

Can I get to the Via Veneto on the subway from here?

Can you tell me how to get to St Peter's from here?

Could you tell me how I can get to the Vatican from here?

Would you mind telling me how to go to the center of Rome?

How can I go anywhere near here where I can buy gifts?

How can I drive to the Spanish Steps?

How can we go to the Vatican Museum?

What is the quickest way to go to the Via del Corso?

What is the best way to get around Rome?

### **Giving directions**

You turn right out of the door, then take the first right, there are gift shops all along the street there. If you want a taste of the more expensive high fashion items, stroll up to the Via Veneto or along the Via del Corso. Rome is for all budgets.

If you go by car, go along this road, then turn left at Station Termini. It's on your right. It's near the historic Pantheon.

It is in the Vatican, in the center of Rome. It's on the left of the historic Pantheon, actually.

### **Asking for tourist information**

Excuse me. Is there a tourist information office near here?

For visit during peak periods, is it best to buy tickets in advance?

Is there a guided tour every hour?

Is there anywhere near here where we can buy gifts?

Is the Vatican the smallest state in Europe?

Is the Spanish Steps a very popular tourist spot with tourists?

Is the historic Pantheon older than the Coliseum?

Is the historic Pantheon worth visiting?

Are there buses and a metro around Rome?

Are there any reasonably priced shops and restaurants?

Do you have any information/booklets/leaflets about the attractions in Rome?

Do you have any maps of the city center?

Can I buy souvenirs from the museum shop?

Can I visit the Vatican Museum with a guide?

Can I take a city bus tour around the famous monuments?

Can we visit the museum all day?

What are the opening times?

What are the most popular tourist attractions in Rome?

Where is the historic Pantheon?

Where is the place for a taste of the more expensive high fashion items?

Which place should we visit most? Why?



# Bibliography

- Barrall, Irene & Barrall, Nikolas. (2006). *Intelligent Business: Skills Book*. England: Pearson.
- Bond, Alan. (2005). *300+ Successful Business Letters for All Occasions*. New York: Barron's Educational Series, Inc.
- Clarke, Simon. (2009). *In Company*. Oxford: Macmillan.
- Dignen, Bob. (2003). *Communicating in Business English*. New York: Compass Publishing.
- Geffner, Andrea B. (2000). *How to Write Better Business Letters*. New York: Barron's Educational Series, Inc.
- Ibbotson, Mark & Stephens, Bryan. (2007). *Business Start-Up 2*. Singapore: Cambridge University Press.
- Johnson, Christine & Barrall, Irene. (2006). *Intelligent Business: Skills Book*. England: Pearson.
- Jones, Leo. (2005). *Welcome!* Singapore: Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Working in English*. Singapore: Cambridge University Press.
- Jordens, Rob & Jordens, Terry. (2009). *Talk about Travel*. USA: Compass Publishing.
- Knight, Gareth, O'Neil, Mark & Hayden, Bernie. (2005). *Business Goals 3*. Singapore: Cambridge University Press.
- Kvangzaa. (2013). *Traffic signs*. Retrieved January 1, 2013 from <http://www.kvangzaa.blogspot.com>
- Maryprasith, Achin. (1999). *Listening and Speaking Access 3*. Bangkok: Aksorn Charoentat.
- Naunton, Jon & Tulip, Mark. (2005). *Profile 1: Student's Book*. Oxford: Oxford University Press.
- O'Hara, Francis. (2002). *Be My Guest*. Singapore: Cambridge University Press.
- Olsen, Kristian. (2010). High Season Versus Low Season in Khanom. *Khanom Beach Magazine*, 3, 5.
- Rtaf. (2013). *Traffic signs*. Retrieved January 1, 2013 from <http://www.rtaf.mi.th>
- Tipmontree, Suchada. (2013). *English for Business*. Surat Thani: Prince of Songkla University.
- Uhrenholt, Jacques. (2010). From Germany to Khanom. *Khanom Beach Magazine*, 3, 19.
- Vaughan, Andrew & Zemach, Dorothy E. (2008). *Get Ready for Business*. Oxford: Macmillan.



## Scenarios for Everyday Practice

Work in groups of five. Create a theme and make your own conversation for the situation provided and assigned roles. Perform role-playing simulation in group for about 15 minutes.

### Scenario 1 Applying for a job

**Situation:** Emphasis on applying for a job: At an interview for a job at the Ammatara Pura, pool villas at Koh Samui, the company president and the customer service manager are interviewing an applicant for a position of customer service advisor. The other two applicants are talking about a perfect resume and cover letter while waiting for the interview.

#### Student A

You are an applicant applying for a job as a customer service advisor at the Ammatara Pura. While waiting for the interview, you ask your friend, the other applicant, to look over your resume and cover letter. Ask if it attracts the employers and make them want to employ you. Make up any details that you need.

#### Student B

You are an applicant applying for a position as a call center support agent with the Ammatara Pura. While waiting for the interview, your friend, the other applicant, ask you to look over her resume and cover letter. You say that it is easy to read and professional-looking, and tailored to the job and the employer. Tell her that she did a great job, all of the experience she listed really demonstrates her accomplishments in this department. Make up any details that you need.

#### Student C

You are an interviewee for a job as a customer service advisor at the Ammatara Pura. Think of the interview as the time to apply all the rules of business etiquette. Learn as much as you can about the company before you arrive for the interview so that you can let the interviewer know about your skills and abilities in the light of what the company needs. Listen carefully to the interviewers and answer their questions promptly and sincerely. Make up any details that you need.

#### Student D

You are an interviewer. You are working as a customer service manager for the Ammatara Pura. You have to interview the applicant for a job as a customer service



advisor. Ask her to talk about her good points and negative points. Make up any details that you need.

**Student E**

You are an interviewer. You are a company president of the Ammatara Pura. You have to interview the applicant for a job as a customer service advisor. Ask her to talk about her work experience and future plans. Ask her how to manage working with someone who doesn't like her. Make up any details that you need.

**Scenario 2 Working with others**

**Situation:** Emphasis on delegating and giving feedback: In the studio at Channel 3, the managing director of the Take Me out Thailand program is delegating the project manager and the marketing manager to do some tasks. At the end of the season, the executive director and the company president give some feedback to the project manager and the marketing manager.

**Student A**

You are working as a managing director of the Take Me out Thailand program. You delegate the project manager to attend the weekly meeting with the executive director, have meetings with sponsors, plan the advertising campaign, and place advertisements in newspapers. Then, you delegate the marketing manager to send brochures to single guys, and write replies to email requests. Make up any details that you need.

**Student B**

You are working as a project manager of the Take Me out Thailand program. You are delegated to do some tasks. Ask what the task is, ask for more details, and agree to do the task. Then, at the end of the season, the executive director gives you some feedback. Respond to thanks and praise. Accept criticism, ask for advice and respond to advice. Make up any details that you need.

**Student C**

You are working as a marketing manager of the Take Me out Thailand program. You are delegated to do some tasks. Ask what the task is, ask for more details, and agree to do the task. Then, at the end of the season, the company president gives you some feedback. Respond to thanks and praise. Reject criticism, ask for more details, apologize, give reasons, and offer a solution. Make up any details that you need.

**Student D**

You are an executive director of the Take Me out Thailand program. You give some feedback to the project manager: thanking, praising, criticizing, and giving advice. Make up any details that you need.

**Student E**

You are a company president of the Take Me out Thailand program. You give some feedback to the marketing manager: thanking, praising, criticizing, and giving advice. Make up any details that you need.

### Scenario 3 Making arrangements

**Situation:** Emphasis on making arrangements: In the offices of Utopia Holidays and Asia Web Direct, some staff are making arrangements by telephone.

**Student A**

You work as an operator of Utopia Holidays. The credit control manager of Asia Web Direct is calling you to speak to the sales manager. Find out who is calling, and why. Explain that the sales manager is in a meeting. Ask her to leave a message. Make up any details that you need.

**Student B**

You are a credit control manager of Asia Web Direct. You got an email from the sales manager of Utopia Holidays. You call him. The operator of Utopia Holidays is answering your call. Identify yourself, ask for connection, and give the reason for calling. Then, you have to answer a call from the executive secretary of Utopia Holidays. She calls to make an appointment for the meeting. Agree on a time, ask for the place, and close a call. Make up any details that you need.

**Student C**

You are a sales manager of Utopia Holidays. You got the message from the credit control manager of Asia Web Direct. You are returning her call, but she is on the other line. You ask her personal secretary to take a message. Make up any details that you need.

**Student D**

You are working as a personal secretary for the credit control manager of Asia Web Direct. You are answering the sales manager of Utopia Holidays' call. Identify your company, ask about the purpose, identify the caller, apologize that the credit control

manager is on the other line, then receive and take messages. Make up any details that you need.

**Student E**

You are working as an executive secretary for Utopia Holidays. You call the credit control manager of Asia Web Direct to arrange a meeting for discussing about the payment schedule for your company's website. Agree on a time, confirm, and close a call. Make up any details that you need.

**Scenario 4 Socializing**

**Situation:** Emphasis on socializing: At the registration area of the International Customer Service seminar, the managing director of John Robert Power is welcoming a new business partner. The other three people are networking. They make contact and build the relationship.

**Student A**

You work as a managing director for John Robert Power. You set a two-day seminar called International Customer Service for one thousand people in Thailand. You have invited a new European customer service manager to join this course. You have to welcome him. Introduce yourself and another person. Make polite offers. Make small talk asking about travel, accommodation, place and weather. Then, close the introduction. Make up any details that you need.

**Student B**

You are a new European customer service manager of John Robert Power. You are at the conference. The managing director is welcoming you. Introduce yourself to your new business partner. Respond to introductions and polite offers. Get a share in the conversations. Make up any details that you need.

**Student C**

You are an executive director of Aviance International. You meet the new European customer service manager of John Robert Power near the registration area. Begin by asking your target at least three questions. Introduce yourself. Talk about your jobs, responsibilities, products and services. Make up any details that you need.

**Student D**

You are working as a call center support agent for Sharp Electronics. You meet the new European customer service manager of John Robert Power and the executive director

of Aviance International near the registration area. Make contact and build the relationship. You have to be the first to say hello and introduce yourself to others. Make an effort to remember people's names. Be able to tell others what you do in a few short sentences. Encourage others to talk more by showing interest, and respond positively to what they say. Make up any details that you need.

#### **Student E**

You are working as a district sales manager for Good Health Products Ltd. You would like to network with the three people talking at the registration area. You may need to interrupt conversations to join the group, but try not to make your presence felt immediately. Introduce yourself. Talk about your jobs, responsibilities, products and services. Make up any details that you need.

### **Scenario 5 Meetings**

**Situation:** Emphasis on running a business meeting: In the company boardroom, the chairperson is holding a business meeting which will share ideas for marketing activities to solve the problem that sales of the L'OREAL Professional Hair Spa are falling. Participants are the marketing managers in different countries.

#### **Student A**

You are a chairperson of the meeting. You open the meeting with welcoming and introducing, apologies for absence, defining the objective, and introducing the agenda. Encourage ideas from all the participants. Control the meeting by keeping to the agenda, confirming a decision, and closing and moving on. Make decisions by closing the discussion, focusing, and establishing consensus. Then, close the meeting by completing the agenda, summarizing, and setting a date for the next meeting. Make up any details that you need.

#### **Student B**

You are a marketing manager in Thailand. You are taking part in the business meeting. Give and respond to opinions. You propose the ideas to do some market research, and make different packaging designs. Make up any details that you need.

#### **Student C**

You are a marketing manager in Indonesia. You are attending the business meeting. You comment to support the other participant's idea. Recommend to expand the products into the eastern European markets. Make up any details that you need.

**Student D**

You are a marketing manager in Singapore. You are taking part in the business meeting. You interrupt to show a disagreement with the other participant, and propose to open a new L'OREAL spa in Singapore and recruit more receptionists for the spas in every ASEAN country. Make up any details that you need.

**Student E**

You are a marketing manager in China. You are attending the business meeting. You disagree with the other participant. You explain that the company needs to reduce the number of employees because that's the best way to cut costs. You change the focus of the discussion bringing up the problem that one manager has made an excuse not to be present in the meeting. You think he may be reluctant to come to team meetings because he has much lower level of English than the rest of you. He told you that he doesn't feel he can contribute much. How can you encourage him to take part in future meetings? Make up any details that you need.

**Scenario 6 Sightseeing**

**Situation:** Emphasis on sightseeing: At the business meeting of the Ballantines international sales teams at the Rajapruek Resort, Kho Samui, Surat Thani, some participants are discussing about changing some meeting schedules, booking a city tour, and hiring a car for travelling around Kho Samui.

**Student A**

You work as a managing director for the Ballantines. You are joining the business meeting of the Ballantines international sales teams at the Rajapruek Resort. Talk with the executive secretary of the Pernod Richard (Thailand) LTD, the meeting organizer, to confirm the details of your flight home, and request to change some meeting schedules. You would like to put off one of the meetings until Monday, and take a city tour on Sunday. Make up any details that you need.

**Student B**

You work as an executive secretary of the Pernod Richard (Thailand) LTD. You are the meeting organizer for the Ballantines international sales teams. Talk with the managing director of the Ballantines. You agree to change some meeting schedules and suggest new times for the meeting with region sales managers. Make up any details that you need.

**Student C**

You work as a personal secretary for the managing director of the Ballantines. Ask the front clerk at the Rajapruek Resort to book a city tour for him on Sunday. Ask about the cost, the route, the starting time, the point of departure, the length, and transportation. Make sure that the guide can speak English. Make up any details that you need.

**Student D**

You are working as a front clerk at the Rajapruek Resort. Tell the personal secretary for the managing director of the Ballantines specific information about a city tour. Make a reservation for her. Then, explain the information about car rental to the sales manager of the Ballantines in Scotland, and book one Toyota Altis Sportivo for him on Tuesday. Make up any details that you need.

**Student E**

You are a sales manager of the Ballantines in Scotland. Ask the front clerk of the Rajapruek Resort to rent a car for travelling around Kho Samui with the managing director of the Ballantines. Ask about car hire prices, the items the prices include and do not include, and driver requirements. Ask about the directions to the most popular tourist attractions in Kho Samui. Make up any details that you need.

**Scenario 7 - At the company**

Work in groups of 15. Apply all the lessons you have learned to create a play about at the company. Set the roles for each member in your group. Make up your own information, situations, and conversations. Perform role-playing simulation on stage in group for 30 minutes.



**แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน  
(A Pre-And Post-Speaking Tests on Oral Competence in Business English Communication)**

Divide into groups of five. Choose one of the six scenarios. Each scenario holds one situation and five role cards. Each student picks up one of the five role cards in the box. Look at the information in your card, prepare your own conversations, and work in group to accomplish the assigned task. You have 20 minutes for preparation. Perform role-playing simulation in group for about 20.

**Scenario 1 Applying for a job**

**Situation:** Emphasis on applying for a job: At an interview for a job at the Le Meridien Hotels & Resorts, the company president and the customer service manager are interviewing an applicant for a position of customer service advisor. The other two applicants are talking about a perfect resume and cover letter while waiting for the interview.

**Student A**

You are an applicant applying for a job as a customer service advisor at the Le Meridien Hotels & Resorts. While waiting for the interview, you ask your friend, the other applicant, to check the spelling and punctuation for your resume and cover letter one more time. And ask if it attracts the employers and make them want to employ you. Make up any details that you need.

**Student B**

You are an applicant applying for a position as a call center support agent with the Le Meridien Hotels & Resorts. While waiting for the interview, your friend, the other applicant, ask you to look over her resume and cover letter. You say that it is easy to read and professional-looking, and tailored to the job and the employer. Tell her that she did a great job, all of the experience she listed really demonstrates her accomplishments in this department. Make up any details that you need.

**Student C**

You are an interviewee at an interview for a job as a customer service advisor at the Le Meridien Hotels & Resorts. Think of the interview as the time to apply all the rules of business etiquette. Learn as much as you can about the company before you arrive for the interview so that you can let the interviewer know about your skills and abilities in

the light of what the company needs. Listen carefully to the interviewers and answer their questions promptly and sincerely. Make up any details that you need.

**Student D**

You are an interviewer. You are working as a customer service manager for the Le Meridien Hotels & Resorts. You have to interview the applicant for a job as a customer service advisor. Ask her to talk about her good points and negative points. Make up any details that you need.

**Student E**

You are an interviewer. You are a company president of the Le Meridien Hotels & Resorts. You have to interview the applicant for a job as a customer service advisor. Ask her to talk about her future plans and experience. Ask her how to cope with people who resent her success. Make up any details that you need.

**Scenario 2 Working with others**

**Situation:** Emphasis on delegating and giving feedback: In the studio at Channel 3, the managing director of The Voice Thailand program is delegating the project manager and the marketing manager to do some tasks. At the end of the season, the executive director and the company president give some feedback to the project manager and the marketing manager.

**Student A**

You are working as a managing director of The Voice Thailand program. You delegate the project manager to attend the weekly meeting with the executive director, have meetings with sponsors, plan the advertising campaign, and place advertisements in newspapers. Then, you delegate the marketing manager to send brochures to talented people, and write replies to email requests. Make up any details that you need.

**Student B**

You are working as a project manager of The Voice Thailand program. You are delegated to do some tasks. Ask what the task is, ask for more details, and agree to do the task. Then, at the end of the season, the executive director gives you some feedback. Respond to thanks and praise. Accept criticism, ask for advice and respond to advice. Make up any details that you need.

**Student C**

You are working as a marketing manager of The Voice Thailand program. You are delegated to do some tasks. Ask what the task is, ask for more details, and agree to do the task. Then, at the end of the season, the company president gives you some feedback. Respond to thanks and praise. Reject criticism, ask for more details, apologize, give reasons, and offer a solution. Make up any details that you need.

**Student D**

You are an executive director of The Voice Thailand program. You give some feedback to the project manager: thanking, praising, criticizing, and giving advice. Make up any details that you need.

**Student E**

You are a company president of The Voice Thailand program. You give some feedback to the marketing manager: thanking, praising, criticizing, and giving advice. Make up any details that you need.

### Scenario 3 Making arrangements

**Situation:** Emphasis on making arrangements: In the offices of Nitipon and Victoria's Secret Beauty Company, some staff are making arrangements by telephone.

**Student A**

You work as an operator of Nitipon. The credit control manager of Victoria's Secret Beauty Company is calling you to speak to the sales manager. Find out who is calling, and why. Explain that the sales manager is in a meeting. Ask her to leave a message. Make up any details that you need.

**Student B**

You are a credit control manager of Victoria's Secret Beauty Company. You got an email from the sales manager of Nitipon. You call him. The operator of Nitipon is answering your call. Identify yourself, ask for connection, and give the reason for calling. Then, you have to answer a call from the executive secretary of Nitipon. She calls to make an appointment for the meeting. Agree on a time, ask for the place, and close a call. Make up any details that you need.

**Student C**

You are a sales manager of Nitipon. You got the message from the credit control manager of Victoria's Secret Beauty Company. You are returning her call, but she is on

the other line. You ask her personal secretary to take a message. Make up any details that you need.

**Student D**

You are working as a personal secretary for the credit control manager of Victoria's Secret Beauty Company. You are answering the sales manager's call. Identify your company, ask about the purpose, identify the caller, apologize that Miss Anderson is on the other line, then receive and take messages. Make up any details that you need.

**Student E**

You are working as an executive secretary for Nitipon. You call the credit control manager of Victoria's Secret Beauty Company to arrange a meeting for discussing about the payment schedule for your company's products. Agree on a time, confirm, and close a call. Make up any details that you need.

**Scenario 4 Socializing**

**Situation:** Emphasis on socializing: At the registration area of the International Customer Service seminar, the managing director of Healthzone Solutions is welcoming a new business partner. The other three people are networking. They make contact and build the relationship.

**Student A**

You work as a managing director for Healthzone Solutions. You set a two-day seminar called International Customer Service for one thousand people in Thailand. You have invited a new European customer service manager to join this course. You have to welcome him. Introduce yourself and another person. Make polite offers. Make small talk asking about travel, accommodation, place and weather. Then, close the introduction. Make up any details that you need.

**Student B**

You are a new European customer service manager of Healthzone Solutions. You are at the seminar. The managing director is welcoming you. Introduce yourself to your new business partner. Respond to introductions and polite offers. Get a share in the conversations. Make up any details that you need.

**Student C**

You are an executive director of Lu Chun Cha, Jia Hor Brand. You meet the new European customer service manager of Healthzone Solutions near the registration area.

Begin by asking your target at least three questions. Introduce yourself. Talk about your jobs, responsibilities, products and services. Make up any details that you need.

**Student D**

You are working as a call center support agent for Nestle, Nesvita. You meet the new European customer service manager of Healthzone Solutions and the executive director of Lu Chun Cha, Jia Hor Brand near the registration area. Make contact and build the relationship. You have to be the first to say hello and introduce yourself to others. Make an effort to remember people's names. Be able to tell others what you do in a few short sentences. Encourage others to talk more by showing interest, and respond positively to what they say. Make up any details that you need.

**Student E**

You are working as a district sales manager for Puree Vite. You would like to network with the three people talking at the registration area. You may need to interrupt conversations to join the group, but try not to make your presence felt immediately. Introduce yourself. Talk about your jobs, responsibilities, products and services. Make up any details that you need.

**Scenario 5 Meetings**

**Situation:** Emphasis on running a business meeting: In the company boardroom of S&P Syndicate Public Company, the chairperson is holding a business meeting which will share ideas for marketing activities to solve the problem that sales of the coffee cookies are falling. Participants are the marketing managers in different countries.

**Student A**

You are a chairperson of the meeting. You open the meeting with welcoming and introducing, apologies for absence, defining the objective, and introducing the agenda. Encourage ideas from all the participants. Control the meeting by keeping to the agenda, confirming a decision, and closing and moving on. Make decisions by closing the discussion, focusing, and establishing consensus. Then, close the meeting by completing the agenda, summarizing, and setting a date for the next meeting. Make up any details that you need.

**Student B**

You are a marketing manager in Thailand. You are taking part in the business meeting. Give and respond to opinions. You propose the ideas to do some market research, and make different packaging designs. Make up any details that you need.

**Student C**

You are a marketing manager in Indonesia. You are attending the business meeting. You comment to support the other participant's idea. Recommend to expand the products into the eastern European markets. Make up any details that you need.

**Student D**

You are a marketing manager in Singapore. You are taking part in the business meeting. You interrupt to show a disagreement with the other participant, and propose to open a new S&P shop in Singapore and recruit more assistants for the shops in every ASEAN country. Make up any details that you need.

**Student E**

You are a marketing manager in China. You are attending the business meeting. You disagree with the other participant. You explain that the company needs to reduce the number of employees because that's the best way to cut costs. You change the focus of the discussion bringing up the problem that one manager has made an excuse not to be present in the meeting. You think he may be reluctant to come to team meetings because he has much lower level of English than the rest of you. He told you that he doesn't feel he can contribute much. How can you encourage him to take part in future meetings? Make up any details that you need.

**Scenario 6 Sightseeing**

**Situation:** Emphasis on sightseeing: At the business meeting of the Jubilee Diamond international sales teams at the Racha Kiri Resort and Spa, Khanom, Nakhon Si Thammarat, some participants are discussing about changing some meeting schedules, asking about a city tour, and booking a car for travelling around Khanom.

**Student A**

You are a company president of the Jubilee Diamond. You are joining the business meeting of the Jubilee Diamond international sales teams at the Racha Kiri Resort and Spa. Talk with the executive secretary of the TRIS Academy of Management, the meeting organizer, to confirm the details of your flight home, and request to change



some meeting schedules. You would like to put off one of the meetings until Monday, and take a city tour on Sunday. Make up any details that you need.

**Student B**

You work as an executive secretary for the TRIS Academy of Management. You are the meeting organizer of the Jubilee Diamond international sales teams. Talk with the company president of the Jubilee Diamond. You agree to change some meeting schedules and suggest new times for the meeting with region sales managers. Make up any details that you need.

**Student C**

You work as a personal secretary for the company president of the Jubilee Diamond. Ask the front clerk at the Racha Kiri Resort and Spa to book a city tour for him on Sunday. Ask about the cost, the route, the starting time, the point of departure, the length, and transportation. Make sure that the guide can speak English. Make up any details that you need.

**Student D**

You are working as a front clerk at the Racha Kiri Resort and Spa. Tell the personal secretary for the company president of the Jubilee Diamond specific information about a city tour. Make a reservation for her. Then, explain the information about car rental to the sales manager of the Jubilee Diamond in Malaysia, and book one Honda Jazz for him on Tuesday. Make up any details that you need.

**Student E**

You are a sales manager for the Jubilee Diamond in Malaysia. Ask the front clerk of the Racha Kiri Resort and Spa to rent a car for travelling around Khanom with the company president of the Jubilee Diamond. Ask about car hire prices, the items the prices include and do not include, and driver requirements. Ask about the directions to the most popular tourist attractions in Khanom. Make up any details that you need.

### Assessment Scales of Oral Competence in Business English Communication

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>		

Note:

.....  
 .....

**แบบประเมินตนเองด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียน  
(An Assessment Form on Students' Self-Confidence in Speaking Business English)**

1. The form consists of 12 items.
2. There is no judgment of a right or wrong answer as it is individual's fact that it should not be identical with others. Therefore, you can truly reply to the best of your situations.

Score of 5: Students' highest self-confidence

Score of 4: Students' high self-confidence

Score of 3: Students' medium self-confidence

Score of 2: Students' less self-confidence

Score of 1: Students' least self-confidence

No.	I can .....	Can Do Ratings				
		highest (5)	high (4)	medium (3)	less (2)	least (1)
1	explain how to write a good resume and cover letter to attract employers.					
2	apply good communication skills to win the interview for a job.					
3	deal with delegation effectively.					
4	handle giving feedback and receiving it effectively.					
5	explain how to write emails for making arrangements.					
6	make a good telephone call for making arrangements.					
7	establish contacts and build the relationship at networking events.					
8	welcome and socialize with business partners before a meeting.					
9	explain how to write effective agendas and minutes.					
10	chair and participate in a business meeting successfully.					
11	book a city tour and describe tourist attractions interestingly.					
12	hire a car for travelling around correctly.					

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจก่อนและหลังการเรียนรู้  
(An Interview Form on Students' Opinion and Self-Confidence in Speaking Business English)

1. ท่านชอบภาษาอังกฤษหรือไม่  ชอบ  ไม่ชอบ เพราะอะไร

.....

2. ท่านคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร

.....

3. ท่านเคยสนทนาด้วยภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหรือไม่

เคย  ไม่เคย

4. ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ท่านได้หรือไม่  ได้  ไม่ได้ เพราะอะไร

.....

5. การสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยทำให้ท่านมีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้หรือไม่  ได้  ไม่ได้ เพราะอะไร

.....

6. ท่านมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือไม่  มั่นใจ  ไม่มั่นใจ เพราะอะไร

.....

7. ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ท่านได้หรือไม่  ได้  ไม่ได้ เพราะอะไร

.....

8. ท่านมีความกล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติหรือไม่

กล้า  ไม่กล้า เพราะอะไร

.....

9. เมื่อจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ท่านคิดว่าท่านมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร

.....

10. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจทำให้ท่านได้รับประโยชน์ด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์  
(Diaries of the Students, the Teacher, and the Observers)

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

Questions for the students

1. How useful was involvement in the role-playing simulation for you?
2. Did involvement in the role-playing simulation help you develop your communicative competence? Why? Please explain.
3. Did performing in the role-playing simulation help you gain more self-confidence in speaking English for business communication? Why? Please explain.

Questions for the teacher

1. How did you feel about class activities today? Were the students interested in learning and doing the role-playing simulation? Why? Please explain.
2. How did you feel about the students' language performance? Did the students develop their communicative competence? Why? Please explain.

Questions for the observers

1. How did you feel about the students' language performance? Did they gain more self-confidence in speaking English for business communication? Why? Please explain.
2. How would you evaluate the students' language performance?

แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ  
โดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ  
(A Questionnaire Representing Students' Opinions on Learning Oral Business  
English Communication Skills through Role-Playing Simulation)

Choose the best answer that is true for you.

1. When creating a theme for the provided situation and assigned role, to which point did you pay attention?

- a. Naturalness of expressions
- b. Appropriate information to the provided situation and assigned role
- c. Correctness of words and grammar
- d. Ease of pronunciation
- e. Development of stories to accomplish the objectives
- f. Ease of acting out
- g. Others ( )

2. What kind of advantage do you have in working in groups, instead of working alone?

- a. Suggestion of advices on the fluent conversation
- b. Suggestion of advices on the appropriate and effective communication
- c. Suggestion of advices on the appropriate language choice
- d. Suggestion of advices on the intelligible pronunciation
- e. Suggestion of advices on the development of stories accessible for the audience
- f. Suggestion of advices on the acting appropriate to the context and relationship
- g. Others ( )



3. You learn conversational expressions in everyday Business English classes, and use language in a simulated situation in front of class in the next class. Do you think these experiences serve you beneficially?

-Yes / No.

If you think it is beneficial, in which point?

- a. Speak more fluently
- b. Give information more appropriately
- c. Acquire more vocabulary and grammar
- d. Pronounce more intelligibly
- e. Carry more intelligent conversations
- f. Build more self-esteem and courage to speak in front of many people
- g. Others ( )

4. When acting out the assigned role in front of class, to which point did you pay attention?

- a. Speaking clearly and fluently, by putting appropriate emphases on important parts
- b. Appropriate information
- c. Language choice
- d. Pronunciation
- e. Showing clearly the development of stories
- f. Facial expressions and gestures
- g. Others ( )

5. Would you like to perform in more role-playing simulation?

-Yes / No.

If yes, in which point do you see its usefulness?

- a. I can improve proficiency in oral Business English.
- b. It provides me opportunities to practice speaking English.
- c. I can produce my own language and control the content of the speech.
- d. I can use language in a meaningful way.
- e. It prepares me to participate in the broader international community.
- f. I can adapt my knowledge to the real-life situation.
- g. Others ( )

6. Was there something you learned by watching the other students' language performance?

-Yes / No.

If yes, in which point did you learn something?

- a. How to make natural expressions
- b. How to give appropriate information to the provided situation and assigned role
- c. Vocabulary and grammar
- d. Ease of pronunciation
- e. Development of stories accessible for the audience
- f. How to use body language and speech intonation
- g. Others ( )

7. Are you satisfied with practicing spoken English through role-playing simulation?

- a. Extremely satisfied
- b. Satisfied
- c. Neither satisfied nor unsatisfied
- d. Unsatisfied
- e. Extremely unsatisfied
- f. Nothing in particular
- g. Others ( )

8. Do you find this activity interesting?

- a. Extremely interesting
- b. Interesting
- c. Neither interesting nor uninteresting
- d. Uninteresting
- e. Extremely uninteresting
- f. Nothing in particular
- g. Others ( )

9. Do you think that everyday practice in role-playing simulation helps you gain more self-confidence in speaking English?

- a. Strongly agree
- b. Agree
- c. Neither agree nor disagree
- d. Disagree
- e. Strongly disagree
- f. Nothing in particular
- g. Others ( )

10. Do you think that using English actively as in this activity will serve you in practical English conversation in your future career?

- a. Strongly agree
- b. Agree
- c. Neither agree nor disagree
- d. Disagree
- e. Strongly disagree
- f. Nothing in particular
- g. Others ( )

ภาคผนวก ง. ข้อมูลคะแนน

คะแนนรวมผลการทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ  
ของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียน

นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	การแปลผล	หลังเรียน	การแปลผล
1	3.33	ปานกลาง	4.08	สูง
2	2.17	ต่ำ	4.00	สูง
3	2.08	ต่ำ	5.00	สูงมาก
4	1.00	ต่ำมาก	4.50	สูงมาก
5	2.25	ต่ำ	4.50	สูงมาก
6	2.75	ปานกลาง	4.17	สูง
7	3.33	ปานกลาง	4.25	สูงมาก
8	2.25	ต่ำ	4.00	สูง
9	2.25	ต่ำ	4.08	สูง
10	3.17	ปานกลาง	4.08	สูง
11	2.92	ปานกลาง	4.08	สูง
12	2.25	ต่ำ	4.08	สูง
13	3.00	ปานกลาง	4.08	สูง
14	1.00	ต่ำมาก	4.42	สูงมาก
15	2.00	ต่ำ	4.08	สูง
16	2.08	ต่ำ	4.42	สูงมาก
17	1.42	ต่ำมาก	4.67	สูงมาก
18	3.33	ปานกลาง	5.00	สูงมาก
19	3.41	ปานกลาง	4.50	สูงมาก
20	2.75	ปานกลาง	4.67	สูงมาก
21	3.00	ปานกลาง	4.67	สูงมาก
22	3.17	ปานกลาง	4.08	สูง
23	2.75	ปานกลาง	4.50	สูงมาก
24	2.67	ปานกลาง	4.00	สูง
25	2.33	ต่ำ	4.33	สูงมาก
26	1.50	ต่ำมาก	4.50	สูงมาก
27	2.75	ปานกลาง	4.08	สูง
28	2.92	ปานกลาง	4.58	สูงมาก

29	2.00	ต่ำ	4.50	สูงมาก
30	2.00	ต่ำ	4.58	สูงมาก
31	2.75	ปานกลาง	4.42	สูงมาก
32	3.00	ปานกลาง	4.58	สูงมาก
33	2.67	ปานกลาง	4.75	สูงมาก
34	2.00	ต่ำ	4.33	สูงมาก
35	2.50	ปานกลาง	4.83	สูงมาก
36	1.83	ต่ำ	4.17	สูง
37	2.83	ปานกลาง	4.33	สูงมาก
38	1.33	ต่ำมาก	3.83	สูง
39	2.58	ต่ำ	5.00	สูงมาก
40	2.00	ต่ำ	4.33	สูง
41	2.33	ต่ำ	3.83	สูง
42	2.00	ต่ำ	4.50	สูงมาก
43	2.00	ต่ำ	3.58	สูง
44	2.33	ต่ำ	4.83	สูงมาก
45	2.17	ต่ำ	4.08	สูง

**สรุปผลระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ  
ของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียน**

ระดับ ช่วงการทดสอบ	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก
ก่อนเรียน	0	0	20	20	5
หลังเรียน	26	19	0	0	0

คะแนนแต่ละด้านของผลการทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทาง  
ธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียน

ด้านที่ 1 ความคล่องแคล่ว (Fluency)

นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน	นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน
1	3	4	24	4	5
2	2.5	4	25	3	4
3	1	5	26	2	4.5
4	1	4	27	1.5	5
5	2	5	28	3	4
6	3.5	4	29	3	4.5
7	3.75	4	30	2	4
8	2	3	31	1.5	5
9	2	5	32	2.5	5
10	3	4	33	3	4
11	3	4	34	2.5	5
12	2.5	4	35	2	4.5
13	3	3	36	3.5	5
14	1	4.5	37	1	4
15	3	4	38	2.5	4
16	2	4.5	39	1	3
17	1	5	40	2	5
18	3	5	41	2	5
19	4	4.5	42	2.5	4
20	4	4.5	43	1	4
21	3	4	44	1	3
22	4	5	45	2.5	5
23	3	4			



ด้านที่ 2 การให้ข้อมูล (Giving Information)

นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน	นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน
1	3	4	24	3	4
2	2.5	4	25	2	4.5
3	2	5	26	1.5	5
4	1	5	27	3	4.5
5	2	5	28	3	3.5
6	2.5	4	29	2	5
7	3.75	5	30	2.5	4
8	2	3	31	2.5	4.5
9	2	5	32	3	4
10	4	3.5	33	2.5	5
11	3	4	34	2	4.5
12	2.5	4	35	2.5	5
13	3	4	36	2	4
14	1	4.5	37	2.5	4
15	2	4	38	1	4
16	2	4.5	39	2	5
17	1	5	40	2	5
18	3	5	41	2.5	4
19	3.5	4.5	42	1	4
20	3	4.5	43	2	3
21	3	5	44	2.5	5
22	4	5	45	2	3.5
23	2	5			

ด้านที่ 3 การใช้ภาษา (Selecting Language)

นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน	นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน
1	3	4	24	2.5	4
2	2.5	4	25	2	3.5
3	2	5	26	1.5	5
4	1	5	27	3.5	4
5	2.5	4	28	3	4.5
6	2.5	3	29	2	5
7	3.5	5	30	2.5	4
8	2	4	31	2.5	4.5
9	2	4	32	3	5
10	3	3	33	2.5	5
11	3	4	34	2	4.5
12	2.5	4	35	2.5	5
13	3	4.5	36	2	4.5
14	1	4.5	37	2.5	5
15	2	4	38	1	4
16	2	4.5	39	2	5
17	1	4	40	2	5
18	3.5	5	41	2.5	4
19	3.5	4.5	42	2	4
20	3	4.5	43	2	3
21	3	5	44	1.5	5
22	3	4	45	2	3.5
23	2.5	4.5			

ด้านที่ 4 การออกเสียง (Pronunciation)

นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน	นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน
1	4	4	24	2.5	4
2	2.5	4	25	2	4.5
3	3	5	26	1.5	4
4	1	4	27	2	4
5	2	4	28	3	5
6	3.5	5	29	2	4
7	2	4	30	1.5	5
8	2.5	4	31	3	4.5
9	3	4	32	3	5
10	2	4.5	33	2.5	4.5
11	3	4.5	34	2	4.5
12	2.5	4.5	35	2.5	5
13	3	4	36	2	4.5
14	1	5	37	3.5	4
15	2	4.5	38	1	4
16	2	4.5	39	3.5	5
17	1	4	40	2	3
18	3.5	5	41	1.5	3
19	3.5	4.5	42	3	5
20	3.5	4.5	43	2	4
21	3	4	44	2.5	5
22	2	4	45	2	4.5
23	3.5	4.5			

## ด้านที่ 5 ความมั่นใจในการแสดง (Confident Acting)

นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน	นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน
1	3	4.5	24	2.5	4
2	1.5	4	25	3	4.5
3	2.5	5	26	2	4.5
4	1	5	27	2	4
5	2	5	28	2.5	5
6	1	4	29	2	4
7	3	4.5	30	1.5	4.5
8	2.5	5	31	3	4.5
9	2.5	3	32	3	5
10	3	5	33	3	4.5
11	2.5	4	34	2	5
12	1	4	35	2	4
13	3	4	36	2	4.5
14	1	4.5	37	3	5
15	1	4	38	2	5
16	2.5	5	39	2.5	5
17	2.5	5	40	2	4
18	3.5	5	41	2.5	4
19	2.5	4.5	42	2	5
20	1	5	43	3	4.5
21	3	5	44	2.5	4.5
22	2	3.5	45	3	4.5
23	2.5	3.5			

ด้านที่ 6 การแก้ปัญหา (Problem Solving)

นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน	นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน
1	4	4	24	2.5	4
2	1.5	4	25	3	4.5
3	2	5	26	1	3.5
4	1	4	27	3	4
5	3	4	28	3	5
6	3.5	5	29	2	5
7	4	3	30	2.5	5
8	2.5	5	31	3	3.5
9	2	3.5	32	3	4.5
10	4	4.5	33	3	4.5
11	3	4	34	2	3
12	2.5	4	35	2	5
13	3	5	36	2	3.5
14	1	3.5	37	3	4
15	2	4	38	2	3
16	2	3.5	39	3.5	5
17	2	5	40	2	4
18	3.5	5	41	2.5	4
19	3.5	4.5	42	3	5
20	2	5	43	2	4
21	3	5	44	2.5	4.5
22	4	3	45	2	4.5
23	2	4.5			

ผลการประเมินตนเองของนักศึกษาด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ  
เพื่อการสื่อสารธุรกิจก่อนและหลังการเรียน

นักศึกษาคนที่	ก่อนเรียน	การแปลผล	หลังเรียน	การแปลผล
1	3.00	ปานกลาง	4.17	มาก
2	3.42	มาก	4.25	มากที่สุด
3	3.50	มาก	4.33	มากที่สุด
4	3.75	มาก	4.08	มาก
5	3.50	มาก	3.17	ปานกลาง
6	2.92	ปานกลาง	3.42	มาก
7	3.83	มาก	3.50	มาก
8	3.33	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
9	3.42	มาก	3.75	มาก
10	3.33	ปานกลาง	3.42	มาก
11	3.08	ปานกลาง	3.75	มาก
12	3.17	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
13	2.75	ปานกลาง	3.50	มาก
14	3.33	ปานกลาง	3.42	มาก
15	2.50	น้อย	3.42	มาก
16	2.75	ปานกลาง	4.50	มากที่สุด
17	3.08	ปานกลาง	4.08	มาก
18	2.83	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง
19	3.17	ปานกลาง	3.67	มาก
20	3.08	ปานกลาง	3.50	มาก
21	2.92	ปานกลาง	5.00	มากที่สุด
22	2.75	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง
23	2.75	ปานกลาง	4.25	มากที่สุด
24	3.00	ปานกลาง	3.58	มาก
25	3.25	ปานกลาง	4.33	มากที่สุด
26	2.42	น้อย	3.50	มาก
27	3.25	ปานกลาง	4.83	มากที่สุด

28	2.83	ปานกลาง	3.92	มาก
29	3.42	มาก	4.33	มากที่สุด
30	3.33	ปานกลาง	4.25	มากที่สุด
31	2.75	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง
32	3.33	ปานกลาง	4.25	มากที่สุด
33	2.33	น้อย	5.00	มากที่สุด
34	1.00	น้อยที่สุด	4.50	มากที่สุด
35	2.25	น้อย	4.75	มากที่สุด
36	2.00	น้อย	4.58	มากที่สุด
37	1.25	น้อยที่สุด	4.92	มากที่สุด
38	1.83	น้อย	4.58	มากที่สุด
39	1.50	น้อยที่สุด	4.58	มากที่สุด
40	1.25	น้อยที่สุด	4.58	มากที่สุด
41	1.00	น้อยที่สุด	4.50	มากที่สุด
42	2.00	น้อย	3.92	มาก
43	2.00	น้อย	5.00	มากที่สุด
44	1.25	น้อยที่สุด	4.00	มาก
45	1.67	น้อยที่สุด	4.92	มากที่สุด

สรุปผลระดับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา  
ก่อนและหลังการเรียน

ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ช่วงการทดสอบ					
ก่อนเรียน	0	7	23	8	7
หลังเรียน	21	18	6	0	0



บันทึกประจำวันของนักศึกษา ผู้สอน และผู้สังเกตการณ์

ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของนักศึกษา

คำถามที่ 1: การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติมีประโยชน์ต่อนักศึกษาอย่างไรบ้าง

ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ Scenario 1	
นักศึกษาคนที่	ความคิดเห็น
1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 32, 41, 42, 43, 45	สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่น่าจะช่วยพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้
2, 13, 14, 15, 16, 21, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40	สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริง และได้แสดงออกทางด้านการพูดภาษาอังกฤษ
3, 11, 34, 44	สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงออกทางด้านการพูดภาษาอังกฤษ

ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ Scenario 7	
นักศึกษาคนที่	ความคิดเห็น
1, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
2, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 39, 40, 44	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ช่วยทำให้นักศึกษาสามารถออกเสียงภาษาอังกฤษได้ถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งการที่นักศึกษาได้มีโอกาสในการฝึกการออกเสียงที่ถูกต้องส่งผลให้นักศึกษามีความมั่นใจในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น
3, 17, 18, 41, 43	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้จริงในอนาคต
4, 5, 45	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษามีโอกาสได้พัฒนาศักยภาพในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งนักศึกษานำเอาความรู้ต่าง ๆ ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

6, 7, 21, 22, 23	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ช่วยทำให้นักศึกษาสามารถปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สื่อสารได้อย่างเป็นธรรมชาติ
19, 20, 42	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมถึงการค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงจากการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อผลิตผลงานที่สร้างสรรค์ และได้รับความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง
24, 34, 35, 36, 37, 38	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความมั่นใจในการสื่อสาร และก่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงในการทำงานในอนาคต

คำถามที่ 2: การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของนักศึกษาหรือไม่

ประโยชน์ของกิจกรรมในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร Scenario 1 นักศึกษาไม่มั่นใจว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติสามารถช่วยพัฒนา ความสามารถในการสื่อสารของนักศึกษาได้ เนื่องจาก	
นักศึกษาคนที่	ความคิดเห็น
1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 25, 27, 28, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39	ในการเตรียมบทสนทนา นักศึกษาได้นำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ในบทเรียนมาใช้ทั้งหมด แต่ในขณะที่แสดงหน้าชั้นเรียน นักศึกษามีความตื่นเต้น อันส่งผลให้จำโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ไม่ได้
2, 3, 21, 26, 29, 30, 31, 40, 41, 42, 44, 45	ไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้ และต้องพูดซ้ำหลายครั้งเพื่อสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ
8, 39	มีความกังวลในการออกเสียง ทำให้ไม่มีสมาธิในการพูด
44	มีความกังวลเพราะเป็นการพูดต่อหน้าผู้คนจำนวนมากเป็นครั้งแรก และกลัวว่าหากพูดผิด เพื่อนจะหัวเราะ

ประโยชน์ของกิจกรรมในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร Scenario 7	
นักศึกษาคนที่	ความคิดเห็น
1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20,	กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยให้นักศึกษาสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งด้านความ

21, 22, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45	คล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจในการแสดง และการแก้ปัญหา นักศึกษาประเมินว่าตนเองสามารถพูดได้อย่างคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที ดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง เป็นธรรมชาติ สามารถออกเสียงคำและประโยคถูกต้องทั้งหมด โกล้เคียงเจ้าของภาษา รวมทั้งสามารถใช้โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์และกาลเทศะ
5, 9, 13, 14, 23, 24, 25, 32, 33, 34, 35,	กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยให้นักศึกษาสามารถประยุกต์ทักษะการสื่อสารที่ได้ฝึกในกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้
8	ไม่มีความมั่นใจในการออกเสียงคำศัพท์บางคำ เช่น คำว่า satisfaction ทำให้การพูดต้องหยุดซังก แต่มีความพยายามที่จะพูดให้ถูกต้อง
39	มีความวิตกกังวล และตื่นเต้นเมื่ออยู่ต่อหน้าผู้ชมจำนวนมาก ทำให้จำไม่ได้ว่าจะต้องพูดอะไร และพูดซ้ำประโยคเดิมออกไป ทำให้เพื่อนคิดว่าตนเองได้พูดจบเรียบร้อยแล้ว จึงพูดโต้ตอบกลับมา ทำให้การสื่อสารไม่เป็นธรรมชาติและขาดความต่อเนื่องของเนื้อหา

คำถามที่ 3: การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาหรือไม่

ประโยชน์ของกิจกรรมในการช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ Scenario 1	
นักศึกษาคนที่	ความคิดเห็น
1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 25, 27, 28, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 45	ในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติทำให้นักศึกษามีอาการตื่นเต้น ตื่นกลัวเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ
2, 31, 39, 40, 41, 42, 43, 44	ในระหว่างการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ นักศึกษากลัวสื่อสารผิดความหมาย และกลัวการออกเสียงผิด
3, 22, 23, 24, 34, 35	นักศึกษขาดความมั่นใจในการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ อันส่งผลให้เสียบุคลิกภาพในการสื่อสาร
21, 26, 29, 30	กิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ

ประโยชน์ของกิจกรรมในการช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ Scenario 7	
นักศึกษาคนที่	ความคิดเห็น
1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 33, 34, 36, 37, 38, 41, 42, 43, 44	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติช่วยสร้างความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาเพิ่มมากขึ้น เพราะการมีโอกาสได้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่คล้ายจริงอยู่เป็นประจำ ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้คำศัพท์ สำนวน รูปแบบประโยคที่ใช้ในการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้นักศึกษามีความมั่นใจเพิ่มมากขึ้น
2, 20, 26, 29, 30, 31, 39, 40, 45	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นประจำทำให้นักศึกษาไม่มีอาการประหม่าขณะพูด ส่งผลให้บุคลิกภาพดูเป็นมืออาชีพมากขึ้น นักศึกษาสามารถพูดพร้อมกับแสดงท่าทางด้วยความมั่นใจและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องทั้งหมด
3, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 32	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นประจำทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น สามารถดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี
3, 21, 23, 25, 27, 28, 32	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติเป็นประจำทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น สามารถดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนปฏิกิริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี
22, 24, 35	การแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติไม่ได้ช่วยทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น นักศึกษายังขาดความมั่นใจในตัวเอง มีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ต้องทำกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน ไม่มีความคล่องแคล่วในการสื่อสาร

## ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของผู้สอน

คำถามที่ 1: คุณรู้สึกอย่างไรต่อกิจกรรมในวันนี้ นักศึกษาสนใจในการเรียนรู้และการแสดง สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติหรือไม่ ทำไม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสนใจในการเรียนรู้ และการแสดงสถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติของนักศึกษา	
Scenario 1	Scenario 7
นักศึกษามีความตื่นตัวและมี ความวิตกกังวลในการแสดง สถานการณ์จำลองแบบมี บทบาทสมมติมาก จนทำให้ รู้สึกประหม่าและไม่มั่นใจ อย่างเห็นได้ชัด	นักศึกษาสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีความกระตือรือร้นใน การเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน เมื่อเรียนจบ บทเรียนแต่ละบท นักศึกษามีความกระตือรือร้นในการประชุม ปรึกษาหารือและวางแผนกับสมาชิกในกลุ่มในการกำหนดเนื้อเรื่องตาม สถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย และช่วยกันแต่งบทสนทนาโดย ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทาง ธุรกิจจากบทเรียน นักศึกษามีความสนใจในการคิดค้นความหมายของ ภาษาและมีความตั้งใจในการผลิตงานเป็นอย่างมาก ในวันแสดง นักศึกษาทุกคนในแต่ละกลุ่มแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับ สถานการณ์ นักศึกษาทุกคนรู้สึกสนุกกับกิจกรรมการแสดงสถานการณ์ จำลองแบบมีบทบาทสมมติ และมีความกระตือรือร้นที่จะรับฟังผลการ ประเมิน และพร้อมที่จะนำไปปรับปรุงเพื่อการพัฒนาต่อไป นักศึกษา ทุกคนรู้สึกสนุกสนานและมีความสุขในการทำกิจกรรม เพราะได้แสดง ความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ มีความมั่นใจและกล้า แสดงออกเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน และมีความภาคภูมิใจใน ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง นักศึกษาทุกคนใน แต่ละกลุ่มมีความสามัคคี ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกันเป็นอย่างดี และ ช่วยกันทำงานตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้กิจกรรม ประสบความสำเร็จอย่างราบรื่น

คำถามที่ 2: คุณรู้สึกอย่างไรต่อความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการสื่อสารหรือไม่ ทำไม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา	
Scenario 1	Scenario 7
<p>นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องปรับปรุงเรื่องการออกเสียงและสำเนียง การเลือกใช้ภาษาทั้งโครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ ความคล่องแคล่ว และความมั่นใจในการพูด รวมทั้งความราบรื่นในการแสดง นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ผิดและออกเสียงไม่ถูกต้อง</p>	<p>นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น การได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างเป็นธรรมชาติในการติดต่อสื่อสารกันจริง ๆ ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงชีวิตจริง และการมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเองเหมือนการสื่อสารในชีวิตจริงในบรรยากาศห้องเรียนที่ผ่อนคลายทำให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ เพราะนักศึกษาได้เพิ่มพูนความรู้ด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์ พัฒนาทักษะในการสื่อสารทั้งทักษะการฟังและการพูด และกลวิธีการสื่อสาร</p>

#### ข้อมูลจากบันทึกประจำวันของผู้สังเกตการณ์

คำถามที่ 1: คุณรู้สึกอย่างไรต่อความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา นักศึกษามีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ ทำไม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา	
Scenario 1	Scenario 7
<p>นักศึกษาขาดความมั่นใจในตัวเอง มีความรู้สึกตื่นเต้นที่ต้องทำกิจกรรมการแสดง สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ พูดติดขัดและขาดความเป็นธรรมชาติ ไม่มี ความคล่องแคล่วในการสื่อสาร ไม่กล้าแสดงออก นักศึกษาบางคนมีความกังวลในเรื่องการใช้ไวยากรณ์และการเลือกคำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์</p>	<p>นักศึกษามีความมั่นใจในตัวเองเพิ่มมากขึ้น เพราะสมาชิกทุกคนในกลุ่มร่วมมือในการทำงาน ผลงานออกมาดีกว่าเดิม งานออกมาอย่างมีคุณภาพ การแสดงทำให้เพื่อนยิ้มได้ และได้รับคำชม ทำให้นักศึกษามีแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และมีความสนใจในการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น นักศึกษาจึงมีความมั่นใจในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจนน มีความตื่นเต้นลดน้อยลง นักศึกษาส่วนใหญ่สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องคล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบทบาทที่ได้รับ มีนักศึกษาเพียง 2-3 คนที่ยังขาดความมั่นใจในตัวเอง พูดติดขัดและขาดความเป็นธรรมชาติ ไม่มีความคล่องแคล่วในการสื่อสาร และไม่คอยกล้าแสดงออก</p>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบมีบทบาทสมมติ

Q1 When creating a theme for the provided situation and assigned role, to which point did you pay attention?	Amount	Percentage
Expressions	8	17.78
Information	23	51.11
Words and grammar	4	8.89
Pronunciation	2	4.44
Stories	3	6.67
Acting out	5	11.11
Total	45	100.00

Q2 What kind of advantage do you have in working in groups, instead of working alone?	Amount	Percentage
Conversation	3	6.67
Communication	4	8.89
Language choice	7	15.55
Pronunciation	9	20.00
Stories	13	28.89
Acting	9	20.00
Total	45	100.00

Q3 You learn conversational expressions in everyday Business English classes, and use language in a simulated situation in front of class in the next class. Do you think these experiences serve you beneficially?	Amount	Percentage
Fluency	3	6.67
Information	20	44.45
Vocabulary and grammar	5	11.11
Pronunciation	3	6.67
Conversation	7	15.55
Building self-esteem	7	15.55
Total	45	100.00



Q4 When acting out the assigned role in front of class, to which point did you pay attention?	Amount	Percentage
Fluency	20	44.45
Information	7	15.55
Language choice	3	6.67
Pronunciation	4	8.89
Stories	9	20.00
Facial expressions and gestures	2	4.44
Total	45	100.00

Q5 Would you like to perform in more role-playing simulation? If yes, in which point do you see its usefulness?	Amount	Percentage
Improving proficiency	7	15.55
Providing opportunities to practice	17	37.79
Producing own language	1	2.22
Using language meaningfully	2	4.44
Preparing to international community	6	13.33
Adapting to the real-life situation	9	20.00
No willing to perform	3	6.67
Total	45	100.00

Q6 Was there something you learned by watching the other students' language performance?	Amount	Percentage
Natural expression	15	33.34
Information	12	26.67
Body language and intonation	12	26.67
Pronunciation	2	4.44
Stories	2	4.44
Vocabulary and grammar	2	4.44
Total	45	100.00

<b>Q7 Are you satisfied with practicing spoken English through role-playing simulation?</b>	<b>Amount</b>	<b>Percentage</b>
Extremely satisfied	10	22.22
Satisfied	30	66.67
Neither satisfied nor unsatisfied	5	11.11
Unsatisfied	0	0.00
Extremely unsatisfied	0	0.00
Nothing in particular	0	0.00
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100.00</b>

<b>Q8 Do you find this activity interesting?</b>	<b>Amount</b>	<b>Percentage</b>
Extremely interesting	14	31.11
Interesting	30	66.67
Neither interesting nor uninteresting	0	0.00
Uninteresting	0	0.00
Extremely uninteresting	1	2.22
Nothing in particular	0	0.00
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100.00</b>

<b>Q9 Do you think that everyday practice in role-playing simulation helps you gain more self-confidence in speaking English?</b>	<b>Amount</b>	<b>Percentage</b>
Strongly agree	26	57.78
Agree	14	31.11
Neither agree nor disagree	5	11.11
Disagree	0	0
Strongly disagree	0	0
Nothing in particular	0	0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100.00</b>

Q10 Do you think that using English actively as in this activity will serve you in practical English conversation in your future career?	Amount	Percentage
Strongly agree	25	55.56
Agree	19	42.22
Neither agree nor disagree	1	2.22
Disagree	0	0.00
Strongly disagree	0	0.00
Nothing in particular	0	0.00
Total	45	100.00

ภาพการเข้าร่วมกิจกรรม Role-Playing Simulation on Stage







































