รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ “ฉบับร่าง”

งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง”

(Development of English Lessons for Business Communication through Simulation)

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา ทิพย์มนตรี

สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สัญญาเลขที่ LAM5505595

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อเปรียบเทียบความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) หลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) (2) แบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง (3) แบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง (4) แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง (5) แบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา (6) แบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา และ (7) แบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง ใช้เวลาในการทดลองจำนวน 45 คาบๆ ละ 60 นาที สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าเฉลี่ย และ t-test แบบ Dependents Samples

ผลการวิจัยพบว่า (1) บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง ประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 5 บท ได้แก่เรื่อง Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading และใช้ขั้นตอนในการสอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ ขั้นผลิตภาษาและแสดง และขั้นอภิปรายผลและประเมินผล และนักศึกษามีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 4.51 ในระดับมากที่สุด (2) นักศึกษามีความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ (3) นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สรุปได้ว่าบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา

คำสำคัญ : สถานการณ์จำลอง, ทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ, แรงจูงใจ

Abstract

The purpose of this research is to develop English lessons for business communication through simulation, and to compare the students' oral English proficiency for business communication as well as to compare the students' motivation on learning English speaking skill before and after being taught through simulation. The subjects were 45 third year Languages, Communication and Business students of the Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, studying in the first semester of the 2012 academic year at Prince of Songkla University, Surat Thani Campus. The research instruments consisted of (1) the Proto-syllabus of 936-364 English for Business Communication, (2) a pre and post oral English for business communication proficiency test, (3) a pre and post assessment form of students' motivation on learning English speaking skill through simulation, (4) an interview form of students' motivation on learning English speaking skill through simulation, (5) A behavioral observation form on oral English for business communication proficiency, (6) a diary of students' learning behavior, and (7) an assessment form on English lessons for business communication through simulation. The study was carried out for 45 periods (60 minutes/period). The statistics used were mean, and t-test dependent samples.

The findings were as follows: (1) English lessons for business communication through simulation with a very good rating at 4.51 of the students' satisfaction contained 5 chapters of Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals and Trading, and preparation and practice, production and presentation, and discussion and evaluation were employed as a teaching process in each chapter, (2) oral English proficiency for business communication of the students' was significantly improved at the .001 level after being taught through simulation, and (3) the students' motivation on learning English speaking skill was significantly improved at the .001 level after being taught through simulation. So it could be concluded that English lessons for business communication through simulation were effective to enhance the students' oral English proficiency for business communication and to promote the students' motivation on learning English speaking skill.

Keywords : simulation, English speaking skill for business communication, motivation

สารบัญเรื่อง

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	i
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ii
สารบัญเรื่อง	iii
สารบัญตาราง	vi
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
ขอบเขตการวิจัย	8
ทฤษฎี และกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย	9
คำถามวิจัย	10
สมมุติฐานการวิจัย	10
ประโยชน์ของการวิจัย	11
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	12
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	12
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	15
ความหมายของสถานการณ์จำลอง	15
ลักษณะของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	16
ทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	19
หลักการและกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	25
องค์ประกอบของสถานการณ์จำลอง	30
ขั้นตอนการสร้างสถานการณ์จำลอง	32
ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการสร้างสถานการณ์จำลอง	34
ขั้นตอนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	36
ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้สถานการณ์จำลอง	39
บทบาทของผู้สอนในการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง	40

ประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง 41
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 46
ความหมายของการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 46
ขั้นตอนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 48
แนวทางในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ 49
องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ 53
เกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ 54
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ 61
ความหมายของแรงจูงใจ 61
ประเภทของแรงจูงใจ 62
การสร้างแรงจูงใจในการเรียน 64
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลองในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ 68
งานวิจัยในต่างประเทศ 69
งานวิจัยในประเทศไทย 71
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 79
ประชากร 79
กลุ่มตัวอย่าง 79
แบบแผนการวิจัย 79
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 80
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ 80
การเก็บรวบรวมข้อมูล 95
การวิเคราะห์ข้อมูล 96
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 102
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 102
การนำเสนอข้อมูล 102
ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง 103

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง 108
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง 110
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง 114
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา 121
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา 124
ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง 127
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 130
สรุปผลการวิจัย 131
อภิปรายผล 133
ข้อเสนอแนะ 151
เอกสารอ้างอิง 153
ภาคผนวก 162
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย 163
รายชื่อผู้ประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา 164
ผลการพิจารณาเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ 165
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 188
ข้อมูลคะแนน 219
บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง 245
รายชื่อผู้วิจัย 447

สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
ตารางที่ 1	บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ)	104
ตารางที่ 2	ผลการเปรียบเทียบความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละด้าน	109
ตารางที่ 3	ผลการเปรียบเทียบความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	110
ตารางที่ 4	ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละด้าน	112
ตารางที่ 5	ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	114
ตารางที่ 6	ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	115
ตารางที่ 7	ผลการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง	122
ตารางที่ 8	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละช่วงการทดสอบ Projects 1-5	123
ตารางที่ 9	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละช่วงการทดสอบ Projects 1-6	124
ตารางที่ 10	ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง	128

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่ผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนได้เห็นชอบให้จัดตั้ง "ประชาคมอาเซียน" ในปี 2558 (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2555 : 52) และมีมาตรการให้ประชาชนในประเทศสมาชิกอาเซียนมีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารอันก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความเป็นเอกภาพในหมู่ประชาชาติและประชาชนอาเซียน และสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติได้ รวมทั้งได้มีมาตรการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, 2555 : 132-136) ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษานานาชาติและภาษาโลกจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนไทยผู้ที่ต้องไปประกอบอาชีพในสังคมโลกปัจจุบัน (วิจารณ์ พานิช, 2555 : 16)

คนไทยจึงต้องพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆในกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่เข้มแข็ง เพราะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการประกอบอาชีพหรือการทำธุรกิจอย่างกว้างขวาง ใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับผู้รับบริการและการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารความรู้สึกนึกคิดเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในสถานที่ทำงาน เพื่อที่จะทำให้การประกอบอาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ที่จะไปประกอบอาชีพควรเตรียมความพร้อมในการใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อประโยชน์ในการทำงานในอนาคต ดังที่เอกอนงค์ ปวง (2550 : 1) และ ปาริชาต เตชะ (2553 : 1-2) กล่าวว่า ผู้ที่มีความรู้และมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจโดยเฉพาะทักษะการพูดจะเป็นผู้ที่ได้เปรียบในด้านการประกอบอาชีพ เป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ มีโอกาสที่จะได้งานทำ และจะได้รับการสนับสนุนในงานอาชีพมากขึ้น

จากความต้องการและความจำเป็นของสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษธุรกิจดังกล่าว ส่งผลต่อการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ที่กำหนดไว้ว่าให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การสื่อสารทางธุรกิจโดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศและการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี, 2554 : 74) และได้กำหนดให้นักศึกษาเรียนรายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) ที่มีจุดประสงค์ให้นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การนำเสนอ การแสดงออก การเจรจาต่อรอง การโน้มน้าวชักจูง และการโต้ตอบให้เหมาะสมตามสถานการณ์ทางธุรกิจ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี, 2554 :177)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหลักสูตรดังกล่าวจะมุ่งเน้นการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ และมีเป้าหมายให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างๆ ได้ แต่เท่าที่ผ่านมาผลสัมฤทธิ์ในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษายังอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่น่าพอใจ เพราะนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตไม่พึงพอใจในความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเห็นได้จากผลการวิจัยล่าสุดของกองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2554 : 1-5) ที่ได้ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2551" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน และเพื่อเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต ตั้งแต่รุ่นปีการศึกษา 2547-2551 ผลการวิจัยพบว่า ในด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ซึ่งมีการประเมิน 11 ข้อ ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็น1ใน 3 ข้อที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับค่าเฉลี่ยน้อย และเมื่อเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งแต่รุ่นปีการศึกษา 2547-2551 พบว่า นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ประเมินคุณลักษณะด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษน้อยเป็นลำดับสุดท้ายของปีการศึกษาที่สำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลลดา เลาหวิริยานนท์ และคณะ (2547) เรื่อง "ความพึงพอใจ ความต้องการ และปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการในเขตจังหวัดภาคใต้" ที่พบว่าผู้ว่าจ้างในสถานประกอบการต่างๆและบุคลากรในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในภาคใต้ส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ และมีความเห็นตรงกันว่าผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะการพูดมากที่สุด

จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษารายวิชาภาษาอังกฤษของกระทรวงศึกษาธิการ ที่ว่าให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในสถานการณ์จริง

ในชีวิตประจำวันทั้งในห้องเรียน นอกห้องเรียน ในชุมชน และในสังคมโลกได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ และสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสังคมโลกได้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551 : 221) และด้วยเหตุนี้ อัสมา ทรรศนะมีลาภ (2555 : 36) จึงเสนอแนะว่า รัฐบาลอาจจำเป็นต้องวางนโยบายเรื่องมาตรฐานทางภาษาอังกฤษโดยบังคับให้บัณฑิตทุกคนมีการทดสอบภาษาอังกฤษก่อนจบการศึกษา เพื่อจะให้คนไทยสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและในการประกอบอาชีพได้

สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในชีวิตประจำวันหรือในการประกอบอาชีพได้อย่างคล่องแคล่วทั้งที่เรียนภาษาอังกฤษมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปีนั้นมีปัจจัยร่วมหลายประการ ทั้งในเรื่องสภาพแวดล้อม นั่นคือบริบททางสิ่งแวดล้อมที่นักศึกษาได้พบปะในชีวิตประจำวันเกือบทั้งหมดสื่อสารด้วยภาษาไทย สังคมไทยไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน เป็นผลให้เมื่อออกนอกห้องเรียนไปแล้ว เด็กไทยที่แม้จะคร่ำเคร่งกับการเรียนภาษาอังกฤษในห้องเพียงใด เมื่อกลับถึงบ้านก็จะใช้แต่ภาษาไทย โอกาสในการฝึกฝนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง ฝึกฝนกับชาวต่างชาติ หรือฝึกฝนกับเจ้าของภาษามีน้อยหรือแทบจะไม่มีเลย จึงทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่มีความกลัวเมื่อพบชาวต่างประเทศ ไม่กล้าเข้าไปทักทาย อาย ไม่กล้าพูด กลัวพูดผิด กลัวโต้ตอบไม่ได้เมื่อชาวต่างประเทศซักถาม กลัวเพื่อนจะหัวเราะขบขัน (ศศิภา ไชยวงค์, 2553 : 3)

นอกจากนี้ สภาพการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ รวมทั้งหลักสูตรและแบบเรียนก็ไม่เอื้อให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง การพูดภาษาอังกฤษจำกัดเฉพาะในห้องเรียนเท่านั้น (อดิศา เตียว และคณะ, 2547) กิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษในห้องเรียนส่วนใหญ่ก็ไม่ก่อให้เกิดการฝึกฝนด้านการพูดที่เหมาะสมเท่าที่ควร เพราะผู้สอนมักสอนแบบบอกให้นักศึกษาจดและเน้นการท่องจำ แทบจะไม่มีภาคปฏิบัติ นักศึกษาจึงขาดการฝึกปฏิบัติที่เพียงพอ โดยเฉพาะการฝึกปฏิบัติโดยใช้สถานการณ์จริงหรือสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง การเรียนการสอนด้วยวิธีการท่องจำคำศัพท์ ท่องจำไวยากรณ์ย่อมส่งผลให้นักศึกษาขาดความเข้าใจในความหมายที่แท้จริงของภาษา ขาดความเข้าใจในการใช้ภาษาอย่างถูกต้อง ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่สนใจภาษาอังกฤษ และขาดความเพลิดเพลินในการเรียนรู้ภาษา ทั้งยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ (เอกอนงค์ ปวง, 2550 : 3) นอกจากนี้ เนื้อหาที่เรียนส่วนใหญ่ก็ไม่เกี่ยวข้องและห่างไกลกับชีวิตจริง นักศึกษาไม่สามารถเชื่อมโยงให้เข้ากับการดำรงชีวิตประจำวันและการนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ (รุ่ง แก้วแดง, อ้างถึงใน นภางค์ คงเศรษฐกุล, 2546 : 35) จึงส่งผลให้นักศึกษาไม่มีแรงจูงใจที่จะใฝ่รู้และอยากเรียน ทำให้นักศึกษาขาดความเคยชินและขาดความคุ้นเคยกับการพูดภาษาอังกฤษ

และหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในที่สุด การที่จะพูดภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วและนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จึงเป็นไปได้ยาก (ศศิภา ไชยวงค์, 2553 : 3, 55)

ปัญหาการขาดความสามารถในทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนและเป็นรูปธรรม มิฉะนั้นนักศึกษาจะขาดความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพในอนาคต ดังที่ ปราณี กุลละวณิชย์ และคณะ (2550 : 2) กล่าวว่า ถ้าหากผู้ที่เกี่ยวข้องไม่รีบมุ่งมั่นแก้ไข จะทำให้บัณฑิตไทยที่สำเร็จการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงานกลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ด้อยคุณภาพและขาดประสิทธิภาพในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน และประเทศไทยก็จะตกอยู่ในสภาวะเสียเปรียบในการแข่งขันแทบทุกด้านในระยะยาว อีกทั้งไม่มีความเข้มแข็งในประชาคมอาเซียน และไม่สามารถเป็นสมาชิกของสมาคมอาเซียนที่มีคุณภาพได้ ทั้งนี้เพราะบัณฑิตส่วนใหญ่ซึ่งเป็นอนาคตของประเทศไทยที่สำเร็จการศึกษา และไปประกอบอาชีพในหน่วยงานหรือสถานประกอบธุรกิจต่างๆ ขาดความสามารถด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

ในการแก้ปัญหาความอ่อนด้อยด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น ผู้สอนจัดว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญยิ่ง เพราะเป็นผู้ที่จะถ่ายทอดความรู้และทักษะทางการสื่อสาร สร้างบรรยากาศและจัดกิจกรรมทางภาษาที่ต้องเสริมสร้างให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และเกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้มีความคล่องแคล่วพอที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ (อดิศา เบญจรัตนานนท์ และ สุชาดา ทิพย์มนตรี, 2550 : 58)

อนึ่ง Ellis and Johnson (1994 : 10-13) กล่าวว่าในการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจนั้น ผู้สอนต้องประเมินความต้องการจากบริษัท ลักษณะงานและปัจเจกบุคคล เพื่อระบุระดับภาษาที่จำเป็นต่อความต้องการของงานแต่ละประเภท และนำไปเชื่อมโยงกับการวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษา และกำหนดออกมาเป็นลักษณะของภาระงานและทักษะที่ต้องการฝึกฝนในการประกอบอาชีพ และผู้สอนต้องสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษามีเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จอย่างชัดเจน เพราะบุคคลในวงการธุรกิจจะมีความคาดหวังสูงในเรื่องประสิทธิภาพ คุณภาพ และความเป็นมืออาชีพ ผู้สอนจึงต้องพัฒนาสื่อและวิธีการสอนให้เหมาะสม ผู้สอนต้องมีการมอบหมายภาระงานและให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมการใช้ภาษาในรูปแบบต่างๆ เช่น การแสดงบทบาทสมมติ หรือการสร้างสถานการณ์จำลอง เป็นต้น เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในสถานการณ์ที่แตกต่าง และหลากหลาย รวมทั้งให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการทำงานเป็นทีม ส่วนการประเมินผลนั้น ผู้สอนควรมุ่งเน้นการประเมินผลในด้านการสื่อสารที่มีต่อสถานการณ์ที่กำหนดว่าเพียงพอหรือไม่

ประดินันท์ ประดับศิลป์ และ ลักขณา เกตุเตียน (2553 : 1) จึงเสนอแนะว่า การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันจึงต้องมีการพัฒนาวิธีการสอนให้แตกต่างจากการสอนแบบเดิม เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้มากขึ้น ผู้สอนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (Student-centered) ผู้สอนต้องใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้อย่างเต็มที่ และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้นำประสบการณ์การใช้ภาษาไปแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆได้ เช่น การใช้กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ กิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลอง เป็นต้น นอกจากนี้ เอกอนงค์ ปวง (2550 : 3) กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้สอนควรใช้กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงออกทางด้านการพูด มีการโต้ตอบที่เหมาะสมกับกาลเทศะ และมีโอกาสใช้ภาษาในลักษณะที่เหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุด เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยที่นักศึกษาสามารถเลือกข้อความที่เหมาะสมกับบทบาทและสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง ผู้สอนจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดกิจกรรมให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ด้วยตนเอง การที่นักศึกษาได้เรียนรู้ด้วยตนเอง จะทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงกับสิ่งที่เรียนรู้ และจะก่อให้เกิดแรงจูงใจ และเกิดบรรยากาศของความกระตือรือร้น เร้าใจ มีอิสระ ปราศจากความกลัว หวาดระแวง หรือความอึดอัด ไม่สบายใจ ซึ่งส่งผลให้นักศึกษามีความรู้สึกตื่นเต้น และมีความสนใจในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (ศศิภา ไชยวงค์, 2553 : 4)

Pimpa and Moore (2012 : 1) กล่าวว่า ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้สอนต้องอย่าคิดเพียงแค่ว่าตนเองจะสอนอะไร ผู้สอนจะต้องคิดว่านักศึกษาจะต้องเรียนรู้อะไรบ้าง สิ่งที่ให้นักศึกษาเรียนรู้จะต้องเป็นสิ่งที่มีคุณค่า สามารถสร้างเสริมทักษะที่จำเป็น และสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนได้ Richards (2012 : 1-2) จึงกล่าวว่า ครูในยุคนี้จะต้องเป็นครูที่สร้างสรรค์ ครูที่สร้างสรรค์จะต้องเป็นคนรอบรู้ มีความมั่นใจในตนเอง สามารถทำให้ลูกศิษย์ประสบความสำเร็จในชีวิตได้ มีความยืดหยุ่น ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสอน มีวิธีกระตุ้นให้ลูกศิษย์กระตือรือร้นในการเรียนตลอดเวลา สอนในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความสนใจของลูกศิษย์ ใช้วิธีการสอนใหม่ๆที่ลูกศิษย์คาดไม่ถึง ใช้เทคนิคการสอนที่เน้นการคิดวิเคราะห์และทักษะการแก้ปัญหา ใช้กิจกรรมการสอนที่หลากหลาย และจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

วิจารณ์ พานิช (2555 : 17, 30) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต้องให้นักศึกษาได้เรียนจากการลงมือปฏิบัติ (Learning by Doing) เน้นรูปแบบการเรียนที่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อเรียนรู้ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหาและความริเริ่มสร้างสรรค์ไปพร้อมๆ กับเรียนเนื้อหา ซึ่งจะให้ผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้สูงกว่า เพราะนักศึกษามีความตั้งใจเรียนมากกว่า นอกจากนี้ กฤษณพงศ์ กีรติกร (2555 : 1) กล่าวว่า กลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 นั้นต้องเน้นการเรียนรู้เชิงรุก ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่พุ่งเป้าไปที่นักศึกษาต้องมารับรู้และรับผิดชอบมากขึ้น โดยมีการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การจับคู่ในการเรียนพูดถึงสิ่งที่ได้เรียนมา การโต้วาที การศึกษาจากกรณีศึกษา การระดมมันสมองในกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ และการฝึกปฏิบัติในกิจกรรมสถานการณ์จำลอง เป็นต้น

กิจกรรมสถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นเทคนิควิธีสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เพราะการให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองเป็นการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาทุกคนได้เรียนรู้ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้มากที่สุด ได้ใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้แสดงออกทางด้านการพูด มีการโต้ตอบที่เหมาะสมกับกาลเทศะ ได้ฝึกการใช้ภาษาในรูปแบบต่างๆ มีโอกาสใช้ภาษาในลักษณะที่เหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุด ทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรง และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำรงชีวิตได้ (เอกอนงค์ ปวง, 2550 : 3) ทั้งนี้เพราะการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นวิธีที่ผู้สอนสามารถจำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพมาไว้ในห้องเรียนให้นักศึกษาฝึกหัดใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกันในสถานการณ์นั้นๆ การได้ใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกันจริงๆ จะทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น และมีแรงจูงใจในการเรียน อันจะส่งผลให้สามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตจริงทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้ นอกจากนี้แล้ว การจำลองถานการณ์จริงมาให้นักศึกษาฝึกใช้ภาษานั้นสะดวกและประหยัดกว่าการนำนักศึกษาไปฝึกในสถานการณ์จริง (Chambers, 1980 : 164)

การสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นเทคนิควิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ผู้สอนกำหนดสถานการณ์ต่างๆ และจำลองสถานการณ์โดยจัดสภาพแวดล้อมขึ้นให้เหมือนจริง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ และฝึกฝนทักษะทางภาษา รู้จักคิดวิเคราะห์ในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเอง และได้ฝึกทำกิจกรรมในสถานการณ์ที่เหมือนจริง ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์และบุคคล พร้อมทั้งใช้ประสบการณ์และความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ตามบทบาทที่ได้รับอย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อการดำรงชีวิตในสังคม โดยในการดำเนินกิจกรรมจะมีผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้สามารถแสดงบทบาทที่ได้รับจนบรรลุจุดมุ่งหมายของกิจกรรม (สาลินี สมบูรณ์ไพศาล, 2549 : 11 ; Sturtridge, 1986 : 1) นอกจากนี้ ในกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ผู้สอนมีโอกาสได้วัดระดับความสามารถของผู้เรียนโดยตรง โดยการสังเกตความเหมาะสมของพฤติกรรม การใช้ภาษา แรงจูงใจ ตลอดจนทัศนคติของผู้เรียน และสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ต่อพฤติกรรมนั้นได้ทันที ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนในแง่ของความเข้าใจ และสามารถปรับปรุงแก้ไขตนเองได้ทันทีเช่นเดียวกัน (Crookall and Oxford, 1990 : 128-131)

กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกลวิธีที่ช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้แก่ผู้เรียนเพราะเป็นวิธีที่สามารถให้ประสบการณ์ตรงในการพูดภาษาอังกฤษแก่ผู้เรียน และเอื้ออำนวยต่อการ

เสริมสร้างความสามารถทางการพูดและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการพูดภาษาอังกฤษให้เกิดขึ้นได้ เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ ที่อยู่ในสภาพการณ์นั้นๆ มีการตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งปัญหานั้นอาจบอกโดยชัดเจน หรือบอกโดยนัยขึ้นอยู่กับสถานการณ์จำลองนั้นๆ โดยอาจกำหนดเป็นงาน นโยบาย วิกฤตการณ์ หรือปัญหา การตัดสินใจจะส่งผลถึงผู้ที่รับบทบาทนั้นๆ ในลักษณะเดียวกับที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง ผู้เรียนมีสิทธิ์ในการใช้ประสบการณ์ในการแสดงออกตามบทบาท และตามหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายตามบทบาทนั้นๆ (สุมิตา เรือนแป้น, 2546 : 3)

นอกจากนี้ สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนที่สามารถวัดผลประเมินผลได้ตามสภาพจริงที่เน้นให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ตรงจากการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่ม ฝึกคิดหลากหลาย สร้างจินตนาการและได้แสดงออกชัดเจน ได้รับการเสริมแรงให้หาคำตอบด้วยตนเองและจากกลุ่ม ฝึกค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตนเอง ทำกิจกรรมอย่างมีความสุข ฝึกให้มีวินัย มีความรับผิดชอบ ฝึกประเมินตน ปรับปรุงตน ยอมรับผู้อื่น และสนใจใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังทำให้เกิดการยอมรับความสามารถของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จระดับหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองพัฒนาขึ้น และเกิดแรงจูงใจในการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น ในด้านการแสดงความคิดเห็นต่อผู้อื่น และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเช่นกัน สถานการณ์จำลองจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และรับรู้ภาษาได้เป็นอย่างดี เปิดโอกาสให้ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสาร สร้างแรงจูงใจแก่ผู้เรียน โดยผู้เรียนเป็นผู้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และรับผิดชอบในการดำเนินเรื่อง ตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง และสามารถนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้ (สุมิตา เรือนแป้น, 2546 : 6)

นอกจากช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกประสบการณ์ทางภาษาในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากที่สุดแล้ว กิจกรรมสถานการณ์จำลองยังเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการแก้ปัญหา และตัดสินใจในสภาพการณ์ที่เขากำลังเป็นอยู่นั้น ทั้งนี้เพราะความมุ่งหมายในการสร้างสถานการณ์จำลองอีกประการหนึ่ง คือ เพื่อให้ผู้เรียนได้พบและรู้จักแก้ปัญหา ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักคิด และสามารถนำเหตุผลมาอภิปราย เพื่อประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ให้รู้จักวิพากษ์วิจารณ์ และอดทนต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์ ยิ้มรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีวินัยในตนเอง สำนึกถึงสิทธิและหน้าที่ของตนและผู้อื่น และเพื่อเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการเรียนการสอน จากการฟังครูสอนแต่ผู้เดียว มาเป็นการเรียนที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น (Ments, 1999 : 3-15)

จากมาตรการส่งเสริมการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงานของประเทศสมาชิกอาเซียน จากความสำคัญของทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่มีต่อการประกอบอาชีพ จากปัญหาด้านสมรรถนะการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งอิทธิพลของความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อการพูดภาษาอังกฤษ และจากประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองดังกล่าวมาแล้วทั้งหมด ผู้วิจัยในฐานะอาจารย์มหาวิทยาลัยซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตให้มีความสามารถทางภาษาอังกฤษที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการก้าวเข้าสู่สังคมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงสนใจที่จะพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ โดยใช้สถานการณ์จำลองในการทดลองสอนวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) ให้นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เพื่อส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา ทั้งนี้เพราะการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุดนับว่าเป็นหัวใจสำคัญในการเรียนการสอนทักษะการพูด เพราะจะทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษา และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง
3. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 53 คน

กลุ่มตัวอย่าง

โครงการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง" ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 45 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกจากจำนวนประชากรทั้งหมด 53 คน

เนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้เนื้อหาในบทเรียนรายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 บท ได้แก่เรื่อง Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading ซึ่งเนื้อหาในแต่ละบทเน้นทั้งทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน อนึ่ง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาและรายงานผลเฉพาะความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาเท่านั้น

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ วิธีการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ทฤษฎี และกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย

กิจกรรมสถานการณ์จำลองสามารถช่วยส่งเสริม พัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ เพราะกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นการสร้างประสบการณ์ทางภาษาให้นักศึกษาโดยตรง เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้นำภาษาอังกฤษไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง นอกจากนี้ กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษามีโอกาสในการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่ม ฝึกการทำงานเป็นทีม ฝึกความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ฝึกคิดหลากหลายทั้งการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาและการคิดสร้างสรรค์ ฝึกการสร้างจินตนาการและได้แสดงออก

ฝึกค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตนเองและจากกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ฝึกการนำเสนอผลงาน ฝึกให้มีวินัยและมีความรับผิดชอบ ฝึกประเมินตน ปรับปรุงตน ยอมรับผู้อื่น อีกทั้งยังทำให้เกิดการยอมรับความสามารถของตนเองเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จระดับหนึ่ง รูปแบบของกิจกรรมสถานการณ์จำลองจึงช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เช่น ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ปัญหา รวมทั้งทักษะการสื่อสารและความร่วมมือการได้การฝึกสนทนาในกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นประจำจะช่วยให้นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เกิดความมั่นใจ กล้าพูด กล้าแสดงออก ส่งผลให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อภาษาอังกฤษและมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้ อันจะทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จทั้งในด้านการทำงานและการดำเนินชีวิต

คำถามวิจัย

1. บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัยได้พัฒนาประกอบด้วยเนื้อหากี่บท เรื่องอะไรบ้าง มีขั้นตอนการสอนอย่างไร และนักศึกษามีความพึงพอใจในบทเรียนในระดับมากที่สุดหรือไม่

2. นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่

3. นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนหรือไม่

สมมุติฐานการวิจัย

1. บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัยได้พัฒนาประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 5 บท ได้แก่เรื่อง Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading ในแต่ละบทมีขั้นตอนในการสอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ ขั้นที่ 2 ขั้นผลิตภาษาและแสดง และขั้นที่ 3 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล และนักศึกษามีความพึงพอใจในบทเรียนในระดับมากที่สุด

2. นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน

3. นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน

ประโยชน์ของการวิจัย

1. นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มีศักยภาพด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพในอนาคต มีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับของสังคม

2. อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยได้หลักสูตรแม่แบบที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และมีประสิทธิภาพในการเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาที่เป็นรูปธรรม ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในห้องเรียนปกติ สามารถทำได้ในทันทีโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มเติม สะดวกและประหยัด และเห็นประสิทธิผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว

3. กระทรวงศึกษาธิการ รัฐบาล และประเทศไทย ได้แนวทางในการจัดการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบัณฑิตไทยในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจทั้งในชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่งเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สนองความต้องการของประเทศในการพัฒนาสังคมสู่ประชาคมอาเซียน และได้แนวทางในการปรับหลักสูตรและวิธีการสอนเพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21 ที่ช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เพื่อจะได้ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการทำงานและการดำเนินชีวิต

4. ประเทศไทยมีจำนวนอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีสมรรถนะในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น และประเทศไทยก็จะมีจำนวนบัณฑิตที่มีสมรรถนะในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นเป็นทวีคูณด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการเป็นสมาชิกที่ดีของประชาคมอาเซียน และเป็นมาตรการที่สำคัญในการพัฒนามนุษย์ในแผนงานการจัดตั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย มีดังนี้

1. หลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ)

2. แบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

3. แบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

4. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

5. แบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

6. แบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

7. แบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

สถานการณ์จำลอง (Simulation) หมายถึง การจำลองสถานการณ์โดยจัดสภาพแวดล้อมให้เหมือนจริงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด และให้ผู้เรียนเข้าร่วมในสถานการณ์นั้น ซึ่งผู้เรียนต้องใช้วิจารณญาณของตนเองในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับ โดยต้องคิดเองว่าจะพูดอะไร พูดอย่างไร พูดกับใคร และเลือกสื่อความหมายให้เหมาะสมกับบทบาทของตนเองและบทบาทของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะร่วมกันทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่มีบัตรเรื่องย่อหรือบทละครที่บังคับให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ต้องดำเนินสถานการณ์ไปทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้เข้าร่วมสถานการณ์จะได้รับเพียงรายละเอียดของสถานการณ์ พร้อมกับงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น

ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ (English for Business Communication) เป็นรายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) ของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ซึ่งเน้นให้นักศึกษามีทักษะการสื่อสาร เทคนิคการนำเสนอ บุคลิกภาพ การแสดงออก การเจรจาต่อรอง การโน้มน้าวชักจูงและโต้ตอบให้เหมาะสมตาม

สถานการณ์ทางธุรกิจ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดบทเรียนที่เป็นสถานการณ์ทางธุรกิจจำนวน 5 สถานการณ์ ได้แก่ Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading

ทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ (English Speaking Skill for Business Communication) หมายถึง ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจในสถานการณ์ต่างๆ ที่กำหนดให้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งวัดจากแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยประเมินผลด้านความคล่องแคล่ว การออกเสียง การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ และการใช้คำศัพท์

แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง ภาวะที่ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของภาษาอังกฤษโดยเฉพาะทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีความสนใจและเกิดความปรารถนาหรือต้องการในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียน อันส่งผลให้มีความตื่นตัวและมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนอย่างกระตือรือร้น และมีความพยายามที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ ตลอดจนมีความพึงพอใจในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และมีความมานะพยายามในการพูดเพื่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยวัดจากแบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง และแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในโครงการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง" ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมสถานการณ์จำลอง
   1.1 ความหมายของสถานการณ์จำลอง
   1.2 ลักษณะของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง
   1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมสถานการณ์จำลอง
   1.4 หลักการและกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมสถานการณ์จำลอง
   1.5 องค์ประกอบของสถานการณ์จำลอง
   1.6 ขั้นตอนการสร้างสถานการณ์จำลอง
   1.7 ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการสร้างสถานการณ์จำลอง
   1.8 ขั้นตอนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง
   1.9 ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้สถานการณ์จำลอง
   1.10 บทบาทของผู้สอนในการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง
   1.11 ประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
   2.1 ความหมายของการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
   2.2 ขั้นตอนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
   2.3 แนวทางในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
   2.4 องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ
   2.5 เกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
   3.1 ความหมายของแรงจูงใจ
   3.2 ประเภทของแรงจูงใจ
   3.3 การสร้างแรงจูงใจในการเรียน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลองในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

4.2 งานวิจัยในประเทศไทย

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมสถานการณ์จำลอง

ความหมายของสถานการณ์จำลอง

สุมิตรา อังวัฒนกุล (2539 : 152-153) กล่าวว่า สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียนที่จำลองเหตุการณ์จากชีวิตจริง ห้องเรียนกลายเป็นสถานที่จำลองของสถานที่ที่เกิดเหตุการณ์จริง และผู้เรียนเป็นตัวแทนของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์จริงนั้น ผู้เรียนต้องใช้ประสบการณ์ของตนเองในการตัดสินใจและแก้ปัญหา สถานการณ์จำลองมีลักษณะเหมือนชีวิตจริง คือ ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องสำหรับปัญหาที่ผู้เรียนต้องแก้ สิ่งที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จำลองไม่อาจทำนายได้ เพราะเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้เรียนแต่ละคน

เยาวภา ลอยทะเล (2544 : 2-3) กล่าวว่า สถานการณ์จำลอง คือ การจำลองสถานการณ์มาจากสภาพที่เป็นจริงหรือคล้ายคลึงกับสิ่งที่เป็นจริงในสังคมมากที่สุด แล้วให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติ แสดงความคิดเห็น หรือหาทางแก้ปัญหาในสถานการณ์นั้นๆ ผู้เรียนจะได้กระทำเหมือนว่าเขาอยู่ในสถานการณ์นั้นจริงๆ ซึ่งเป็นวิธีการฝึกที่ไม่ทำให้ผู้เรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นอันตราย หรือได้รับความเสียหายใดๆ อีกทั้งยังทำให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในสภาพที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด มีโอกาสในการตัดสินใจเลือกวิธีการในการแก้ปัญหา และเลือกหลักการหรือทฤษฎีใช้ในการตัดสินใจแก้ปัญหา

สุมิตา เรือนแป้น (2546 : 12) กล่าวว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นเทคนิควิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยการจำลองเหตุการณ์ หรือการเลียนแบบสภาพเหตุการณ์ หรือการสมมุติสถานการณ์โดยให้มีความคล้ายคลึงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคมมากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาปัญหาจากสถานการณ์จำลองนั้นๆด้วยตนเอง ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในสภาพที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด และมีทักษะในการตัดสินปัญหาและเลือกแนวทางแก้ปัญหา มีความเข้าใจในเหตุการณ์นั้นๆ ด้วยตนเองได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถถ่ายโยงการเรียนรู้จากการฝึกไปสู่เนื้อหาที่ต้องการได้

ทิศนา แขมมณี (2547 : 370) กล่าวว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลอง หมายถึง การจำลองสถานการณ์หรือการสร้างสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงแล้วให้ผู้เรียนเข้าร่วมในสถานการณ์นั้น และให้มีปฏิกิริยาโต้ตอบกัน วิธีสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นวิธีการที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้สภาพความเป็นจริงและเกิดความเข้าใจในสถานการณ์หรือเรื่องที่มีตัวแปรจำนวนมากที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน

และช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงพฤติกรรมต่างๆ สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ใช้ห้องเรียนเป็นปริบททางสังคม เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในลักษณะที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงมากที่สุด สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์ที่จำลองขึ้นให้เหมือนจริงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงเป็นเครื่องมือในการสอน โดยให้ผู้เรียนเข้าไปอยู่ในสถานการณ์นั้น มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพการณ์นั้น และใช้ข้อมูลที่มีสภาพคล้ายกับข้อมูลในความเป็นจริงในสถานการณ์นั้นในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ

กฤษณพงษ์ พรมบึงรำ (2551 : 5) กล่าวว่าการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง หมายถึง การจัดห้องเรียนให้มีสภาพแวดล้อมเลียนแบบของจริงให้ใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากที่สุด และให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการแก้ปัญหา และตัดสินใจในสภาพการณ์ที่ผู้เรียนกำลังเป็นอยู่นั้น โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนได้พบและรู้จักแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ผู้เรียนรู้จักคิดและสามารถนำเหตุผลมาอภิปราย ประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหา ให้ผู้เรียนได้ฝึกการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ให้รู้จักวิพากษ์วิจารณ์ และอดทนต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์ ยิ้มรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีวินัยในตนเอง สำนึกถึงสิทธิและหน้าที่ของตนและผู้อื่น และเพื่อเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการเรียนการสอนจากการฟังครูสอนแต่ผู้เดียวมาเป็นการเรียนที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาความหมายของกิจกรรมสถานการณ์จำลองดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าสถานการณ์จำลอง หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้สอนสมมติขึ้นให้คล้ายคลึงกับเหตุการณ์จริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติและแก้ปัญหาต่างๆ ให้คล้ายกับสภาพที่เป็นจริง โดยสามารถเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารและตอบสนองต่อบุคคลในสถานการณ์นั้นๆ ด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม

ลักษณะของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง

กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีลักษณะคล้ายกับการแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) โดยการสวมบทบาทในฐานะที่เป็นตนเองในสถานการณ์นั้นๆ เพื่อฝึกใช้ความคิดและสร้างภาษาเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ดังกล่าวด้วยตนเอง ซึ่งนอกจากฝึกใช้ภาษาที่ถูกต้องแล้ว ผู้เรียนจะต้องสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจว่ามีวัตถุประสงค์ที่จะพูดเรื่องอะไร กับใคร ที่ไหน และอย่างไร ผู้สอนจะต้องสร้างกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ภาษาด้วยการใช้ภาษามากกว่าการเรียนภาษาด้วยการศึกษาโครงสร้าง ซึ่งสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน (Job-related Content) ตามจุดประสงค์ของหลักสูตร (Willis, 1981 : 188)

อย่างไรก็ตาม สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่อยู่ในขั้นสูงกว่าการแสดงบทบาทสมมติ กล่าวคือ การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่สมมติจากสถานการณ์จริงหรือใกล้เคียงความจริง แล้วให้ผู้เรียนฝึกภาษาโดยการสวมบทบาทเพื่อแสดงความคิด อารมณ์ ตามบทของตัวละครที่ได้รับตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ในขณะที่สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่จำลองจากสถานการณ์จริง แล้วให้ผู้เรียนฝึกภาษาโดยการสวมบทบาทในฐานะที่เป็นตัวเองในสถานการณ์ที่แตกต่างกันและมีอิสระในการใช้ความคิดและใช้ภาษาเพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์นั้น (สาลินี สมบูรณ์ไพศาล, 2549 : 10) สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ของตนประกอบกับการฝึกทักษะภาษาอังกฤษ แม้ผู้เรียนจะยังไม่รอบรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษ ผู้เรียนก็จำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ความสามารถทั้งหมดที่มีอยู่เพื่อสื่อความหมายกับผู้อื่น กิจกรรมสถานการณ์จำลองต้องการให้ผู้เรียนได้มุ่งความสนใจไปที่การใช้ภาษามากกว่าความถูกต้องของคำศัพท์หรือไวยากรณ์ สถานการณ์จำลองจะทำให้ผู้เรียนให้ความสนใจกับการอภิปรายโต้แย้งและแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษดีขึ้น และจะทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เพราะการสร้างสถานการณ์จำลองทำให้ผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วม มีความสนุกสนาน และยังช่วยในการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2539 : 151 ; สมคิด อิสระวัฒน์, 2543 : 146)

Sturtridge (1977 : 32-34) กล่าวว่า สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนทุกคนต้องเข้าร่วมในสถานการณ์บางอย่างและต้องใช้วิจารณญาณของตัวเองมากกว่ากิจกรรมอื่นๆในการที่จะใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร โดยจะต้องคิดเองว่าจะพูดอะไร จะพูดกับใคร และเลือกใช้หน้าที่ในการสื่อความหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะร่วมมือกันทำงาน (Task) ที่ได้รับมอบหมาย หรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จะไม่มีบัตรเรื่องย่อหรือบทละครที่บังคับให้ผู้เข้าร่วมในสถานการณ์ที่ต้องดำเนินสถานการณ์ไปในทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้เข้าร่วมในสถานการณ์จะได้รับเพียงรายละเอียดของสถานการณ์พร้อมกับงานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น และได้รับข้อมูลประจำตัว แสดงชื่อ อายุ ตำแหน่ง และหน้าที่ความรับผิดชอบ นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมในสถานการณ์แต่ละคนอาจได้รับข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติภาระหน้าที่เพิ่มเติมด้วย ดังนั้น เมื่อผู้เข้าร่วมในสถานการณ์ทราบข้อมูลประจำตัว เขาจะต้องใช้ข้อมูลทั้งหมดที่ให้ไว้ประกอบกับวิจารณญาณของตัวเองปฏิบัติหน้าที่ตามสถานการณ์นั้นให้ดีที่สุด ซึ่งต้องมีการแก้ปัญหา และการตัดสินใจร่วมกัน เป็นเรื่องที่คาดการณ์ล่วงหน้าไม่ได้เพราะต้องขึ้นอยู่กับการตัดสินของผู้เข้าร่วมสถานการณ์ และนอกจากผู้เรียนจะได้สนทนากันแล้ว ยังเปิดโอกาสให้ผู้รียนทำงานร่วมกันในกลุ่ม มีการปรึกษาหารือ แบ่งหน้าที่รับผิดชอบ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แก้ปัญหาและตัดสินใจร่วมกัน กิจกรรมสถานการณ์จำลองจึงช่วยให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างเหมาะสม

Holden (1981 : 51) กล่าวว่า สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่จำลองสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงที่นักศึกษาจะต้องไปประกอบอาชีพ ส่วนมากจะอยู่ในรูปแบบการแก้ปัญหา ครูทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ควบคุมและนำของจริงต่างๆ เช่น แผนที่ รายการอาหาร ใบสมัครงาน เทปบันทึกเสียง ประกาศ หรือโฆษณาที่นักศึกษาต้องใช้ในการประกอบอาชีพจริงมาเป็นสื่อในการกระตุ้นนักศึกษาซึ่งเป็นผู้เข้าร่วมในสถานการณ์นั้นให้ใช้ทักษะทางภาษาทุกด้านในการรับข้อมูลพร้อมๆกัน ต่อจากนั้นผู้เข้าร่วมในสถานการณ์แต่ละคนจะได้รับบัตรแสดงขอบข่ายหน้าที่ ความรับผิดชอบ และข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติมของแต่ละคน ซึ่งไม่เหมือนกัน แต่เป็นข้อมูลที่กำหนดงานเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ทุกคนปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบในงานนั้นจริงๆ ซึ่งทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการบรรลุภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้น ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ทุกคนต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเหมือนกับสถานการณ์ในชีวิตจริงให้มากที่สุด

Jones (1982 : 5) กล่าวว่า สถานการณ์จำลองไม่ใช่การเล่นเกมเพื่อความสนุกสนาน ไม่ใช่บทบาทสมมติหรือละคร แต่สถานการณ์จำลองเป็นเหตุการณ์หนึ่งซึ่งไม่ใช่การสอนโดยครู แต่ผู้เรียนเป็นผู้ที่เข้าร่วมในเหตุการณ์นั้น และเป็นผู้ที่ทำให้เหตุการณ์นั้นดำเนินต่อไป โดยผู้เรียนจะได้รับมอบหมายหน้าที่ภารกิจในสังคมและความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์นั้น ซึ่งต้องมีการแก้ปัญหา และการตัดสินใจรวมอยู่ด้วย ส่วนครูจะเป็นผู้กำหนดเวลาเริ่มต้นและเวลาจบของสถานการณ์จำลองเท่านั้น นอกจากนั้น ครูมีหน้าที่อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญในสถานการณ์นั้น และกำหนดว่าใครเป็นใคร ใครทำหน้าที่อะไร มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องใดบ้าง

Kerr (1977 : 8-10) กล่าวเพิ่มเติมว่า สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ไม่ต้องปฏิบัติตามกติกาเหมือนการเล่นเกม แต่ต้องปฏิบัติตามข้อมูล (Information, Data or a Scenario) และมีสถานการณ์กำหนดวัตถุประสงค์ในการร่วมสถานการณ์นั้น ผู้เข้าร่วมสถานการณ์นั้นจะต้องยอมรับ และปฏิบัติตามข้อมูลและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างแท้จริง ผู้เข้าร่วมสถานการณ์อาจได้รับข้อมูลให้รับบทบาทที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงของเขา หรือได้รับบทบาทที่แตกต่างไปจากชีวิตจริงก็ได้ สถานการณ์จำลองจึงเป็นกิจกรรมที่สามารถนำมาใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในกิจกรรมสถานการณ์จำลองนั้น ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างมีวัตถุประสงค์มากกว่าการให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัด ในกิจกรรมสถานการณ์จำลองผู้เรียนจะได้ใช้ทักษะทั้ง 4 ทั้งการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ผสมผสานกัน เช่น นักศึกษาต้องใช้ทักษะในการอ่านและฟังคำสั่ง หรือข้อมูล ใช้ทักษะในการพูดเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน และใช้ทักษะใน

การเขียนเพื่อกรอกแบบฟอร์ม หรือจดบันทึกความจำต่างๆ ผลการใช้ทักษะทั้ง 4 ผสมผสานกันนี้จะทำให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติกิจกรรมสถานการณ์จำลองได้เป็นที่น่าพอใจ ผู้เรียนจะได้รับแรงจูงใจในทำกิจกรรมอย่างมาก และความประหม่าจะลดลง ผู้เรียนจะรู้สึกว่าการใช้ภาษาในสถานการณ์จำลองนั้นใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริงอย่างมาก

สรุปได้ว่า การเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นเทคนิควิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ผู้สอนกำหนดสถานการณ์ต่างๆ และจำลองสถานการณ์โดยจัดสภาพแวดล้อมขึ้นให้เหมือนจริง หรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะทางภาษา รู้จักคิดวิเคราะห์ในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเอง และได้ฝึกทำกิจกรรมในสถานการณ์ที่เหมือนจริง ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์และบุคคล พร้อมทั้งใช้ประสบการณ์และความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ตามบทบาทที่ได้รับอย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อการดำรงชีวิตในสังคม โดยในการดำเนินกิจกรรมจะมีผู้สอนทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้สามารถแสดงบทบาทที่ได้รับจนบรรลุจุดมุ่งหมายของกิจกรรม นอกจากช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกประสบการณ์ทางภาษาในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากที่สุดแล้ว กิจกรรมสถานการณ์จำลองยังเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการแก้ปัญหาและตัดสินใจในสภาพการณ์ที่เขากำลังเป็นอยู่นั้น ทั้งนี้เพราะความมุ่งหมายในการสร้างสถานการณ์จำลองอีกประการหนึ่ง คือ เพื่อให้ผู้เรียนได้พบและรู้จักแก้ปัญหา ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักคิด และสามารถนำเหตุผลมาอภิปราย เพื่อประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ให้รู้จักวิพากวิจารณ์ และอดทนต่อการถูกวิพากวิจารณ์ ยิ้มรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีวินัยในตนเอง สำนึกถึงสิทธิและหน้าที่ของตนและผู้อื่น และเพื่อเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการเรียนการสอน จากการฟังครูสอนแต่ผู้เดียว มาเป็นการเรียนที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมสถานการณ์จำลอง

กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) โดยมีความเชื่อว่าภาษาไม่ได้เป็นเพียงระบบไวยากรณ์ที่ประกอบด้วยเสียง ศัพท์ และโครงสร้างเท่านั้น แต่ภาษาคือระบบที่ใช้สื่อสารเพื่อสื่อความหมายการสอนภาษาตามแนวสื่อสารเป็นการเชื่อมระหว่างความรู้ทางภาษา ทักษะทางภาษา และกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นหนึ่งในกิจกรรมของการสอนภาษาตามแนวการสื่อสาร (Communicative Language Teaching) การสอนภาษาตามแนวการสื่อสารเป็นการเชื่อมความรู้ทางภาษา ทักษะทางภาษา และความสามารถในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้โครงสร้างภาษาเพื่อสื่อสาร โดยแยกองค์ประกอบความสามารถในการสื่อสารไว้ 4 ด้านคือ

ความสามารถทางด้านไวยากรณ์หรือโครงสร้าง ให้ผู้เรียนได้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ โครงสร้างของคำประโยค ตลอดจนการสะกดและการออกเสียง ความสามารถด้านสังคม ให้ผู้เรียนเรียนรู้การใช้คำและโครงสร้างประโยคได้เหมาะสมตามบริบทของสังคม เช่น การขอโทษ การขอบคุณ การถามทิศทาง การสอบถามข้อมูลต่างๆ การใช้ประโยคคำสั่ง เป็นต้น ความสามารถในการใช้โครงสร้างภาษาเพื่อความหมายด้านการพูดและเขียนในรูปแบบและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมายให้ผู้เรียนเรียนรู้การใช้เทคนิคเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะการสื่อสารด้านการพูดที่มีกลวิธีไม่ทำให้การสนทนานั้นหยุดลงกลางคัน เช่น การใช้ภาษาท่าทาง การขยายความโดยใช้คำศัพท์ที่นึกไม่ออก เป็นต้น จะเห็นได้ว่า จุดมุ่งหมายของการสอนตามแนวคิดนี้คือให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้เป็นสิ่งสำคัญ (กฤษณพงษ์ พรมบึงรำ, 2551 : 18)

นอกจากเป็นกิจกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารแล้ว สถานการณ์จำลองยังเป็นกิจกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactional View) อีกด้วย ซึ่งแนวคิดนี้มีความเชื่อว่าภาษาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการติดต่อทางสังคมระหว่างบุคคล ดังนั้นเนื้อหาในการสอนควรจะเน้นที่การสนทนา การเจรจา และการปฏิสัมพันธ์ ส่วนทางด้านทฤษฎีการเรียนรู้นั้น การที่ผู้เรียนจะสามารถเรียนภาษาต่างประเทศได้นั้น ผู้เรียนจะต้องได้รับการป้อนทางภาษาที่สามารถเข้าใจได้ (Comprehensible Input) ผู้เรียนจะต้องมีโอกาสที่จะแสดงออกเรียนรู้โดยการลงมือกระทำ และผู้เรียนจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อวิธีการเรียน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้อย่างมีความหมาย เพราะผู้เรียนได้เรียนรู้ในสิ่งที่เป็นประโยชน์โดยตรงและก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ผู้เรียนจึงก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมาย และยังช่วยให้ผู้เรียนจดจำในสิ่งที่เรียนไปแล้วได้อย่างคงทน ทั้งนี้ ผู้เรียนจำเป็นต้องสืบค้นสารสนเทศใหม่ๆ และเอาไปใช้ในสถานการณ์จริง ถ้าผู้เรียนยังไม่ได้นำเอาสิ่งที่มีความหมายไปใช้จริง การเรียนรู้นั้นก็เกิดขึ้นเพียงผิวเผินและไม่ช้าก็เลือนไป (Richards and Rodgers, 1990 : 17 ; Tompkins, 1998 : 54)

การมีปฏิสัมพันธ์กันของผู้เรียนก่อให้เกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้นเพราะผู้เรียนจะมุ่งความสนใจไปยังการส่งสารและการรับสาร ซึ่งสารที่ส่งไปนั้นจะเป็นสารจริง (Authentic Messages) ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่กำหนด ผู้เรียนจะมีความสนใจในการเรียนเพิ่มขึ้นเพราะจะต้องฟังว่าอีกฝ่ายหนึ่งต้องการที่จะสื่อความหมายอะไร รวมทั้งยังต้องสังเกตกริยาท่าทางของอีกฝ่ายหนึ่งว่ามีปฏิกิริยาอย่างไรต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะโต้ตอบกลับไปได้อย่างถูกต้อง (เอกอนงค์ ปวง, 2550 : 6) และ Rivers (1987 : 4) ได้กล่าวถึงการมีปฏิสัมพันธ์ทางวาจาของผู้เรียนว่ามีความสำคัญมากในการเรียนการสอนภาษา ทั้งนี้เพราะผู้เรียนสามารถเพิ่มพูนความรู้ทางคำศัพท์เพราะว่าได้ฟัง ได้อ่านคำศัพท์ใหม่ๆ หรือได้อภิปรายร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ร่วมกับผู้เรียนคนอื่นๆ อีกทั้งการสอนภาษาตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร เป็นการจัดการเรียนการสอนตามทฤษฎีการเรียนรู้ซึ่งมุ่งเน้นความสำคัญของผู้เรียน จัดลำดับการเรียนรู้เป็นขั้นตอนตามกระบวนการใช้ความคิดของผู้เรียน โดยเริ่มจากการฟังไปสู่การพูด การอ่าน การจับใจความสำคัญ ทำความเข้าใจ จดจำแล้วนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ ซึ่ง Johnson (1995 : 111-112) กล่าวว่าการที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กันมีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จในการเรียน ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะทางสังคม และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การมีปฏิสัมพันธ์กันของผู้เรียนและได้ค้นพบว่าผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนที่ต่างเชื้อชาติกันดีขึ้น และจะส่งผลให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน

สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และสามารถวัดผลประเมินผลได้ตามสภาพจริง เน้นให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ตรงจากการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่ม ฝึกคิดหลากหลาย สร้างจินตนาการและได้แสดงออกชัดเจน ได้รับการเสริมแรงให้หาคำตอบด้วยตนเองและจากกลุ่ม ฝึกค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตนเอง ทำกิจกรรมอย่างมีความสุข ฝึกให้มีวินัย มีความรับผิดชอบ ฝึกประเมินตน ปรับปรุงตน ยอมรับผู้อื่น และสนใจใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังทำให้เกิดการยอมรับความสามารถของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จระดับหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองพัฒนาขึ้น และเกิดแรงจูงใจในการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น ในด้านการแสดงความคิดเห็นต่อผู้อื่น และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเช่นกัน สถานการณ์จำลอง จึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และรับรู้ภาษาได้เป็นอย่างดี เปิดโอกาสให้ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษติดต่อสื่อสาร สร้างแรงจูงใจแก่ผู้เรียน โดยผู้เรียนเป็นผู้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และรับผิดชอบในการดำเนินเรื่อง ตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง และสามารถนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้ (สุมิตา เรือนแป้น, 2546 : 6)

Jones (1982 : 2) กล่าวเพิ่มเติมว่า การเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีความหมาย (Meaningful Learning) เพราะผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ที่มีโอกาสพบได้จริงในชีวิตประจำวัน โดยยังคงให้ความสำคัญกับโครงสร้างไวยากรณ์ตามที่ปรากฏอยู่ในเนื้อหาที่ใช้สื่อความหมาย ด้วยเหตุนี้สถานการณ์จำลองจึงเป็นกิจกรรมที่มีการนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษก็เพราะว่าเป็นกิจกรรมที่เหมาะกับการฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างแท้จริง และยังเป็นกิจกรรมที่เน้นพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ในการใช้ภาษา

นอกจากนี้ การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นเทคนิควิธีสอนที่ใช้ทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์ (Community Language Learning) โดยผู้สอนจัดเตรียมองค์ประกอบต่างๆ ทั้งบทบาทและกฎเกณฑ์ เพื่อให้ผู้เรียนผลิตภาษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด แล้วให้ผู้เรียนได้แสดงและรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาภายในกลุ่มของตนเอง (อมรา รสสุข, 2529 : 15) กิจกรรมสถานการณ์จำลองเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Teamwork Skill) ซึ่งผู้เรียนต้องฝึกที่จะยอมรับความแตกต่างทางความคิดของเพื่อน รู้ที่จะอดทน อดกลั้นในสิ่งที่เพื่อนคิดหรือเห็นต่างจากตัวเอง และจะทำให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม (นันทวัฒน์ ฟองมณี, 2555 : 14)

การที่ผู้เรียนได้ร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มนั้นจะช่วยให้ผู้เรียนลดความวิตกกังวล เรียนด้วยความสนุกสนาน มีความสบายใจ ไม่เคร่งเครียด (นันทวัฒน์ ฟองมณี, 2555 : 13) สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแก้ไขปัญหา และเพิ่มความต้องการที่จะเรียนรู้ เพราะสมาชิกภายในกลุ่มจะต้องมีความร่วมมือร่วมใจกัน ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมาย ทำให้สมาชิกทุกคนตระหนักในความสำคัญของตน และพยายามปฏิบัติตนในการทำงานในฐานะสมาชิกที่ดีของกลุ่ม ทำให้การดำเนินงานของกลุ่มประสบความสำเร็จ การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มนั้นถึงแม้ว่าบางครั้งจะเกิดการขัดแย้งกัน แต่ถ้าความขัดแย้งนั้นได้รับการแก้ไขโดยวิธีร่วมมือกันแก้ปัญหาเพื่อที่ทั้งสองฝ่ายจะได้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตนต้องการจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ และจะจดจำเอาความรู้นั้นไว้อย่างคงทน ในการทำงานกลุ่มนั้นทักษะชั้นสูง เช่น ทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ ทักษะการสนทนา ทักษะทางสังคม ทักษะการแก้ปัญหาล้วนมีความจำเป็นสำหรับในการเรียนและความสำเร็จในชีวิต (Brumfit, 1987 : 75)

กิจกรรมสถานการณ์จำลองจึงถือได้ว่าเป็นเทคนิควิธีสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) วิธีหนึ่ง เพราะเป็นกิจกรรมที่เน้นการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) เป็นการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน หรือที่เรียกว่า PBL : Problem-based Learning (อัญชลี ชยานุวัตร, 2555 : 20) กล่าวคือ ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นปัญหาที่อยู่ในสถานการณ์ที่จำลองขึ้นมาจากสถานการณ์จริง ผู้เรียนมีหน้าที่ที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นก่อนจึงจะแสดงบทบาทไปตามสถานการณ์นั้นได้ ในการคิดแก้ปัญหานั้นผู้เรียนจะต้องใช้ความสามารถในการใช้การคิดที่ซับซ้อนแก้ปัญหา ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้คือ ระบุสิ่งที่เป็นปัญหา วิเคราะห์ปัญหา ตั้งสมมติฐาน ตั้งคำถามที่เหมาะสม ระดมความคิด กำหนดทางเลือก เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ใช้ทางเลือก ติดตามและประเมินทางเลือก และสรุปผล การคิดแก้ปัญหานี้เป็นหนึ่งในการใช้ทักษะการคิดชั้นสูง เป็นทักษะที่ช่วยให้ผู้เรียนสร้างผลงานที่มีคุณภาพ เมื่อใดก็ตามที่ครูให้ผู้เรียนท่องจำหรือแก้ปัญหาโจทย์ซ้ำซาก เท่ากับครูให้ผู้เรียนคิดระดับต่ำที่สุด ส่วนการคิดระดับสูงจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้เรียนต้องจัดการ

กับข้อมูลสารสนเทศ เปลี่ยนให้มีความหมายและนำไปใช้ได้ เช่น เวลาที่ผู้เรียนบูรณาการข้อเท็จจริงและความคิดเพื่อสังเคราะห์ สรุปความคิดเห็น อธิบาย ตั้งสมมติฐานหรือตีความ (Hyland, 1993 : 54)

การที่กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนช่วยกันแก้ปัญหาถือว่าเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนเป็นอย่างมาก ความสามารถในการแก้ไขปัญหาจัดว่าเป็นขั้นสูงสุดในการเรียนรู้ที่จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำเอาไปคิดแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งการแก้ปัญหามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะบุคคลที่มีความสามารถในการคิด รู้จักทำความเข้าใจและแก้ปัญหาต่างๆได้ดี มักเป็นคนที่ประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิต ทั้งนี้เพราะความอิสระในการคิดจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของการแก้ปัญหา นอกจากนี้การแก้ปัญหายังเป็นกระบวนการที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เกิดความคิด หาวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งผู้เรียนต้องศึกษาข้อมูล รับรู้และทำความเข้าใจในปัญหาจนสรุปและตระหนักในปัญหานั้นได้ (ทิศนา แขมมณี, 2547 : 312-313)

อนึ่ง ทิพย์วัลย์ สุทิน (2555 : 4) กล่าวว่า การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงจะเกิดได้เมื่อมีการสร้างแผนความคิด (Graphic Organizer) ผ่านการปฏิบัติ โดยการเข้าไปอยู่ในเหตุการณ์ที่คล้ายจริง (สถานการณ์จำลอง) มีการจดจำ ทำซ้ำ และฝึกทักษะ เมื่อร่างกายและจิตใจอยู่ในภาวะผ่อนคลาย ความคิดสร้างสรรค์ และการหยั่งรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างฉับพลัน และจะทำให้คนเรามีความจำระยะยาว ทิพย์วัลย์ สุทิน กล่าวเพิ่มเติมว่า การได้เข้าไปอยู่ในเหตุการณ์ที่คล้ายจริงหรือสถานการณ์จำลองนั้นจะช่วยให้สมองเรียนรู้ได้ดี กระบวนการเรียนรู้เริ่มจากการทำความเข้าใจในปัญหาเป็นอันดับแรกการทำความเข้าใจในปัญหาจะช่วยส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพราะเมื่อมีสิ่งที่กลุ่มผู้เรียนไม่เข้าใจ กลุ่มผู้เรียนก็จะต้องไปดึงความรู้เดิม (Prior Knowledge) ของแต่ละคนมาอธิบาย ซึ่งมีผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าระหว่างกระบวนการเรียนรู้สมองจะเรียนรู้และจดจำสิ่งที่สามารถเชื่อมโยงกับสิ่งที่มีอยู่เดิมได้ดีกว่า ดังนั้น การใช้ปัญหาที่สัมพันธ์กับสถานการณ์จริงเป็นบริบทที่สำคัญในการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ได้

เมื่อเกิดการเรียนรู้ ก็ก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ (Transfer) กิจกรรมสถานการณ์จำลอง ก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ ซึ่งเป็นการถ่ายโยงที่เกิดจากความคล้ายคลึงกันของสถานการณ์ในการเรียนรู้กับสถานการณ์ที่จะนำความรู้ไปใช้ การถ่ายโยงความรู้นั้นมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของบุคคล เนื่องจากว่าบุคคลต้องนำความรู้เดิมมาปฏิสัมพันธ์กับความรู้ใหม่จึงจะช่วยให้สามารถเรียนรู้บทเรียนใหม่ได้รวดเร็วขึ้น กล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าเป็นการนำความรู้จากสถานการณ์หนึ่งไปใช้ให้เกิดผลกับอีกสถานการณ์หนึ่ง เป็นการเตรียมให้ผู้เรียนสามารถนำสิ่งที่เรียนไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในอนาคตเพื่อการประกอบอาชีพและแก้ปัญหาต่างๆ (เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์, 2545 : 164)

นอกจากเป็นกิจกรรมที่เน้นการแก้ไขปัญหาแล้ว การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการเรียนการสอนถือว่าเป็นการออกแบบการเรียนรู้ที่เรียกว่า Project-based Learning (PBL) วิธีหนึ่งด้วย ซึ่งหมายถึงการเรียนแบบลงมือทำ เป็น Student-based Learning ไม่ใช่ Teacher-based Teaching เมื่อผู้เรียนได้ลงมือทำเอง การเรียนรู้ก็จะเกิดจากภายในใจและสมองของตนเอง (วิจารณ์ พานิช, 2555 : 15) การทำกิจกรรมการเรียนรู้ส่วนใหญ่จะทำเป็นทีม มักเป็นทีม 4 คน เพื่อให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติร่วมกัน ปรึกษากัน โต้แย้งกัน ร่วมมือกันและหัดแก้ไขความเห็นที่แตกต่างหรือไม่ตรงกัน ไปสู่การตัดสินใจร่วมกันว่าจะเดินต่ออย่างไร เมื่อดำเนินการได้ผลอย่างไรแล้ว ทีมเรียนรู้ของผู้เรียนก็จะเตรียมนำเสนอต่อชั้นเรียน ทำให้ผู้เรียนได้แบ่งงานกันทำ หรือผลัดกันทำ กิจกรรมสถานการณ์จำลองจึงเป็นอีกการฝึกหนึ่งสำหรับการเรียนรู้ทักษะเพื่อศตวรรษที่ 21 คือทักษะการสื่อสาร (วิจารณ์ พานิช, 2555 : 357-358)

นอกจากนี้ การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการเรียนการสอนเป็นการออกแบบการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักการหรือปัจจัยสำคัญด้านการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่ประกอบด้วย 5 ประการคือ Authentic Learning, Mental Model Building, Internal Motivation, Multiple Intelligence และ Social Learning ซึ่ง วิจารณ์ พานิช (2555 : 4-7) สรุปไว้ว่า Authentic Learning เป็นการเรียนรู้ที่แท้จริง อยู่ในโลกจริงหรือชีวิตจริง การเรียนวิชาในห้องเรียนยังไม่ใช่การเรียนรู้ที่แท้จริง ยังเป็นการเรียนแบบสมมติ ดังนั้นผู้สอนต้องออกแบบการเรียนรู้ให้ศิษย์ได้เรียนในสภาพที่ใกล้เคียงชีวิตจริงที่สุด เพราะการเรียนรู้จะขึ้นอยู่กับบริบทหรือสภาพแวดล้อม ส่วน Mental Model Building เป็นการเรียนรู้ในระดับสร้างกระบวนทัศน์ เป็นการอบรมบ่มนิสัย หรือการปลูกฝังความเชื่อหรือค่านิยม เป็นการเรียนรู้วิธีการนำเอาประสบการณ์มาสั่งสมจนเกิดเป็นกระบวนทัศน์ (ความเชื่อ หรือค่านิยม) และที่สำคัญกว่านั้นคือ สั่งสมประสบการณ์ใหม่ เอามาโต้แย้งความเชื่อหรือค่านิยมเดิม ทำให้ละจากความเชื่อเดิม หันมายึดถือความเชื่อหรือกระบวนทัศน์ใหม่ (Entic Learning) สำหรับ Internal Motivation เป็นการเรียนรู้ที่แท้จริงขับดันด้วยฉันทะ ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวคน ไม่ใช่ขับดันด้วยอำนาจของครูหรือพ่อแม่ เด็กที่เรียนเพราะไม่อยากขัดใจครูหรือพ่อแม่จะเรียนได้ไม่ดีเท่าเด็กที่เรียนเพราะอยากเรียน เมื่อเด็กมีฉันทะและได้รับการส่งเสริมที่ถูกต้องจากครู วิริยะ จิตตะ และวิมังสา (อิทธิบาทสี่) ก็จะตามมา ทำให้เกิดการเรียนรู้ในมิติที่ลึกซึ้งและเชื่อมโยง ส่วน Multiple Intelligence หมายถึง พหุปัญญา ซึ่งเวลานี้เป็นที่เชื่อกันทั่วไปแล้วว่า มนุษย์เรามีพหุปัญญา และเด็กแต่ละคนมีความถนัดหรือปัญญาที่ติดตัวมาแต่กำเนิดต่างกัน รวมทั้งสไตล์การเรียนรู้ก็ต่างกัน ดังนั้น หลักการในข้อนี้คือการจัดการเรียนรู้โดยคำนึงถึงความแตกต่างของเด็กแต่ละคน และจัดให้การเรียนรู้ส่วนหนึ่งเป็นการเรียนรู้เฉพาะตัว (Personalized Learning) สำหรับ Social Learning ถือว่า การเรียนรู้เป็นกิจกรรมทางสังคม

หลักการข้อนี้คือ ครูต้องออกแบบกระบวนการทางสังคมเพื่อให้ศิษย์เรียนสนุก และเกิดนิสัยรักการเรียน เพราะการเรียนจะไม่ใช่กิจกรรมส่วนบุคคลที่หงอยเหงาน่าเบื่อ

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และสามารถวัดและประเมินผลได้ตามสภาพความเป็นจริง กล่าวคือ ผู้เรียนสามารถแสดงความเห็น ความรู้สึก และการวิเคราะห์ ได้ทดลองแสดงพฤติกรรมต่างๆ ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ค้นพบและสร้างความรู้ด้วยตนเอง ให้ผู้เรียนได้คิดเอง ลงมือกระทำเองและแสดงออก เพื่อแก้ปัญหา ให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนหรือกลุ่ม ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และปฏิบัติอย่างมีขั้นตอน เป็นกระบวนการ ให้ผู้เรียนมีผลงานจากการปฏิบัติ ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินตนเองและเพื่อน และให้ผู้เรียนได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ นอกจากนี้ กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นเทคนิควิธีสอนที่สอดคล้องกับแนวคิดสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก เป็นวิธีหนึ่งในการสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21 เพราะเป็นการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนได้เรียนรู้ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ผู้เรียนมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้มากที่สุด รวมทั้งผู้เรียนได้ใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้พัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 นั่นคือ ความถนัดหรือสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา การคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ และภาวะผู้นำ

หลักการและกระบวนการเรียนรู้จากกิจกรรมสถานการณ์จำลอง

สุมิตา เรือนแป้น (2546 : 13-14) สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549 : 13) เอกอนงค์ ปวง (2550 : 16) และกฤษณพงษ์ พรมบึงรำ (2551 : 22-24) ได้เสนอหลักการ เรียนรู้จากกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบ EIAG (E–Experience, I–Identify, A–Analyze, G–Generalize) และกระบวนการเรียนรู้ของสถานการณ์จำลอง 2 กระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการเรียนรู้โดยประสบการณ์ (Experiential Processing) และกระบวนการจัดกระทำข้อมูล (Information Processing) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หลักการเรียนรู้จากกิจกรรมสถานการณ์จำลองแบบ EIAG เป็นรูปแบบพื้นฐานของการเรียนรู้จากสถานการณ์จำลอง และเป็นหลักการที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากกิจกรรมของสถานการณ์จำลองเป็นไปอย่างเป็นระบบ และสามารถนำประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษที่เกิดขึ้นไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างดังต่อไปนี้

1. E–Experience “Do” การกระทำกิจกรรมอันเป็นประสบการณ์ตรง

2. I–Identify "Look" การจำแนกแยกแยะและการสังเกต โดยเป็นการพรรณนาหรือการอธิบายกระบวนการ สัญลักษณ์ ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมที่ผู้เรียนได้กระทำระหว่างการแสดงสถานการณ์จำลอง

3. A–Analyze "Think" การวิเคราะห์ โดยเป็นการคิดวิเคราะห์เพื่อที่จะทำให้มองเห็นสาเหตุและความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการของสถานการณ์จำลอง หรือการวิเคราะห์ปัญหา วิเคราะห์การตัดสินใจที่ได้กระทำลงไป รวมทั้งวิเคราะห์ความคิดและความรู้สึกที่เกิดขึ้น ซึ่งผลจากการคิดวิเคราะห์นี้จะนำมาซึ่งความเข้าใจ ความเป็นไป และต่อสู้กับเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้

4. G–Generalize "Learn" การลงความเห็นสรุปและการเกิดการเรียนรู้ ซึ่งเป็นหลักการสุดท้ายภายหลังจากที่ผู้เรียนได้ผ่านประสบการณ์การสื่อสารในกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ผ่านการอธิบาย และผ่านการวิเคราะห์ เป็นขั้นตอนที่ทำให้ผู้เรียนได้รับข้อมูล และความเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์จำลองครบถ้วนแล้ว ผู้เรียนจึงพร้อมที่จะลงความเห็นหาข้อยุติเกี่ยวกับความคิดรวบยอด หลักการ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ หรือวิธีการที่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสถานการณ์จำลองที่ได้กระทำไปได้แล้ว

ส่วนกระบวนการเรียนรู้ของสถานการณ์จำลองมี 2 กระบวนการ ประกอบด้วย

1. กระบวนการเรียนรู้โดยประสบการณ์ มีขั้นตอนดังนี้

1.1 การแสดงหรือการกระทำ (Action) เป็นขั้นแรกของการเรียนรู้โดยประสบการณ์คือผู้เรียนได้กระทำหรือแสดงเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายและทำให้มองเห็นความเป็นไปและผลกระทบของการกระทำหรือการแสดงนั้น

1.2 การเข้าใจกรณีเฉพาะ (Understanding the Particular Case) เป็นขั้นที่ทำให้เกิดความเข้าใจในความเป็นไป และผลกระทบของการแสดงหรือการกระทำที่ได้รับประสบการณ์มา โดยมีหลักการว่ามนุษย์จะเรียนรู้ผลของการกระทำภายหลังจากที่มีประสบการณ์ในกรณีนั้นๆมาก่อน และเกิดการเรียนรู้ว่าจะกระทำอย่างไรเมื่อพบสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน

1.3 การลงความเห็น (Generalizing) หลังจากที่เข้าใจในความเป็นไปและผลกระทบของการกระทำจากประสบการณ์ที่ได้จัดให้แล้ว ขั้นต่อไปคือการลงความเห็นสรุปหลักการหรือกฎเกณฑ์ในสถานการณ์หรือพฤติกรรมดังกล่าว พร้อมทั้งเชื่อมโยงหลักการและกฎเกณฑ์ที่ได้ลงความเห็นกับประสบการณ์หรือสถานการณ์พิเศษนอกเหนือจากที่ประสบมาแล้วด้วย

1.4 การแสดงพฤติกรรมใหม่ (Acting in a New Circumstance) เมื่อเกิดความเข้าใจในหลักการหรือกฎเกณฑ์แล้วจึงลงข้อสรุปขั้นต่อไป คือการแสดงพฤติกรรมที่ถูกต้องอันเกิดจากความเข้าใจในหลักการหรือ

กฎเกณฑ์เหล่านั้น พฤติกรรมในขั้นนี้จะแตกต่างไปจากพฤติกรรมที่แสดงในขั้นตอนที่ 1 เพราะบุคคลนั้นได้เกิดการเรียนรู้ที่สมบูรณ์แล้ว กล่าวคือประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้รับจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ในการกระทำในอนาคตของผู้เรียนเอง

2. กระบวนการจัดกระทำข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

2.1 การรับข้อมูล (Reception of Information) เป็นการสื่อสารข้อมูลจนเครื่องหมายหรือสิ่งที่แสดงเป็นนัยอย่างกลางๆ ข้อมูลที่ถูกสื่อสารเกี่ยวข้องกับกฎทั่วๆไปและตัวอย่างเฉพาะซึ่งเป็นส่วนประกอบของกฎเหล่านั้น

2.2 การเข้าใจกฎทั่วๆไป (Understanding the General Principle) เป็นขั้นเกิดความเข้าใจในกฎทั่วๆไปและตัวอย่างเฉพาะซึ่งเป็นตัวอย่างของกฎนั้นๆ คือเกิดการเรียนรู้ความหมายของข้อมูลและมีการรับรู้ข้อมูลนั้นเป็นความรู้

2.3 รายละเอียดหรือส่วนพิเศษของข้อมูล (Particularizing) เป็นขั้นที่สามารถลงความเห็นที่เกี่ยวกับสิ่งที่พิเศษหรือรายละเอียดปลีกย่อยของกฎทั่วๆไปได้ และสามารถที่จะเชื่อมโยงกฎเกณฑ์นั้นกับกรณีหรือสถานการณ์ใหม่ๆได้

2.4 การกระทำ (Acting) เมื่อเกิดการเรียนรู้ที่สมบูรณ์แล้ว ขั้นนี้จึงเป็นการนำข้อมูล อันได้แก่ กฎทั่วๆไป และรายละเอียดอันเป็นส่วนประกอบของกฎนั้นๆไปกระทำให้เกิดประโยชน์ได้

นอกจากนี้ ทิพย์วัลย์ สุทิน (2555 : 4-5) กล่าวว่า การได้เข้าไปอยู่ในเหตุการณ์ที่คล้ายจริงหรือสถานการณ์จำลองนั้นจะช่วยให้สมองเรียนรู้ได้ดี เพราะการจดจำ ทำซ้ำ และฝึกทักษะจะทำให้คนเรามีความจำระยะยาว และเมื่อร่างกายและจิตใจอยู่ในภาวะผ่อนคลาย ความคิดสร้างสรรค์ และการหยั่งรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างฉับพลัน ซึ่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงนี้เกิดจากกระบวนการสมองทำงานในการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน 7 ขั้นตอนด้วยกัน กล่าวคือ

ขั้นตอนที่ 1 อธิบายคำศัพท์ยากที่ไม่เข้าใจ (Clarifying Unfamiliar Term) กลุ่มผู้เรียนร่วมกันทำความเข้าใจคำศัพท์และข้อความที่ปรากฏอยู่ในโจทย์ปัญหาให้ชัดเจน กระบวนการเรียนรู้ในขั้นตอนนี้รู้เริ่มจากผู้เรียนต้องอ่านทำความเข้าใจในปัญหาเป็นอันดับแรก จะสอดคล้องกับการที่สมองเรียนรู้ได้ดีเมื่อเข้าไปอยู่ในเหตุการณ์ที่คล้ายจริงหรือสถานการณ์จำลอง ในขั้นตอนนี้ยังส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพราะเมื่อมีคำศัพท์ยากหรือคำที่กลุ่มผู้เรียนไม่เข้าใจ กลุ่มผู้เรียนก็จะต้องไปดึงความรู้เดิม (Prior Knowledge) ของแต่ละคนมาอธิบาย ซึ่งมีผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าในระหว่างกระบวนการเรียนรู้ สมองจะเรียนรู้และจดจำสิ่งที่สามารถเชื่อมโยงกับสิ่งที่มีอยู่เดิมได้ดีกว่า ดังนั้น การใช้ปัญหาที่สัมพันธ์กับสถานการณ์จริงเป็นบริบทที่สำคัญในการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ได้

ขั้นตอนที่ 2 ระบุปัญหา (Problem Definition) กลุ่มผู้เรียนร่วมกันระบุปัญหาที่ปรากฏในโจทย์ปัญหา และตั้งคำถามจากโจทย์ปัญหา กระบวนการเรียนรู้ในขั้นตอนนี้จะต่อเนื่องมาจากขั้นตอนที่ 1 การเรียนรู้จากโจทย์ปัญหาเป็นการเรียนรู้ท่ามกลางการจำลองสถานการณ์รูปแบบหนึ่ง ซึ่งสมองจะต้องเรียนรู้หาความหมาย (Search for Meaning) การเรียนรู้ที่เริ่มจากการฝึกให้สามารถตั้งประเด็นคำถามและคิดอย่างเป็นระบบเป็นการฝึกฝนเชื่อมโยงวงจรแห่งความรู้ในสมองหลายๆทางเพื่อสร้างจุดเชื่อมต่อ (Synapse) ที่จำเป็นในสมองสำหรับรองรับกระบวนการคิดที่รอบด้าน ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ในขั้นตอนนี้จะทำให้สมองเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ใช้สมองทั้งสองซีกไปพร้อมกัน (The whole learning)

ขั้นตอนที่ 3 ระดมสมอง (Brainstorm) กลุ่มผู้เรียนระดมสมองจากคำถามที่กลุ่มร่วมกันกำหนดขึ้นโดยอาศัยความรู้เดิมของสมาชิกกลุ่มทุกคน ซึ่งถือว่าทุกความคิดมีความสำคัญ ดังนั้น จะต้องรับฟังซึ่งกันและกัน ในกระบวนการเรียนรู้ขั้นตอนนี้ สมองจะเรียนรู้โดยดึงความรู้เดิม (Prior Knowledge) มาใช้อย่างอิสระ และทักษะการระดมสมองจะเป็นทักษะการคิดที่ช่วยพัฒนาความคิดอเนกนัย (Divergent Thinking) ความคิดจินตนาการ (Imagination) ความคิดนอกกรอบ (Lateral Thinking) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ในขั้นตอนนี้สมองด้านอารมณ์ (Emotional Brain) ถูกขับเคลื่อนในเงื่อนไขด้านบวกสูง เพราะกระบวนการเรียนรู้เปิดให้ทุกคนมีส่วนร่วมไม่มีการตัดสินถูกผิด จึงย่อมเป็นเงื่อนไขที่ทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา (Analyzing the Problem) กลุ่มผู้เรียนอธิบายวิเคราะห์ปัญหา และตั้งสมมติฐานที่เชื่อมโยงกันกับปัญหาตามที่ได้ระดมสมองกัน ช่วยกันคิดอย่างมีเหตุผล สรุปเป็นความรู้และแนวคิดของกลุ่ม ในกระบวนการเรียนรู้ขั้นตอนนี้ สมองจะได้ฝึกคิดวิเคราะห์(Analyze) เชื่อมโยง (Associate) คิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) รวมทั้งการคาดคะเนสมมติฐาน (Hypothesize) ทั้งนี้เพื่อให้สมองฝึกฝนเชื่อมโยงวงจรแห่งความรู้ในสมองหลายๆทางเพื่อสร้างจุดเชื่อมต่อ (Synapse) ที่จำเป็นในสมองสำหรับรองรับกระบวนการคิดที่รอบด้าน ซึ่งจะเห็นว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ใช้สมองทั้งสองซีกไปพร้อมกัน (The Whole Learning)

ขั้นตอนที่ 5 สร้างประเด็นการเรียนรู้ (Formulating Learning Lssues) กลุ่มผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อค้นหาข้อมูลที่จะอธิบายผลการวิเคราะห์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้กลุ่มผู้เรียนจะร่วมกันสรุปว่าความรู้ส่วนใดรู้แล้ว ส่วนใดที่ยังไม่รู้ หรือจำเป็นต้องไปค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่ออธิบายปัญหานั้น กระบวนการเรียนรู้ในขั้นตอนนี้จะสอดคล้องกับความสนใจของสมอง คือ กระบวนการทำงานของสมองในการกรองข้อมูลที่ผ่านเข้ามาจำนวนมาก แล้วสมองจะทำหน้าที่เลือกเฉพาะสิ่งที่น่าสนใจเข้าสู่การรับรู้ ดังนั้นวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ผู้เรียนในกลุ่มเป็นคนเลือกที่จะไปเรียนรู้ในประเด็นนั้นๆ สามารถจูงใจสมองได้

สมองจะจัดการบันทึกข้อมูลนั้นแบบมีคุณภาพ ซึ่งในทางจิตวิทยาเรียกว่าแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)

ขั้นตอนที่ 6 ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง (Self-study) กลุ่มผู้เรียนค้นคว้าหาคำอธิบายตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ โดยรวบรวมข้อมูลความรู้และสารสนเทศจากสื่อและแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ เช่น ห้องสมุด อินเตอร์เน็ต ผู้รู้ เพื่อค้นหาคำตอบให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และเป็นการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง กระบวนการเรียนรู้ในขั้นตอนนี้เป็นการเรียนรู้ที่ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง โดยผู้เรียนสร้างความรู้ (Construction Knowledge) ผ่านการรวบรวมและลำดับข้อมูล บูรณาการเข้ากับทักษะการค้นคว้า การสื่อสาร การใช้วิจารณญาณ และการแก้ปัญหา ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Actively Involved) ซึ่งสอดคล้องกับองค์ความรู้ด้านสมองที่พบว่าสมองสามารถเรียนรู้ได้ดีเมื่อผ่านการปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 7 รายงานต่อกลุ่ม (Reporting) กลุ่มผู้เรียนนำรายงานข้อมูลหรือสารสนเทศใหม่ที่ได้จากการค้นคว้าเพิ่มเติมมาอภิปราย วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อสรุปเป็นองค์ความรู้และนำมาเสนอต่อกลุ่มในแต่ละประเด็นการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ในขั้นตอนนี้เป็นการลงมือปฏิบัติที่ช่วยเสริมสร้างการคิด และวิธีคิดในระหว่างการเรียนรู้ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะมีปฏิสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ผู้เรียนจะได้ฝึกการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสร้างความรู้ที่จะต้องนำมาเสนอตามความเข้าใจของตนเอง ซึ่งเป็นการขยายศักยภาพสมองเพราะได้เห็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลระหว่างข้อมูลในมุมมองความคิดแบบต่างๆ ที่เราไม่เคยคิด

จากการศึกษาหลักการและกระบวนการเรียนรู้ของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง จึงกล่าวได้ว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองเหมาะสำหรับนำมาใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เนื่องจากผู้สอนสามารถนำเอาหลักการ EIAG มาใช้เป็นหลักในการสร้างกิจกรรมสถานการณ์จำลอง โดยการจำลองสถานการณ์ให้เหมือนจริงมากที่สุดเพื่อที่ผู้เรียนจะได้มีประสบการณ์ตรงในการสื่อสารในสถานการณ์จำลองผู้เรียนจะต้องตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะสื่อสารอย่างไรเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ และจะปฏิบัติตนอย่างไรให้ถูกต้องและเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ และมีการสรุปผลของกิจกรรมภายหลังจากการแสดงสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ในแต่ละสถานการณ์จำลองเพราะผู้เรียนได้มีโอกาสสื่อสารจริงในสถานการณ์ ส่วนในด้านของกระบวนการเรียนรู้นั้น ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้จากการมีประสบการณ์ตรงในการแสดงหรือกระทำในแต่ละสถานการณ์ ผู้เรียนสามารถนำเอาความรู้เดิมพร้อมนำเอาความรู้ใหม่ที่ได้รับมาใช้ให้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ในแต่ละสถานการณ์ ในด้านกระบวนการจัดกระทำข้อมูลนั้นเป็นการรับเอาข้อมูลจากผู้สอนที่ผู้สอนจะฝึกทักษะทางภาษาแก่ผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้สื่อสารได้จริงในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ ขั้นตอนการเรียนรู้ทั้ง 7 ขั้นตอนของการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานนับว่าเป็น

การออกแบบกระบวนการเรียนรู้ที่เข้าใจสมอง เพราะในการเรียนรู้ทุกขั้นตอนสอดคล้องกับธรรมชาติของการเรียนรู้ การเรียนรู้แบบนี้ทำให้ผู้เรียนเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน ผู้สอน และสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ซึ่งมีผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีและได้พัฒนาสมองด้านอารมณ์ ทั้งนี้สมองด้านอารมณ์มีบทบาทสูงมากต่อการขับเคลื่อนการเรียนรู้

องค์ประกอบของสถานการณ์จำลอง

นาตยา ภัทรแสงไชย (2525 : 292-294) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสถานการณ์จำลองว่าประกอบด้วย

1. จุดมุ่งหมาย จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ต้องชัดเจนว่าสถานการณ์จำลองที่ออกแบบไว้นี้มุ่งที่จะสอนอะไร จุดมุ่งหมายอาจมีลักษณะของการพัฒนาสติปัญญา เช่น ความคิด ความคิดรวบยอด และการให้เหตุผล หรือการพัฒนาด้านจิตพิสัย เช่น ค่านิยม คุณธรรม อารมณ์ และเจตคติ หรือพัฒนาทั้งสองอย่าง

2. สาระของสถานการณ์ สาระของสถานการณ์ต้องแสดงให้เห็นถึงลักษณะของความเป็นจริง แม้ว่าสาระของสถานการณ์เป็นจริงไม่ได้ทั้งหมดก็ตาม แต่ต้องให้มีลักษณะใกล้เคียงที่สุดและต้องสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายมากที่สุด การออกแบบสถานการณ์จำลองต้องคำนึงถึงความรู้ที่จะให้แก่ผู้เรียนด้วยนั่นคือ การจะให้ผู้เรียนอยู่ในสถานการณ์ใดต้องให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์นั้นด้วย

3. ปฏิกริยา ลักษณะของความเป็นจริงจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนมีปฏิกริยาต่อกัน การออกแบบสถานการณ์ต้องคำนึงถึงว่าการกระทำของผู้เรียนแต่ละคนมีผลต่อผู้เรียนคนอื่นๆ อย่างไร

4. บทบาท สถานการณ์จำลองจะต้องสร้างขึ้นตามสถานการณ์ของสังคม เพื่อที่จะให้ผู้เรียนต้องปฏิบัติตามนั้น ถ้าผู้เรียนยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับบทบาทที่ผู้เรียนจะเล่น ครูจำเป็นต้องให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ก่อน กิจกรรมนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ผู้เรียนเข้าใจว่าบทบาทที่เป็นคืออะไรและจะแสดงบทบาทตามนั้นได้อย่างไร

5. กฎ กฎที่กำหนดไว้ในสถานการณ์ถือเป็นการจำกัดและการกำกับการแสดงของผู้เข้าร่วมสถานการณ์ การกำหนดกฎเกณฑ์ต้องทำให้ชัดเจนว่าผู้เรียนมีบทบาทอะไร เป้าหมายและอุปกรณ์ประกอบสถานการณ์คืออะไร การจัดลำดับเหตุการณ์และกำหนดเวลาหรือขั้นตอนของการเข้าร่วมสถานการณ์ ผู้เรียนจะสามารถทำหรือไม่ทำอะไรได้บ้าง กฎที่กำหนดขึ้นต้องสะท้อนให้เห็นสถานการณ์ในชีวิตความเป็นจริงมากที่สุด

6. การอภิปราย การอภิปรายหลังจากที่เข้าร่วมสถานการณ์แล้วเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของกิจกรรมนี้ การอภิปรายต้องร่วมกันทุกฝ่าย ทั้งตัวผู้สอน ผู้เข้าร่วมสถานการณ์และผู้ชม การอภิปรายต้อง

พยายามค้นหาว่าอะไรเกิดขึ้นบ้าง การอภิปรายจะช่วยให้ผู้สอนประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถานการณ์ และควรทำทันทีหลังจากที่สถานการณ์จบ ไม่ควรให้เวลาผ่านไปแล้ว ลักษณะของการอภิปรายมีหลายอย่าง ผู้สอนอาจใช้คำถามที่เน้นการประเมินผลผู้เรียนในสถานการณ์ เช่น ให้ผู้เรียนอธิบายว่าผู้เรียนมีความคิดและได้พิจารณาอะไรบ้างต่อการกระทำของตนในระหว่างเข้าร่วมสถานการณ์ ยุทธวิธีอะไรบ้างที่ผู้เรียนใช้ เป็นต้น และการอภิปรายยังเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สภาพของการเข้าร่วมสถานการณ์ของผู้เรียนทั้งหมด

สุมิตา เรือนแป้น (2546 : 15) กล่าวว่า ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองนั้น จะต้องมีองค์ประกอบของสถานการณ์จำลอง ดังนี้

1. ผู้เล่น หรือผู้แสดง ซึ่งควรกำหนดให้เป็นกลุ่มเล็กๆ แต่ละคนต้องพยายามทำหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จตามจุดประสงค์

2. กฎเกณฑ์ จะเป็นตัวกำหนดขอบเขตและคำจำกัดความในการกระทำที่ถูกต้องตามธรรมชาติของผู้เล่น และกฎเกณฑ์ยังสร้างคำสั่ง เหตุการณ์ และโครงสร้างพื้นฐานของการกระทำหรือการแสดง

3. เวลา จะเกี่ยวข้องกับความต่อเนื่องของเวลาในการเล่นและการจบสถานการณ์

4. กิจกรรมของชีวิตจริงและกฎของพฤติกรรม ซึ่งถูกกำหนดโดยกฎเกณฑ์ กิจกรรมนี้จะทำหน้าที่แทนสถานการณ์จำลอง และเป็นตัวกำหนดวัสดุและอุปกรณ์ในสถานการณ์

นอกจากนี้ ทิศนา แขมมณี (2550 : 370) กล่าวว่า การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. มีผู้สอนและผู้เรียน

2. มีสถานการณ์ ข้อมูล บทบาทและกติกาที่สะท้อนความเป็นจริง

3. ผู้เล่นในสถานการณ์มีปฏิสัมพันธ์กันหรือมีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆในสถานการณ์นั้น

4. ผู้เล่นหรือผู้สวมบทบาทมีการใช้ข้อมูลที่ให้ในการตัดสินใจ

5. การตัดสินใจส่งผลต่อผู้เล่นในลักษณะเดียวกันกับที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง

6. มีการอภิปรายเกี่ยวกับสถานการณ์ ข้อมูล และกติกาของสถานการณ์ วิธีการเล่น พฤติกรรมการเล่น และผลการเล่น เพื่อการเรียนรู้

7. มีผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

ส่วน Jones (1982 : 10) กล่าวว่า สถานการณ์จำลองทุกชนิดจะต้องมีองค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

1. การยอมรับความจริงในหน้าที่ (Acceptance of Reality of Function) หมายความว่า สมาชิกจะต้องรับหน้าที่ทั้งภายในใจและพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ตนประสบอยู่

2. สถานการณ์จำลอง (Simulated Environment) เป็นสถานการณ์ที่สร้างขึ้นให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์

3. โครงสร้าง (Structure) เป็นโครงสร้างของสถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้นจากปัญหาที่ต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นจริงในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของสมาชิกภายในกลุ่มในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ได้รับมอบหมาย

กล่าวโดยสรุป ในการสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษนั้นจะต้องมีผู้เล่นหรือผู้แสดง ซึ่งควรกำหนดให้เป็นกลุ่มเล็กๆ แต่ละคนต้องพยายามทำหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จตามจุดประสงค์ มีกฎเกณฑ์ อาจอยู่ในรูปเป็นคำสั่ง เหตุการณ์ หรือโครงสร้างพื้นฐานของการกระทำหรือการแสดงที่ถูกจัดขึ้น ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดขอบเขตและคำจำกัดความในการกระทำที่ถูกต้องตามธรรมชาติของผู้เล่น มีการกำหนดเวลา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความต่อเนื่องของเวลาในการเล่นและการจบสถานการณ์ มีกิจกรรมของชีวิตจริงและกฎของพฤติกรรม ซึ่งถูกกำหนดโดยกฎเกณฑ์ กิจกรรมนี้จะทำหน้าที่แทนสถานการณ์จำลอง และเป็นตัวกำหนดวัสดุและอุปกรณ์ในสถานการณ์ และมีการอภิปราย การอภิปรายหลังจากที่เข้าร่วมสถานการณ์แล้วเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง การอภิปรายต้องร่วมกันทุกฝ่าย ทั้งตัวผู้สอน ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ และผู้ชม การอภิปรายต้องพยายามค้นหาว่าอะไรเกิดขึ้นบ้าง การอภิปรายจะช่วยให้ผู้สอนประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถานการณ์ และควรทำทันทีหลังจากที่สถานการณ์จบ

ขั้นตอนการสร้างสถานการณ์จำลอง

สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549 : 14-15) ได้เสนอขั้นตอนการสร้างสถานการณ์จำลอง 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นสำรวจและวิเคราะห์ ผู้สอนต้องศึกษาและสำรวจจุดประสงค์ว่าต้องการให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติและเรียนรู้เรื่องใดบ้าง และศึกษาสถานการณ์ต่างๆ เมื่อได้พิจารณาและศึกษาเป็นอย่างดีแล้ว นำมาวิเคราะห์ว่าสถานการณ์นั้นจะมีผลต่อการเรียนรู้อะไร และจะได้ผลเสียอะไร สถานการณ์ที่นำมาวิเคราะห์นั้นใกล้เคียงกับความจริงแค่ไหน เพื่อให้สถานการณ์นั้นมีประโยชน์ต่อการเรียนรู้มากที่สุด

2. ขั้นกำหนดจุดประสงค์ ในการกำหนดจุดประสงค์นั้นมุ่งเพื่อให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอะไร เมื่อผู้เรียนเรียนรู้จากสถานการณ์แล้ว ผู้เรียนจะเป็นอย่างไร การสร้างสถานการณ์จำลองต้องสร้างให้ตรงกับจุดประสงค์

3. ขั้นเลือกสถานการณ์ สถานการณ์ที่เป็นจริงและสามารถจำลองมาใช้ในชั้นเรียนต้องสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ข้างต้น พิจารณาเลือกและสามารถนำสถานการณ์ที่เป็นจริงมาดัดแปลงให้

เหมาะสมกับการใช้ในชั้นเรียน โดยสถานการณ์จำลองนั้นต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกวิเคราะห์ ตัดสินใจ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ และมีทักษะที่ต้องการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

4. ขั้นกำหนดโครงสร้างของสถานการณ์จำลอง ซึ่งประกอบด้วยสิ่งสำคัญดังนี้ คือ กำหนดจุดประสงค์ของสถานการณ์จำลอง กำหนดบทบาทของผู้ร่วมกิจกรรมแต่ละคน เตรียมข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาที่จำเป็น กำหนดสถานการณ์ต่างๆ ให้เหมือนจริงในสังคม ลำดับขั้นของเหตุการณ์ เวลา และปัญหาจากสถานการณ์ รวมทั้งสรุปและอภิปรายหลังการฝึกสถานการณ์จำลอง

5. ขั้นสร้างและออกแบบสื่อการเรียนและสร้างกฎเกณฑ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบกิจกรรม เช่น บัตรคำ รูปภาพ และบัตรคำสั่ง เป็นต้น สื่อการเรียนจะต้องสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่กำหนดในกิจกรรม และควรวางเงื่อนไขแต่ละขั้นตอนของการแสดงว่าต้องกำหนดการเล่นตามลำดับเหตุการณ์นั้นๆ อย่างไร

6. ขั้นการทดลองใช้ เมื่อสร้างสถานการณ์เสร็จแล้ว ควรนำสถานการณ์จำลองนั้นไปใช้กับผู้เรียนกลุ่มอื่นเพื่อตรวจข้อบกพร่องด้านวิธีการ ภาษา ตลอดจนการใช้สื่อและเงื่อนไขต่างๆว่าควรแก้ไขและปรับปรุงในแง่ใดบ้าง เพื่อให้ได้สถานการณ์จำลองที่สมบูรณ์เหมาะสมที่จะนำไปใช้กับผู้เรียนแต่ละวัย

ส่วน Jones (1982 : 114) กล่าวว่า ในการสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อใช้เป็นกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนควรมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. จัดลำดับก่อนหลังตามจุดมุ่งหมายในการสอนแต่ละขั้น เช่นขั้นละลายพฤติกรรม ขั้นประเมินผล หรืออื่นๆ

2. วิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาของผู้เรียน

3. ค้นหาข้อมูลให้กว้างขึ้น รวมทั้งการหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์จำลอง

4. เมื่อเลือกเนื้อหาภาษาได้เหมาะสมกับระดับแล้ว จากนั้นตรวจสอบเครื่องมือต่างๆ เช่น เวลา จำนวนคน อุปกรณ์ และสถานที่ในการจัดสถานการณ์จำลอง

5. ตรวจสอบความพร้อมอีกครั้งก่อนใช้สถานการณ์จำลอง

6. พิจารณาดูว่าจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือไม่

สรุปได้ว่า ในการสร้างสถานการณ์จำลองนั้น ผู้สอนต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับระดับของผู้เรียนทั้งด้านเนื้อหา จุดประสงค์ และประโยชน์สูงสุดในการให้ผู้เรียนได้ฝึกภาษาในสถานการณ์ต่างๆ ผู้สอนต้องศึกษาเนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับระดับของผู้เรียน เพื่อนำมาสร้างสถานการณ์ให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด ต้องสร้างสถานการณ์จำลองที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงมากที่สุดและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษา พร้อมทั้งเตรียมสื่อต่างๆ เพื่อประกอบสถานการณ์และกำหนดขั้นตอนในการแสดง

สถานการณ์จำลองแก่ผู้เรียน รวมทั้งกำหนดให้ผู้เรียนต้องดำเนินกิจกรรมสถานการณ์จำลองตามขั้นตอนต่างๆ ที่ผู้สอนสร้างขึ้น และผู้สอนจะต้องประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้นของผู้เรียนเพื่อหาจุดบกพร่องและนำไปปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการสร้างสถานการณ์จำลอง

สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริง ดังนั้นในการสร้างสถานการณ์จำลองจึงมีข้อควรคำนึงถึงดังต่อไปนี้ (อมรา รสสุข, 2529 : 22)

1. การหาความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือประสบการณ์ให้ได้มาก จะช่วยให้ผู้สอนสร้างสถานการณ์จำลองให้เหมาะสมมากขึ้น

2. ผู้สร้างสถานการณ์จำลองจะต้องศึกษาสถานการณ์จำลองที่คนอื่นสร้างให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนที่จะสร้างสถานการณ์จำลองขึ้นเอง

3. สถานการณ์จำลองที่เป็นไปได้ หรือคล้ายคลึงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด จะเป็นสถานการณ์จำลองที่ดีที่สุดที่เราต้องการเช่นเดียวกัน

4. ส่วนประกอบต่างๆ ของเครื่องมือในสถานการณ์จำลองไม่ใช่จุดหมายปลายทาง แต่เป็นเพียงสื่อที่จะนำสถานการณ์จำลองไปสู่จุดหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ การวิเคราะห์โครงการเบื้องต้นของสถานการณ์จำลองต้องดูว่า สิ่งที่จะนำมาสร้างคืออะไร ลักษณะที่สร้างเป็นเช่นไร และความสัมพันธ์ของสิ่งที่นำมาสร้างดีหรือไม่

5. ช่วยกระตุ้นให้ผู้อยู่ในสถานการณ์นั้นได้ใช้ประสบการณ์เดิมมาเป็นเครื่องมือตัดสินได้เพียงใด

6. ผู้เรียนสามารถนำประสบการณ์จากการฝึกนี้ไปเป็นเครื่องช่วยแก้ปัญหาในชีวิตจริงมากน้อยเพียงใด

ส่วน ปรีชา ศรีเรืองฤทธิ์ (2536 : 38) กล่าวว่า ในการสร้างสถานการณ์จำลองมีสิ่งที่ควรคำนึงถึงดังต่อไปนี้

1. บทบาทของผู้สอนหรือหน้าที่ของผู้สอน ผู้สอนจะเป็นเพียงผู้ควบคุม (Controller) คอยสังเกตช่วยเหลือ และรับผิดชอบเฉพาะกลไกที่จะใช้ รวมทั้งการกำหนดเวลาและสถานที่ ส่วนผู้เรียนที่เข้าร่วมสถานการณ์จำลองจะเป็นผู้ตัดสินใจในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. โครงสร้างของสถานการณ์จำลอง มีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ คำชี้แจงหรือการให้เค้าเรื่อง (Briefing) การแสดง (Acting) และการอภิปราย (Debriefing)

3. การใช้สถานการณ์จำลอง ควรใช้หลังจากที่ผู้เรียนได้ผ่านการฝึกแสดงบทบาทสมมติมาบ้างแล้ว ความยากง่ายของภาษาที่ใช้และสถานการณ์จะต้องเหมาะกับระดับผู้เรียน ผู้สอนจึงควรเริ่มใช้สถานการณ์ที่ง่ายๆ ก่อน เพื่อให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

สมบูรณ์ เสนียวงศ์ ณ อยุธยา (2525 : 17-20) กล่าวเพิ่มเติมว่า ในการออกแบบสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อการสอนภาษาอังกฤษ ควรพิจารณาว่าจะสอนเนื้อหาอะไร จะสอนอย่างไรจึงจะได้ผลดี ซึ่งต้องคำนึงถึงภูมิหลังของผู้เรียนด้วย และจะทำอย่างไรให้ระบบที่ออกแบบมีความสมบูรณ์ ซึ่งต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการให้การศึกษาด้วย และสถานการณ์ที่จำลองขึ้นเพื่อฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น Gredler (1992 : 119-120) กล่าวว่า ควรเป็นสถานการณ์ที่หลากหลาย ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนแต่ละคนอยากสวมบทบาท และสามารถเลือกใช้ภาษาได้อย่างเต็มที่ และสร้างสรรค์จากประสบการณ์ของตนเองเพื่อแก้ปัญหาและหาข้อสรุปในการแสดงสถานการณ์ด้วยตนเอง โดยผู้สอนสามารถประเมินความสามารถในการเลือกภาษาให้ถูกต้องตามหน้าที่ของภาษามากกว่าหลักไวยากรณ์ทางภาษา

นอกจากนี้ สุภา กิจจาทร (2529 : 196) ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ผู้สอนควรสร้างสถานการณ์จำลองให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงที่สุด และสถานการณ์จำลองนั้นๆอาจเกิดขึ้นได้เสมอ นอกจากนั้นสถานการณ์ที่สร้างขึ้นต้องไม่ยากหรือซับซ้อนจนเกินความสามารถของผู้เรียน เมื่อได้ฝึกหัดแล้วผู้เรียนสามารถมองเห็นประโยชน์ที่จะนำไปใช้ได้ ทั้งนี้ สถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้นจะเป็นที่น่าสนใจหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้

1. สถานการณ์นั้นเหมือนหรือใกล้เคียงกับความจริงมากเพียงใด

2. สถานการณ์นั้นสามารถคลุมไปถึงเหตุการณ์สำคัญที่เป็นจริงได้กว้างขวางเพียงใด

3. มีความยากง่ายที่ผู้เรียนเข้าใจถึงสภาพการณ์นั้นเพียงใด

4. ช่วยกระตุ้นให้ผู้อยู่ในสถานการณ์นั้นได้ใช้ประสบการณ์เดิมมาเป็นเครื่องมือตัดสินได้เพียงใด

5. สามารถนำประสบการณ์จากการฝึกสถานการณ์นั้นไปเป็นเครื่องช่วยแก้ปัญหาในชีวิตจริงได้มากน้อยเพียงใด

กล่าวโดยสรุป สถานการณ์จำลองถูกจัดขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำประสบการณ์จากการฝึกความคิดและประสบการณ์ในการใช้ภาษาไปใช้ได้จริงในอนาคต ดังนั้น สิ่งที่ผู้สอนควรคำนึงถึงให้มากที่สุดในการสร้างสถานการณ์จำลอง คือ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ต้องใกล้เคียงกับชีวิตจริงของผู้เรียนให้มากที่สุด ผู้สอนควรเข้าใจสถานการณ์ที่สร้างเป็นอย่างดีพร้อมทั้งเลือกใช้สื่อและอุปกรณ์ที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้การสร้างสถานการณ์จำลองบรรลุวัตถุประสงค์

ขั้นตอนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง

เยาวลักษณ์ ลอยลิบ (2547 : 5) กล่าวว่า การการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองควรประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นนำเสนอเนื้อหา เป็นขั้นเริ่มเข้าสู่บทเรียน และการให้รูปแบบภาษาที่ใช้ในสถานการณ์การพูดต่างๆ

2. ขั้นฝึกภาษา ผู้เรียนฝึกภาษาโดยใช้รูปแบบภาษาตามที่ได้นำเสนอไว้ในขั้นนำเสนอ โดยมีทั้งฝึกเป็นคู่และเป็นกลุ่ม

3. ขั้นใช้ภาษา ผู้เรียนฝึกใช้ภาษาที่เรียนมาตามบทบาทต่างๆ ในสถานการณ์จำลองที่กำหนด

4. ขั้นสรุปและอภิปรายผล ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปการใช้ภาษาในสถานการณ์จำลองนั้นๆ และอภิปรายแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการแสดงสถานการณ์จำลองแต่ละกลุ่ม

สุมิตา เรือนแป้น (2546 : 3-4) ได้สรุปขั้นตอนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองไว้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นสอนและฝึกทักษะทางภาษา พร้อมทั้งให้ข้อมูลของสถานการณ์ ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการให้ข้อมูลทางภาษาที่จำเป็นแก่ผู้เรียนก่อน เช่น การฝึกคำศัพท์เฉพาะ และสำนวนต่างๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารในสถานการณ์นั้นๆได้ ผู้สอนสามารถใช้ภาษาไทยในการอธิบายหรือให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานการณ์จำลองเพื่อช่วยผู้เรียนที่มีระดับความสามารถอ่อนและช่วยให้กระบวนการทั้งหมดกลมกลืน ลดความน่าเบื่อหน่ายลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าผู้เรียนยังไม่คุ้นเคยกับกิจกรรมลักษณะนี้ ผู้สอนจำเป็นต้องใช้เวลาในการอธิบาย นอกจากนี้ผู้สอนต้องให้ข้อมูลที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น งานที่ได้รับมอบหมายคืออะไร มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบอะไร มีกฎเกณฑ์และข้อจำกัดอะไรบ้างในงานนั้น อะไรที่สามารถทำได้และทำไม่ได้ในสถานการณ์นั้น รวมทั้งเวลา สถานที่ และอุปกรณ์ที่ต้องใช้ ผู้สอนต้องเตรียมข้อมูลพื้นฐานเพื่อเตรียมพร้อมผู้เรียนด้านภาษาที่ต้องใช้ในสถานการณ์จำลองที่กำหนด ได้แก่ การอ่าน การฟัง การเขียน และการพูด ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลในสถานการณ์ เพื่อจูงใจผู้เรียนเข้าสู่สถานการณ์นั้นๆ ก่อนถึงขั้นการแสดง กิจกรรมเหล่านี้อาจเตรียมล่วงหน้าโดยมอบหมายให้เป็นการบ้าน หรือเตรียมในชั้นเรียนและผู้เรียนควรมีโอกาสได้ฝึกซ้อมก่อนถึงขั้นการแสดง

ขั้นที่ 2 ขั้นแสดง คือขั้นตอนของการปฏิบัติสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนจะเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้เข้าร่วมสถานการณ์ และผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกและผู้ควบคุมเพื่อให้การแสดงสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นโดยไม่เข้าไปแทรกแซงระหว่างที่ผู้เรียนแสดง ผู้สอนไม่จำเป็นต้องมีส่วนร่วมในขั้นตอนนี้ถ้าได้เตรียมผู้เรียนไว้เพียงพอในขั้นตอนที่หนึ่ง ยกเว้นเมื่อสังเกตเห็นว่าการแสดงไม่สามารถดำเนินต่อไป

ได้ เช่น ผู้เรียนไม่ปฏิบัติตามข้อมูลที่กำหนด แต่ถ้าผู้เรียนมีคำถามก็ต้องหยุดทำกิจกรรม และพิจารณาก่อนตอบว่าคำถามนั้นเกี่ยวกับอะไร เช่น ถ้าถามเกี่ยวกับด้านการดำเนินการสถานการณ์จำลอง ให้ตอบได้ ถ้าถามด้านข้อมูล ก็ควรพิจารณาก่อนว่ามีให้แล้วหรือยัง แต่ถ้าขอคำแนะนำหรือขอคำตอบ ต้องบอกว่าไม่ทราบ ทั้งนี้เพื่อฝึกให้ผู้เรียนตัดสินใจ และแก้ปัญหา และเพิ่มความสำนึกในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ระหว่างที่ผู้เรียนกำลังแสดง ผู้สอนจะทำหน้าที่เป็นผู้สังเกต ติดตาม และตรวจตราทั้งด้านการใช้ภาษาและพฤติกรรมของผู้เรียน

ขั้นที่ 3 ขั้นอภิปราย หรือขั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับ ในขั้นตอนนี้ผู้สอนจะเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุม ผู้สังเกต กลับไปเป็นผู้สอนตามเดิม โดยทำหน้าที่อภิปรายและประเมินผลการใช้ภาษาของผู้เรียน ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากเท่ากับขั้นตอนการแสดง เพราะข้อมูลที่ผู้สอนได้บันทึกจากการสังเกตระหว่างที่ผู้เรียนทำกิจกรรมจะเป็นข้อมูลที่จะใช้ในการอภิปรายและประเมินผลได้เป็นอย่างดี จุดมุ่งหมายของการอภิปราย คือ เพื่อสอบถามด้านพฤติกรรมของผู้แสดงในบทบาท และแก้ไขการใช้ภาษาที่บกพร่อง เพื่อทำการซ่อมเสริมต่อไป สิ่งที่ควรซักถาม เช่น ผู้เรียนได้พูดอะไรไปบ้าง อะไรที่ควรพูดแต่ไม่ได้พูด เพราะไม่รู้ว่าจะพูดอย่างไร สิ่งที่ผู้สอนควรจะหลีกเลี่ยง คือ การพูดถึงแต่สิ่งที่ผู้เรียนทำผิด ควรใช้วิธีการที่มีผลทางบวกแทน โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการใช้ภาษาของผู้เรียนระหว่างเรียน การวิเคราะห์การใช้ภาษาอาจทำโดยการถอดข้อความจากวีดิทัศน์ที่บันทึกระหว่างที่ผู้เรียนแสดง การแก้ไขสิ่งที่ผิดตลอดเวลาจะทำให้ผู้เรียนหมดกำลังใจ ขาดความเชื่อมั่น และไม่อยากแสดงออกด้านการใช้ภาษา

ขั้นตอนการใช้สถานการณ์จำลองในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับ Jones (1983 : 3-4) ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมไว้ตามลำดับดังนี้

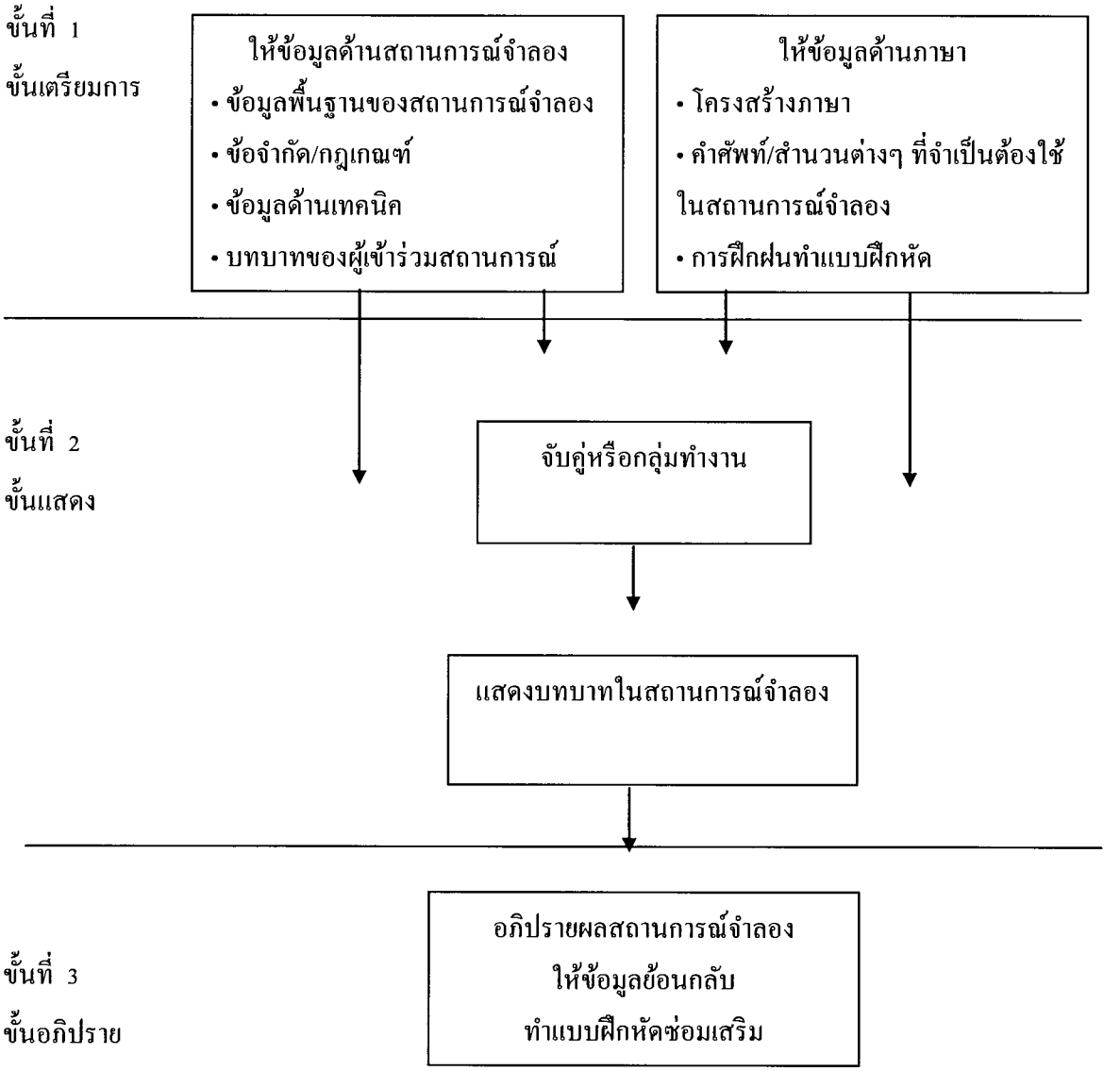
ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ ประกอบด้วยการเตรียมตัวในชั้นเรียน และการเตรียมตัวที่บ้าน ซึ่งการเตรียมตัวในชั้นเรียนนั้น ผู้สอนจะต้องแนะนำเกี่ยวกับ “สถานการณ์” ในสถานการณ์จำลอง และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ภาษาที่สำคัญและมีกิจกรรมฝึกหัดการใช้ภาษา ส่วนการเตรียมตัวที่บ้าน (ก่อนที่สถานการณ์จำลองจะเกิดขึ้น) ผู้เรียนจะต้องศึกษารายละเอียดของข้อมูลต่างๆที่ได้รับ เพื่อเตรียมตัวค้นคว้าหรือทำอุปกรณ์เพิ่มเติม อ่านหรือเขียนจดหมาย อ่าน ย่อหรือคัดข่าวจากหนังสือพิมพ์

ขั้นที่ 2 ขั้นแสดง การจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง สามารถใช้เวลาได้ตั้งแต่ 1-3 ชั่วโมง

ขั้นที่ 3 ขั้นอภิปรายและติดตามผล ประกอบด้วยการติดตามผลทั้งที่บ้านและที่โรงเรียน สำหรับการติดตามผลที่บ้าน ผู้เรียนต้องพิจารณาถึงคำถามเพื่อการอภิปรายเกี่ยวกับสถานการณ์จำลอง และผู้เรียนต้องเขียนบันทึกเกี่ยวกับการใช้ภาษาของตนเอง ส่วนการติดตามผลในชั้นเรียนนั้น ผู้สอนต้องอภิปรายเกี่ยวกับ

การแก้ปัญหาหรือประเด็นสำคัญอื่นๆ ในสถานการณ์จำลอง และให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการใช้ภาษาของผู้เรียน

ขั้นตอนในการจัดสถานการณ์จำลองที่กล่าวมาสามารถสรุปเป็นแผนภูมิดังต่อไปนี้ (Sturtridge, 1977 : 33)



สรุปได้ว่า การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองมี 3 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นสอนและฝึกทักษะทางภาษา ผู้สอนอธิบายเกี่ยวกับสถานการณ์จำลอง วิธีการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงกติกาของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง หลังจากนั้นผู้สอนจะฝึกทักษะทางภาษา และให้ข้อมูลของสถานการณ์ ขั้นที่ 2 ขั้นแสดง เป็นการปฏิบัติสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนจะได้รับบัตรบทบาทของตนเอง ผู้เรียนจะต้องแสดงบทบาทของตนเองที่ได้รับ

มอบหมาย ผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกและควบคุมเพื่อให้สถานการณ์เป็นไปอย่างราบรื่น และขั้นที่ 3 ขั้นอภิปราย หรือขั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับ ผู้สอนจะเปลี่ยนบทบาทกลับไปเป็นผู้สอนตามเดิม โดยผู้สอนจะอภิปรายถึงผลการแสดงและประเมินผลในการใช้ภาษาของผู้เรียน ผู้สอนจะนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการระหว่างที่ผู้เรียนแสดงมาอภิปรายเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในการเรียน เพื่อสอบถามด้านพฤติกรรมของผู้แสดงในบทบาท และแก้ไขการใช้ภาษาที่บกพร่องเพื่อทำการซ่อมเสริมต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้สถานการณ์จำลอง

ในการใช้สถานการณ์จำลองเพื่อฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนนั้น ผู้สอนจำเป็นต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่นๆ นอกเหนือจากขั้นตอนในการสอนที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะสำหรับการใช้สถานการณ์จำลองเพิ่มเติม ดังนี้

Jones (1982 : 115) ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการใช้สถานการณ์จำลองในการสอนภาษาอังกฤษไว้ดังนี้

1. ขั้นตอนแรก ผู้สอนต้องบอกรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สถานการณ์จำลองให้ผู้เรียนได้ทราบเพื่อไม่ให้ผู้เรียนสับสน

2. สำหรับผู้เรียนที่ยังใหม่ต่อเทคนิคของสถานการณ์จำลองนักเรียนจะได้ทราบแนวการเรียนการสอนของสถานการณ์จำลองและเข้าใจวัตถุประสงค์ของการเรียน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดทักษะตามที่คาดหวัง

3. ผู้สอนควรอธิบายเรื่องราวและองค์ประกอบของสถานการณ์จำลอง อธิบายว่าใครเป็นใคร ใครนั่งตรงไหน ใครทำอะไร

4. ผู้เรียนมีสิทธิเลือกบทบาทต่างๆ ด้วยตัวเองจากบัตรสถานการณ์ที่ผู้สอนเตรียมไว้ให้

5. ถ้าในสถานการณ์จำลองมีหลายขั้นตอน ผู้สอนควรพิจารณาให้เรื่องย่อสั้นๆ ในแต่ละขั้นตอนดีกว่าที่จะให้เรื่องย่อทั้งหมดทีเดียวในครั้งแรกที่เริ่มเรื่อง

6. ถ้าในสถานการณ์จำลองเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่เป็นพิธีการ เช่น การประชุมรัฐสภา โดยมีคณะรัฐมนตรีในสภา เป็นต้น ควรจะมีการอภิปรายร่วมกันกับผู้เรียนและตัดสินใจก่อนที่จะเริ่มแสดงบทบาทว่าจะปฏิบัติในรูปใด ผู้สอนต้องอธิบายกฎที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติในการพูดและการลงคะแนนเสียง เอกสารประกอบการเรียนในทุกขั้นตอนต้องเตรียมพร้อมก่อนจะเริ่มกิจกรรม

อนึ่ง ก่อนจะนำสถานการณ์จำลองมาใช้ในการเรียนการสอน ผู้สอนควรคำนึงถึงความเหมาะสมของเนื้อหาของสถานการณ์จำลองซึ่งต้องสัมพันธ์กับวิชา รวมทั้งต้องพิจารณาช่วงเวลาที่เหมาะสม ซึ่งควรเป็น

ช่วงท้ายของการเรียนเพราะผู้เรียนจะได้แสดงสถานการณ์จำลองโดยที่ผู้สอนไม่ต้องกังวลเรื่องของเวลาที่อาจเกินกำหนด นอกจากนั้นต้องพิจารณาถึงระยะเวลา จำนวนของผู้เรียน สื่อ อุปกรณ์ รวมทั้งสถานที่เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์อีกด้วย (อมรา รสสุข, 2539 : 26-27)

Gredler (1992 : 126) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ในการฝึกประสบการณ์การใช้ภาษาที่เข้มข้นให้แก่ผู้เรียนโดยการใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อการสื่อสารให้บรรลุผลควรมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. กฎเกณฑ์การปฏิบัติควรเป็นกฎธรรมดา และง่ายต่อการปฏิบัติตาม

2. สื่อประกอบสถานการณ์ควรเป็นสื่อที่ง่ายต่อการเข้าใจ

3. สถานการณ์ควรเร้าความสนใจให้เข้าร่วม ไม่ใช่บังคับผู้เรียน

สำหรับการวัดผลความสามารถของผู้เรียนในการใช้ภาษา และวิธีการปฏิบัติในสถานการณ์จำลองนั้น ควรมีผู้สังเกตการณ์และพิจารณาระดับความสามารถของผู้เรียนร่วมกันอย่างน้อย 2 คน ทั้งนี้เพื่อความเป็นธรรมและความเที่ยงตรงในการให้คะแนน โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาหลัก 2 ประการ ได้แก่ ภาษา (Language) และวิธีการปฏิบัติ (Process) ทั้งนี้อาจเพิ่มเติมเรื่องเนื้อหา (Content) ด้วย (เยาวลักษณ์ ลอยลิบ, 2547 : 5)

สรุปได้ว่า ในการใช้สถานการณ์จำลองให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนนั้น ผู้สอนต้องพิจารณาถึงระดับความสามารถของผู้เรียน กำหนดสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด ไม่ยากหรือซับซ้อนเกินความสามารถของผู้เรียน เมื่อฝึกแล้วผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นหน้าที่สำคัญของผู้สอนสำหรับการใช้สถานการณ์จำลองในการสอนภาษาอังกฤษ

บทบาทของผู้สอนในการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง

ในการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง ผู้สอนมีบทบาทสำคัญทั้งก่อนและหลังทำกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ทั้งนี้ Jones (1983 : 8) กล่าวว่า บทบาทของผู้สอนมีดังนี้ คือ ดูแลและจัดเตรียมสื่อเอกสารต่างๆ รวมทั้งควบคุมเรื่องการใช้เวลาในการเตรียมและการทำกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ไม่รบกวนผู้เรียน แต่ปล่อยให้ผู้เรียนหาวิธีแก้ปัญหาด้วยตนเอง ดังนั้นการจัดกลุ่มผู้เรียนที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้เรียนมีระเบียบวินัยมากขึ้น ผู้สอนต้องคำนึงถึงและยอมรับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของเวลาก่อนทำกิจกรรมสถานการณ์จำลองของผู้รียน ผู้สอนต้องจัดลำดับการเตรียมสถานการณ์จำลองและตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เรียนรู้ว่าพวกเขาจะต้องทำอะไร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ผู้สอนต้องแบ่งหน้าที่ให้แก่ผู้เรียนรับผิดชอบก่อนมีการจัดสถานการณ์จำลอง

ในขณะดำเนินกิจกรรมสถานการณ์จำลอง Jones (1982 : 116) เน้นว่าผู้สอนต้องคอยสังเกตุและเรียนรู้พฤติกรรมการใช้ภาษาของผู้เรียนในระหว่างการทำสถานการณ์จำลอง เพื่อที่จะได้อภิปรายผลความสามารถในการใช้ทักษะทางภาษาให้แก่ผู้เรียนได้หลังเสร็จสิ้นการทำกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ผู้สอนต้องไม่รบกวนหรือขัดขวางการตัดสินใจและการแสดงออกของกิริยาท่าทาง เช่น การยิ้ม การทำหน้าบึ้ง ของผู้เรียน แต่ถ้าต้องเข้าไปให้การแนะนำเมื่อเกิดความผิดพลาด ผู้สอนต้องใช้วิธีที่นุ่มนวลที่สุด โดยการทำท่าทางเพื่อให้ผู้เรียนที่กำลังทำกิจกรรมรู้ตัว ผู้สอนต้องจัดกระบวนการเรียนให้ดำเนินไปได้ด้วยดี โดยวางกิจกรรมไว้ว่า ใครนั่งที่ไหน เวลาเท่าไหร่ แจกจ่ายเอกสารตอนไหน และสิ่งสำคัญผู้สอนต้องตระหนักและชัดเจนว่าผู้เรียนมีความเข้าใจในกระบวนการเรียนมากน้อยเพียงใด ยอมรับในการทำกิจกรรมได้หรือไม่ รวมทั้งต้องสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนว่า ใครทำ หรือไม่ทำกิจกรรม เพราะอาจมีสาเหตุเนื่องจากความไม่เข้าใจในเนื้อหา ซึ่งผู้สอนต้องหาแนวทางแก้ไข และผู้สอนต้องคอยสังเกตการใช้ภาษาในการแก้ปัญหาว่าผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์หรือไม่ ทั้งการทำกิจกรรมเดี่ยวหรือกับการทำกิจกรรมกลุ่ม และต้องมีการปรึกษา รวมทั้งสรุปผลหลังการแสดงสถานการณ์ หรือสิ่งที่เกี่ยวกับการทำกิจกรรมสถานการณ์จำลองนั้นๆ

สรุปว่า บทบาทของผู้สอนในการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองนั้น ผู้สอนจะเป็นเพียงผู้ควบคุม (Controller) คอยสังเกต ช่วยเหลือ และรับผิดชอบเฉพาะกลไกที่จะใช้ รวมทั้งการกำหนดเวลาและสถานที่ ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้จัดกระบวนการเรียนการสอนและควบคุมการทำกิจกรรมสถานการณ์จำลองให้ดำเนินไปได้ด้วยดี และในบางครั้งผู้สอนอาจเปลี่ยนเป็นผู้เรียนเพื่ออำนวยความสะดวก โดยร่วมทำกิจกรรมกับผู้เรียนและมุ่งเน้นให้ผู้เรียนตัดสินใจในการแสดงกิจกรรมเหล่านั้นด้วยตนเองทั้งหมด

ประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลอง

ผู้สอนควรใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นอย่างยิ่ง เพราะสถานการณ์จำลองมีประโยชน์ต่อผู้เรียนหลายประการ ดังนี้

สมบูรณ์ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา (2525 : 17-18) กล่าวว่า การใช้สถานการณ์จำลองมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ดังต่อไปนี้

1. สามารถสร้างอารมณ์และสร้างทัศนคติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้

2. สถานการณ์จำลองสามารถรวบรวมพฤติกรรมที่จะชี้ความสามารถของผู้เรียนและความจำไว้ด้วยกัน คือผู้เรียนจะพัฒนาทั้งความจำและขีดความสามารถ

3. สถานการณ์จำลองจูงใจให้ผู้เรียนประกอบกิจกรรมได้นาน

4. ผู้เรียนสามารถเลือกสนองต่อสภาวะการณ์ทางสังคมจากสถานการณ์จำลองได้

5. สถานการณ์จำลองช่วยปรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียนให้เข้ากันได้อย่างดี และเป็นไปตามความต้องการ

6. สถานการณ์จำลองดึงความสนใจของผู้เรียนไว้ได้ทั้งในการทำแบบฝึกหัดและแม้แต่การเรียนเนื้อหาหลายอย่าง

7. สถานการณ์จำลองสามารถที่จะชักจูงผู้เรียนให้เข้าสู่พฤติกรรมที่ต้องการได้

สุวิทย์ มูลคำ (2546 : 81) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลอง ดังนี้

1. เป็นการให้โอกาสผู้เรียนได้ฝึกทักษะกระบวนการต่างๆ เช่น กระบวนการแก้ปัญหา กระบวนการสื่อสาร กระบวนการคิด เป็นต้น

2. ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้สูงมาก เกิดความสนุกสนานในการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ที่มีความหมาย

3. สามารถจัดประสบการณ์ที่เพิ่มประสิทธิภาพความจำได้ดี สามารถถ่ายทอดสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงในชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สามารถจัดทดลองจริงได้ และนำไปประยุกต์ใช้ได้

5. ช่วยให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในวิธีการเรียนรู้แบบแก้ปัญหา

6. ควบคุมเวลาในการจัดการเรียนรู้ได้ดี และสามารถประเมินผลได้อย่างถูกต้อง

7. ผู้เรียนได้พบและรู้จักแก้ปัญหาในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. ผู้เรียนรู้จักหัดคิด สามารถนำเหตุผลมาอภิปรายเพื่อใช้ประกอบการตัดสินแก้ปัญหา

9. ผู้เรียนได้พัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม รู้จักวิพากษ์วิจารณ์ อดทนต่อการถูกวิจารณ์ มีวินัยในตนเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สำนึกในสิทธิของตนเองและผู้อื่น

10. เป็นการเปลี่ยนกิจกรรมการสอนจากการสอนที่ยึดผู้สอนเป็นศูนย์กลางมาเป็นการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

ชาญชัย ยมดิษฐ์ (2548 : 223-224) กล่าวว่า ประโยชน์ของวิธีการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลอง คือ สามารถฝึกให้ผู้เรียนรู้จักการใช้ทักษะต่างๆ ที่ได้เรียนภาคทฤษฎีไปแล้วก่อนเข้าสู่สถานการณ์จริง เพราะในสถานการณ์จริงอาจมีปัญหาด้านผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินในกรณีที่เกิดผิดพลาด นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากสถานการณ์นั้น ฝึกการกล้าแสดงออกอันจะเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการเข้าสู่สถานการณ์จริงต่อไป

สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549 : 20) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองมีประโยชน์ทั้งต่อผู้เรียนและผู้สอนหลายด้าน ดังนี้ ด้านผู้เรียน ผู้เรียนมีโอกาสเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้ฝึกใช้ภาษาในการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ ที่หลากหลายซึ่งใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง อีกทั้งยังสามารถฝึกทักษะความคิดและการตัดสินใจอย่างอิสระ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ กิจกรรมนี้ยังทำให้ผู้เรียนมีโอกาสทำงานร่วมกับผู้อื่นอีกด้วย ส่วนด้านผู้สอน ผู้สอนสามารถสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนแต่ละคน สามารถแนะนำเพื่อให้ผู้เรียนปรับปรุงแก้ไขข้อด้อยของตนเองหลังจากทำกิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษต่อไป

ส่วน ทิศนา แขมมณี (2550 : 373) กล่าวว่า การใช้สถานการณ์จำลองมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอน ดังนี้

1. เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เรื่องที่มีความสัมพันธ์ซับซ้อนได้อย่างเข้าใจ เกิดความเข้าใจเนื่องจากได้มีประสบการณ์ที่เห็นประจักษ์ชัดด้วยตัวเอง

2. เป็นวิธีการสอนที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนสูงมาก ผู้เรียนได้เรียนอย่างสนุกสนาน การเรียนรู้มีความหมายต่อผู้เรียน

3. เป็นวิธีการสอนที่ผู้เรียนมีโอกาสได้ฝึกทักษะกระบวนการต่างๆ จำนวนมาก เช่น กระบวนการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น กระบวนการสื่อสาร กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแก้ปัญหา และกระบวนการคิด

ประดินันท์ ประดับศิลป์ และ ลักขณา เกตุเตียน (2553 : 12-13) กล่าวว่า การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสภาพที่คล้ายความเป็นจริง ซึ่งมีประโยชน์หลายประการ ดังนี้

1. ผู้เรียนรู้จักการใช้ทักษะต่างๆที่ได้เรียนในภาคทฤษฎีก่อนเข้าสู่สถานการณ์จริง

2. ฝึกการคิดวินิจฉัยแก้ปัญหา การควบคุมสถานการณ์ การตัดสินใจในสถานการณ์ที่ผู้เรียนอาจต้องพบในชีวิตจริง

3. ฝึกการใช้ทักษะด้านต่างๆที่สำคัญ เช่น กระบวนการคิด การมีส่วนร่วมในการเรียน เป็นต้น

4. ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสถานการณ์คล้ายความเป็นจริง

5. ผู้เรียนได้พบและรู้จักแก้ปัญหาในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ผู้เรียนคิดแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ กล้าคิดกล้าทำมากยิ่งขึ้น และเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าสู่สถานการณ์จริง และนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีในการแก้ปัญหาต่อไปในอนาคต

7. ผู้เรียนได้ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม สร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกในกลุ่ม ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีวินัยในตนเอง ยอมรับการวิพากษ์วิจารณ์ และฝึกความอดทน

Kerr (1977 : 9-10) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการนำสถานการณ์จำลองมาใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2 ประการ คือ ประการแรก ช่วยให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างมีเป้าหมาย ประการที่สอง ช่วยให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ได้ใช้ทักษะทั้ง 4 ผสมผสานกัน เช่น ต้องใช้ทักษะในการอ่านคำสั่ง หรือข้อมูล ใช้ทักษะในการพูดเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน และใช้ทักษะในการเขียนเพื่อกรอกแบบฟอร์ม หรือจดบันทึกข้อความต่างๆ ซึ่งผลของการใช้ทักษะทั้ง 4 ผสมผสานกันนี้ ทำให้ผู้เรียนสามารถทำกิจกรรมสถานการณ์จำลองได้เป็นที่น่าพอใจ และจะได้รับการจูงใจอย่างมากในการทำกิจกรรม ความประหม่าจะลดลง และรู้สึกว่าการใช้ภาษานั้นใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริง

Ladousse (1987 : 20) ให้ความเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองอีกว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองยังช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถผลิตภาษาออกมาในการสื่อสารในสถานการณ์ที่กำหนด ซึ่งภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในสถานการณ์จำลองมีสองลักษณะที่สำคัญคือ โครงสร้างทางภาษาจะเป็นภาษาที่ติดต่อกันเป็นเรื่องราวหรือปะติดปะต่ออย่างมีเหตุผล (Cohesive) เพราะว่าปฏิสัมพันธ์ทางวาจาระหว่างผู้เรียนจะอยู่ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน ถึงแม้ว่าจะมีการแสดงความเห็นที่หลากหลายทั้งความเห็นที่เป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้าน แต่ภาษาที่สื่อออกมาเป็นการแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือกันในการแสดงสถานการณ์จำลองตามบทบาทที่ได้รับของผู้เรียนและแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการสื่อสารออกมา ลักษณะที่สองคือการใช้ภาษาตามหน้าที่ จากการที่ผู้เรียนต้องสวมบทบาทไปตามบทที่ได้รับก่อให้เกิดภาษาท่าทางและทักษะทางสังคม ยกตัวอย่างเช่น ถ้าผู้เรียนได้รับบทบาทเป็นผู้บริหารของบริษัทแห่งหนึ่ง ภาษาที่ผู้เรียนใช้จะต้องเป็นภาษาที่เป็นทางการ แสดงถึงความเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ มีความชัดเจน และมีความสามารถในการเจรจาอย่างมีชั้นเชิง

Gledler (1992 : 118) จึงกล่าวว่า ผู้สอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษควรจัดการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นอย่างยิ่ง เพราะสถานการณ์จำลองมีประโยชน์ต่อผู้เรียนมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ หลายประการ ดังต่อไปนี้

1. สถานการณ์จำลองเป็นการขยายขอบเขตและความหลากหลายของสถานการณ์ ผู้เรียนมีโอกาสได้ฝึกปฏิบัติ มีส่วนร่วม และมีประสบการณ์หลากหลายในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

2. สถานการณ์จำลองเป็นการเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ผู้เรียนเป็นฝ่ายผลิตและใช้ภาษา ส่วนผู้สอนเป็นฝ่ายรับรู้และสังเกตการใช้ภาษาของผู้เรียน ผู้สอนใช้สถานการณ์จำลองเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้ผู้เรียนได้แสดงความรับผิดชอบต่อบทบาทที่ได้รับในกระบวนการเรียนรู้ และกระตุ้นให้

ผู้เรียนได้สร้างสรรค์ภาษาที่จะใช้ให้เหมาะสมในสถานการณ์ได้มากกว่าที่จะต้องตอบคำถามของผู้สอน เหมือนกับการทดสอบทั่วไป

3. สถานการณ์จำลองสามารถเข้าถึงความหลากหลายของทักษะต่างๆในการสื่อสาร ผู้เข้าร่วมสถานการณ์มีโอกาสได้ใช้ทักษะทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียนผสมผสานกัน จะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำกิจกรรมอย่างมาก ผู้เรียนจะรู้สึกว่าการใช้ภาษาในสถานการณ์จำลองนั้นใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริงอย่างมาก

4. สถานการณ์จำลองเป็นการขยายจำนวนและชนิดในการสัมผัสกับสถานการณ์ต่างๆ ที่น่าสนใจที่เรามีโอกาสได้พบ รวมทั้งสถานการณ์ที่เราจินตนาการไว้ด้วย

Tompkins (1998 : 56) กล่าวว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองก่อให้เกิดประโยชน์ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ รวมทั้งช่วยสร้างแรงจูงใจและก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์มากในการเรียนการสอนภาษาเพราะเป็นกิจกรรมที่สามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนรู้จักใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ โดยที่ผู้เรียนสามารถฝึกฝนและพัฒนาทักษะทางภาษาไปพร้อมกับแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ที่ปลอดภัย

2. กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีความท้าทายและสร้างแรงจูงใจในการเรียน กล่าวคือการที่ผู้เรียนได้เรียนเป็นกลุ่มร่วมกับเพื่อนและแสดงบทบาทในสถานการณ์จำลองโดยที่ผู้สอนไม่สอดแทรกระหว่างการทำกิจกรรมทำให้ผู้เรียนลดความวิตกกังวลและทำให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจในการเรียน เพราะผู้เรียนสามารถที่จะแสดงออกตามบทบาทที่ตนเองได้รับให้ดีที่สุด ซึ่ง Teoh Mei Lin (1993) กล่าวว่า ถ้าผู้สอนเลือกสถานการณ์จำลองที่ท้าทายความสามารถของผู้เรียนก็ยิ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจที่จะเรียนเพิ่มมากขึ้น

ผู้สอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษควรจัดการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นอย่างยิ่ง เพราะสถานการณ์จำลองมีประโยชน์ต่อผู้เรียนมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ สถานการณ์จำลองช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะทางภาษาในการสื่อสารร่วมกัน และสร้างความเข้าใจในการสื่อสารอย่างลึกซึ้ง เพราะได้ฝึกใช้ภาษาสื่อสารในสถานการณ์ที่จำลองมาจากสถานการณ์ที่ต้องใช้ทักษะทางภาษาในชีวิตจริง และการกำหนดสถานการณ์ยังช่วยให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารกันอย่างมีความหมายมากขึ้นด้วย และผู้เรียนมีโอกาสติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันให้เหมาะสมกับสถานภาพทางสังคม (Social Environment) และผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ทางวาจา (Verbal Interaction) ซึ่งกันและกันด้วย นอกจากนี้ กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมแรงจูงใจให้ผู้เรียน แรงจูงใจนั้นเกิดขึ้นมาจากหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวของผู้เรียน แรงจูงใจที่มีอยู่แล้วนั้นจะพัฒนาเพิ่มขึ้นไปอีกเมื่อผู้เรียนได้ปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นเทคนิควิธีการที่จำลองสถานการณ์หรือสร้างสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเคยชิน และเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนอยากมีส่วนร่วม อยากสวมบทบาท กระตุ้นให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาและแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ ในการใช้สถานการณ์จำลองให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนนั้น ผู้สอนต้องพิจารณาถึงระดับความสามารถของผู้เรียน ไม่ยากหรือซับซ้อนเกินความสามารถของผู้เรียน เมื่อฝึกแล้วผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริง ในการแสดงสถานการณ์จำลอง ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ทุกคนต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเหมือนกับสถานการณ์ในชีวิตจริงมากที่สุด โดยให้ผู้เรียนมีปฏิกิริยาโต้ตอบกัน ผู้เรียนจะต้องใช้วิจารณญาณของตนเองมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ ในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับ โดยเริ่มจากขั้นเตรียมการสอนและฝึกทักษะทางภาษา และให้ข้อมูลสถานการณ์ ขั้นต่อไปเป็นการปฏิบัติสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนจะเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้เข้าร่วมสถานการณ์ และผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกและผู้ควบคุม ในขั้นตอนสุดท้ายคือขั้นอภิปรายหรือขั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับ ในขั้นตอนนี้ผู้สอนจะเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมหรือผู้สังเกต กลับไปเป็นผู้สอนตามเดิม โดยทำหน้าที่อภิปรายและประเมินผลการใช้ภาษาของผู้เรียน สถานการณ์จำลองจึงเป็นกิจกรรมที่ช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนเป็นอย่างมาก เพราะผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกประสบการณ์ตรงในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันอย่างมีความหมาย และเหมาะสมกับสถานภาพทางสังคม และรู้สึกว่าการใช้ภาษานั้นใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริงและในสถานการณ์จริงที่ผู้เรียนจะต้องไปประกอบอาชีพ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ความหมายของการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เป็นแนวการสอนที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายได้ โดยใช้กลวิธีการสอนหลาย ๆ แบบผสมผสานกัน กล่าวคือ สอนให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถด้านองค์ประกอบทางภาษา คือ เสียง คำศัพท์ และโครงสร้างเพื่อใช้เป็นแกนในการสื่อความหมาย สามารถเชื่อมโยงความหมายทางภาษาและกริยาท่าทางให้เข้ากันและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถนำความรู้ทางภาษาไปใช้สื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างคล่องแคล่ว และเหมาะสมกับสภาพสังคม (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2539 : 106-109)

การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่เน้นการสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตนต้องการ มีการส่งเสริมให้มีการแสดงออกทางภาษา โดยใช้สถานการณ์ต่างๆเข้าช่วย ให้มีการ

ปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ซึ่งกันและกัน ในการจัดการเรียนการสอนนั้นผู้สอนควรยึดแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสาร กล่าวคือ ให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อความหมายในสถานการณ์จริงที่ผู้เรียนจะได้ใช้ในโลกภายนอก ผู้เรียนจะต้องสื่อความหมายตามความต้องการของตนเองให้ผู้ฟังเข้าใจว่าต้องการอะไรหรือคิดอย่างไร และเป็นการสื่อความหมายให้ผู้ฟังเข้าใจโดยไม่คำนึงว่า ภาษาที่ผู้เรียนแสดงออกนั้นถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นทักษะการสื่อสารของนักภาษาศาสตร์ประยุกต์กลุ่มแนวคิดเพื่อการสื่อสารที่เน้นความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เชื่อว่าการเรียนรู้ภาษาเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในสมอง มนุษย์จึงต้องมีความรู้ความสามารถทางภาษาก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมทางภาษา ซึ่งในการสอนตามแนวคิดการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นจะเน้นปฏิสัมพันธ์ในการใช้ภาษาระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้เกี่ยวกับการนำภาษาไปใช้สถานการณ์ต่างๆได้อย่างถูกต้องเหมาะสม คล่องแคล่วและสามารถสื่อความหมายได้ตามความต้องการ (วรียา สุริยันยงค์, 2544 : 55)

การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง การสอนที่มุ่งเน้นการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการแสดงความต้องการ ความรู้สึก และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลอย่างน้อย 2 บุคคลขึ้นไป ผ่านกระบวนการถ่ายทอดสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งอย่างมีจุดมุ่งหมาย ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นกระบวนการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารโดยรวมถึงความเหมาะสม การยอมรับในการใช้และสถานการณ์ทางสังคมที่ใช้ภาษานั้น นั่นก็คือ การใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในสถานการณ์จริงได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมนั่นเอง (อดิศา เบญจรัตนานนท์ และ สุชาดา ทิพย์มนตรี, 2550 : 13)

สรุปได้ว่า การเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้ใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว และเหมาะสม โดยภาษาที่ใช้แม้จะไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์นักแต่สามารถสื่อความหมายได้ ทั้งนี้ ผู้เรียนควรฝึกใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามกาลเทศะเท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจึงควรเน้นการทำกิจกรรมเพื่อฝึกการใช้ภาษาที่ใกล้เคียงสถานการณ์จริงให้มากที่สุด ผู้สอนต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริงให้มากที่สุด เพื่อให้การสอนบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

ขั้นตอนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

Johnson and Morrow (1986) ได้แบ่งขั้นตอนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 บอกวัตถุประสงค์ (Setting Objective) ผู้สอนต้องตั้งวัตถุประสงค์นำทาง และวัตถุประสงค์ปลายทาง เช่น ผู้สอนตั้งวัตถุประสงค์นำทางว่าให้ผู้เรียนสามารถสนทนาโต้ตอบเป็นภาษาอังกฤษ และผู้สอนอาจตั้งวัตถุประสงค์ปลายทางว่าให้ผู้เรียนรู้ความหมายของคำศัพท์และใช้โครงสร้างใหม่ที่ปรากฏในบทสนทนาถามทิศทางได้

ขั้นที่ 2 นำเสนอ (Presentation) ผู้สอนจะต้องให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายในเรื่องที่สอนอย่างชัดเจน โดยการอธิบายบริบทด้วยการที่ผู้สอนชี้ให้เห็นว่าประโยคนี้ ใครพูดกับใคร พูดเรื่องอะไร พูดเมื่อไร พูดที่ไหน พูดอย่างไร เป็นพิธีการถูกต้องเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับในสังคมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

ขั้นที่ 3 ฝึกใช้ภาษา (Practice) เป็นการฝึกเกี่ยวกับตัวภาษา โดยการสร้างสถานการณ์ให้เหมือนจริง ผู้สอนอาจช่วยเหลือแนะนำให้ผู้เรียนจับคู่หรือกลุ่ม โดยผู้สอนทำเป็นแบบจับคู่กับผู้เรียนก่อน แล้วให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ขั้นที่ 4 การถ่ายโอนความรู้ (Transfer) เป็นการใช้ภาษาโดยมีผู้สอนคอยช่วยเหลือผู้เรียนเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม โดยการใช้ภาษาที่เรียนมาแล้วอย่างเสรี และใช้ภาษาในช่วงเวลาที่นานขึ้นกว่าเดิมโดยการให้แสดงบทบาทสมมติ แสดงสถานการณ์จำลอง หรือเล่นเกมต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนใช้ภาษาอย่างเต็มที่ เพื่อนำภาษาที่เรียนในห้องเรียนออกไปใช้ในสถานการณ์จริงนอกห้องเรียนได้

สุมิตรา อังวัฒนกุล (2539 : 112-115) ได้สรุปขั้นตอนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 ขั้นเสนอเนื้อหา (Presentation) เป็นขั้นตอนนำเข้าสู่บทเรียนโดยเน้นการทำกิจกรรม Warm up กิจกรรมทบทวนสิ่งที่เรียนมาแล้ว การบอกวัตถุประสงค์ในการเรียน การนำเสนอคำศัพท์ใหม่ โครงสร้างประโยคหรือการอ่านและการเขียน

ขั้นที่ 2 ขั้นการฝึก (Practice) เป็นขั้นตอนในการสร้างความคล่องแคล่ว (Fluency) ในการพูด ระยะนี้จึงเป็นการฝึกที่อยู่ในความดูแลของผู้สอน (Controlled Practice) เมื่อเห็นว่าผู้เรียนเข้าใจแล้ว จึงให้ผู้เรียนจับกลุ่มฝึกกันเอง (Free Practice) โดยผู้สอนไม่ขัดจังหวะการฝึกของผู้เรียนแม้จะพบข้อผิดพลาด แต่แก้ไขภายหลังการฝึก

ขั้นที่ 3 ขั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Production) เป็นขั้นตอนการฝึกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสร้างสถานการณ์จำลอง การแสดงบทบาทสมมติ การแสดงละคร การเล่นเกม การร้องเพลง และการทำแบบฝึกหัด โดยเน้นบูรณาการทักษะฟัง พูด อ่าน และเขียน

กล่าวโดยสรุป ในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจะต้องเริ่มด้วยการนำเสนอเนื้อหา แล้วให้ผู้เรียนได้มีการฝึกใช้ภาษาเพื่อสร้างความคล่องแคล่ว และให้ผู้เรียนมีการถ่ายโอนความรู้ เช่น การจัดกิจกรรม

สถานการณ์จำลอง เพื่อให้ผู้เรียนได้นำภาษาที่เรียนมาใช้สื่อสารอย่างเสรี ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาที่เรียนในห้องเรียนออกไปใช้ในสถานการณ์จริงนอกห้องเรียนได้

แนวทางในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ทักษะการพูดเป็นทักษะที่สำคัญในการสื่อสารในชีวิตประจำวันและเป็นทักษะที่สามารถบ่งชี้ได้ชัดเจนว่าผู้พูดมีความรู้ความสามารถทางภาษาระดับใด แต่ทั้งนี้การพูดจัดเป็นทักษะที่ต้องการการฝึกฝนอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้สอนต้องนำกลยุทธ์การสื่อสารหรือการสนทนามาใช้เพื่อฝึกให้ผู้เรียนสามารถพูดได้อย่างต่อเนื่อง คล่องแคล่ว เหมาะสมและถูกกาลเทศะ เพื่อจะได้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นการสื่อสารเป็นสำคัญในปัจจุบัน ที่นอกจากต้องการให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจเรื่องราวที่เจ้าของภาษาพูดได้แล้ว ยังมุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถพูดโต้ตอบกับเจ้าของภาษาได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย (อดิศา เบญจรัตนานนท์ และ สุชาดา ทิพย์มนตรี, 2550 : 21) ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาที่เรียนมาใช้สื่อสารในสถานการณ์จริงนั้น ผู้สอนจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น จะสอนเนื้อหาอะไร จะสอนอย่างไร และจะวัดผลประเมินผลอย่างไร โดยเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งในด้านคำศัพท์และโครงสร้างประโยค มีความสนใจ และมีทักษะเบื้องต้นในการสื่อความหมาย ผู้สอนจึงต้องศึกษาหลักการจัดการเรียนการสอนเพื่อจะให้เนื้อหาดังกล่าวแก่ผู้เรียนได้ (วรียา สุริยันยงค์, 2544 : 57)

การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ มีความสามารถในการฟังเรื่องราว หรือข้อความที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันได้อย่างเข้าใจ และสามารถโต้ตอบกับคู่สนทนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้เรียนจะต้องฝึกใช้ภาษาซ้ำๆ จนเกิดเป็นนิสัย สามารถพูดได้โดยไม่ต้องหยุดคิด โดยเน้นการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ผู้เรียนจะเรียนรู้รูปแบบภาษาที่ง่าย ๆ ก่อน โดยผู้สอนนำคำศัพท์ใหม่ๆ และโครงสร้างประโยคในบทสนทนามาให้ฝึกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ฝึกท่องจำบทสนทนา ฝึกแบบเพิ่มส่วนของประโยค ฝึกพูดซ้ำ ๆ ฝึกถามตอบ ฝึกแบบลูกโซ่หรือพูดบทสนทนาทั้งห้อง ฝึกการใช้คู่เทียบเสียง ฝึกเติมบทสนทนา ฝึกเล่นเกมไวยากรณ์ ฝึกเปลี่ยนรูปประโยค ฝึกเติมคำในช่องว่าง ฝึกแสดงบทบาทสมมติ หรือฝึกกิจกรรมสถานการณ์จำลอง (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2539 : 55-64)

ในการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ การจัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุดนับเป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสาร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของสังคมที่ใช้ภาษานั้นๆ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และช่วยเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนด้วย (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2539 : 111,158 ; วรียา สุริยันยงค์, 2544 : 65) ซึ่ง สอดคล้องกับ Littlewood (1981 : 17-18) ที่

กล่าวว่าการจัดกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการฝึกทักษะการพูดด้วยเหตุผลต่อไปนี้ คือ กิจกรรมช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในลักษณะที่ครบวงจร (Whole-task Practice) ผู้เรียนมีโอกาสได้นำความรู้ทางภาษาในด้านต่างๆ เช่น เสียง คำศัพท์ โครงสร้าง มาใช้ประกอบกันเพื่อให้สื่อความหมายได้ตามที่ต้องการ กิจกรรมช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนภาษา (Improve Motivation) เพราะการทำกิจกรรมเป็นการฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ทำให้ผู้เรียนเห็นว่าการเรียนรู้ภาษานั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ดังนั้น ผู้สอนจึงควรเน้นกิจกรรมคู่หรือกลุ่มที่ทำให้ผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการเรียน และทำให้เกิดแรงจูงใจในการฝึกใช้ภาษามากกว่าการให้ทำงานพร้อมกันทั้งชั้นในแบบเดิม ซึ่งมักจะมีผู้เรียนเพียงไม่กี่คนที่มีส่วนร่วมในการฝึกใช้ภาษาอย่างจริงจัง และกิจกรรมช่วยให้การเรียนภาษาเป็นไปอย่างธรรมชาติ (Natural Learning) ทั้งนี้เพราะผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้เมื่อได้ลองทำอะไรด้วยตนเอง การได้ฝึกใช้ภาษาเองจึงเป็นการเรียนรู้อย่างเป็นธรรมชาติ

Littlewood (1981 : 17-18) จึงได้เสนอแนะให้ผู้สอนจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการพูด โดยกล่าวเพิ่มเติมว่าการจัดกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพราะจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนมากขึ้น เมื่อผู้เรียนได้เข้าร่วมกิจกรรมในการสื่อสารกับผู้อื่น จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ภาษา เพราะได้ผ่านกระบวนการที่เป็นธรรมชาติ อีกทั้งยังช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกันและกับตัวผู้สอนอีกด้วย นับเป็นการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง หรือที่ใช้ในชีวิตจริง เช่น กิจกรรมบทบาทสมมติ กิจกรรมสถานการณ์จำลอง การอภิปราย การเล่นเกม หรือการใช้สื่อมวลชนที่ใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ Savignon (1978 : 2-5) กล่าวเสริมว่า ขณะที่กำลังเรียน ผู้สอนไม่ควรให้ผู้เรียนมีความวิตกกังวลกับการผิดพลาดในการใช้ภาษามากจนเกินไป ควรคำนึงถึงความคล่องแคล่วมากกว่า และควรให้โอกาสผู้เรียนในการเลือกบทบาท เลือกหัวข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนให้มากที่สุด เพื่อจะได้ทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

Harmer (1992 : 44-45) กล่าวว่า ในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้น ผู้สอนจะต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญของการจัดกิจกรรมเพื่อการสื่อสาร กล่าวคือ กิจกรรมที่ให้ผู้เรียนฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารต้องสร้างความต้องการที่จะสื่อสารให้แก่ผู้เรียน หรือให้ผู้เรียนเห็นความจำเป็นในการสื่อสารด้วยตัวเอง กิจกรรมที่ให้ผู้เรียนทำต้องมุ่งเน้นให้ผู้เรียนใช้ภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่แท้จริงมากกว่าการฝึกใช้ตัวภาษา และกิจกรรมนั้นควรมีช่องว่าง (Gap) ซึ่งอาจเป็นช่องว่างข้อมูล (Information Gap) หรือช่องว่างความคิดเห็น (Opinion Gap) เพื่อให้ผู้เรียนพยายามเชื่อมช่องว่างดังกล่าวในขณะกำลังสื่อสาร ขณะผู้เรียนกำลังทำกิจกรรม ความสนใจของผู้เรียนต้องอยู่ที่สิ่งที่จะพูด (What to

Say) ไม่ใช่อยู่ที่ว่าจะพูดอย่างไร (How to Say) ผู้เรียนต้องมีข้อมูล (Message) ที่ต้องการจะสื่อสารเสมอ โดยกิจกรรมที่ทำต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาหลายรูปแบบ ไม่ใช่เฉพาะรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ผู้เรียนควรมีความรู้สึกอิสระในการใช้ภาษาที่ไม่มีการเตรียมมาก่อน และใช้แหล่งข้อมูลใดก็ได้ที่ผู้เรียนเป็นผู้เลือก ในขณะที่ผู้เรียนกำลังแสดงออกทางภาษาเพื่อสื่อความหมายอยู่นั้น ผู้สอนควรให้ผู้เรียนแสดงออกอย่างเสรี โดยไม่ขัดจังหวะ ไม่กำหนดขอบเขตของข้อมูลที่จะนำมาสื่อสาร การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจะสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีอิสระในการพูดคุยกัน ผู้สอนควรประเมินผลเมื่อกิจกรรมสิ้นสุดลง และการประเมินต้องดูที่การบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ไม่ใช้เน้นเฉพาะการใช้ภาษาที่ถูกต้อง ดังนั้นกิจกรรมที่จัดจึงไม่ควรกำหนดภาษาที่ผู้เรียนต้องใช้ แต่ให้ผู้เรียนมีโอกาสเลือกรูปแบบและวิธีในการสื่อสารด้วยตนเอง

อนึ่ง กิจกรรมที่ใช้ในการฝึกทักษะการพูดจะเป็นไปในรูปแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเนื้อหาของบทเรียนซึ่งควรสอดคล้องและใกล้เคียงกับการสื่อสารในสถานการณ์จริง และการเลือกเนื้อหาให้ตรงกับความสนใจและความสามารถของผู้เรียนจะเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจในการเข้าชั้นเรียน รวมทั้งเจตคติที่ดีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ซึ่งจะนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตจริง ดังนั้น ผู้สอนจึงควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียน เนื้อหาที่จะนำมาใช้ควรเอื้อต่อการนำมาแสดงบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง ละครสั้น ตลอดจนนำมาแก้ปัญหา หรืออภิปรายทั้งกลุ่มเล็ก กลุ่มใหญ่ ให้ผู้เรียนมีโอกาสฟังและพูด สนทนา หรืออภิปรายในสถานการณ์ที่ใช้ในชีวิตจริง เช่น การสัมภาษณ์เข้าทำงาน การรายงานข่าวโทรทัศน์วิทยุ เป็นต้น ผู้สอนควรจัดให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกันโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ โดยจัดลำดับเรื่องราวหรืองานที่จะต้องทำก่อนหลังเพื่อให้เกิดความสนุกสนาน ในขณะเตรียมบทสนทนาไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ผู้เรียนควรมีโอกาสฝึกออกเสียงและกำหนดบทบาทกับเพื่อนๆ หรือได้ปรึกษาหารือเป็นภาษาอังกฤษกับเพื่อนๆ ผู้สอนควรเน้นความรู้ทางวัฒนธรรมในการสื่อสารและนำมาเป็นข้อมูลให้ผู้เรียนได้ ผู้เรียนควรมีโอกาสใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามกาลเทศะเท่าที่จะทำได้ เพราะภาษาที่ถูกต้องจะช่วยสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้พูดตั้งใจมากที่สุด ผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สนทนา หรือได้ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพต่างๆในลักษณะการศึกษาเฉพาะกรณี (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2536 : 42-43 ; วรียา สุริยันยงค์, 2544 : 60-61)

เอกอนงค์ ปวง (2550 : 4) กล่าวเพิ่มเติมว่า ในจัดกิจกรรมเพื่อฝึกทักษะการพูด ผู้สอนจำเป็นต้องจัดสถานการณ์ต่างๆให้เหมือนสถานการณ์จริงมากที่สุด ในการสร้างกิจกรรมสำหรับการเรียนการสอน กิจกรรมนั้นควรจะเป็นทั้งกิจกรรมเพื่อฝึกให้ผู้เรียนมีความรู้ทางด้านภาษา และกิจกรรมทางการสื่อสาร เอกอนงค์ ปวง จึงได้เสนอแนะกิจกรรมที่สามารถช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและสร้างแรงจูงใจใน

การเรียนได้ นั่นคือ กิจกรรมสถานการณ์จำลอง เพราะสถานการณ์จำลองเป็นการจัดการเรียนการสอนโดยการสร้างเหตุการณ์เลียนแบบเหตุการณ์จริง โดยจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้มีสภาพเหมือนจริงตามธรรมชาติมากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์จริงในการใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ผู้เรียนมีโอกาสได้แสดงออกตามบทบาทตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นๆ ดังคำกล่าวของ Holden (1983 : 9) ที่ว่าสถานการณ์จำลองเป็นเหมือนสะพานที่เชื่อมโลกของการเรียนรู้ภายในห้องเรียนไปสู่โลกของความเป็นจริงภายนอก

นอกจากแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทักษะการพูดข้างต้นแล้ว Revell (1979 : 53-54) และวรียา สุริยันยงค์ (2544, 64 : 65) ยังได้เสนอแนะกลวิธีบางประการที่สามารถนำมาใช้ร่วมกับการจัดกิจกรรมการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร นั่นคือ การเน้นให้ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจถึงการใช้กิริยาท่าทาง เพราะการสื่อความหมายในการสื่อสารจริงนั้นมีทั้งการแสดงออกทางวาจา กริยาท่าทาง รวมทั้งน้ำเสียงซึ่งแฝงอารมณ์และความรู้สึกด้วย การนำสื่อจริงมาสอน เช่น ข่าวจากหนังสือพิมพ์ บทความจากวารสาร แผนที่ รายการอาหาร ตารางต่างๆ การ์ตูน เหล่านี้เป็นต้น การใช้บัตรที่กำหนดบทบาทให้ผู้เรียนได้แสดง โดยให้ผู้เรียนสองคนได้รับแจกบัตรที่แสดงรายละเอียดหรือบทบาทที่ไม่เหมือนกัน ผู้เรียนจึงไม่ทราบล่วงหน้าว่าคู่สนทนาจะพูดอะไร การให้ผู้เรียนฝึกสนทนาประเภทต่างๆ ทั้งที่เป็นการสนทนาตามความคิดสร้างสรรค์ (Recreational Dialogue) หรือการสนทนาตามข้อมูลที่กำหนด (Scripted Dialogue) การใช้คำถาม Yes/ No questions เพื่อถามความเข้าใจในเรื่องที่ฟัง และการใช้ Wh-questions เมื่อผู้เรียนมีความเข้าใจดีพอแล้ว เพื่อให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นของตัวเอง

ส่วน Scott (1981 : 70) ได้เสนอว่า ในการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ผู้สอนต้องบอกวัตถุประสงค์ ให้ผู้เรียนรู้ถึงสิ่งที่จะเรียนก่อน แล้วจึงจะเสนอเนื้อหา การเสนอเนื้อหาควรจะอยู่ในรูปบริบท ผู้สอนจะต้องให้ผู้เรียนสังเกตลักษณะของภาษา และความหมายของข้อความที่จะพูด ซึ่งจะขึ้นอยู่กับบริบท แล้วจึงให้ผู้เรียนฝึกและถ่ายโอน การฝึกควรกระทำทันทีหลังจากเสนอเนื้อหา อาจจะฝึกพูดพร้อมๆกัน เป็นกลุ่มหรือเป็นคู่ ผู้สอนควรให้ผู้เรียนได้ยินได้ฟังสำนวนภาษาหลายๆ แบบ และเป็นสำนวนภาษาที่เจ้าของภาษาใช้จริง และควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอย่างอิสระ ใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่เป็นจริง

สรุปได้ว่า แนวทางที่ผู้สอนสามารถนำไปใช้ในการช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้ผู้เรียนได้แก่ การจัดกิจกรรมที่ดึงดูดความสนใจ เช่น การสร้างสถานการณ์จำลอง และการแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น ผู้สอนต้องมีการให้คำชม คะแนน หรือรางวัลเมื่อผู้เรียนสามารถทำได้ตามที่ผู้สอนกำหนด ในการฝึกพูดภาษาอังกฤษ ผู้สอนควรหลีกเลี่ยงบรรยากาศที่เคร่งเครียดจนเกินไป พยายามให้ผู้เรียนผ่อนคลายมากที่สุด ผู้สอนต้องสร้างความเคยชิน สร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน สร้างความถูกต้อง สร้าง

บรรยากาศ และสร้างความมั่นใจให้ผู้เรียน สิ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ถ้าผู้สอนสามารถปฏิบัติได้ก็จะทำให้ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการพูดภาษาอังกฤษ มีกำลังใจและความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างไม่เคอะเขิน และย่อมมีความกระตือรือร้นที่จะฝึกพูดภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ ต่อไป

องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

ธิดารัตน์ วิเชียรลม (2554 : 24) กล่าวว่า องค์ประกอบของการพูด ประกอบด้วย ผู้พูดหรือผู้ส่งสารไปยังผู้ฟัง ถ้อยคำหรือประโยคที่ผู้พูดกล่าวขึ้นมาเพื่อติดต่อสื่อสาร และความมุ่งหมายหรือเจตนาของผู้พูดในการกล่าวถ้อยคำ ทั้งนี้ ในถ้อยคำหรือประโยคนั้นต้องมีความชัดเจนในการออกเสียง รวมทั้งความหมายต้องสามารถทำให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจตรงกันกับผู้พูดได้ด้วย ดังนั้น ในการสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการพูดของผู้พูด ซึ่งองค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษมีดังนี้

1. ออกเสียงให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้ฟังสามารถแยกเรื่องได้
2. เน้นเสียงหนักเบา และออกเสียงให้ถูกต้องเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่พูด
3. ใช้รูปแบบคำให้ถูกต้อง และมีความหมาย
4. เรียงคำให้ถูกต้อง
5. เลือกใช้คำศัพท์ให้เหมาะสม
6. เลือกใช้ภาษาที่หลากหลายให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเป็นมิตรกับคู่สนทนา
7. มีความชัดเจนในการพูดประโยคหลัก ใช้ภาษาที่ถูกต้องทั้งประธาน กิริยา กรรม
8. แยกประโยคหลักออกจากประโยครองอย่างชัดเจน
9. พูดให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจและสนทนาด้วยรู้เรื่อง

Harris (1996 : 84) กล่าวว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่ผู้สอนควรพิจารณาในการประเมินทักษะการพูด มีดังต่อไปนี้

1. การออกเสียง
2. โครงสร้างไวยากรณ์
3. การใช้คำศัพท์
4. ความคล่องแคล่ว
5. ความเข้าใจของผู้ฟัง

ส่วน Bartz (1979 : 17) ได้แบ่งองค์ประกอบของภาษาพูดออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความคล่องแคล่ว หมายถึง ความราบรื่นและความต่อเนื่อง และความเป็นธรรมชาติในการพูด

2. ความเข้าใจ หมายถึง ปริมาณของข้อความหรือข้อมูลที่สามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจ

3. คุณภาพของข้อความที่นำมาสื่อสาร หมายถึง ความถูกต้องทางภาษาที่พูดออกไป

4. ปริมาณของข้อความในการสื่อสาร หมายถึง ปริมาณข้อความทางภาษาที่พูดออกไป

5. ความพยายามในการสื่อสาร หมายถึง ความพยายามที่จะให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ตนพูด ทั้งโดยใช้คำพูดและใช้ท่าทางประกอบการสื่อสาร

องค์ประกอบข้างต้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความสามารถทางการพูดที่จะใช้เป็นหลักเกณฑ์วัดความสามารถในการพูดว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งนอกจากผู้พูดจะมีความรู้ด้านเสียง คำศัพท์ และวัฒนธรรมแล้ว ยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่จะต้องคำนึงด้วย นั่นคือ ผู้พูดต้องคำนึงถึงความคิดที่จะพูดออกมา ไม่ว่าจะเป็นผู้เริ่มต้นสนทนาหรือสนทนาโต้ตอบกับผู้อื่น ผู้พูดต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของรูปประโยคที่จะพูดทั้งในด้านกฎเกณฑ์ ไวยากรณ์ และวัฒนธรรมของภาษา ผู้พูดต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนทำเนียบและลีลาภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์และผู้ที่พูดด้วย และผู้พูดต้องสื่อให้เหมาะสม กล่าวโดยสรุป นอกจากผู้พูดจะมีความสารถในด้านระบบตัวภาษาแล้ว ผู้พูดจำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของภาษาให้เป็นไปตามไวยากรณ์ของการใช้ภาษานั้นๆ รวมทั้งมีการใช้ภาษาอย่างคล่องแคล่ว ชัดเจน ปรับเปลี่ยนปฏิกริยาตอบโต้กับคู่สนทนาได้อย่างดียิ่ง

เกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ

ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษ จะต้องประเมินผลไปตามจุดประสงค์ที่เน้นทักษะการพูดเพื่อนำไปใช้ได้จริง ผู้สอนควรสร้างแบบทดสอบทักษะการพูดที่วัดความสามารถในการใช้ภาษาตามสถานการณ์จริง เนื้อหาที่ใช้ควรเป็นเนื้อหาที่ปรากฏอยู่ในทั่วไปในชีวิตจริง หรือใกล้เคียงของจริงมากที่สุด ส่วนเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาให้คะแนนความสามารถทางการพูดนั้น ต้องเน้นการใช้ภาษาที่เหมาะสมตามสถานการณ์ เน้นความแม่นยำ และเน้นความคล่องแคล่วในการสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้สอนต้องสร้างเครื่องมือที่มีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและมีความเที่ยงตรงสูง (กุลกัลยา สิมารักษ์, 2545 : 22) ผู้สอนต้องมีเกณฑ์ในการสร้างตัวชี้วัด ต้องสามารถให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้ผลจากความรู้ที่เรียนมา มีความครอบคลุม มีระดับความยากง่าย วัดผลได้ มีความท้าทาย มีความเที่ยงตรง และแม่นยำ (กร ศรล้ำเลิศวาณิช, 2555 : 3)

ส่วนเกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษนั้น มีนักการศึกษาได้นำเสนอไว้หลายรูปแบบ เช่น สุมิตา เรือนแป้น (2546 : 12) ได้นำเสนอรูปแบบในการแบ่งระดับความสามารถในการ

พูดภาษาอังกฤษของสถาบัน The Foreign Service Institute (FSI) ที่ได้แบ่งเป็นข้อย่อยๆ 6 ระดับ จากระดับ 1 (Poor) ถึงระดับ 6 (Excellent) โดยดูองค์ประกอบด้านสำเนียง ไวยากรณ์ ศัพท์ ความคล่องในการพูด และความเข้าใจ ดังนี้

- สำเนียง

1. การออกเสียงยังเข้าใจได้ยาก
2. มีที่ผิดสำคัญๆบ่อยๆ ใช้น้ำเสียงหนักเข้าใจยาก ต้องพูดซ้ำๆ หลายๆ ครั้งจึงเข้าใจ
3. ยังมีสำเนียงต่างชาติ ต้องฟังอย่างตั้งใจ การออกเสียงผิด ทำให้เข้าใจผิดบ่อยๆ มีข้อผิดทางศัพท์และไวยากรณ์
4. มีร่องรอยของสำเนียงต่างชาติ ออกเสียงผิดเป็นบางครั้ง แต่ไม่ได้ทำให้เข้าใจผิด
5. ออกเสียงผิดน้อยมาก แต่ยังไม่เหมือนเจ้าของภาษา
6. มีเสียงเหมือนเจ้าของภาษา ไม่มีร่องรอยของสำเนียงต่างชาติ

- ไวยากรณ์

1. ใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง ยกเว้นวลีที่เตรียมก่อนล่วงหน้า
2. พูดผิดมาก แสดงให้เห็นว่ามีความรู้ไวยากรณ์น้อยมาก ทำให้สื่อสารไม่ได้
3. พูดผิดบ่อยๆ ไม่รู้หลักไวยากรณ์สำคัญบางอย่าง ทำให้เกิดการเข้าใจผิด
4. พูดผิดเป็นครั้งคราว ทำให้รู้ว่าไม่มีความรู้ทางไวยากรณ์บางอย่าง แต่ไม่ถึงกับพูดแล้วไม่เข้าใจ
5. ผิดไวยากรณ์น้อยมาก
6. มีที่ผิดเพียง 1 หรือ 2 ครั้งในระหว่างการสนทนา

- ศัพท์

1. รู้ศัพท์ไม่เพียงพอที่จะสนทนาง่ายๆ ได้
2. รู้ศัพท์น้อยมาก ใช้ได้เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวกับตนเอง และใช้ภาษาเพื่อการอยู่รอดเท่านั้น เช่น บอกหรือถามเกี่ยวกับเวลา สั่งอาหาร ถามข้อมูลเพื่อการเดินทาง และสนทนาภายในครอบครัวได้
3. เลือกใช้ศัพท์ไม่ค่อยถูก อภิปรายไม่ได้แม้ในเรื่องสังคมและในอาชีพของตนในระดับธรรมดา
4. ศัพท์ทางอาชีพมีมากพอที่จะอภิปรายเรื่องที่น่าสนใจได้ รู้คำศัพท์ทั่วๆไป พอจะพูดอภิปรายได้ในเรื่องเฉพาะสาขาวิชาที่ตนเกี่ยวข้องด้วย

5. รู้ศัพท์เกี่ยวกับอาชีพของตนมากและถูกต้อง รู้ศัพท์ทั่วๆไปมากพอที่จะพูดเรื่องปัญหาซับซ้อน และเหตุการณ์ในสังคม

6. ศัพท์มีมากและถูกต้องเหมือนเจ้าของภาษาที่มีการศึกษา

- ความคล่องในการพูด

1. การพูดยังตะกุกตะกัก พูดเป็นประโยคไม่ได้ สนทนายังไม่ได้

2. พูดช้ามาก และไม่สม่ำเสมอ ยกเว้นประโยคที่พูดทุกวัน

3. พูดได้ไม่สม่ำเสมอ บางประโยคพูดไม่จบประโยค

4. พูดแล้วหยุดบ้าง ความสม่ำเสมออาจจะเกิดจากการพูดใหม่ หรือมัวคิดหาศัพท์

5. พูดได้ราบเรียบ ความเร็วและความสม่ำเสมอเท่านั้นที่ไม่เหมือนเจ้าของภาษา

6. พูดได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องทั่วๆ ไปหรือในวิชาชีพ มีความราบเรียบเหมือนเจ้าของภาษา

- ความเข้าใจ

1. เข้าใจน้อยเกินกว่าจะสนทนาในเรื่องธรรมดาที่สุด

2. เข้าใจภาษาที่มีอัตราความเร็วช้ามาก และในเรื่องง่ายๆ ที่เกี่ยวกับสังคมหรือการเดินทาง ต้องการพูดช้าๆ และพูดใหม่

3. เข้าใจเรื่องง่ายๆ ที่เกี่ยวกับตนเองโดยตรง ต้องการพูดช้าๆ หรือพูดใหม่ในบางครั้ง

4. เข้าใจดีพอสมควรในคำพูดที่มีอัตราความเร็วปกติในเรื่องที่เกี่ยวกับตนเอง ต้องการพูดซ้ำหรือพูดใหม่ในบางครั้ง

5. เข้าใจบทสนทนาในระดับความเร็วปกติ ยกเว้นคำที่เป็นภาษาถิ่น หรือเรื่องที่ไม่คุ้นเคย มีคำพูดที่เร็วหรือช้าเกินไป

6. เข้าใจคำพูดที่เป็นพิธีการหรือภาษาถิ่นที่เป็นที่ยอมรับของเจ้าของภาษาที่มีการศึกษา

พรวีนัส วุฒิสารวัฒนา (2547 : 37-39) ได้เสนอแนะให้ใช้แบบประเมินความสามารถทางด้านการพูดแบบปากเปล่าของศูนย์ทดสอบความสามารถภาษาอังกฤษระหว่างชาติ (TEPAIC) โดยใช้เกณฑ์ดังตาราง

ระดับ	เกณฑ์ความสามารถทางด้านการพูด
ดีมาก	ใช้ภาษาได้ใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา เลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างภาษาได้เหมาะสม โดยแทบไม่มีข้อผิดพลาด
ดี	ใช้ภาษาในการโต้ตอบสนทนาได้อย่างถูกต้องตามหน้าที่ของภาษา เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ ออกเสียงได้ถูกต้อง เลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างทางภาษาที่ซับซ้อนได้ มีข้อผิดพลาดเล็กน้อย แต่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องในการสนทนาได้

ค่อนข้างดี	ใช้ภาษาในการโต้ตอบสนทนาตามหน้าที่ของภาษา และเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ เลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างทางภาษาอย่างจำกัด มีข้อผิดพลาดบ้างแต่สามารถแก้ไขได้
พอใช้	ใช้ภาษาในการโต้ตอบสนทนาตามหน้าที่ของภาษา และเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ได้บ้าง แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดในการสนทนาได้ เนื่องจากข้อจำกัดและปัญหาด้านการเลือกใช้ศัพท์ การออกเสียง และโครงสร้างของภาษา เป็นต้น
ควรปรับปรุง	การสนทนาโต้ตอบไม่สามารถดำเนินได้เนื่องจากปัญหาในด้านการออกเสียง การเลือกใช้คำศัพท์ และโครงสร้างทางภาษา โดยขาดความเข้าใจในเรื่องนั้น

นอกจากนี้ สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2548 : 156) ได้กำหนดแนวทางการวัดและประเมินผลความสามารถในด้านการพูดภาษาอังกฤษ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและประเด็นการประเมินผลอิงมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนและประเด็นการประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษดังนี้

- ระดับคะแนนการออกเสียง

4 คะแนน หมายถึง ออกเสียงถูกต้องตามหลักการออกเสียง มีเสียงเน้นหนักในคำ/ประโยคอย่างถูกต้อง

3 คะแนน หมายถึง ออกเสียงถูกต้องตามหลักการออกเสียง มีเสียงเน้นหนักในคำ/ประโยคเป็นส่วนใหญ่

2 คะแนน หมายถึง ออกเสียงคำ/ประโยคผิดพลาดบ้าง มีเสียงเน้นหนักในคำ/ประโยคบ้าง สื่อสารได้พอสมควร

1 คะแนน หมายถึง ออกเสียงคำ/ประโยคไม่ถูกต้อง แต่ยังสามารถสื่อสารได้

- ระดับคะแนนการพูดตามท้องเรื่องและบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

4 คะแนน หมายถึง พูดได้ตรงตามท้องเรื่องและบทบาทที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด

3 คะแนน หมายถึง พูดได้ตรงตามท้องเรื่องและบทบาทที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนใหญ่

2 คะแนน หมายถึง พูดเบี่ยงเบนเล็กน้อยจากท้องเรื่องและบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

1 คะแนน หมายถึง พูดเบี่ยงเบนจากท้องเรื่องและบทบาทที่ได้รับมาก

- ระดับคะแนนความคล่องแคล่ว

4 คะแนน หมายถึง พูดต่อเนื่องไม่ติดขัด พูดชัดเจนทำให้สื่อสารได้

3 คะแนน หมายถึง พูดต่อเนื่องติดขัดบางครั้ง แต่ยังสามารถสื่อสารได้ชัดเจน

2 คะแนน หมายถึง พูดตะกุกตะกักบ้าง แต่ยังพอสื่อสารได้

1 คะแนน หมายถึง พูดตะกุกตะกักมาก สื่อสารได้น้อย

- ระดับคะแนนการแสดงท่าทาง/น้ำเสียงประกอบการพูด

4 คะแนน หมายถึง แสดงท่าทางและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้อง

3 คะแนน หมายถึง แสดงท่าทางและพูดด้วยน้ำเสียงตามบทบาทและสถานการณ์ได้ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่

2 คะแนน หมายถึง พูดโดยไม่ค่อยแสดงท่าทางประกอบ

1 คะแนน หมายถึง พูดโดยไม่แสดงท่าทางประกอบ

สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549: 52-53) ได้นำเสนอแบบประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่ดัดแปลงจากแบบทดสอบความสามารถในการสอบพูดปากเปล่าของสถาบัน FSI และของ Harris (1996 : 84) ซึ่งพิจารณาจากความคล่องแคล่ว (Fluency) การออกเสียง (Pronunciation) การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) และการใช้คำศัพท์ (Vocabulary) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนองค์ประกอบละ 5 ระดับ ดังนี้

- ความคล่องแคล่ว (Fluency)

ระดับ 1 พูดเป็นคำ หยุดบางช่วง ไม่ต่อเนื่องกัน และไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องราวได้

ระดับ 2 พูดช้า พูดเป็นคำหรือวลีสั้นๆ หยุดคิดและใช้เวลานาน

ระดับ 3 พูดโต้ตอบได้บ้าง ใช้คำพูดหรือวลีสั้นๆ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์ แต่เข้าใจได้

ระดับ 4 สนทนาโต้ตอบได้เป็นวลีและประโยคที่สมบูรณ์ ประสบความสำเร็จในการสื่อสาร มีผิดพลาดบ้างเล็กน้อย แต่ไม่ทำผิดจุดประสงค์

ระดับ 5 พูดคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที ใกล้เคียงเจ้าของภาษา

- การออกเสียง (Pronunciation)

ระดับ 1 ออกเสียงผิด ไม่สามารถสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้

ระดับ 2 ออกเสียงผิด ต้องพูดซ้ำหลายครั้งเพื่อสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ

ระดับ 3 ออกเสียงไม่ถูกต้อง มีผิดบ้าง แต่สามารถสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้

ระดับ 4 ออกเสียงถูกต้อง มีผิดเพียงเล็กน้อย สื่อให้ผู้ฟังเข้าใจได้เป็นส่วนใหญ่

ระดับ 5 ออกเสียงถูกต้องเกือบทั้งหมด ใกล้เคียงเจ้าของภาษา

- การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar)

ระดับ 1 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิด สื่อสารไม่ได้

ระดับ 2 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์อยู่ในวงจำกัด ผิดบ่อยครั้ง ทำให้เข้าใจยาก

ระดับ 3 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิดบางครั้ง แต่สามารถสื่อสารได้

ระดับ 4 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ ใช้คำผิดความหมายบ้าง แต่เข้าใจได้และสื่อสารได้ดี

ระดับ 5 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ถูกต้องเกือบทั้งหมด

- การใช้คำศัพท์ (Vocabulary)

ระดับ 1 ใช้คำศัพท์ผิดเกือบทั้งหมด ไม่สามารถสื่อสารได้

ระดับ 2 ใช้คำศัพท์อยู่ในวงจำกัด ใช้ได้เฉพาะที่ท่องจำมาเท่านั้น สื่อสารได้เล็กน้อย

ระดับ 3 ใช้คำศัพท์ผิดบางครั้ง แต่เลือกใช้บางคำได้ สื่อสารได้พอสมควร

ระดับ 4 ใช้คำศัพท์ได้ดี ถูกต้อง เหมาะสม สื่อสารได้ดี

ระดับ 5 ใช้คำศัพท์ได้เหมาะสมและใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา

Tantiwong (2009 : 4) ได้ศึกษาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวของนักศึกษาโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง และได้สร้างแบบประเมินทักษะการพูดซึ่งประเมินผลด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) การให้ข้อมูล (Giving Information) การเลือกใช้ภาษา (Selecting Language) การออกเสียง (Pronunciation) ความมั่นใจในการแสดง (Confident Acting) และการแก้ปัญหา (Problem Solving) เพื่อศึกษาผลการสอนว่านักศึกษาสามารถสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วหรือไม่ สามารถให้ข้อมูลตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้หรือไม่ สามารถเลือกใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งคำศัพท์ สำนวน ประโยค และโครงสร้างไวยากรณ์ได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะหรือไม่ สามารถออกเสียงได้อย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ มีความมั่นใจในการแสดงตามบทบาทที่ได้รับหรือไม่ และสามารถแก้ปัญหาและดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่

นอกจากนี้ ธิดารัตน์ วิเชียรลม (2554 : 77) ได้นำเสนอแบบประเมินทักษะการพูดที่ประเมินด้านความคล่องแคล่ว การออกเสียง การใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ โดยมีการให้คะแนนรวม 10 คะแนน และแปลผลเป็น 5 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ เกือบพอใช้ และ อ่อน ซึ่งมีรายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

จากการศึกษาเกณฑ์ในการประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษ สรุปได้ว่าควรประเมินด้านความคล่องแคล่ว การให้ข้อมูล การเลือกใช้ภาษา การออกเสียง ความมั่นใจ และการแก้ปัญหา เพราะเป็นการประเมินที่เน้นทั้งด้านโครงสร้าง การใช้ภาษาตามสถานการณ์ และกลวิธีการสื่อสารไปพร้อมๆกัน ทั้งนี้ผู้สอนจะต้องเลือกใช้วิธีการประเมินที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการวัดผล สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ และตรงกับความต้องการของผู้เรียน ในการสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดเพื่อการสื่อสารนั้น ลักษณะของภาษาที่จะนำมาทดสอบต้องเป็นภาษาที่ใช้ตามสภาพความเป็นจริงในชีวิตประจำวัน และควรจัดสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง นอกจากนี้ ในการสร้างแบบทดสอบควรคำนึงถึงความสามารถและประสบการณ์ของผู้เรียนด้วย และควรประเมินผลความสามารถในการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

กล่าวโดยสรุป การสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษได้ มีความสามารถในการพูดโต้ตอบกับคู่สนทนาได้อย่างคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการฟังเรื่องราวหรือข้อความที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันได้อย่างเข้าใจ ซึ่งในการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนควรเน้นการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ในห้องเรียน เน้นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในสถานการณ์นั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งกิจกรรมที่นักการศึกษาหลายท่านแนะนำมากที่สุด คือ กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ นอกจากเหตุผลดังกล่าวแล้ว กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ ยังเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ช่วยเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ อันจะนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในชีวิตจริงทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพในอนาคต

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ดังนี้

พวงทอง ป้องภัย (2540 : 14-19) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) คือสภาพหรือสถานะที่อยู่ในตัวบุคคล เพื่อแสดงหรือผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย แรงจูงใจอาจเกิดขึ้นตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้บุคคลนั้นทำกิจกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย แรงจูงใจของคนจะเกิดขึ้นได้เมื่อความต้องการถูกตอบสนองและเป็นการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา การแสดงออกของแรงจูงใจจะแตกต่างไปตามวัฒนธรรม และแตกต่างกันไปตามตัวบุคคลในวัฒนธรรมเดียวกัน ดังนั้น วิธีแสดงออกของแต่ละบุคคลจึงไม่เหมือนกัน ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้และประสบการณ์ แรงจูงใจอย่างเดียวกัน อาจทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างกัน พฤติกรรมที่แสดงออกอาจได้รับการกระตุ้นจากแรงจูงใจหลาย ๆ อย่าง เช่น การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ของนักวิทยาศาสตร์ อาจมาจากแรงจูงใจหลายอย่าง เช่น อยากมีชื่อเสียง อยากร่ำรวย ต้องการข้อเท็จจริง หรือต้องการสร้างคุณประโยชน์ให้แก่มนุษยชาติ

อารี พันธ์มณี (2546 : 269) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึงภาวการณ์ใดๆที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญมากในการเรียนเพราะจะทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียน

Samuel (1987 : 295-309) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการเรียนรู้ทั้งกระบวนการฟังและการพูดภาษาอังกฤษนอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ ที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจภาษาของผู้เรียน โดยรวมถึงความรู้เดิมหรือประสบการณ์ที่เกี่ยวกับภาษา และความเข้าใจในภาษาท่าทาง ดังที่ รัชดา เบ็ญเจ๊ะอาแว (2546 : 5) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยเรื่อง "ผลของกิจกรรมประกอบการสอนโดยใช้ศูนย์การเรียนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกันในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม" ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรหนึ่งที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษ

ส่วน Brown (1994 : 152) กล่าวถึงความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นสิ่งที่เป็นตัวขับกระตุ้นหรือก่อให้เกิดความรู้สึก ความปรารถนา ซึ่งส่งผลให้ผู้นั้นเกิดความรู้สึกอยากกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ตัวเลือกที่ผู้คนสามารถเลือกที่เข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเลือกที่จะไม่เข้าร่วมโดยการหลีกเลี่ยง ซึ่งจะเป็นไปตามระดับของความมานะพยายามตามความต้องการและแรงกระตุ้นที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลที่เกิดขึ้นเป็นองค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

สรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีพลังภายในที่จะผลักดันให้บุคคลนั้นกระทำกิจกรรมนั้นให้ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ ในโครงการวิจัยนี้ แรงจูงใจหมายถึง ภาวะที่ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษโดยเฉพาะทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีความสนใจและเกิดความปรารถนาหรือต้องการในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของผู้เรียน มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนอย่างกระตือรือร้น และมีความพยายามที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์ ตลอดจนมีความพึงพอใจในทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และมีความมานะพยายามในการพูดเพื่อสื่อสารกับบุคคลอื่น

ประเภทของแรงจูงใจ

Moore (1992 : 172-187) ได้แบ่งแรงจูงใจเป็น 2 ประเภทคือ แรงจูงใจตามลักษณะของการแสดงออกตามพฤติกรรม และแรงจูงใจตามที่มาของแรงจูงใจ ดังนี้

1. แรงจูงใจแบ่งตามลักษณะของการแสดงออกตามพฤติกรรม มี 2 ประเภท คือ

1.1 แรงจูงใจภายใน (Instrinsic Motivation) เป็นสภาวะที่บุคคลต้องการที่จะกระทำหรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง ไม่ต้องอาศัยการชักจูงจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น ความต้องการเรียนเพื่อต้องการความรู้ ทำงานเพราะต้องการความสนุกสนานและชำนาญ ซึ่งความต้องการหรือความสนใจพิเศษ ตลอดจน

ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของแต่ละบุคคลจะผลักดันให้บุคคลสร้างพฤติกรรมขึ้น ซึ่งได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ ความรัก ความศรัทธา เป็นต้น

1.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrincsic Motivation) เป็นสภาวะที่บุคคลได้รับแรงกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น สิ่งของหรือเกียรติยศ เงินเดือน ปริญญาบัตร ความก้าวหน้า รางวัล คำชมเชย การแข่งขัน การติเตียน ทำให้บุคคลมองเห็นเป้าหมาย จึงเร้าให้บุคคลเกิดความต้องการและแสดงพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายนั้น

2. แรงจูงใจตามที่มาของแรงจูงใจ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 แรงจูงใจทางสรีระวิทยา (Psysiological Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายทั้งหมด เพื่อให้บุคคลมีชีวิต เป็นความต้องการที่จำเป็นตามธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ต้องการน้ำ อาหาร พักผ่อน และปราศจากโรค เป็นต้น เราสามารถวัดระดับความต้องการทางสรีระได้จากการสังเกตพฤติกรรมการกระทำของคนเรา คือ จากความมากน้อยของการกระทำ การเลือกกระทำ (เลือกสิ่งใดแสดงว่าต้องการสิ่งนั้นมาก) การโต้ตอบต่อสิ่งที่มาขัดขวาง

2.2 แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychological Motivation) มีความสำคัญน้อยกว่าแรงจูงใจทางสรีระวิทยา เพราะจำเป็นในการดำรงชีวิตน้อยกว่า แต่จะช่วยคนเราด้านจิตใจ ทำให้มีสุขภาพจิตดีและสดชื่น แรงจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น และการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ความต้องการความรักและความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดจากผู้อื่น

2.3 แรงจูงใจทางสังคม (Social Motivation) แรงจูงใจนี้มีจุดเริ่มต้นมาจากประสบการณ์ทางสังคมในอดีตของบุคคล และเป้าหมายของแรงจูงใจชนิดนี้มีความสัมพันธ์กับการแสดงปฏิกิริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อตัวเรา ตัวอย่างของแรงจูงใจทางสังคมที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนเรา ได้แก่

2.3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motives) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่ทำกิจกรรมต่างๆ ให้ดีและประสบความสำเร็จ ซึ่งได้รับการส่งเสริมมาตั้งแต่วัยเด็ก จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูอย่างอิสระ เป็นตัวของตัวเอง ฝึกหัดการช่วยเหลือตนเองตามวัยจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความต้องการความสำเร็จในชีวิตสูง การฝึกให้บุคคลมีความต้องการความสำเร็จหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจึงมักเริ่มจากครอบครัวเป็นอันดับแรก

2.3.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Affiliative Motives) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตนเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการความเอาใจใส่ และความรักจากผู้อื่น เป็นต้น

2.3.3 แรงจูงใจต่อความนับถือตนเอง (Self-esteem) เป็นแรงจูงใจที่บุคคลปรารถนาเป็นที่ยอมรับในสังคม มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับรู้จักของคนทั่วไป ต้องการได้รับการยกย่องจากสังคมซึ่งนำมาสู่ความรู้สึกนับถือตนเอง

นอกจากนี้ Brown (1994 : 153-154) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการเรียนภาษาต่างประเทศไว้ 2 ประเภทคือ

1. แรงจูงใจเชิงบูรณาการ (Integrative Motivation) หมายถึงแรงจูงใจที่เกิดจากการที่ผู้เรียนต้องการเรียนภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น โดยการได้เรียนรู้วัฒนธรรมของชุมชนนั้นเพื่อที่จะเป็นสมาชิกที่มีคุณภาพของชุมชน และเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวัฒนธรรมของประเทศนั้น

2. แรงจูงใจเชิงเครื่องมือ (Instrumental Motivation) หมายถึงแรงจูงใจที่เกิดจากการที่ผู้เรียนต้องการเรียนภาษาต่างประเทศเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น เพื่อให้ได้คะแนนสูงหรือเพื่อให้ได้อาชีพที่ดี หรือเป็นเครื่องมือในการประกออบอาชีพ

สรุปได้ว่าแรงจูงใจแบ่งได้เป็นสองประเภท คือ แรงจูงใจที่เกิดจากการแสดงออกทางพฤติกรรม สามารถแบ่งออกเป็นแรงจูงใจภายในที่เกิดจากความรู้สึกภายในของบุคคล และแรงจูงใจภายนอกเกิดจากการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากภายนอก ซึ่งโดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมของบุคคลมักได้รับจากแรงจูงใจภายนอก ส่วนแรงจูงใจที่พิจารณาได้จากความสามารถของแต่ละบุคคลนั้น แบ่งออกเป็นแรงจูงใจทางกายซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิดและมีความจำเป็นในการดำรงชีวิตด้วย ส่วนแรงจูงใจทางสังคมเกิดขึ้นภายหลังจากการเรียนรู้ในสังคม เช่นการต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม

การสร้างแรงจูงใจในการเรียน

การสร้างแรงจูงใจในการเรียนเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนได้ เนื่องจาก แรงจูงใจจะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนและการทำงานตามความสามารถ (Ability) และความถนัด (Aptitude) ของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนสนใจและตั้งใจเรียน มีความอุตสาหะมานะและพยายามในการทำกิจกรรม ทำให้เกิดความพร้อมในการเรียน และช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมในทางที่ชอบที่ควร รวมทั้งชี้แนวทางให้ผู้เรียนประพฤติตนในทางที่ดีงามและเหมาะสม (อารี พันธ์มณี, 2546 : 292-295)

ผู้สอนเองจึงต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและหมั่นสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียน เมื่อผู้เรียนรู้ว่าสิ่งที่ตนเองเรียนมีความหมายและมีความจำเป็นต่อการนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ ผู้เรียนก็จะเกิดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้อย่างมาก ในการเรียนภาษานั้นการที่ผู้เรียนจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการเรียนขึ้นอยู่กับ

ว่าบุคคลผู้นั้นมีแรงจูงใจในการเรียนอยู่ในระดับที่สูงหรือต่ำ (Brown, 1994 : 152) แรงจูงใจมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมที่มีทิศทางให้ไปสู่จุดหมายอันใดอันหนึ่ง (Moore, 1992 : 172-187) นอกจากนี้ Spaulding (1992 : 1-2) กล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนสูง ผู้เรียนก็จะสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับวิชานั้นๆได้ดี ถึงแม้ผู้เรียนจะมีความฉลาด แต่ถ้าแรงจูงใจต่ำ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก็จะต่ำด้วย ดังนั้นการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนจึงมีความสำคัญมาก

สมคิด อิสระวัฒน์ (2543 : 227-229) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในหลักสูตรใดๆ ก็ตาม จะมีคนอยู่ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นคนซึ่งเรียนด้วยความสนใจ อยากรู้ อยากเรียน และกลุ่มที่ 2 คือคนซึ่งเรียนเพราะถูกบังคับหรือจำใจ ถ้าผู้สอนต้องสอนคนทั้ง 2 กลุ่มในเวลาเดียวกัน กลุ่มคนซึ่งอยากเรียนรู้ ไม่ต้องใช้หรือใช้การกระตุ้นและการจูงใจน้อยมาก แต่จะทำอย่างไรกับกลุ่มที่ไม่อยากเรียนหรือถูกบังคับให้เกิดความอยากเรียนหรืออยากรู้ ผู้สอนจึงมีหน้าที่ต้องกระตุ้นและจูงใจให้ผู้เรียนสนใจในการเรียน สำหรับการสอนผู้เรียนระดับอุดมศึกษานั้น ผู้สอนต้องรู้ว่าผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีเมื่อมีความรู้สึกภาคภูมิใจ มีความรู้สึกว่าตนเองได้รับความสำเร็จ สิ่งที่เรียนเป็นสิ่งที่มีความหมายเป็นเรื่องเป็นราว และเรื่องที่เรียนหรือสิ่งที่นำเสนอมีประโยชน์กับตัวเขา ผู้สอนจึงควรกระตุ้นและจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความอยากเรียนด้วยวิธีดังต่อไปนี้

1. ทำให้ผู้เรียนรู้ว่า สิ่งที่เรียนมีประโยชน์ต่อผู้เรียนอย่างไร

2. ทำให้ผู้เรียนเกิดความสบายใจ มีความสุขเมื่อเข้าเรียน ปราศจากการขู่ หรือการบังคับ หรือมีให้น้อยที่สุด ไม่ควบคุมผู้เรียนจนเกิดเป็นความเครียด หลีกเลี่ยงการทำให้ผู้เรียนเกิดความอับอายหรือเจ็บใจ เช่น การตอกย้ำในคำตอบที่ผิด หรือการแสดงออกของผู้เรียนซึ่งทุกคนหัวเราะ แต่ผู้สอนควรสร้างความมั่นใจในตนเองให้ผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนมีความรู้สึกว่าตัวผู้เรียนมีความสามารถที่จะทำได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เรียนซึ่งเคยล้มเหลวในการเรียนมาก่อน

3. จัดสภาพการเรียนรู้ให้น่าสนใจ ใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย หลีกเลี่ยงการสอนแบบเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการสอนที่ผู้เรียนต้องนั่งนิ่งอยู่กับที่ เช่น การบรรยายแบบเก่า แต่ควรให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน โดยธรรมชาติแล้ว ผู้ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนจะมีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาเพราะต้องคิด ต้องติดตามหรือมีความสนุกสนาน มีโอกาสแสดงออก และอาจได้รับการยกย่อง นอกจากนี้ความกลัวการผิดพลาด หรือได้รับความอับอายจะกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ และตั้งใจเรียน

4. ใช้รางวัลเป็นเครื่องมือในการกระตุ้น ผู้สอนอาจนำรางวัลมาเป็นเทคนิคในการจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความอยากเรียน ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่เป็นวัตถุ หรือรางวัลทางด้านจิตใจ เช่น คำชม การยกย่อง

5. ผู้สอนต้องมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ เช่น การบอกถึงคุณวุฒิ ประสบการณ์ และมีบุคลิกที่น่านับถือ เช่น การแสดงออกด้านคำพูด การแต่งกาย การวางตัว

6. ผู้สอนต้องเตรียมตนเองให้เป็นคนมีความรู้ ความสามารถในเนื้อหานั้น ๆ

7. ผู้สอนต้องนำเสนอ ด้วยวิธีการสอนที่แจ่มแจ้ง ชัดเจน เข้าใจง่าย

8. ทำให้ผู้เรียนมีเจตคติในทางบวกต่อผู้สอน เรื่องที่เรียน และวิธีการเรียนรู้ ผู้สอนต้องช่วยให้ผู้เรียนมีความศรัทธาในตัวผู้เรียนเอง และเห็นว่าเรื่องที่เรียนเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ เพื่อจะได้เกิดพฤติกรรมอยากเรียน มีความสนใจและตั้งอกตั้งใจ

9. มีการประเมินผลขณะทำการสอนและเมื่อจบบทเรียน เมื่อพบปัญหา ก็รีบดำเนินการแก้ไข

10. แสวงหาวิธีที่ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสแสดงออกซึ่งความสามารถและความรับผิดชอบ

11. ใช้วิธีการสื่อสาร เครื่องมือในการสอน หรือการนำเสนอให้เหมาะสมกับผู้เรียน เนื้อหาเวลา และวัตถุประสงค์ของการสอน

12. ใช้สถานที่เรียนที่แตกต่างจากที่คุ้นเคยหรือเรียนอยู่ประจำเมื่อมีโอกาส เช่น การใช้สถานที่ในต่างจังหวัด หรือสถานที่ที่ผู้เรียนไม่ได้คุ้นเคย

นอกจากนี้ อารี พันธ์มณี (2546 : 288-290) ได้เสนอวิธีการสร้างแรงจูงใจในการเรียนไว้ดังนี้

1. การชมเชยและการตำหนิ ทั้งการชมเชยและการตำหนิจะมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยกันทั้งสองอย่าง

2. การทดสอบบ่อยครั้ง คะแนนการสอบจะเป็นสิ่งที่จูงใจ มีความหมายต่อผู้เรียนอย่างมาก เพราะอาจหมายถึงการเลื่อนชั้น การสำเร็จการศึกษา การได้รับประกาศนียบัตร การศึกษาต่อในสถานศึกษาที่สูงต่อไป ตลอดจนการประกอบอาชีพ การทดสอบจึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้เรียนสนใจในการเรียนมากขึ้น การทดสอบบ่อยครั้งช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนสนใจการเรียนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทำให้ผู้เรียนตื่นตัวในการเรียน สนใจ เอาใจใส่จริงจังมากขึ้น และส่งผลดีต่อการเรียนของผู้เรียนอีกด้วย

3. การค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ผู้สอนควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองด้วยการเสนอแนะหรือกำหนดหัวข้อที่ทำให้ผู้เรียนสนใจใคร่รู้ เพื่อให้ผู้เรียนค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเอง

4. วิธีการที่แปลกใหม่ วิธีการแปลกใหม่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสนใจและมีแรงจูงใจในการเรียนมากขึ้น

5. ตั้งรางวัลสำหรับงานที่มอบหมาย เพื่อยั่วยุให้ผู้เรียนพยายามมากขึ้น

6. ตัวอย่างจากสิ่งที่ผู้เรียนคุ้นเคยและคาดไม่ถึง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ง่ายและรวดเร็ว

7. เชื่อมโยงบทเรียนใหม่กับสิ่งที่เคยเรียนรู้มาก่อน จะทำให้เข้าใจได้ง่ายและชัดเจนขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนสนใจในบทเรียนมากขึ้นและคาดหวังไว้ว่าจะนำเอาสิ่งที่เรียนไปใช้ประโยชน์และเป็นพื้นฐานในการเรียนต่อไป

8. เกมและการเล่นละคร การสอนที่ให้ผูเรียนปฏิบัติจริงทั้งในการเล่นเกมและการแสดงละครทำให้ผู้เรียนเกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและช่วยให้เข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น

9. สถานการณ์ที่ทำให้ผู้เรียนไม่พึงปรารถนา ควรหาทางลดหรือขจัดเพราะเป็นสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน

ส่วน เอกอนงค์ ปวง (2550: 34-35) กล่าวว่า เพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้สอนควรสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนด้วยวิธีดังต่อไปนี้

1. การเร้าให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ การเร้าจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว ซึ่งอาจทำได้ดังนี้

1.1 เร้าให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น โดยการจัดสภาพการณ์ หรือสถานการณ์จำลองในห้องเรียน จัดนิทรรศการ จัดเกม หรือตอบปัญหาต่างๆ

1.2 สร้างความกังวลใจในระดับปานกลาง ความกังวลใจทำให้เกิดการแสวงหาความรู้ซึ่งเป็นผลมาจากสภาพการณ์ทางอารมณ์ที่หงุดหงิดกังวลใจสะสมมากขึ้นในระดับที่เหมาะสม จะเป็นแรงจูงใจให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมของการเสาะแสวงหาคำตอบที่ต้องการและเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้เกิดขึ้นได้

2. การแข่งขันร่วมมือ เป็นการสร้างแรงจูงใจอย่างหนึ่ง

3. การชมเชยและการตำหนิ เป็นการกระตุ้นให้บุคคลทำงาน โดยมุ่งได้รับรางวัลและหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษ

4. การรู้ความก้าวหน้าของตนเองว่าตนเองจะดีขึ้น จะทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเองซึ่งเป็นการจูงใจให้ผู้เรียนสนใจในการเรียนชั้นต่อไป

5. การให้ผู้เรียนตั้งระดับความมุ่งหวัง ความมุ่งหวังจะทำให้ผู้เรียนพยายามที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ และพยายามหลีกเลี่ยงความผิดหวัง ควรส่งเสริมให้ผู้เรียนตั้งระดับความมุ่งหวังให้สอดคล้องกับความสามารถของตนเองและสอดคล้องกับความเป็นจริงด้วย

6. การให้รางวัลและการลงโทษ เป็นการจูงใจในการเรียนรู้อีกวิธีหนึ่ง ทั้งนี้ การให้รางวัลและการลงโทษควรจะคำนึงถึงความเหมาะสม ให้เหมาะกับแต่ละบุคคล การลงโทษไม่ควรจะรุนแรงพร่ำเพรื่อ และการให้รางวัลและการลงโทษควรกระทำทันทีและเหมาะสมกับสถานการณ์ เพราะจะได้ผลดีมากกว่าการเว้นระยะให้นานออกไป

นอกจากนี้ Grittner (1969 : 19-23) กล่าวว่าในการจูงใจให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนภาษาอังกฤษนั้น ผู้สอนควรคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การจัดสิ่งแวดล้อมด้านการเรียนที่ไม่ทำให้ผู้เรียนเกิดความกลัว

2. การจัดกิจกรรมที่มีความหมายต่อผู้เรียน ให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน
3. กระบวนการเรียนที่สร้างสรรค์
4. การส่งเสริมให้ผู้เรียนมองเห็นความสำคัญของตนในการใช้ภาษาที่เรียนในอนาคต
5. การส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ที่สนุกสนานระหว่างผู้เรียนในการเรียนการสอน
6. ใช้การประเมินผลในทางบวกและเป็นการเสริมแรงแก่ผู้เรียน
7. ใช้สื่อการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับชีวิตจริง

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจมีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้สอนจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน เพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อการเรียนรู้ได้มากที่สุด ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมแรงและสร้างความเข้าใจในบทเรียน ผู้สอนต้องเข้าใจในธรรมชาติและความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคน ไม่ใช้คำพูดหรือสีหน้าเบื่อหน่ายกับผู้เรียนที่เรียนอ่อน ตรงกันข้ามควรพยายามให้กำลังใจมากขึ้นเป็นพิเศษ การให้คำชมเชย รางวัล รวมถึงการจัดสภาพห้องเรียนที่ส่งเสริมบรรยากาศทางการเรียนจะช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาการใช้ภาษาได้ดี การจัดกิจกรรมในห้องเรียนควรมุ่งให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกประสบผลสำเร็จ มีความมั่นใจ และปลอดภัยในการเรียน

แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนและความสัมฤทธิ์ผลในการเรียนของผู้เรียน เมื่อผู้เรียนรู้ว่าสิ่งที่ตนเองเรียนมีความหมายและมีความจำเป็นต่อการนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ ผู้เรียนก็จะเกิดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้อย่างมาก ผู้เรียนที่มีความสามารถสูงแต่ขาดแรงจูงใจในการเรียนก็จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ การสร้างแรงจูงใจในการเรียนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนได้ เพราะแรงจูงใจจะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานตามความสามารถและความถนัด ช่วยให้ผู้เรียนสนใจและตั้งใจเรียน มีความอุตสาหะมานะและพยายามในการทำกิจกรรม ทำให้เกิดความพร้อมในการเรียน และช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมในทางที่เหมาะสม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลองในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

นักวิจัยหลายท่านทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทยได้ทดลองนำกิจกรรมสถานการณ์จำลองมาใช้จัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ซึ่งผลการวิจัยปรากฏให้เห็นว่าการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกลวิธีหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาความสามารถด้านทักษะ

การพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และช่วยสร้างแรงจูงใจในการเรียนให้นักศึกษาได้ และมีประโยชน์ด้านอื่นๆ อีกหลายประการ ดังต่อไปนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

ในต่างประเทศ Sturtridge (1977 : 32-34) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "Using Simulation in Teaching English for Specific Purposes" โดยทดลองใช้สถานการณ์จำลองสอนนักศึกษาวิชาเศรษฐศาสตร์ ในหลักสูตรทักษะทางการเรียนในระดับมหาวิทยาลัยโดยสร้างสถานการณ์จำลองจากการดัดแปลงแบบเรียน Decisions : West Oil ซึ่งใช้เป็นแบบฝึกหัดสำหรับฝึกการตัดสินใจของนักศึกษาในระดับ 6 ของประเทศอังกฤษ ในสถานการณ์นี้ นักศึกษาจะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีหน้าที่ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่บริษัทน้ำมันต่างๆ จากนั้นนักศึกษาหรือผู้เข้าร่วมสถานการณ์จะได้ฟังข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทแห่งหนึ่งซึ่งเขาจะต้องตรวจสอบ และพิจารณาเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบการทำงานของบริษัทแห่งนั้น นอกจากนี้ นักศึกษาจะได้ดูภาพนิ่งเกี่ยวกับระบบการทำงานของบริษัทน้ำมันต่างๆ และได้อ่านบทความในหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวกับบริษัทน้ำมัน ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยประกอบการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมสถานการณ์ ในการดำเนินการสอน Sturtridge ได้แบ่งลำดับขั้นตอนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็น 3 ขั้น ดังนี้ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ เป็นขั้นตอนของการสอนและฝึกทักษะทางภาษาให้ผู้เรียน ทั้งการใช้คำศัพท์ สำนวน รูปประโยค วัฒนธรรม และมารยาทของการสื่อสารในสถานการณ์นั้นๆ ขั้นที่ 2 ขั้นแสดง เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้เรียนปฏิบัติสถานการณ์จำลองตามสถานการณ์ที่กำหนด โดยทำงานเป็นกลุ่ม ผู้สอนเป็นผู้ควบคุมให้การปฏิบัติดำเนินไปด้วยความราบรื่น และขั้นที่ 3 ขั้นอภิปรายผล เป็นขั้นตอนการให้ข้อมูลย้อนกลับ ผู้สอนทำหน้าที่อภิปรายผลและประเมินผลการใช้ภาษาของผู้เรียน จากการทดลองครั้งนี้ พบว่า สถานการณ์จำลองไม่ใช่กิจกรรมเพื่อความสนุกสนานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะในลักษณะที่ผสมผสานกันซึ่งเหมือนในสถานการณ์จริงที่นักศึกษาต้องใช้ในชีวิตการทำงาน

Chambers (1980 : 161-163) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองกับการสอนในห้องเรียนแบบธรรมดา โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะฝึกภาษาอังกฤษให้กับผู้ขายตั๋วเครื่องบิน ในงานวิจัยเรื่อง "Simulation for Air-ticketing Trainees with Special Attention to the Development of Link between the Formal Classroom Situation and Simulation" ในการสอนแบบใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง Chambers ได้จำลองสถานการณ์ของห้องขายตั๋วเครื่องบินมาใช้ในการฝึกผู้ขายตั๋วเครื่องบิน โดยนำเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการจองตั๋วเครื่องบิน เช่น ตารางเวลาเครื่องบิน หนังสือเดินทาง ตั๋วเครื่องบิน และใบเสร็จรับเงิน มา

ประกอบการฝึกการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกันตามสถานการณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ผลการทดลองพบว่า การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นวิธีการสอนที่ทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะพยายามใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะการพูด เพราะเป็นประสบการณ์ที่นักศึกษาจะต้องใช้ในการทำงานจริงๆ และนักศึกษาสามารถพูดสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Chambers กล่าวว่า การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้สะดวกและประหยัดกว่าการนำนักศึกษาไปฝึกใช้ภาษาอังกฤษในห้องขายตั๋วเครื่องบิน ส่วนการสอนแบบธรรมดาซึ่งผู้สอนแบ่งเนื้อหาภาษาอังกฤษออกเป็นตอนๆ ตามหน้าที่ในการสื่อความหมาย (Communicative Function) แล้วสอนและฝึกทักษะต่างๆ ให้จบเป็นช่วงๆ นั้นไม่เหมาะกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพราะสภาพการฝึกในห้องเรียนแตกต่างจากโลกภายนอกที่นักศึกษาจะต้องใช้ภาษาในการปฏิบัติงาน บรรยากาศในชั้นเรียนค่อนข้างเป็นระเบียบเรียบร้อย นักศึกษาไม่มีแรงจูงใจที่จะสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

Randall (1996 : 1-2) ได้ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่วิทยาลัยธุรกิจแห่งหนึ่งในประเทศญี่ปุ่น ในงานวิจัยเรื่อง "Simulations : A Tool for Testing "Virtual Reality" in the Language Classroom" ผู้วิจัยได้จำลองสถานการณ์จากบริษัทท่องเที่ยวแห่งหนึ่งซึ่งมีสาขาอยู่หลายแห่งทั่วประเทศ เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสาร ผู้วิจัยพบว่าหลังจากที่ผู้เรียนได้ร่วมแสดงบทบาทในสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนมากขึ้น และผู้เรียนให้ความเห็นว่ากิจกรรมนี้ทำให้พวกเขามีโอกาสได้ฝึกใช้ภาษามากกว่าในกิจกรรมอื่นๆ ที่เขาเคยได้ทำมาก่อน พวกเขาชอบที่จะเรียนรู้ด้วยตัวเองมากกว่าให้ครูมาคอยบอกกล่าวและควบคุม

จากการศึกษางานวิจัยในต่างประเทศ สรุปได้ว่า สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีความสนุกสนานและเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถใช้ทักษะทางภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะในลักษณะที่ผสมผสานกันซึ่งเหมือนในสถานการณ์จริงที่นักศึกษาต้องใช้ในชีวิตการทำงาน การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นวิธีการสอนที่ทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะเรียนมากขึ้นและมีความพยายามที่จะใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะการพูด เพราะเป็นประสบการณ์ที่นักศึกษาจะต้องใช้ในการทำงานจริงๆ และนักศึกษาสามารถพูดสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้นักศึกษามีแรงจูงใจที่จะสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และนักศึกษามีความเห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกใช้ภาษามากกว่าในกิจกรรมอื่นๆ ที่นักศึกษาเคยได้ทำมาก่อน และนักศึกษาชอบที่จะเรียนรู้ด้วยตัวเองมากกว่าให้ครูมาคอยบอกกล่าวและควบคุม นอกจากนี้ การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้สะดวกและประหยัดกว่าการนำนักศึกษาไปฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานที่จริง

งานวิจัยในประเทศไทย

ในประเทศไทยมีนักวิจัยหลายท่านได้ทดลองนำกิจกรรมสถานการณ์จำลองมาใช้ส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และพนักงานในหน่วยงานต่างๆตั้งแต่ในอดีตที่ผ่านมา จนกระทั่งถึงปัจจุบัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าสถานการณ์จำลองมีประโยชน์หลายประการ เช่น กฤชฎา ฮวบดี (2518) ได้ทดลองใช้สถานการณ์จำลองกับนิสิตชั้นปีที่ 3 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในงานวิจัยเรื่อง "การสร้างสถานการณ์จำลองปัญหาการสอนวิชาภาษาอังกฤษ" ผู้วิจัยได้สร้างสถานการณ์จำลองปัญหาการสอนวิชาภาษาอังกฤษในระดับประถมศึกษา โดยพิจารณาเลือกปัญหาที่สำคัญและจำเป็นต้องแก้ไข และเสนอปัญหาเหล่านี้ออกมาในแบบจำลอง 4 ลักษณะ คือ สไลด์ชุดประกอบคำบรรยาย เทปบันทึกภาพ การเขียนบรรยายเรื่อง และการแสดงบทบาทสมมุติ ต่อจากนั้น สร้างคู่มือครู คู่มือการสอน ระเบียนสะสม และทะเบียนนักเรียน เพื่อใช้ประกอบปัญหาที่สร้างขึ้น แล้วนำมาให้นิสิตที่ผ่านการเรียนวิชาระเบียบวิธีสอนมาแล้ว และกำลังจะออกไปฝึกสอนเพื่อฝึกฝนการแก้ปัญหาด้วยตัวเองอย่างมีเหตุผล และให้นิสิตเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการสอน โดยใช้สถานการณ์จำลองด้วย ผลการวิจัยพบว่าสถานการณ์จำลองเป็นอุปกรณ์การศึกษาที่สามารถนำมาใช้ฝึกให้นิสิตแก้ปัญหาการเรียนการสอนก่อนที่จะออกไปฝึกสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสถานการณ์จำลองที่เป็นการแสดงบทบาทให้ประโยชน์ในการเตรียมการแก้ปัญหามากที่สุด

ต่อมา นิตยา ประพฤติกิจ (2526) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การเปรียบเทียบสัมฤทธิผลทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกหัดครู วิชาเอกภาษาอังกฤษ ที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการละครกับการฝึกรูปประโยค" โดยผู้วิจัยจัดสถานการณ์จำลองให้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการละคร (Dramatic Activity) และได้เปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกหัดครูวิชาเอกภาษาอังกฤษที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการละคร กับกิจกรรมฝึกรูปแบบประโยค โดยผู้วิจัยได้สร้างแผนการสอนสำหรับกลุ่มประชากรทั้งสองกลุ่ม โดยคัดเลือกบนสนทนาจากหนังสือ Breakthrough 2 รวม 6 บทเรียน ใช้เวลาสอนบทเรียนละ 4 คาบ ผู้วิจัยได้ใช้กิจกรรมสำหรับกลุ่มประชากรทั้ง 2 กลุ่มต่างกันดังนี้ กลุ่มทดลองใช้กิจกรรมการละคร ได้แก่ เกม (Game) การแสดงท่าใบ้ (Mime or Pantomime) สถานการณ์จำลอง (Simulation) และการเล่าเรื่อง (Storytelling) ส่วนกลุ่มควบคุม ใช้กิจกรรมฝึกรูปแบบประโยค ได้แก่ การฝึกแบบเทียบแทน (Substitution) การฝึกแบบสับที่หรือปริวรรค (Conversion or Transformation) การฝึกสนทนาแบบจำกัดวง (Controlled Conversation) และการฝึกขยายความ (Addition or Expansion) ผลการวิจัยพบว่าสัมฤทธิ์ผลทางการพูดภาษาอังกฤษโดยส่วนรวมของนักศึกษาที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการละครจะสูงกว่านักศึกษาที่เรียนโดยใช้การฝึกรูปประโยค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ตัณฑรังสี (2529) เรื่อง "การเปรียบเทียบสัมฤทธิผล

ทางการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิคของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ที่เรียนโดยใช้เกมและสถานการณ์จำลอง" ซึ่งทำการทดลองกับนักศึกษาแผนการโรงแรม วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ทำการสอนโดยใช้เกมและสถานการณ์จำลอง โดยแบ่งกลุ่มทดลองออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 28 คน โดยใช้สถานการณ์จำลองกับกลุ่มทดลองและใช้เกมกับกลุ่มควบคุม ใช้ระยะเวลาในการสอนกลุ่มละ 22 คาบ และผลการทดลองพบว่านักศึกษากลุ่มที่ฝึกใช้ภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิคสูงกว่ากลุ่มที่ฝึกใช้ภาษาโดยใช้เกมเช่นกัน

ศศิธร บุญชิต (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ผลการใช้สถานการณ์จำลองต่อการพัฒนาความเร็ว และปริมาณการพูดภาษาอังกฤษรวมทั้งการมีส่วนร่วมในการเรียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงปีที่ 1 แผนกวิชาอิเลคทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตนนทบุรี" การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สถานการณ์จำลองต่อการพัฒนาความเร็วและปริมาณการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการเรียนของนักศึกษา การวิจัยได้ใช้นักศึกษาชั้น ปวส. ปีที่ 1 แผนกช่างอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตนนทบุรี จำนวน 36 คน ในจำนวนดังกล่าว นักศึกษาถูกคัดเลือกตามเกณฑ์ความสามารถทางภาษาและการพูด 3 ระดับ คือ เก่ง ปานกลาง และอ่อน เพื่อศึกษาการพัฒนาการพูดด้านความเร็วและปริมาณ ระดับละ 12 คน การทดลองใช้เวลา 8 สัปดาห์ เครื่องมือวัดความเร็วและปริมาณของการพูด คือ วิทยุเทป สำหรับเครื่องมือวัดการมีส่วนร่วมในการเรียน คือ บันทึกประจำวัน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่พูดมากขึ้น และจำนวนครึ่งหนึ่งพูดได้เร็วขึ้น โดยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาการพูดของนักศึกษา คือ ความแตกต่างของกิจกรรม และสถานการณ์ และพบว่านักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียนมากขึ้น เนื่องจากศักยภาพด้านการสื่อสารและด้านภาษา ทักษะการพูด รวมทั้งความมั่นใจในการพูดสูงขึ้น

ในงานวิจัยเรื่อง "ผลของกิจกรรมสถานการณ์จำลองในภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต" ของ ภาวนา เสถียรสวัสดิ์ (2537) ซึ่งได้ทดลองใช้สถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาการท่องเที่ยว การจัดการโรงแรมและการเลขานุการ และในงานวิจัยเรื่อง "การใช้สไลด์ประกอบเสียงและการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองเรื่องการยังชีพ เพื่อพัฒนาทักษะการฟัง-พูดสำหรับนักเรียนนายเรืออากาศชั้นปีที่ 5 สาขาวิศวกรรมอากาศยาน โรงเรียนนายเรืออากาศ" ของ บาจรีย์ แคนทอง (2542) ซึ่งได้ทำการทดลองเพื่อศึกษาทักษะการฟัง-พูดภาษาอังกฤษของนักเรียนนายเรืออากาศชั้นปีที่ 5 สาขาวิศวกรรมอากาศยาน โรงเรียนนายเรืออากาศ จำนวน 20 คน โดยใช้สไลด์ประกอบเสียงและกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ได้สรุปไว้ว่า สถานการณ์จำลองสามารถช่วยส่งเสริมการเรียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ นักศึกษาได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ใน

การผลิตภาษาจากเนื้อหาที่ได้เรียนในห้องเรียนเพื่อสนทนาโดยใช้ภาษาเหล่านั้นในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง โดยมีครูเป็นผู้กำหนดสถานการณ์เหล่านั้น นักศึกษาได้ฝึกแสดงความคิดเห็นและการยอมรับความคิดเห็นร่วมกับเพื่อนในขั้นเตรียมภาษาก่อนการแสดงสถานการณ์จำลอง นักศึกษาได้ฝึกสนทนากับเพื่อนและพบปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อนขณะแสดงสถานการณ์จำลอง นักศึกษาได้ฝึกการอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาของตนเองต่อไป

สุมิตา เรือนแป้น (2546) ศึกษาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาโดยใช้สถานการณ์จำลอง และเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาก่อนและหลังเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง ในงานวิจัยเรื่อง "การใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อส่งเสริมความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง" กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 โปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่กำลังเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ (1551606) สถาบันราชภัฏลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองก่อนเรียน แล้วจึงดำเนินการสอนโดยใช้แผนการสอนที่ใช้สถานการณ์จำลอง ซึ่งประกอบด้วยแผนการสอนจำนวน 8 แผนการสอน ใช้เวลาเรียน 24 คาบ แล้วจึงทำการประเมินความสามารถทางการพูดและประเมินความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองหลังการเรียนโดยใช้แบบวัดชุดเดียวกับก่อนเรียน การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังจากใช้สถานการณ์จำลองอยู่ในระดับดี และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของนักศึกษาหลังจากใช้สถานการณ์จำลองสูงขึ้น

ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง "ผลการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์หลักสูตรปกติชั้นปีที่ 3 ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี จังหวัดสมุทรปราการ" ของ สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลการสอนและทัศนคติต่อการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองที่มีต่อความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนเดินเรือพาณิชย์ ฝ่ายช่างกลเรือ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนช่างกลเรือ จำนวน 30 คน เรียนวิชาภาษาอังกฤษทางทะเล 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ผู้วิจัยทำการสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จากนั้น ทำการสอบความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลองเพื่อนำมาคัดเลือกเป็นกลุ่มทดลองอีกครั้ง จำนวน 15 คน ใช้เวลาในการทดลอง 24 คาบ คาบละ 50 นาที สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ t – test แบบ Dependent Samples

เครื่องมือที่ใชในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ (1) แผนการสอนจำนวน 6 แผน (2) แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้สถานการณ์จำลอง (3) 5 Scales of Speaking Test (4) แบบประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับอาจารย์ (5) แบบบันทึกการเรียนรู้ของนักเรียน และ (6) แบบวัดทัศนคติต่อการเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลอง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ นักเรียนกลุ่มทดลองซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพิ่มขึ้นหลังการทดลอง และ นักเรียนกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลอง ในเรื่องการส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่มในการเตรียมภาษาก่อนการสนทนา การตระหนักถึงปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของตนเองและผู้อื่น และการฝึกพูดเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานบนเรือของนักเรียน

ในปีต่อมา อนุตรา สวัสดิ์ศรี (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การศึกษาผลการใช้สถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัทสยามซันไรซ์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด" โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาผลของการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองในการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งศึกษาทัศนคติของผู้เรียนที่มีต่อกิจกรรมดังกล่าว ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานและผู้จัดการฝ่ายบริษัทสยามซันไรซ์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด ที่มีหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ จำนวน 16 คน ทำการทดสอบความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการทดลอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ t-test แบบ Dependent Samples เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ (1) แผนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองและแบบบันทึกการเรียนรู้หลังการฝึกสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง (2) แบบประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองก่อนเรียน-หลังเรียน และเกณฑ์ประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง (3) แบบวัดทัศนคติในการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ ผู้เรียนกลุ่มทดลองมีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งแสดงว่าการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และผู้เรียนกลุ่มทดลองมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง มีความมั่นใจ และเห็นว่าสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ น่าสนใจ ให้ความเพลิดเพลิน และนำไปสู่การพัฒนาทักษะทางการพูดภาษาอังกฤษได้

กฤษณพงษ์ พรมบึงรำ (2551) ได้สร้างและศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ในงานวิจัยเรื่อง

"การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่" กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ คณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย บทเรียนสถานการณ์จำลอง แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบสอบถาม ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลจากคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ บทเรียนสถานการณ์จำลองประกอบด้วยแผนการสอนจำนวน 3 แผน ได้แก่ (1) การทักทาย การแนะนำตนเอง และการแนะนำผู้อื่น (2) การสนทนาทางโทรศัพท์ และ (3) การฝากข้อความทางโทรศัพท์ แต่ละแผนการสอนจะมีรูปแบบการจัดกิจกรรม คือ ขั้นตอนการเตรียมการ ขั้นตอนการแสดง และขั้นตอนการอภิปราย โดยมีกระบวนการสร้างบทเรียนเรียงลำดับดังนี้ (1) การศึกษาหลักสูตร (2) การศึกษารูปแบบ วิธีการ และลักษณะสถานการณ์จำลอง (3) การคัดเลือกสถานการณ์จำลอง (4) การกำหนดโครงสร้างของสถานการณ์จำลอง (5) การสร้างแผนการสอน (6) การนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ (7) การแก้ไขปรับปรุง และ (8) การทดลองใช้ ผลการวิจัยสรุปว่า นักศึกษาที่เรียนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทุกคนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นักศึกษามีความเห็นโดยภาพรวมว่า การใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านการจัดสถานการณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการเตรียมการ ด้านการประเมินผล และด้านระยะเวลาการจัด

ล่าสุด Tantiwong (2009) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง "Simulation as a Strategy to Teach English for Tourism" ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษท่องเที่ยวโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง โดยศึกษาผลการสอนภาษาอังกฤษท่องเที่ยวโดยใช้สถานการณ์จำลอง ศึกษาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ และศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive-Sampling) ซึ่งได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว กลุ่ม 2 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 21 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ (1) แผนการสอน จำนวน 6 แผน (2) แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารก่อนและหลังการทดลอง (3) แบบประเมินตนเองด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (4) แบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และ (5) แบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง ซึ่งใช้เวลาในการทดลองจำนวน 36 คาบๆ ละ 60 นาที โดยทดสอบความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการทดลอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ย และ t-test แบบ Dependent Samples ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษามี

ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง ซึ่งแสดงว่าการจัดการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ และ นักศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมว่า การเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ เพราะสถานการณ์จำลองที่เรียนใกล้เคียงชีวิตจริง ขั้นตอนของสถานการณ์จำลองเข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และรู้จักการทำงานร่วมกัน

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทย สรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถด้านการพูด กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ เพราะสถานการณ์จำลองที่เรียนใกล้เคียงชีวิตจริง ขั้นตอนของสถานการณ์จำลองเข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และรู้จักการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียนมากขึ้นเพราะได้เพิ่มศักยภาพด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร จึงทำให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษสูงขึ้น นอกจากนี้ ในการแสดงสถานการณ์จำลองนักศึกษาได้ฝึกใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการผลิตภาษาจากเนื้อหาที่ได้เรียนในห้องเรียนเพื่อสนทนาในสถานการณ์ที่ผู้สอนกำหนดซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง นักศึกษาได้ฝึกแสดงความคิดเห็นและการยอมรับความคิดเห็นร่วมกับเพื่อนในขั้นเตรียมภาษาก่อนการแสดงสถานการณ์จำลอง นักศึกษาได้ฝึกสนทนากับเพื่อนและได้ตระหนักถึงปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษทั้งของตนเองและเพื่อนขณะแสดงสถานการณ์จำลอง นักศึกษาได้ฝึกการอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาของตนเองต่อไป สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่สามารถนำมาใช้ฝึกทักษะการแก้ปัญหาให้นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การแสดงสถานการณ์จำลองเป็นประจำทำให้นักศึกษามีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและมีความมั่นใจในการพูดสูงขึ้น อันส่งผลให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษและมีแรงจูงใจในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น และนักศึกษามีความเห็นว่าสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่เหมาะในการนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเพราะนักศึกษาทุกคนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้สถานการณ์จำลองในการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษข้างต้น จะเห็นได้ว่า สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และเหมาะที่จะนำมาใช้จัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ เพราะเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาได้ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการพูดภาษาอังกฤษ เนื่องจากผู้เรียนสามารถใช้รูปแบบของภาษาอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งได้แก่การใช้คำพูดที่เหมาะสมและสัมพันธ์กับเรื่องที่สนทนา บทบาททางสังคมของคู่สนทนา สถานการณ์ และเป้าหมายในการสื่อสาร ดังนั้น การกำหนดให้ผู้เรียนเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่จำลองขึ้น และกำหนดให้ต้องใช้ภาษาอย่างมีเป้าหมาย จะส่งผลให้นักศึกษาสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมขึ้นได้

นอกจากจะช่วยให้นักศึกษามีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแล้ว การจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองยังช่วยสร้างแรงจูงใจในการเรียนให้นักศึกษาอีกด้วย นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะพูดภาษาอังกฤษ เพราะสถานการณ์จำลองที่เรียนใกล้เคียงชีวิตจริง นักศึกษาสามารถนำประสบการณ์ตรงที่ได้จากการทำกิจกรรมที่จำลองสถานการณ์จริงจากโลกภายนอกที่นักศึกษาจะต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ นอกจากนี้แล้ว กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นการฝึกทักษะทางสังคมให้นักศึกษาได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่ม และรู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น อีกทั้งได้ฝึกการอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองต่อไป และที่สำคัญที่สุด กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษให้นักศึกษา เพราะนักศึกษาเห็นว่าสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ น่าสนใจ ให้ความเพลิดเพลิน และทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทักษะทางการพูดภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพในอนาคตได้

การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นการสอนโดยมีการกำหนดสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง ให้ผู้เรียนได้นำความรู้ที่เรียนแล้วรวมกับกระบวนการคิดแก้ไขปัญหาเพื่อทำกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ โดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารโต้ตอบกับคู่สนทนา และนำประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการเข้าร่วมสถานการณ์จำลองไปสู่การสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้จริงทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพ การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองจึงเป็น

กลวิธีหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษา และช่วยสร้างแรงจูงใจในการเรียนให้นักศึกษาได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง" มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

3. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 53 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 45 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกจากจำนวนประชากรทั้งหมด 53 คน โดยผู้วิจัยประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยและรับสมัครนักศึกษาที่สนใจเข้าร่วมโครงการ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ผู้สมัคร 45 คนแรกเป็นกลุ่มตัวอย่าง

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบแผนการวิจัยแบบทดสอบก่อนและหลังกับกลุ่มเดียว (one-group pretest-posttest design) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2536 : 216) ซึ่งมีลักษณะดังตาราง

แบบแผนการวิจัยแบบทดสอบก่อนและหลังกับกลุ่มเดียว

Pretest	Treatment	Posttest
O1	X	O2

เมื่อ O1 แทน การทดสอบก่อนการทดลอง

O2 แทน การทดสอบหลังการทดลอง

X แทน การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. หลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ)

2. แบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

3. แบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

4. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

5. แบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

6. แบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

7. แบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. หลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ)

ผู้วิจัยสร้างหลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) ซึ่งประกอบด้วยแผนการจัดการเรียนรู้ (Lesson Plans) และเอกสารคำสอน รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) โดยใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อต้องการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจสำหรับใช้เป็นหลักสูตรและวิธีการสอนเพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21 ให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่

สนองความต้องการของประเทศในการพัฒนาสังคมสู่ประชาคมอาเซียน และต้องการนำเสนอกลวิธีการจัดการเรียนการสอนที่ช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน และช่วยสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาที่เป็นรูปธรรม เน้นการสร้างสรรค์ความหลากหลาย สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในห้องเรียนปกติ สามารถทำได้ในทันทีโดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มเติม และเห็นประสิทธิผลที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว สะดวก และประหยัด ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษที่สามารถบูรณาการไปพร้อมกับการส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ให้อาจารย์ผู้สอน มหาวิทยาลัย กระทรวงศึกษาธิการ รัฐบาล และประเทศไทย ในการสร้างสรรค์การเรียนรู้ด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษา เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการจัดการศึกษาที่ช่วยเตรียมความพร้อมให้กับบัณฑิตไทยในการใช้ภาษาอังกฤษทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพในอนาคต และสามารถดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีความสุข ทั้งต่อผลสำเร็จของงาน และต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต บัณฑิตไทยจะได้ออกไปเป็นคนทำงานที่ใช้ความรู้ (Knowledge Worker) และเป็นบุคคลที่พร้อมเรียนรู้ (Learning Person) โดยมีหลักการและขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาคำอธิบายรายวิชา จุดมุ่งหมายของรายวิชา เนื้อหาและขอบข่ายของรายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

1.2 สำรวจความต้องการของผู้เรียน (Need Survey) และคัดเลือกเนื้อหา โดยเน้นเนื้อหาที่ช่วยส่งเสริมการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพ ผู้วิจัยได้เลือกเนื้อหาจำนวน 5 บท ได้แก่เรื่อง Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading

1.3 ศึกษาทฤษฎีและหลักการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยใช้ขั้นตอนในการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง 3 ขั้นตอน ตามแบบของ Sturtridge (1977 : 33) ดังนี้คือ

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ เป็นขั้นตอนของการสอนและฝึกทักษะทางภาษาให้นักศึกษาทั้งการใช้คำศัพท์ วลี สำนวน รูปประโยค และบทสนทนา รวมทั้งวัฒนธรรม แนวปฏิบัติ และมารยาทของการสื่อสารในสถานการณ์นั้นๆ เป็นขั้นตอนในการสร้างความถูกต้อง (Accuracy) และสร้างความคล่องแคล่วในการพูด (Fluency) โดยให้ผู้เรียนฝึกออกเสียงภาษาอังกฤษให้ถูกต้องทั้งเสียงพยัญชนะและ

สระในรูปของคำศัพท์ วลี สำนวน รูปประโยค และบทสนทนาเกี่ยวกับสถานการณ์ในแต่ละหน่วย โดยใช้ทำนองเสียงให้เหมาะสมกับอารมณ์ที่ผู้พูดประสงค์จะแสดงออก เพราะจังหวะของภาษา และทำนองเสียงที่เหมาะสมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การพูดภาษาอังกฤษมีลักษณะเป็นธรรมชาติ การปูพื้นฐานทางสัทศาสตร์เช่นนี้ Jenkins (2004) และ Robinson (2001) ได้ให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการพูดภาษาอังกฤษ เพราะการออกเสียงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพูดภาษาอังกฤษ การออกเสียงที่ถูกต้องจะช่วยสร้างความคล่องแคล่วในการพูด และจะช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (พิณทิพย์ ทวยเจริญ, 2539 : 6) และเมื่อนักศึกษาฝึกออกเสียงได้อย่างถูกต้องแล้ว ผู้สอนก็จะสอนวัฒนธรรม แนวปฏิบัติและมารยาทของการสื่อสารในสถานการณ์นั้นๆ แล้วให้นักศึกษาฝึกบทสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตจริงตามสถานการณ์ที่กำหนด โดยจัดสถานการณ์ให้คล้ายคลึงกับเหตุการณ์จริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ แล้วให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติและแก้ปัญหาต่างๆ โดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและตอบสนองต่อบุคคลในสถานการณ์นั้นๆ

ขั้นที่ 2 ขั้นผลิตภาษาและแสดง เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาแสดงสถานการณ์จำลองตามสถานการณ์ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้หลังจบบทเรียนแต่ละหน่วย รวม 5 Projects โดยทำเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5 คน และเมื่อสิ้นสุดหน่วยสุดท้าย ผู้วิจัยจัดการแข่งขันการปฏิบัติสถานการณ์จำลองใน Project 6 ที่ชื่อว่า Simulation on Stage โดยเป็นการประมวลความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมด โดยทำเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 15 คน กลุ่มที่ได้รับคัดเลือกว่าคุณภาพดีจะได้รับเงินรางวัล เพราะวิจารณ์ พานิช (2555 : 42) บอกว่า การเรียนรู้จะเข้มข้น ตื่นเต้น และสนุกหากมีการแข่งขันระหว่างทีม ซึ่งการแข่งขันและการตัดสินนี้เป็นอุบายให้เกิดการเรียนรู้ว่าผลงานที่ดีเป็นอย่างไร ทั้งนี้ ในการจัดสถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยให้นักศึกษานำความสามารถด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมซึ่งเป็นทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 มาผสมผสานกับเนื้อหาด้วย และให้นักศึกษาจัดสถานการณ์ให้คล้ายคลึงกับเหตุการณ์จริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ ตามแนวคิดของ วิจารณ์ พานิช (2555 : 5) ที่ว่า ผู้สอนต้องออกแบบการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เรียนในสภาพที่ใกล้เคียงชีวิตจริงมากที่สุด เพราะจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในมิติที่ลึกและกว้างขวางกว่า ผู้วิจัยให้นักศึกษาร่วมกันสร้างความรู้เอง ลงมือปฏิบัติเอง ทำเอง นักศึกษาในกลุ่มต้องปรึกษากัน โต้แย้งกัน ร่วมมือกัน และหัดแก้ไขความเห็นที่แตกต่างหรือไม่ตรงกัน ไปสู่การตัดสินใจร่วมกันว่าจะทำผลงานออกมาในรูปแบบใด เมื่อดำเนินการได้ผลอย่างไรแล้ว นักศึกษาแต่ละกลุ่มก็จะนำเสนอต่อชั้นเรียน ทำให้นักศึกษาได้แบ่งงานกันทำ หรือผลัดกันทำ ซึ่งจะเกิดทักษะการสื่อสาร ตามแนวคิดของวิจารณ์ พานิช (2555 : 15, 75, 357-358) ผู้วิจัยออกแบบให้บรรยากาศการเรียนรู้ของชั้นเรียนหรือของกลุ่มมีลักษณะควบคุมพฤติกรรมกันเอง สมาชิกทุกคนได้เรียนรู้ร่วมกัน และต้องช่วยกันทำกิจกรรมให้สำเร็จตามแนวคิดของวิจารณ์ พานิช

(2555 : 64-65) ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนเป็นผู้ควบคุมและผู้อำนวยความสะดวกให้นักศึกษาเกิดทักษะการเรียนรู้ และให้การปฏิบัติดำเนินไปด้วยความราบรื่นตามแนวคิดของวิจารณ์ พานิช (2555 : 15) นอกจากนี้ ในระหว่างที่นักศึกษาแสดงสถานการณ์จำลองจะมีเจ้าหน้าที่ทำการบันทึกวีดีทัศน์ เพื่อนำไปจัดทำบทเรียน E-Learning Virtual Classroom LMS@PSU Surat เพื่อให้นักศึกษาได้ชมการแสดงสถานการณ์จำลองของตนเอง เพราะเฉลิมพล ดาวเรือง (อ้างถึงใน ประนอม สุรัสวดี, 2537 : 60-64) กล่าวว่าผู้เรียนจะรู้สึกชอบ สนุก และตื่นเต้นที่จะได้รับฟังเสียงของตนเองในวีดีโอ และได้ชมการแสดงของตนเอง และสามารถประเมินคุณภาพผลงานของตนเองและกลุ่มได้

ขั้นที่ 3 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล เป็นขั้นตอนการให้ข้อมูลย้อนกลับ ผู้สอนทำหน้าที่อภิปรายผลและประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอปัญหา และแนวทางแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง โดยชักชวนนักศึกษาทบทวนว่าในแต่ละกิจกรรมของการเรียนรู้ นักศึกษาได้เรียนรู้อะไรบ้าง ยังไม่ได้เรียนรู้อะไรบ้าง และอยากเรียนรู้อะไรเพิ่มขึ้นอีก ผู้สอนได้รู้ว่าตรงไหนควรสอน ตรงไหนไม่ควรสอนเพราะนักศึกษาเรียนได้เอง ในสภาพการเรียนเช่นนี้ ผู้เรียนจะตื่นตัวและต้องเตรียมตัวเรียนตลอดเวลา จะไม่มีเวลาไปทำเรื่องไม่เหมาะไม่ควรซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิจารณ์ พานิช (2555 : 64-65) และประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาโดยใช้เกณฑ์การประเมินตามแนวทางการประเมินของสาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549: 52-53) ที่ดัดแปลงจากแบบทดสอบความสามารถในการสอบพูดปากเปล่าของสถาบัน The Foreign Service Institute (FSI) ซึ่งพิจารณาจากความคล่องแคล่ว (Fluency) การออกเสียง (Pronunciation) การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) และการใช้คำศัพท์ (Vocabulary)

1.4 ผู้วิจัยสร้างหลักสูตรแม่แบบ ซึ่งประกอบด้วยแผนการจัดการเรียนรู้จำนวน 5 แผน ใช้เวลาสอนแผนละ 9 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 45 ชั่วโมง ดังนี้

แผนที่ 1	บทที่ 1 เรื่อง Advertising
แผนที่ 2	บทที่ 2 เรื่อง Public Relations
แผนที่ 3	บทที่ 3 เรื่อง Customer Services
แผนที่ 4	บทที่ 4 เรื่อง Making Deals
แผนที่ 5	บทที่ 5 เรื่อง Trading and Simulation on Stage

และผู้วิจัยเรียบเรียงเอกสารคำสอน ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 5 บท ได้แก่เรื่อง Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading แต่ละบทจะใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการ

ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม และนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 45 คน ซึ่งตรงตามขั้นตอนการสร้างสถานการณ์จำลองของสาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549 : 14-15)

1.5 ผู้วิจัยจัดทำบทเรียน E-Learning Virtual Classroom LMS@PSU Surat ในช่องทาง http://www.surat.psu.ac.th/lms/ บทเรียน E-Learning ประกอบด้วยเนื้อหาตามเอกสารคำสอน และวีดีทัศน์บันทึกการแสดงสถานการณ์จำลองของนักศึกษาทุกสถานการณ์

1.6 ในการจัดรูปแบบการเรียนรู้ ผู้วิจัยบูรณาการทักษะด้านเนื้อหาสาระวิชาหลักผสมผสานเข้าด้วยกันกับการส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้นักศึกษาประสบความสำเร็จทั้งในด้านการทำงานและการดำเนินชีวิต ตามแนวคิดของเครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st Century Skills) (2555 : 1) โดยผู้วิจัยใช้รูปแบบที่ให้ครูสอนน้อยๆ สอนเฉพาะเนื้อหาที่สำคัญ และเน้นให้นักศึกษาทำกิจกรรมการแสดงสถานการณ์จำลอง ผู้สอนมีหน้าที่ออกแบบการเรียนรู้และอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผู้วิจัยให้นักศึกษาเรียนรู้จากการเรียนแบบลงมือทำเอง (Learning by Doing) เมื่อผู้เรียนได้ลงมือทำเอง การเรียนรู้ก็จะเกิดจากภายในใจและสมองของตนเอง ตามแนวคิดของวิจารณ์ พานิช (2555 : 15) และผู้วิจัยเน้นทักษะการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ให้นักศึกษา ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นปัญหาที่อยู่ในโจทย์สถานการณ์จำลองของแต่ละหน่วยการเรียนรู้ นักศึกษามีหน้าที่ในการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาก่อนจึงจะแสดงบทบาทไปตามสถานการณ์นั้นได้ ในการคิดแก้ปัญหานั้น นักศึกษาต้องใช้ทักษะการคิดชั้นสูง เป็นทักษะที่ช่วยให้นักศึกษาสร้างผลงานที่มีคุณภาพตามแนวคิดของ Hyland (1993 : 54)

1.8 ผู้วิจัยมีการปรับรูปแบบการจัดการเรียนรู้หลังการสอนและขณะสอนจากการดูผลการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ จากการดูวีดีทัศน์การสนทนาของนักศึกษาในการแสดงสถานการณ์จำลองระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง จากบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาในแต่ละสัปดาห์ และจากผลการประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อดูระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองหลังจบบทเรียน นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและ

หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง ทั้งนี้ เพื่อยืนยันอีกครั้งว่ามีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และมีประสิทธิภาพในการสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้จริง เพื่อผู้วิจัยจะได้นำบทเรียนไปใช้จริงกับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ต้องลงทะเบียนรายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) และบทเรียนสามารถปรับใช้กับนักศึกษารุ่นต่อๆไปได้

2. แบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

2.1 ศึกษาหลักการวัดและประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการพูดภาษาอังกฤษจากกุลกันยา สิมารักษ์ (2545 : 22) ธิดารัตน์ วิเชียรลม (2554 : 24) กร ศรลำเลิศวาณิช (2555 : 3) Bartz (1979 : 17) และ Harris (1996 : 84) และศึกษาเกณฑ์การประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจากสุมิตา เรือนแป้น (2546 : 12) พรวีนัส วุฒิสารวัฒนา (2547 : 37-39) สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2548 : 156) สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549: 52-53) ธิดารัตน์ วิเชียรลม (2554 : 77) Harris (1996 : 84) และ Tantiwong (2009: 4)

2.2 สร้างแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในลักษณะใบงาน ซึ่งผู้วิจัยศึกษารูปแบบจากสาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549: 145) ในแบบทดสอบมีคำสั่งให้นักศึกษาจับฉลากสถานการณ์คนละ 1 สถานการณ์ ให้นักศึกษาเตรียมตัว 5 นาที แล้วแสดงสถานการณ์จำลองด้วยการสนทนากับอาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวต่างประเทศ 10 นาที ตามบทบาทและสถานการณ์ที่กำหนดไว้ในใบงาน ซึ่งในแบบทดสอบมีทั้งหมด 5 สถานการณ์ ได้แก่

a. Talking about advertising strategies
b. Introducing a new product
c. Dealing with shipping problems at a call center
d. Negotiating and bargaining
e. Placing an order

2.3 กำหนดให้มีผู้ประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจทั้งหมด 3 ท่าน คือ อาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวต่างประเทศที่เป็นผู้สนทนากับนักศึกษา 1 ท่าน และ

อาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวไทยที่มีคุณวุฒิ วัยวุฒิและประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 2 ท่าน โดยประเมินผลด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) การออกเสียง (Pronunciation) การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) และการใช้คำศัพท์ (Vocabulary) และใช้เกณฑ์การประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษในแต่ละด้านที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากเกณฑ์การให้คะแนนการสอบพูดปากเปล่าของสถาบัน FSI (สาลินี สมบูรณ์ไพศาล, 2549: 52-53) ด้านละ 5 คะแนน รวมเป็น 20 คะแนน ดังนี้

- 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

- 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

- การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar)

ระดับ 1 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิด การเรียงคำผิดพลาด ไม่สามารถเข้าใจได้ ทำให้การสื่อสารผิดพลาด

ระดับ 2 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิดและอยู่ในวงจำกัด ใช้ได้เฉพาะที่ท่องจำมาเท่านั้น สื่อสารได้ค่อนข้างน้อย

ระดับ 3 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และเรียงลำดับคำผิดบ่อยครั้ง ทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจนในบางครั้ง

ระดับ 4 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ บางครั้งใช้คำไม่ตรงกับความหมาย และต้องอธิบายซ้ำด้วย แต่สามารถทำความเข้าใจและสื่อสารได้

ระดับ 5 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสม

- การใช้คำศัพท์ (Vocabulary)

ระดับ 1 ใช้คำศัพท์ผิดเกือบทั้งหมด ไม่สามารถสื่อสารได้

ระดับ 2 ใช้คำศัพท์ผิดและอยู่ในวงจำกัด ใช้ได้เฉพาะที่ท่องจำมาเท่านั้น สื่อสารได้ค่อนข้างน้อย

ระดับ 3 ใช้คำศัพท์ในวงจำกัด แต่สามารถใช้ในการสื่อสารและสนทนาสั้นๆ ได้

ระดับ 4 เลือกใช้คำศัพท์ได้พอสมควร สื่อสารเข้าใจได้ แม้จะมีผิดพลาดบ้าง

ระดับ 5 เลือกใช้คำศัพท์และสำนวนในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสม

2.4 นำแบบทดสอบไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความถูกต้องของภาษาและพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่างๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 46) ดังนี้

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักด้านต่างๆ

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

และกำหนดให้คะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

ข้อความในแบบทดสอบที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 44)

สรุป ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

2.5 นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 45 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นที่มีผู้ให้คะแนน 3 คนโดยใช้สถิติต่อไปนี้ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2543 : 223-224)

$$P^2 = \frac{Ó^2_p}{Ó^2_p + Ó^2_{i+} Ó^2_e}$$

เมื่อ P^2 แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์การสรุปอ้างอิง

$Ó^2_p$ แทน การประมาณค่าคำนวณความแปรปรวนของผู้สอบ

ซึ่งคำนวณจาก $\frac{MS_p - MS_r}{n_i}$

$Ó^2_i$ แทน การประมาณค่าคะแนนความแปรปรวนของผู้ให้คะแนน

ซึ่งมีค่าเท่ากับ $\frac{MS_i - MS_r}{n_p}$

$Ó^2_e$ แทน การประมาณค่าคะแนนความคลาดเคลื่อน ความแปรปรวน

ซึ่งคำนวณจากค่า MS_r

MS_p แทน ความแปรปรวนของผู้สอบที่คำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

MS_r แทน ความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนที่คำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

MS_i แทน ความแปรปรวนของผู้ให้คะแนน

n_i แทน จำนวนของผู้ประเมินคะแนน

n_p แทน จำนวนของผู้สอบ

สรุป ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองคือ 0.90

3. แบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

3.1 ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นแบบ Rating Scale ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบวัดแรงจูงใจของเอกอนงค์ ปวง (2550 : 76-78) จำนวน 20 ข้อ เป็นข้อความให้นักศึกษาอ่านและเลือกระดับที่ตรงกับกับความรู้สึกของนักศึกษา 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา มาก

ระดับคะแนน 3 ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา น้อย

ระดับคะแนน 1 ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา น้อยที่สุด

3.2 นำแบบวัดแรงจูงใจไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาความถูกต้องของภาษาและพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่างๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 46) ดังนี้

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักด้านต่างๆ

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

และกำหนดให้คะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆ ที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆ ที่ระบุไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆ ที่ระบุไว้

ข้อความในแบบวัดแรงจูงใจที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 44)

สรุป ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

3.3 นำแบบวัดแรงจูงใจที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 45 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแรงจูงใจทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา (oC Coefficient) ของครอนบาค (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 47)

$$oC_k = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{Sums^2_{items}}{S^2_{Total}}\right]$$

เมื่อ oC_k แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของแบบทดสอบ

$Sums^2_{items}$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2_{Total} แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

สรุป ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแรงจูงใจทั้งฉบับคือ 0.974

4. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

4.1 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาจำนวน 10 ข้อ ซึ่งดัดแปลงจากชุดคำถามสัมภาษณ์ความคิดเห็นในการเรียนภาษาอังกฤษของอดิศา เบญจรัตนานนท์ และ สุชาดา ทิพย์มนตรี (2550 : 185) ทั้งนี้ กำหนดให้วิทยากรที่เป็นผู้สอนเป็นผู้สัมภาษณ์นักศึกษา

4.2 นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความถูกต้องของภาษาและพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่างๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 46) ดังนี้

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักด้านต่างๆ

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

และกำหนดให้คะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

ข้อความในแบบสัมภาษณ์ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .05 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 44)

สรุป ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

5. แบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

5.1 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ จำนวน 6 ข้อ 6 Projects ทั้งนี้ ข้อที่ 1-5 ให้นักศึกษาแสดงสถานการณ์จำลองเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ใช้เวลากลุ่มละ 20 นาที ตามสถานการณ์ในบทเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละหน่วย โดยให้นักศึกษาแต่ละคนในกลุ่มจับฉลากบทบาทพร้อมข้อมูลสถานการณ์ของตนเองคนละ 1 บทบาท ให้นักศึกษาเตรียมบทสนทนาของตนเอง และอภิปราย ปรึกษาหารือร่วมกันในกลุ่มเพื่อสร้างสรรค์สถานการณ์จำลอง โดยมีเวลาเตรียมตัว 10 นาที แล้วเข้าร่วมสถานการณ์จำลองด้วยการสนทนากับเพื่อนในกลุ่มตามบทบาทและสถานการณ์ที่กำหนดไว้ในใบงาน ทั้งนี้ ให้หัวหน้ากลุ่มจับฉลากลำดับการแสดงสถานการณ์จำลอง ส่วนข้อที่ 6 เป็น Project ใหญ่ที่ชื่อว่า Simulation on Stage ซึ่งให้นักศึกษาปฏิบัติสถานการณ์จำลองเมื่อจบบทเรียนทั้ง 5 หน่วยการเรียนรู้ เป็นการประมวลความรู้และทักษะการเรียนรู้ทั้งหมด โดยแสดงสถานการณ์จำลองเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 15 คน ใช้เวลากลุ่มละ 50 นาที ทั้งนี้ ให้นักศึกษาในกลุ่มช่วยกันกำหนดบทบาทของสมาชิกและจัดสถานการณ์ให้คล้ายคลึงกับเหตุการณ์จริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ ให้นักศึกษาร่วมกันสร้างความรู้เอง ลงมือปฏิบัติเอง ทำเอง นักศึกษาในกลุ่มต้องปรึกษากัน โต้แย้งกัน ร่วมมือกัน และหัดแก้ไขความเห็นที่แตกต่างหรือไม่ตรงกัน ไปสู่การตัดสินใจร่วมกันว่าจะทำผลงานออกมาในรูปแบบใด

5.2 กำหนดให้มีผู้สังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจและประเมินผลความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจระหว่างเรียนทั้งหมด 3 ท่าน โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) การออกเสียง (Pronunciation) การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) และการใช้คำศัพท์ (Vocabulary) ชุดเดียวกันกับแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

5.3 นำแบบสังเกตพฤติกรรมไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความถูกต้องของภาษาและพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่างๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 46) ดังนี้

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักด้านต่างๆ

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

และกำหนดให้คะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

ข้อความในแบบประเมินที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .05 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 44)

สรุป ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

5.4 นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 45 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นที่มีผู้ให้คะแนน 3 คนโดยใช้สถิติต่อไปนี้ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2543 : 223-224)

$$P^2 = \frac{Ó^2_P}{Ó^2_P + Ó^2_{i+} Ó^2_e}$$

เมื่อ P^2 แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์การสรุปอ้างอิง

$Ó^2_P$ แทน การประมาณค่าคำนวณความแปรปรวนของผู้สอบ

ซึ่งคำนวณจาก $\frac{MS_p - MS_r}{n_i}$

$Ó^2_i$ แทน การประมาณค่าคะแนนความแปรปรวนของผู้ให้คะแนน

ซึ่งมีค่าเท่ากับ $\frac{MS_i - MS_r}{n_p}$

$Ó^2_e$ แทน การประมาณค่าคะแนนความคลาดเคลื่อน ความแปรปรวน

ซึ่งคำนวณจากค่า MS_r

MS_p แทน ความแปรปรวนของผู้สอบที่คำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

MS_r แทน ความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนที่คำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

MS_i แทน ความแปรปรวนของผู้ให้คะแนน

n_i แทน จำนวนของผู้ประเมินคะแนน

n_p แทน จำนวนของผู้สอบ

สรุป ค่าความเชื่อมั่นของแบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ คือ 0.60

6. แบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

6.1 ผู้วิจัยได้สร้างแบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยดัดแปลงจากแบบบันทึกการเรียนรู้ของสาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549 : 167-168) ซึ่งเป็นคำถามนำจำนวน 7 ข้อ ให้นักศึกษาบันทึกการเรียนรู้หลังจากการแสดงสถานการณ์จำลองในแต่ละหน่วย ให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นหลังการสนทนาตามความเป็นจริงของนักศึกษา เพื่อการอภิปราย อันทำให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางแก้ไข และนำไปสู่การปรับปรุงทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาต่อไป

6.2 นำแบบบันทึกไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความถูกต้องของภาษาและพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่างๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 46) ดังนี้

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักด้านต่างๆ

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

และกำหนดให้คะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆที่ระบุไว้

ข้อความในแบบบันทึกที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .05 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 44)

สรุป ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

7. แบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

7.1 ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นแบบ Rating Scale ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถามความคิดเห็นในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของ Tantiwong (2009: 8) จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อความให้นักศึกษาอ่านและเลือกระดับความพึงพอใจที่ตรงกับกับความคิดเห็นของนักศึกษา 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ มาก

ระดับคะแนน 3 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ระดับคะแนน 1 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

7.2 นำแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาความถูกต้องของภาษาและพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และนำผลการพิจารณามาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมด้านต่างๆ กับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยใช้สูตรของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 46) ดังนี้

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักด้านต่างๆ

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

และกำหนดให้คะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆ ที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆ ที่ระบุไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับประเด็นหลักด้านต่างๆ ที่ระบุไว้

ข้อความในแบบประเมินที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 44)

สรุป ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคืออยู่ในระดับ 0.67-1

7.3 นำแบบประเมินที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 45 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแรงจูงใจทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา (oC Coefficient) ของครอนบาค (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 47)

$$oC_k = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{Sums^2_{items}}{S^2_{Total}}\right]$$

เมื่อ oC_k แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของแบบทดสอบ

$Sums^2_{items}$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2_{Total} แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

สรุป ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้งฉบับคือ 0.974

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ก่อนการทดลอง

1. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

2. ให้นักศึกษาทำแบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

3. สัมภาษณ์นักศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

ระหว่างการทดลอง

1. วิทยากรผู้สอนดำเนินการสอนตามหลักสูตรแม่แบบ รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) จำนวน 5 บท ได้แก่ Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading ซึ่งในแต่ละบทจะทำการสอนตามทฤษฎีหลักการใช้สถานการณ์จำลอง 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ เป็นขั้นตอนของการสอนและฝึกทักษะทางภาษาให้นักศึกษา ทั้งการใช้คำศัพท์ สำนวน รูปประโยค วัฒนธรรม และมารยาทของการสื่อสารในสถานการณ์นั้นๆ ขั้นที่ 2 ขั้นผลิตภาษาและแสดง เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาแสดงสถานการณ์

จำลองตามสถานการณ์ที่กำหนดในแบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และขั้นที่ 3 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล เป็นขั้นตอนการให้ข้อมูลย้อนกลับหลังการจัดสถานการณ์จำลองเสร็จสิ้น ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เสนอปัญหา และแนวทางแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาของนักศึกษา

2. ประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองตามแบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ

3. ให้นักศึกษาเขียนบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองในแบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

หลังการทดลอง

1. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

2. ให้นักศึกษาทำแบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

3. สัมภาษณ์นักศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

4. ให้นักศึกษาทำแบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือทุกชิ้น และทำการวิเคราะห์ผลตามรายละเอียดดังนี้

1. หลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ)

1.1 รวบรวมข้อมูลจากการปรับรูปแบบการสอนและเนื้อหาขณะทดลองสอนและหลังการสอน

1.2 พัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

2. แบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

2.1 นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตามเกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 45)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีความสามารถระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีความสามารถระดับดี

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีความสามารถระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีความสามารถระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความสามารถระดับปรับปรุง

2.2 หาค่าเฉลี่ยหรือมัชฌิมเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$SD = \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนทุกจำนวนในกลุ่ม

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทุกจำนวนยกกำลังสอง

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2.4 เปรียบเทียบความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง โดยใช้การทดสอบค่าที (t- test) แบบ Dependent Samples โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\sum D}{}$$

$$\frac{N\sum D^2 - (\sum D)^2}{N-1}$$

เมื่อ N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

D แทน ผลต่างระหว่างคู่คะแนนก่อนและหลังเรียน

2.5 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัย

3. แบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

3.1 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ของบุญชม ศรีสะอาด (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 45) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00	หมายความว่า	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50	หมายความว่า	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50	หมายความว่า	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50	หมายความว่า	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50	หมายความว่า	ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา น้อยที่สุด

3.2 หาค่าเฉลี่ยหรือมัชฌิมเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$SD = \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนทุกจำนวนในกลุ่ม

2

$(\sum X)$ แทน ผลรวมของคะแนนทุกจำนวนยกกำลังสอง

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.4 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง โดยใช้การทดสอบค่าที (t- test) แบบ Dependent Samples โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N\sum D^2 - (\sum D)^2}{N-1}}}$$

เมื่อ N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

D แทน ผลต่างระหว่างคู่คะแนนก่อนและหลังเรียน

3.5 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเรียบเรียงเป็นรายงานการวิจัย

4. แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

4.1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ข้อที่ 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 โดยใช้สูตรค่าร้อยละ (Percentage) (รำไพ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา, 2532 : 72) ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ทั้งหมด}} \times 100$$

4.2 รวบรวมข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ทุกข้อ ยกเว้นข้อ 3 แล้วเขียนบรรยายสรุป

4.3 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจากข้อมูลที่สรุปได้มาเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัย

5. แบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

5.1 นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตามเกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 45)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีความสามารถระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับดี
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีความสามารถระดับปรับปรุง

5.2 หาค่าเฉลี่ยหรือมัชฌิมเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

5.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$SD = \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนทุกจำนวนในกลุ่ม

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทุกจำนวนยกกำลังสอง

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

5.4 เปรียบเทียบความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ โดยใช้การทดสอบค่าที (t- test) แบบ Dependent Samples โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N\sum D^2 - (\sum D)^2}{N-1}}}$$

เมื่อ N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

D แทน ผลต่างระหว่างคู่คะแนนก่อนและหลังเรียน

5.5 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเรียบเรียงในรายงานการวิจัย

6. แบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

6.1 รวบรวมข้อมูลจากแบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาในแต่ละหน่วย

6.2 เขียนบรรยายสรุปในรายงานการวิจัย

7. แบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

7.1 นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ของบุญชม ศรีสะอาด (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 45) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายความว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายความว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายความว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายความว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายความว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

7.2 หาค่าเฉลี่ยหรือมัชฌิมเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

7.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$SD = \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนทุกจำนวนในกลุ่ม

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทุกจำนวนยกกำลังสอง

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

7.4 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเขียนเรียบเรียงเป็นรายงานการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง" ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบที (t-Test แบบ Dependent Samples)

การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ผู้วิจัยได้พัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยใช้หลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) ซึ่งประกอบด้วยแผนการสอนและเอกสารประกอบการสอนจำนวน 5 แผน แผนละ 9 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 45 ชั่วโมง ในการทดลองสอนนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างหลักสูตรแม่แบบดังกล่าวจากการศึกษาคำอธิบายรายวิชา จุดมุ่งหมาย และขอบข่ายรายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี จากการสำรวจความต้องการของผู้เรียน และคัดเลือกเนื้อหาโดยเน้นเนื้อหาที่ช่วยส่งเสริมการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพ รวมทั้งการศึกษาทฤษฎีและหลักการใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และศึกษารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการทักษะด้านเนื้อหาสาระวิชาหลักผสมผสานกับการส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21

2. ผู้วิจัยมีการปรับรูปแบบการจัดการเรียนรู้หลังการสอนและขณะสอนจากการดูผลการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละบท จากการดูวีดีทัศน์การสนทนาของนักศึกษาในการแสดงสถานการณ์จำลองระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง และจากบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาในแต่ละสัปดาห์

3. ผู้วิจัยให้นักศึกษาทำแบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อดูระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียน

4. ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อยืนยันอีกครั้งว่ามีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และมีประสิทธิภาพในการสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้จริง

ผลการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ)

Introduction

Chapter 1 **Advertising**

**** Preparation and Practice***

Unit 1 Adverts

- Vocabulary Preview
- Reading Practice
- Listening and Speaking Practice
- Writing Practice
- Golden Rules

Unit 2 Brand Images

- Vocabulary Preview
- Reading Practice
- Listening and Speaking Practice
- Writing Practice
- Golden Rules

****Production and Presentation***

- Simulation Activity : Project 1

****Discussion and Evaluation***

Chapter 2 **Public Relations**

**** Preparation and Practice***

Unit 3 Public Relations Letters

- Vocabulary Preview
- Reading Practice

- Listening and Speaking Practice
- Writing Practice
- Golden Rules

Unit 4 Product Presentation

- Vocabulary Preview
- Reading Practice
- Listening and Speaking Practice
- Writing Practice
- Golden Rules

Production and Presentation

- Simulation Activity : Project 2

Discussion and Evaluation

Chapter 3 **Customer Services**

*** Preparation and Practice***

Unit 5 Call Centers

- Vocabulary Preview
- Reading Practice
- Listening and Speaking Practice
- Writing Practice
- Golden Rules

Unit 6 Letters of Complaint and Adjustment

- Vocabulary Preview
- Reading Practice
- Listening and Speaking Practice
- Writing Practice
- Golden Rules

Production and Presentation

- Simulation Activity : Project 3

Discussion and Evaluation

Chapter 4 **Making Deals**

**** Preparation and Practice***

Unit 7 Negotiations

- Vocabulary Preview
- Reading Practice
- Listening and Speaking Practice
- Writing Practice
- Golden Rules

Unit 8 Proposals

- Vocabulary Preview
- Reading Practice
- Listening and Speaking Practice
- Writing Practice
- Golden Rules

****Production and Presentation***

- Simulation Activity : Project 4

****Discussion and Evaluation***

Chapter 5 **Trading**

**** Preparation and Practice***

Unit 9 Ordering

- Vocabulary Preview
- Reading Practice
- Listening and Speaking Practice
- Writing Practice
- Golden Rules

Unit 10 Shipping

- Vocabulary Preview
- Reading Practice
- Listening and Speaking Practice
- Writing Practice
- Golden Rules

**Production and Presentation*

- Simulation Activity : Project 5

**Discussion and Evaluation*

Bibliography

Photo Credits

Simulation on Stage

Useful Language

Glossary

Can Do Checklist

จากตาราง สรุปได้ว่า บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) ประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 5 บท แต่ละบทมีเนื้อหาย่อย 2 หน่วยได้แก่เรื่อง Advertising (Adverts, Brand Images), Public Relations (Public Relations Letters, Product Presentation), Customer Services (Call Centers, Letters of Complaint and Adjustment), Making Deals (Negotiations, Proposals) และ Trading (Ordering, Shipping) โดยในแต่ละหน่วยประกอบด้วย Vocabulary Preview, Reading Practice, Listening and Speaking Practice, Writing Practice และ Golden Rules และมี Simulation Activity ท้ายบทเรียนทุกบท ทั้งนี้ ในแต่ละบทมีขั้นตอนในการสอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ ขั้นที่ 2 ขั้นผลิตภาษาและแสดง และขั้นที่ 3 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล นอกจากนี้ หลังจบบทเรียนทั้ง 5 บท มี Bibliography, Photo Credits, Simulation on Stage, Useful Language และ Can Do Checklist สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ว่า บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัยพัฒนาประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 5 บท ได้แก่เรื่อง Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading และในแต่ละบทมีขั้นตอนในการสอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ ขั้นที่ 2 ขั้นผลิตภาษาและแสดง และขั้นที่ 3 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

ผู้วิจัยวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองที่มีผู้ประเมิน 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวต่างประเทศที่เป็นผู้สนทนากับนักศึกษา 1 ท่าน และอาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวไทยที่มีคุณวุฒิ วัยวุฒิและประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 2 ท่าน ซึ่งประเมินผลด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) การออกเสียง (Pronunciation) การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) และการใช้คำศัพท์ (Vocabulary) ด้านละ 5 คะแนน รวมเป็น 20 คะแนน ดังนี้

พูดโต้ตอบได้อย่างคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที และดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง 5 คะแนน

พูดโต้ตอบโดยออกเสียงคำและประโยคถูกต้องเกือบทั้งหมด ใกล้เคียงเจ้าของภาษา 5 คะแนน

พูดโต้ตอบโดยใช้โครงสร้างไวยากรณ์ในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสม 5 คะแนน

พูดโต้ตอบโดยเลือกใช้คำศัพท์และสำนวนในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสม 5 คะแนน

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตามเกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 45) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีความสามารถระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับดี
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับพอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับปรับปรุง

ผู้วิจัยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลการทดสอบความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละด้าน เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองโดยใช้ค่าสถิติ t-Test แบบ Dependent Samples ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : ผลการเปรียบเทียบความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละด้าน

ความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ	การทดสอบ	$\overline{X}$	SD	N	t	D($\overline{X}$)
ความคล่องแคล่ว	ก่อนเรียน	2.78	0.93	45	9.99***	1.64
	หลังเรียน	4.42	0.53	45		
การออกเสียง	ก่อนเรียน	3.22	0.70	45	8.83***	1.16
	หลังเรียน	4.38	0.53	45		
การใช้โครงสร้างไวยากรณ์	ก่อนเรียน	2.84	0.88	45	13.41***	1.83
	หลังเรียน	4.67	0.48	45		
การใช้คำศัพท์	ก่อนเรียน	2.95	0.93	45	14.03***	1.78
	หลังเรียน	4.73	0.45	45		

*** $p < .001$

จากตารางพบว่า นักศึกษามีความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในทุกด้าน โดยนักศึกษามีพัฒนาการด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์สูงสุด รองลงมาคือ การใช้คำศัพท์ ความคล่องแคล่ว และการออกเสียง ตามลำดับ นอกจากนี้ หลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองนักศึกษามีความสามารถด้านการใช้คำศัพท์สูงสุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.73 รองลงมาคือ ความสามารถด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.67 ซึ่งมีความสามารถในระดับดีมาก ส่วนด้านความคล่องแคล่ว และการออกเสียง นักศึกษามีความสามารถในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.42 และ 4.38 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมผลการทดสอบความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองของทั้ง 4 ด้าน เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง โดยใช้ค่าสถิติ t-Test แบบ Dependent Samples ปรากฏผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ผลการเปรียบเทียบความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

การทดสอบ	$\overline{X}$	SD	N	t
ก่อนเรียน	2.95	0.73	45	15.608***
หลังเรียน	4.55	0.35	45	

*** $p < .001$

จากตารางพบว่า นักศึกษามีความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 2.95 ซึ่งมีความสามารถในระดับปานกลาง หลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.55 ซึ่งมีความสามารถในระดับดีมาก สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ว่านักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการศึกษาแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองจากแบบวัดแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นข้อความให้นักศึกษาอ่านและเลือกระดับที่ตรงกับกับความรู้สึกของนักศึกษา 5 ระดับ ดังนี้

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

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดแยกข้อคำถามออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็งและการมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 11, 19
2. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสามารถช่วยให้ประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคตและได้รับการยอมรับในสังคม ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 18, 20
3. การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยาก และสนุก ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 1, 2
4. กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 4, 7, 13, 15
5. กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 5, 8, 14, 16
6. กิจกรรมสถานการณ์จำลองก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 3, 12
7. กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ ประกอบด้วยคำถามข้อที่ 6, 9, 10, 17

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตามเกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 45) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายความว่า ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายความว่า ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายความว่า ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายความว่า ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายความว่า ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา น้อยที่สุด

ผู้วิจัยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลการศึกษาแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละกลุ่มคำถาม เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองโดยใช้ค่าสถิติ t-Test แบบ Dependent Samples ปรากฏผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละด้าน

ข้อความ	ก่อนเรียน		หลังเรียน		N	t	D($\overline{X}$)
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD			
1. ภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็งและการมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติ	3.44	1.08	4.79	0.38	45	8.43***	1.35
2. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษช่วยให้สามารถประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคตและได้รับการยอมรับในสังคม	3.41	1.14	4.84	0.30	45	8.62***	1.43
3. การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยาก และสนุก	3.32	0.98	4.59	0.44	45	9.36***	1.27
4. กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์	3.33	0.99	4.72	0.29	45	9.80***	1.39
5. กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ	3.47	0.98	4.71	0.30	45	8.71***	1.24
6. กิจกรรมสถานการณ์จำลองก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง	3.62	1.15	4.78	0.35	45	7.43***	1.16
7. กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง และสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้	3.45	1.01	4.73	0.33	45	9.30***	1.28

*** $p < .001$

จากตารางพบว่า นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในทุกด้าน โดยนักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพราะตระหนักถึงประโยชน์ของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่สามารถช่วยให้นักศึกษาประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคตและได้รับการยอมรับในสังคมเพิ่มสูงสุด รองลงมาคือ กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่วและเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ ภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็งและการมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติ กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงและสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุก กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ และกิจกรรมสถานการณ์จำลองก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง ตามลำดับ

หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองนักศึกษามีแรงจูงใจในระดับมากที่สุดทุกรายการ ทั้งนี้ นักศึกษาตระหนักถึงประโยชน์ของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่สามารถช่วยให้นักศึกษาประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคตและได้รับการยอมรับในสังคมสูงที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.84 รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็งและการมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติ กิจกรรมสถานการณ์จำลองก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงและสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ และการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุก โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ และ 4.79, 4.78, 4.73, 4.72, 4.71 และ 4.59 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมผลการศึกษาแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองของทุกกลุ่มคำถาม เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองโดยใช้ค่าสถิติ t-Test แบบ Dependent Samples ปรากฏผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

การทดสอบ	$\overline{X}$	SD	N	t
ก่อนเรียน	3.43	0.95	45	10.098***
หลังเรียน	4.73	0.23	45	

*** $p < .001$

จากตารางพบว่า นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 3.43 แสดงว่านักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนในระดับปานกลาง หลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.73 แสดงว่านักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ว่า นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาจำนวน 10 ข้อ ซึ่งสัมภาษณ์โดยวิทยากรที่เป็นผู้สอน ทั้งนี้ ในแบบสัมภาษณ์ข้อที่ 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8 ทำการวิเคราะห์โดยใช้สูตรค่าร้อยละ (Percentage) ของรำไพ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา (2532 : 72) และได้รวบรวมข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ทุกข้อ สรุปผลได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

รายการ	ก่อนเรียน จำนวน	ร้อยละ	หลังเรียน จำนวน	ร้อยละ
ท่านชอบภาษาอังกฤษหรือไม่				
ชอบ	34	75.6	45	100
ไม่ชอบ	11	24.4	-	-
รวม	45	100	45	100
ท่านเคยสนทนาด้วยภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองหรือไม่				
เคย	17	37.8	45	100
ไม่เคย	28	62.2	-	-
รวม	45	100	45	100
ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ท่านได้หรือไม่				
ได้	37	82.2	45	100
ไม่ได้	8	17.8	-	-
รวม	45	100	45	100
การสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยทำให้ท่านมีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้หรือไม่				
ได้	17	37.8	45	100
ไม่ได้	28	62.2	-	-
รวม	45	100	45	100
ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วย				

ส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือให้ท่านได้หรือไม่				
ได้	14	31.1	45	100
ไม่ได้	31	68.9	-	-
รวม	45	100	45	100
ท่านมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือไม่				
มั่นใจ	-	-	45	100
ไม่มั่นใจ	45	100	-	-
รวม	45	100	45	100
ท่านมีความกล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติหรือไม่				
กล้า	3	6.7	45	100
ไม่กล้า	42	93.3	-	-
รวม	45	100	45	100

จากตารางพบว่า ก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.6 ชอบภาษาอังกฤษ เพราะเห็นถึงประโยชน์ของภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ทั้งด้านการเรียนและการทำงาน และนักศึกษาร้อยละ 24.4 ไม่ชอบภาษาอังกฤษ เพราะพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษไม่ดี ไม่เก่งไวยากรณ์ จำคำศัพท์ไม่ได้ มีอคติที่ไม่ดีต่ออาจารย์ที่สอนในระดับมัธยมศึกษา และมีความรู้สึกว่าภาษาอังกฤษยาก เรียนไม่เข้าใจ จึงทำให้ท้อใจและส่งผลให้ไม่ชอบภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ หลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาคนที่ไม่ชอบภาษาอังกฤษได้เปลี่ยนความรู้สึกมาเป็นชอบภาษาอังกฤษ เพราะเห็นถึงประโยชน์ของภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ทั้งด้านการเรียน การทำงาน การเข้าสังคม การสร้างประสบการณ์ใหม่ และการเป็นสมาชิกที่ดีของประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการพูด นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่าเป็นทักษะที่จำเป็นและสำคัญมากที่สุด เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล เป็นภาษานานาชาติที่คนทั่วโลกใช้ เป็นทักษะที่ใช้ในการสื่อสารที่เข้าใจได้ง่าย

ที่สุดและรวดเร็วที่สุด และเป็นทักษะที่ต้องใช้มากที่สุดทั้งในการสื่อสารกับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวัน และในการทำงานในอนาคต และนักศึกษากล่าวว่า ชอบภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นเมื่อได้ทำกิจกรรมสถานการณ์จำลองเพราะกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมความมั่นใจ ทำให้มีความกล้าแสดงออกมากขึ้น และมีความกระตือรือร้นในการเรียนตลอดเวลา นอกจากนี้กิจกรรมสถานการณ์จำลองยังช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง และคล่องแคล่ว ทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง

นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.2 ไม่เคยสนทนาด้วยภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองมาก่อน อย่างไรก็ตาม นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.2 มีความคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองน่าจะสามารถช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ และมีนักศึกษาร้อยละ 17.8 คิดว่าไม่ได้ หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาทุกคนเห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองสามารถช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมความกล้าหาญ ทำให้กล้าพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น การได้ฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษและการได้ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยสร้างความคุ้นเคยในการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้มีความเข้าใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น ช่วยทำให้จำคำศัพท์และรูปแบบประโยคได้ง่าย ช่วยเสริมความรู้เรื่องคำศัพท์ ทำให้จำคำศัพท์ทางธุรกิจได้จำนวนมาก ได้ฝึกออกเสียงทำให้สำเนียงดีกว่าเดิม ช่วยเสริมรูปแบบทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ถูกต้องมากขึ้น รู้วิธีการพูด ทำให้ได้พัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

อนึ่ง ก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 62.2 มีความเห็นว่าการสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณ์จำลองไม่ช่วยให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ เพราะสถานการณ์จำลองไม่ใช่เหตุการณ์จริง ไม่ตรงกับการทำงานจริง และไม่เหมือนสถานการณ์จริง ซึ่งนักศึกษาเพียงร้อยละ 37.8 เท่านั้นที่มีความเห็นว่าการสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นการสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษา แต่หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาทุกคนกลับมีความเห็นว่า การสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะพูดภาษาอังกฤษ เพราะสถานการณ์จำลองที่จัดขึ้นในห้องเรียนใกล้เคียงชีวิตจริง นักศึกษาสามารถนำประสบการณ์ตรงที่ได้จากการทำกิจกรรมที่จำลองสถานการณ์จริง

จากโลกภายนอกที่นักศึกษาจะต้องเผชิญเมื่อไปประกอบอาชีพไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ การฝึกฝนทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่ใช้ในทางธุรกิจทำให้มีความรู้ในการสื่อสาร เมื่อมีการติดต่อธุรกิจจริงๆ จะทำให้ง่ายขึ้น มีความคุ้นชินกับสถานการณ์จริง ทำให้ไม่ประหม่า ช่วยเพิ่มความกล้าแสดงออก และเสริมความเก่ง ช่วยเพิ่มทักษะการพูด กล้าแสดงออกมากขึ้น ช่วยเพิ่มทักษะการพูดให้ดีมากขึ้น ช่วยเพิ่มทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ช่วยเพิ่มทักษะในการเจรจาต่อรองที่สามารถนำไปใช้จริงได้ในอนาคต ช่วยเพิ่มศักยภาพในด้านการพูดให้ดีขึ้น ช่วยส่งเสริมการพูดภาษาอังกฤษได้ดีเป็นอย่างมาก ช่วยส่งเสริมและเพิ่มความรู้และความกล้าทางด้านการพูดมากขึ้น ช่วยให้คุ้นเคยกับการใช้ทักษะในการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ ช่วยให้รู้จักประโยคที่ใช้ในสถานการณ์จริง ได้ฝึกประโยคต่างๆ ที่นำไปใช้ได้จริง ทำให้คุ้นชินกับสถานการณ์นั้นๆ สามารถหาทางออกหรือใช้โครงสร้างที่เรียนมาได้ถูกต้อง ได้มีการใช้ภาษาอังกฤษจริงๆ ได้มีการฝึกพูดอยู่ตลอด ได้เรียนรู้ไวยากรณ์ละเข้าใจง่ายขึ้น และการได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษเป็นประจำจะช่วยทำให้โต้ตอบได้อย่างเหมาะสมมากขึ้นเมื่อเผชิญสถานการณ์จริง นอกจากนี้ กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นการเพิ่มโอกาสในการแสดงออก ทำให้กล้าพูดมากขึ้น บทสนทนาเป็นประโยคที่ใช้พูดคุยทางธุรกิจซึ่งใกล้เคียงความจริงมากที่สุด ทำให้เมื่อเจอสถานการณ์จริงจะกล้าพูดมากยิ่งขึ้น สามารถนำคำพูดในบทเรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตได้จริง

ก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 68.9 คิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองไม่สามารถช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือให้นักศึกษาได้ โดยคิดว่านักศึกษาคงไม่มีโอกาสในการฝึกทักษะดังกล่าวในการทำกิจกรรมสถานการณ์จำลอง มีนักศึกษาเพียงร้อยละ 31.1 เท่านั้นที่คิดว่าได้ อย่างไรก็ตาม หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองสามารถช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือให้นักศึกษาได้ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นการให้โอกาสแก่นักศึกษาทุกคนได้เรียนรู้ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ นักศึกษามีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มากที่สุด รวมทั้งนักศึกษาได้ใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ในสถานการณ์ต่างๆ และนำความรู้และทักษะการเรียนรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงานและการดำรงชีวิต กิจกรรมสถานการณ์จำลองเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนการแก้ปัญหา และตัดสินใจในสภาพการณ์ที่กำลังเป็นอยู่นั้น นักศึกษาได้พบและรู้จักแก้ปัญหา ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้นักศึกษารู้จักคิด และสามารถนำเหตุผลมาอภิปรายเพื่อประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหา นักศึกษามีโอกาสได้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม รู้จักวิพากษ์วิจารณ์ และอดทนต่อการถูก

วิพากษ์วิจารณ์ ยิ้มรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีวินัยในตนเอง สำนึกถึงสิทธิและหน้าที่ของตนและผู้อื่น นอกจากนี้ กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงจากการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่ม ฝึกคิดหลากหลาย สร้างจินตนาการและได้แสดงออกชัดเจน ได้รับการเสริมแรงให้หาคำตอบด้วยตนเองและจากกลุ่ม และฝึกค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตนเอง กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นการฝึกทักษะทางสังคมให้นักศึกษาได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่ม และรู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น อีกทั้งได้ฝึกการอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาของตนเองและเพื่อน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษของตนเอง

สำหรับความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยพบว่า ก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาทุกคนไม่มีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เพราะความกลัว เช่น กลัวชาวต่างชาติไม่เข้าใจ กลัวผิดไวยากรณ์ ไม่รู้คำศัพท์ เรียงประโยคไม่ได้ กลัวออกเสียงผิด การเน้นเสียงไม่ดีแล้วทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ ขาดความมั่นใจในตนเอง ประสบการณ์การพูดภาษาอังกฤษมีน้อย และความไม่มั่นใจทำให้การสื่อสารผิดพลาดได้ ทั้งนี้ หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาทุกคนมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ เพราะได้รับประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ทำให้มีความกล้า กล้าที่จะพูดกับชาวต่างชาติ ความกล้าแสดงออกจะทำให้มีความมั่นใจที่จะพูด นอกจากนี้ ความชอบภาษาอังกฤษ อยากพูดเก่งๆ เหมือนเจ้าของภาษาทำให้นักศึกษามีความมั่นใจและกล้าที่จะสื่อสาร การฝึกฝนการพูดภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่ดีและจำเป็นเพราะจะช่วยเสริมสร้างทักษะให้มากขึ้น การได้ฝึกออกเสียง และฝึกการใช้ศัพท์บ่อยๆ รวมทั้งการได้รับการศึกษาด้านต่างๆ ทางภาษาอังกฤษจะทำให้มีความเคยชินและกล้าพูดมากขึ้น และ จะทำให้มีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น ความมั่นใจทำให้การเรียนภาษาอังกฤษประสบความสำเร็จ

สำหรับคำถามที่ว่านักศึกษามีความกล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติหรือไม่ ผู้วิจัยพบว่า ก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาเกือบทุกคนถึงร้อยละ 93.3 ไม่กล้า เหตุผลเพราะเมื่อพบชาวต่างชาติมักจะมีอาการกลัว ตื่นเต้น ไม่กล้าพูด ไม่กล้าสื่อสารเพราะไม่รู้คำศัพท์ กลัวคู่สนทนาไม่เข้าใจ กลัวชาวต่างชาติถามแล้วตอบไม่ได้ กลัวพูดผิด กลัวไม่เข้าใจความหมาย กลัวออกเสียงไม่ถูกต้อง ไม่สามารถเรียงคำพูดหรือประโยคที่จะสื่อสารได้ ไม่เข้าใจคำพูดของคู่สนทนา โต้ตอบกลับไม่ได้ ฟังไม่เข้าใจ ฟังไม่ทัน มีนักศึกษาเพียงร้อยละ 6.7 เท่านั้นที่มีความกล้าหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาทุกคนคิดว่าตนเองมีความกล้าที่จะ

สื่อสารกับชาวต่างชาติ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติ ทั้งนี้เพราะการได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองตลอดภาคการศึกษาทำให้มีประสบการณ์ตรงในการพูดภาษาอังกฤษ มีความถนัดในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น

นักศึกษาโดยส่วนใหญ่คิดว่าเมื่อจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตนเองมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในระดับน้อยมากก่อนที่จะเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง แต่หลังจากได้เรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาโดยส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในระดับมาก ทั้งนี้เพราะในการทำกิจกรรมสถานการณ์จำลองนักศึกษามีโอกาสได้พูดจริง ได้ใช้ภาษาอังกฤษจริงๆ ได้นำความรู้ที่เรียนมาใช้จริง ได้ฝึกออกเสียง ได้ฝึกความกล้าแสดงออก ได้ฝึกพูดและเรียนรู้ทักษะในการสื่อสารก่อนเจอเหตุการณ์จริงหรือสถานการณ์จริง ได้สวมบทบาทที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวในการทำธุรกิจ ได้ฝึกติดต่อสื่อสารเมื่อทำธุรกิจ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารทางธุรกิจได้จริง ทำให้พูดภาษาอังกฤษได้คล่องมากขึ้น พูดได้เป็นธรรมชาติมีความมั่นใจในการพูดมากขึ้น

สำหรับคำถามที่ว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจทำให้นักศึกษาได้รับประโยชน์ด้านใดบ้าง ผู้วิจัยพบว่า ทั้งก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นถึงประโยชน์ของความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ โดยกล่าวว่า สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียนหรือการทำงาน โดยในส่วนของการเรียนนั้น นักศึกษาให้ความเห็นว่า ภาษาอังกฤษมีประโยชน์ต่อการศึกษาต่อในต่างประเทศ และการเรียนรู้วัฒนธรรมต่างๆ ในด้านการทำงาน นักศึกษาให้ความเห็นว่า ภาษาอังกฤษมีส่วนในการหารายได้ได้มากขึ้น มีสิทธิพิเศษในการสมัครงาน ได้ประกอบอาชีพที่ดี มีค่าตอบแทนสูง สามารถติดต่อธุรกิจและทำงานที่กว้างขวางและหลากหลาย ได้รับการเลื่อนขั้น มีความก้าวหน้าในอาชีพ ช่วยสร้างโอกาสในการทำธุรกิจระหว่างประเทศ หรือการทำงานในต่างประเทศ นอกจากนี้ ภาษาอังกฤษยังมีประโยชน์ในด้านการติดต่อสื่อสารกับคนทั่วโลก การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน การอยู่ร่วมกันกับชาติอื่นๆ การใช้ชีวิต การเรียนรู้วัฒนธรรมข้ามชาติ การเข้าสังคม การสร้างประสบการณ์ใหม่ การมีเพื่อนใหม่เป็นชาวต่างชาติ และการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจทำให้กล้าแสดงออกมากขึ้น กล้าพูดมากขึ้น มีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น และช่วยเสริมบุคลิกภาพให้ดีขึ้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง สรุปได้ว่า

นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ว่านักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

ผู้วิจัยวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยผลการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองที่มีผู้ประเมิน 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวต่างประเทศ 1 ท่าน และอาจารย์สอนภาษาอังกฤษชาวไทยที่มีคุณวุฒิวัยวุฒิและประสบการณ์การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร 2 ท่าน ในการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ผู้วิจัยทดสอบความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาในระหว่างเรียนโดยให้นักศึกษาเข้าร่วมสถานการณ์จำลอง Projects 1-5 ตามสถานการณ์ในบทเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละหน่วยตามลำดับ และเข้าร่วมสถานการณ์จำลอง Project 6 เมื่อจบบทเรียนทั้ง 5 หน่วยเพื่อเป็นการประมวลความรู้ทั้งหมด และประเมินผลด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) การออกเสียง (Pronunciation) การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) และการใช้คำศัพท์ (Vocabulary) ด้านละ 5 คะแนน รวมเป็น 20 คะแนน ดังนี้

พูดโต้ตอบได้อย่างคล่องแคล่ว โต้ตอบได้โดยทันที และดำเนินบทสนทนาได้อย่างต่อเนื่อง 5 คะแนน

พูดโต้ตอบโดยออกเสียงคำและประโยคถูกต้องเกือบทั้งหมด ใกล้เคียงเจ้าของภาษา 5 คะแนน

พูดโต้ตอบโดยใช้โครงสร้างไวยากรณ์ในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสม 5 คะแนน

พูดโต้ตอบโดยเลือกใช้คำศัพท์และสำนวนในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสม 5 คะแนน

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตามเกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 45) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	มีความสามารถระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับดี
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับพอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	มีความสามารถระดับปรับปรุง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาในระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละ Project เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาทั้ง 4 ด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 : ผลการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ	Project1 $\bar{X}$	Project2 $\bar{X}$	Project3 $\bar{X}$	Project4 $\bar{X}$	Project5 $\bar{X}$	Project6 $\bar{X}$	N
ความคล่องแคล่ว	2.82	3.82	4.55	4.77	4.90	4.96	45
การออกเสียง	2.82	4.00	4.46	4.52	4.72	4.91	45
การใช้โครงสร้างไวยากรณ์	3.37	4.32	4.42	4.42	4.51	4.69	45
การใช้คำศัพท์	3.71	4.52	4.54	4.52	4.53	4.63	45
ค่าเฉลี่ย	3.18	4.17	4.49	4.56	4.67	4.80	45

จากตารางพบว่า ใน Project 1 ซึ่งเป็นการทดสอบหลังจากนักศึกษาเรียนจบหน่วยที่ 1 นักศึกษามีความสามารถในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านการใช้คำศัพท์ นักศึกษามีความสามารถในระดับดี ใน Project 2 ซึ่งเป็นการทดสอบหลังจากนักศึกษาเรียนจบหน่วยที่ 2 นักศึกษามีความสามารถในระดับดีทุกด้าน ยกเว้นด้านการใช้คำศัพท์ นักศึกษามีความสามารถในระดับดีมาก ใน Project 3 ซึ่งเป็นการทดสอบหลังจากนักศึกษาเรียนจบหน่วยที่ 3 นักศึกษามีความสามารถในระดับดีมากด้านความคล่องแคล่ว และการใช้คำศัพท์ ส่วนด้านการออกเสียง และการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ นักศึกษามีความสามารถในระดับดี ใน Project 4 ซึ่งเป็นการทดสอบหลังจากนักศึกษาเรียนจบหน่วยที่ 4 นักศึกษามีความสามารถในระดับดีมากทุกด้าน ยกเว้นด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ นักศึกษามีความสามารถในระดับดี ใน Project 5 ซึ่งเป็นการทดสอบหลังจากนักศึกษาเรียนจบหน่วยที่ 5 และใน Project 6 ซึ่งเป็นการทดสอบหลังจากนักศึกษาเรียนจบทั้ง 5 หน่วย เป็นการประมวลความรู้ทั้งหมด นักศึกษามีความสามารถในระดับดีมากทุกด้าน

ผู้วิจัยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละช่วงของการทดสอบทั้ง 6 Projects เพื่อหาค่าความแตกต่างในแต่ละช่วงการทดสอบ ทั้งนี้ เพื่อดูพัฒนาการด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาโดยใช้ค่าสถิติ t-Test แบบ Dependent Samples ปรากฏผลดังตารางที่ 8-9

ตารางที่ 8 : ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละช่วงการทดสอบ Projects 1-5

ช่วงการทดสอบ	$\overline{X}$	SD	N	t
Project 1	3.18	0.318	45	-17.096**
Project 2	4.17	0.198	45	
Project 1	3.18	0.318	45	-21.242**
Project 3	4.49	0.238	45	
Project 1	3.18	0.318	45	-22.876**
Project 4	4.56	0.219	45	
Project 1	3.18	0.318	45	-24.939**
Project 5	4.67	0.183	45	
Project 2	4.17	0.198	45	-7.388**
Project 3	4.49	0.238	45	
Project 2	4.17	0.198	45	-8.845**
Project 4	4.56	0.219	45	
Project 2	4.17	0.198	45	-13.285**
Project 5	4.67	0.183	45	
Project 3	4.49	0.238	45	-2.607*
Project 4	4.56	0.219	45	
Project 3	4.49	0.238	45	-6.541**
Project 5	4.67	0.183	45	
Project 4	4.56	0.219	45	-4.713**
Project 5	4.67	0.183	45	

** $p < .01$

* $p < .05$

จากตารางพบว่า นักศึกษามีพัฒนาการด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจในแต่ละช่วงการทดสอบตั้งแต่ Projects 1-5 เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05

ตารางที่ 9 : ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละช่วงการทดสอบ Projects 1-6

ช่วงการทดสอบ	$\bar{X}$	SD	N	t
Project 1	3.18	0.318	45	-28.977**
Project 6	4.80	0.122	45	
Project 3	4.49	0.238	45	-10.850**
Project 6	4.80	0.122	45	
Project 5	4.67	0.183	45	-7.179**
Project 6	4.80	0.122	45	
Project 1-5	4.21	0.130	45	30.360**
Project 6	4.80	0.122	45	

** $p < .01$

จากตารางพบว่า นักศึกษามีพัฒนาการด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจในแต่ละช่วงการทดสอบตั้งแต่ Projects 1-6 เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

จากการรวบรวมข้อมูลการบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาหลังการแสดงสถานการณ์จำลองในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยคำถามนำจำนวน 7 ข้อ สรุปได้ดังนี้

Project 1 : Advertising เป็นการแสดงสถานการณ์จำลองเป็นครั้งแรก นักศึกษายังไม่คุ้นเคยกับการเรียนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง ซึ่งผู้สอนได้แจ้งข้อมูลรายละเอียดของสถานการณ์ที่ต้องใช้ในการแสดงสถานการณ์จำลองเมื่อจบบทเรียนในแต่ละหน่วย เพื่อที่นักศึกษาในกลุ่มจะได้ช่วยกันศึกษาและเตรียมข้อมูลไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้ นักศึกษาแต่ละคนในกลุ่มต้องจับฉลากบัตรบทบาทและข้อมูลสถานการณ์ของตนเองในวันแสดงสถานการณ์จำลอง และให้เวลาในการเตรียมตัว 10 นาที ซึ่งนักศึกษาจะต้องเตรียมบทสนทนาของตนเอง และประชุมปรึกษาหารือกับสมาชิกในกลุ่มในการสร้างสรรค์สถานการณ์จำลองให้มีความ

เหมือนจริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม นักศึกษามีความเห็นว่า ได้นำโครงสร้างทางภาษาและคำศัพท์ทางธุรกิจมาใช้เป็นจำนวนมากและครบถ้วนตามบทเรียน เพราะเป็นโครงสร้างทางภาษาที่ถูกต้อง เป็นคำศัพท์ที่เข้าใจได้ง่าย และเป็นบทสนทนาที่ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ นักศึกษามีความเห็นว่าต้องการปรับปรุงเรื่องการออกเสียง การใช้ภาษา ความคล่องแคล่วและความมั่นใจในการพูด รวมทั้งความราบรื่นในการแสดงสถานการณ์จำลอง เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้โครงสร้างไวยากรณ์และคำศัพท์ผิด และออกเสียงไม่ถูกต้อง เนื่องจากนักศึกษาไม่ทราบล่วงหน้าว่าตนเองต้องเข้าร่วมสถานการณ์จำลองในบทบาทใด จึงต้องเตรียมข้อมูลเผื่อไว้ทั้ง 5 บทบาท อย่างไรก็ตาม นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพอใจกับบทบาทที่ได้รับ พึงพอใจกับการแสดงบทบาทของตนเองในครั้งแรก พึงพอใจกับการทำงานเป็นกลุ่ม เพราะมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มความสามัคคีในกลุ่ม นอกจากนี้ นักศึกษามีความเห็นว่าสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ดีมาก ทำให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพราะในชีวิตจริงอาจได้เจอสถานการณ์อย่างสถานการณ์จำลองนี้สูงมาก เพราะในการทำงานธุรกิจต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับคนทั่วโลก

Project 2 : Public Relations และ Project 3 : Customer Services นักศึกษาเริ่มมีความคุ้นเคยกับการเรียนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง นักศึกษานำโครงสร้างทางภาษาและคำศัพท์จากบทเรียนมาใช้เป็นจำนวนมากและครบถ้วนตามบทเรียน เพราะเป็นโครงสร้างทางภาษาที่ถูกต้อง เข้าใจได้ง่าย และเป็นบทสนทนาที่ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน นักศึกษาส่วนใหญ่กล้าแสดงออกมากขึ้น กล้าพูดมากขึ้น แต่นักศึกษาบางคนพูดผิด พูดติดขัด และขาดความเป็นธรรมชาติในการพูด ไม่มีความคล่องแคล่วในการสื่อสาร ไม่กล้าแสดงออก ขาดความมั่นใจในตัวเอง นักศึกษาต้องการปรับปรุงเรื่องความพร้อมของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม รวมทั้งการเรียนรู้และการทำความเข้าใจเนื้อหาให้ครบทุกคน นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าพอใจกับบทบาทที่ได้รับเพราะตรงกับบุคลิกของตัวเอง มีความเหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยากเกินไป จึงแสดงได้อย่างเต็มที่ และทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในการทำงาน ผลงานออกมาดีกว่าเดิม งานออกมาอย่างมีคุณภาพ การแสดงทำให้เพื่อนยิ้มได้ และได้รับคำชมจากผู้สอน จึงทำให้รู้สึกมีความมั่นใจในการแสดงท่ามกลางคนจำนวนมาก นักศึกษามีความเห็นเพิ่มเติมว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ดีมาก ทำให้นักศึกษากล้าพูด กล้าแสดงออก ได้ฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์ และได้ฝึกทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นกิจกรรมที่ให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วม และมีประโยชน์ในการส่งเสริมทักษะการสื่อสาร

Project 4 : Making Deals และ Project 5 : Trading นักศึกษามีความคุ้นเคยกับกิจกรรมสถานการณ์จำลอง มีความตื่นตัวและมีความกระตือรือร้นในการเรียนอย่างเห็นได้ชัด นักศึกษารู้สึกสนุกกับการเตรียมข้อมูลไว้ล่วงหน้าทั้ง 5 บทบาท และรู้สึกตื่นเต้นกับการได้ลุ้นว่าตนเองจะจับฉลากได้เข้าร่วมสถานการณ์

จำลองในบทบาทใด นักศึกษานำโครงสร้างทางภาษาและคำศัพท์จากบทเรียนมาใช้เป็นจำนวนมากและครบถ้วนตามบทเรียน เพราะเป็นโครงสร้างทางภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันในสถานที่ทำงาน และใช้ได้ในสถานการณ์จริง เป็นโครงสร้างทางภาษาที่เข้าใจง่าย ถูกหลักไวยากรณ์ และสามารถปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ได้ นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีสิ่งที่ต้องปรับปรุง เพราะสามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว มีนักศึกษาเพียงส่วนน้อยที่ต้องปรับปรุงเรื่องการทำความเข้าใจเนื้อหาให้ถ่องแท้ ปรับปรุงการใช้ภาษาทั้งการใช้คำศัพท์ในการสื่อความหมายและความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ปรับปรุงการออกเสียงและลดความตื่นเต้น นักศึกษามีความพอใจในระดับมากกับบทบาทที่ได้รับ รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่าเมื่อสามารถแสดงออกไปได้อย่างราบรื่น นักศึกษามีความเห็นเพิ่มเติมว่า ขอบคุณอาจารย์ผู้สอนที่จัดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ทำให้นักศึกษาทุกคนมีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนเองออกมา ทำให้นักศึกษามีความสุขที่ได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษและมีความภาคภูมิใจในความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง ทำให้นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการพูดภาษาอังกฤษ ทำให้นักศึกษามีทักษะด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น ทำให้นักศึกษามีความรู้และมีทักษะในการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาสำหรับการประกอบอาชีพในอนาคต และทำให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม ทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และทำให้รู้สึกผูกผันกับเพื่อนๆมาก กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน ตื่นเต้นไม่น่าเบื่อ นักศึกษาได้ทั้งความสนุกและประสบการณ์ที่ดีที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตได้

Project 6 : Simulation on Stage เป็นการประมวลความรู้ทั้ง 5 หน่วย นักศึกษานำโครงสร้างทางภาษาและคำศัพท์ในบทเรียนมาใช้เป็นจำนวนมาก นักศึกษามีความเห็นว่าเป็นโครงสร้างที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานได้เป็นอย่างดี โครงสร้างและคำศัพท์ทั้งหมดล้วนจำเป็นต่อการทำงานในอนาคต และสามารถใช้ในการสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สิ่งที่ได้เรียนมาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งหมด บทเรียนสามารถนำไปใช้ได้จริง นอกจากนี้ นักศึกษากล่าวว่า เมื่อรู้คำศัพท์มากขึ้นทำให้นักศึกษากล้าสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น มีความมั่นใจมากขึ้น เพราะสามารถพูดโต้ตอบได้โดยไม่ติดขัด เป็นการส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้มีมากขึ้น อนึ่ง นักศึกษาบางคนกล่าวว่าตนเองยังต้องปรับปรุงเรื่องการออกเสียงและสำเนียง รวมทั้งความคล่องแคล่วและความราบรื่น นักศึกษาทุกคนมีความพอใจกับบทบาทที่ได้รับมากเพราะได้ทำงานอย่างเต็มที่ นักศึกษาทุกคนมีความสุขที่ได้จัดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ทุกคนมีความรัก มีความสามัคคีซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกันเป็นอย่างดี และช่วยกันทำงานที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้งานประสบความสำเร็จ ทำให้งานออกมาดีเกินคาด นักศึกษามีความเห็นเพิ่มเติมว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษาได้ทำงานเป็นทีมอย่างมีความสุข ช่วยส่งเสริมให้เกิดความ

สามัคคีและความร่วมมือของทุกคน เป็นกิจกรรมที่ให้นักศึกษาได้ฝึกความมีระเบียบวินัยในการทำงานและฝึกความรับผิดชอบ เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และบทเรียนที่ได้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริงในการประกอบอาชีพทางธุรกิจในอนาคต

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ผู้วิจัยศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียนโดยให้นักศึกษาทำแบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองหลังจบบทเรียน ซึ่งแบบประเมินประกอบด้วยคำถามจำนวน 10 ข้อ เป็นข้อความให้นักศึกษาอ่านและเลือกระดับความพึงพอใจที่ตรงกับกับความคิดเห็นของนักศึกษา 5 ระดับ ดังนี้

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

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตามเกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (ยาวาเฮ มุกตาบุตร, 2548 : 45) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายความว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายความว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายความว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายความว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายความว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง ปรากฏดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 : ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาในบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ข้อ	การเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลอง	$\overline{X}$	SD
1	บรรยากาศในห้องเรียนมีความสนุกสนาน ไม่ตึงเครียด	4.87	0.344
2	ขั้นตอนการสอนเข้าใจง่ายและนำไปปฏิบัติได้	4.22	0.420
3	เนื้อหาในบทเรียนมีความเหมาะสม	4.64	0.484
4	ช่วงเวลาของแต่ละสถานการณ์มีความเหมาะสม	3.59	0.505
5	สถานการณ์ที่จัดขึ้นในห้องเรียนใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง	4.62	0.490
6	การกำหนดบทบาทและข้อมูลรายละเอียดของสถานการณ์ให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.62	0.490
7	กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษามีโอกาสในการฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่หลากหลาย	4.18	0.387
8	กิจกรรมสถานการณ์จำลองกระตุ้นให้นักศึกษามีความตื่นตัวและมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนอย่างกระตือรือร้น	4.64	0.484
9	นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้จากในห้องเรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้	4.87	0.344
10	การเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้	4.87	0.344
	ค่าเฉลี่ย	4.51	0.598

จากตารางพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ค่าเฉลี่ย 4.51 ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ว่านักศึกษามีความพึงพอใจในบทเรียนในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศในห้องเรียนมีความสนุกสนาน ไม่ตึงเครียด ความรู้ที่ได้จากในห้องเรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ และการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.87 รองลงมา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาในบทเรียนมีความเหมาะสม และด้านกิจกรรมสถานการณ์จำลองกระตุ้นให้นักศึกษามีความตื่นตัวและมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนอย่างกระตือรือร้นที่ค่าเฉลี่ย 4.64 ด้านสถานการณ์ที่จัดขึ้นในห้องเรียน

ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง และด้านการกำหนดบทบาทและข้อมูลรายละเอียดของสถานการณ์ให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านขั้นตอนการสอนเข้าใจง่ายและนำไปปฏิบัติได้ ด้านกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษามีโอกาสในการฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่หลากหลาย และด้านช่วงเวลาของแต่ละสถานการณ์มีความเหมาะสม ที่ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.18 และ 3.59 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง" มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อเปรียบเทียบความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1/2555 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยหลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) แบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง แบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง แบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา แบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา และแบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ผู้วิจัยได้วัดความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ วัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง แล้วดำเนินการสอนตามหลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) รายวิชา 936-364 English for Business Communication (ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ) ทั้งนี้ ในระหว่างดำเนินการสอน ผู้วิจัยได้ประเมินผลความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองตามแบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ และให้นักศึกษาเขียนบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง เมื่อดำเนินการสอนครบตามหลักสูตรแม่แบบ ผู้วิจัยได้วัด

ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ วัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา และสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกับก่อนเรียน แล้วให้นักศึกษาทำแบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง พบว่า บทเรียนประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 5 บท แต่ละบทมีเนื้อหาย่อย 2 หน่วยได้แก่เรื่อง Advertising (Adverts, Brand Images), Public Relations (Public Relations Letters, Product Presentation), Customer Services (Call Centers, Letters of Complaint and Adjustment), Making Deals (Negotiations, Proposals) และ Trading (Ordering, Shipping) โดยในแต่ละหน่วยประกอบด้วย Vocabulary Preview, Reading Practice, Listening and Speaking Practice, Writing Practice และ Golden Rules และมี Simulation Activity ท้ายบทเรียนทุกบท ทั้งนี้ ในแต่ละบทมีขั้นตอนในการสอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ ขั้นที่ 2 ขั้นผลิตภาษาและแสดง และขั้นที่ 3 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล นอกจากนี้ หลังจบบทเรียนทั้ง 5 บท มี Bibliography, Photo Credits, Simulation on Stage, Useful Language และ Can Do Checklist (ตารางที่ 1 หน้า 104-107) และผู้วิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในบทเรียนดังกล่าวที่ค่าเฉลี่ย 4.51 ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 10 หน้า 128) สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ว่า บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัยพัฒนาประกอบด้วยเนื้อหาจำนวน 5 บท ได้แก่เรื่อง Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading ในแต่ละบทมีขั้นตอนในการสอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ ขั้นที่ 2 ขั้นผลิตภาษาและแสดง และขั้นที่ 3 ขั้นอภิปรายผลและประเมินผล และนักศึกษามีความพึงพอใจในบทเรียนในระดับมากที่สุด

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง พบว่า นักศึกษามีความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนในทุกด้าน โดยนักศึกษามีพัฒนาการด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์สูงสุด รองลงมาคือ การใช้คำศัพท์ ความคล่องแคล่ว และการออกเสียง ตามลำดับ (ตารางที่ 2 หน้า 109) และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวม พบว่า นักศึกษามีความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการ

สื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 2.95 ซึ่งมีความสามารถในระดับปานกลาง หลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.55 ซึ่งมีความสามารถในระดับดีมาก (ตารางที่ 3 หน้า 110) สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ว่านักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง พบว่า นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนในทุกด้าน โดยนักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพราะตระหนักถึงประโยชน์ของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่สามารถช่วยให้นักศึกษาประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคตและได้รับการยอมรับในสังคมเพิ่มสูงที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้สื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่วและเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ ภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็งและการมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติ กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงและสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุก กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ และกิจกรรมสถานการณ์จำลองก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง ตามลำดับ (ตารางที่ 4 หน้า 112) และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวม พบว่านักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 3.43 แสดงว่านักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนในระดับปานกลาง หลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.73 แสดงว่านักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 5 หน้า 114) สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ว่านักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจและสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองที่นักศึกษามีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 4.51 ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วยเนื้อหาเรื่อง Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading และใช้ขั้นตอนในการสอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ ขั้นผลิตภาษาและแสดง และขั้นอภิปรายผลและประเมินผล สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผู้วิจัยสรุปผลการพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองจากการรวบรวมข้อมูลในการบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาหลังการแสดงสถานการณ์จำลองในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ (ตอนที่ 6 หน้า 124-127) ซึ่งนักศึกษามีความเห็นว่า โครงสร้างทางภาษา คำศัพท์ เนื้อหา และบทสนทนาในบทเรียนทุกบทล้วนจำเป็นต่อการทำงานในอนาคต และสามารถนำไปใช้ได้ในสถานการณ์จริงทั้งในชีวิตประจำวันและในสถานที่ทำงาน เพราะเข้าใจง่าย ถูกหลักไวยากรณ์ และสามารถปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ได้ สถานการณ์จำลองในแต่ละบทเป็นกิจกรรมที่ดีมาก ทำให้นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ นักศึกษามีความเห็นว่าในการประกอบอาชีพทางธุรกิจในชีวิตจริงในอนาคตนักศึกษามีโอกาสจะได้ทำงานในบริบทเช่นเดียวกับสถานการณ์จำลองในบทเรียนสูงมาก นอกจากนี้ นักศึกษากล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ดีมาก เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษาได้ทำงานเป็นทีมอย่างมีความสุข ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือของทุกคน เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงออกไปด้วยความมั่นใจ ทำให้กล้าสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น เป็นการส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาให้มีมากขึ้น ทั้งทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทำให้นักศึกษากล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก รวมทั้งส่งเสริมความมีระเบียบวินัยในการทำงานและความรับผิดชอบ นอกจากนี้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน ตื่นเต้นไม่น่าเบื่อ นักศึกษาได้ทั้งความสนุกและประสบการณ์ที่ดีที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคตได้ นักศึกษามีความพอใจในบทบาทที่ได้รับมาก ทำให้นักศึกษามีความรู้และมีทักษะในการสื่อสารทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาสำหรับการประกอบอาชีพใน

อนาคต จากความคิดเห็นดังกล่าวทั้งหมด จึงสรุปได้ว่าหลักสูตรแม่แบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาสามารถช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจได้ และบทเรียนสามารถนำไปใช้ได้จริงในการประกอบอาชีพทางธุรกิจในอนาคต

ความคิดเห็นของนักศึกษาจากการบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อบทเรียน ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ค่าเฉลี่ย 4.51 ในระดับมากที่สุด โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศในห้องเรียนมีความสนุกสนาน ไม่ตึงเครียด ความรู้ที่ได้จากในห้องเรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ และการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.87 รองลงมา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านเนื้อหาในบทเรียนมีความเหมาะสม และด้านกิจกรรมสถานการณ์จำลองกระตุ้นให้นักศึกษามีความตื่นตัวและมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนอย่างกระตือรือร้นที่ค่าเฉลี่ย 4.64 ด้านสถานการณ์ที่จัดขึ้นในห้องเรียนใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง และด้านการกำหนดบทบาทและข้อมูลรายละเอียดของสถานการณ์ให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านขั้นตอนการสอนเข้าใจง่ายและนำไปปฏิบัติได้ ด้านกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษามีโอกาสในการฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่หลากหลาย และด้านช่วงเวลาของแต่ละสถานการณ์มีความเหมาะสมที่ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.18 และ 3.59 ตามลำดับ (ตารางที่ 10 หน้า 128) ซึ่งผลการประเมินนี้สอดคล้องกับผลการประเมินบทเรียนของกฤษณพงษ์ พรมบึงรำ (2551 : 60) ในงานวิจัยเรื่อง "การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่" ที่นักศึกษามีความเห็นโดยภาพรวมว่าการใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tantiwong (2009 : 2) ในงานวิจัยเรื่อง "Simulation as a Strategy to Teach English for Tourism" ที่นักศึกษามีความเห็นโดยรวมว่า การเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ เพราะสถานการณ์จำลองที่เรียนใกล้เคียงชีวิตจริง ขั้นตอนของสถานการณ์จำลองเข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ รวมทั้งช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และรู้จักการทำงานร่วมกัน

การที่นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านบรรยากาศในห้องเรียนมีความสนุกสนาน ไม่ตึงเครียด ความรู้ที่ได้จากในห้องเรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ และการเรียนโดยใช้

สถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.87 (ตารางที่ 10 หน้า 128) นั้นเป็นเพราะว่าการที่นักศึกษาได้ร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มจะช่วยให้ผู้เรียนลดความวิตกกังวล เรียนด้วยความสนุกสนาน มีความสบายใจ ไม่เคร่งเครียด (นันทวัฒน์ ฟองมณี, 2555 : 13) นอกจากนี้ การสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นเทคนิควิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ผู้สอนกำหนดสถานการณ์ต่างๆ และจำลองสถานการณ์โดยจัดสภาพแวดล้อมขึ้นให้เหมือนจริง หรือใกล้เคียงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคมมากที่สุด เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้ และฝึกฝนทักษะทางภาษา รู้จักคิดวิเคราะห์ในการเลือกใช้ภาษาด้วยตนเอง และได้ฝึกทำกิจกรรมในสถานการณ์ที่เหมือนจริง ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์และบุคคล พร้อมทั้งใช้ประสบการณ์และความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ตามบทบาทที่ได้รับอย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อการดำรงชีวิตในสังคม ทำให้มีความเข้าใจในเหตุการณ์นั้นๆ ด้วยตนเองได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถถ่ายโยงการเรียนรู้จากการฝึกไปสู่เนื้อหาที่ต้องการได้ โดยในการดำเนินกิจกรรมจะมีผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก เพื่อช่วยให้นักศึกษาได้สามารถแสดงบทบาทที่ได้รับจนบรรลุจุดมุ่งหมายของกิจกรรม (สาลินี สมบูรณ์ไพศาล, 2549 : 11; สุมิตา เรือนแป้น, 2546 : 12; Sturtridge, 1986 : 1) ด้วยเหตุนี้ กิจกรรมสถานการณ์จำลองจึงทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้

นอกจากนี้แล้ว นักศึกษายังมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านเนื้อหาในบทเรียนที่มีความเหมาะสม การกำหนดบทบาทและข้อมูลรายละเอียดของสถานการณ์ให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สถานการณ์ที่จัดขึ้นในห้องเรียนใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง และกิจกรรมสถานการณ์จำลองที่ใช้ในบทเรียนสามารถกระตุ้นให้นักศึกษามีความตื่นตัวและมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนอย่างกระตือรือร้น (ตารางที่ 10 หน้า 128) ทั้งนี้เพราะการจัดการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นการให้โอกาสผู้เรียนได้ฝึกทักษะกระบวนการต่างๆ เช่น กระบวนการแก้ปัญหา กระบวนการสื่อสาร และกระบวนการคิด จึงส่งผลให้นักศึกษากามีส่วนร่วมในการเรียนรู้สูงมาก เกิดความสนุกสนานในการเรียนรู้ เพราะเป็นการเรียนรู้ที่มีความหมาย (สุวิทย์ มูลคำ, 2546 : 81) ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chambers (1980 : 161-163) ในงานวิจัยเรื่อง "Simulation for Air-ticketing Trainees with Special Attention to the Development of Link between the Formal Classroom Situation and Simulation" ที่พบว่า การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นวิธีการสอนที่ทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะพยายามใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารโดยเฉพาะการพูด เพราะเป็นประสบการณ์ที่นักศึกษาจะต้องนำไปใช้ในการทำงานจริงๆ และความกระตือรือร้นช่วยให้นักศึกษาสามารถพูดสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผล

การศึกษาของ Randall (1996 : 1-2) ในงานวิจัยเรื่อง "Simulations : A Tool for Testing "Virtual Reality" in the Language Classroom" ที่พบว่า หลังจากที่ผู้เรียนได้ร่วมแสดงบทบาทในสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนมากขึ้น

การที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านดังกล่าวเป็นเพราะว่าผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยจำลองสถานการณ์หรือสร้างสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้นักศึกษาเกิดความเคยชิน และเปิดโอกาสให้นักศึกษาอยากมีส่วนร่วม อยากสวมบทบาท กระตุ้นให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาและแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ ผู้วิจัยได้พิจารณาระดับความสามารถของนักศึกษาเพื่อจะได้ใช้สถานการณ์จำลองให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักศึกษา ไม่ยากหรือซับซ้อนเกินความสามารถของนักศึกษา เมื่อฝึกแล้วนักศึกษาสามารถนำไปใช้ได้จริง ในการแสดงสถานการณ์จำลอง ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ทุกคนต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเหมือนกับสถานการณ์ในชีวิตจริงมากที่สุด โดยให้นักศึกษามีปฏิกิริยาโต้ตอบกัน นักศึกษาจะต้องใช้วิจารณญาณของตนเองมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ ในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับ โดยเริ่มจากขั้นเตรียมการและฝึกทักษะทางภาษา และให้ข้อมูลสถานการณ์ ขั้นต่อไปเป็นการปฏิบัติสถานการณ์จำลอง นักศึกษาจะเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้เข้าร่วมสถานการณ์ และผู้สอนจะเป็นผู้อำนวยความสะดวกและผู้ควบคุม ในขั้นตอนสุดท้ายคือขั้นอภิปรายและประเมินผล เป็นขั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับ ในขั้นตอนนี้ผู้สอนจะเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมหรือผู้สังเกตกลับไปเป็นผู้สอนตามเดิม โดยทำหน้าที่อภิปรายและประเมินผลการใช้ภาษาของนักศึกษา สถานการณ์จำลองจึงเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกประสบการณ์ตรงในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันอย่างมีความหมาย และเหมาะสมกับสถานภาพทางสังคม และนักศึกษารู้สึกได้ว่าใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริงและในสถานการณ์จริงที่นักศึกษาจะต้องไปประกอบอาชีพ

นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากในด้านขั้นตอนการสอนที่เข้าใจง่ายและนำไปปฏิบัติได้ เนื่องจากในขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ ในบทแรกผู้สอนได้ใช้เวลาอธิบายว่าสถานการณ์จำลองคืออะไร และให้ข้อมูลพื้นฐาน กฎเกณฑ์และข้อจำกัดของสถานการณ์จำลอง เพราะนักศึกษายังไม่คุ้นเคยกับกิจกรรมในลักษณะนี้ ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมของนักศึกษาและช่วยให้นักศึกษามีความคุ้นเคยกับภาษาเป้าหมายโดยการให้ข้อมูลทางภาษาที่จำเป็น เช่น คำศัพท์ สำนวน โครงสร้างไวยากรณ์ หน้าที่ของภาษา และตัวอย่างบทสนทนา ด้วยการอธิบาย และให้นักศึกษาได้ฝึกทำแบบฝึกหัดที่หลากหลาย ฝึกสนทนาเป็นคู่ รวมทั้งฝึกให้ผู้เรียนเรียนรู้ถึงวิธีการใช้ภาษาไม่ว่าจะเป็นด้านการออกเสียง ความหมาย คำศัพท์ และโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ เมื่อแน่ใจว่านักศึกษามีความพร้อมทางด้านภาษาและเข้าใจในสถานการณ์เป็นอย่างดี ผู้สอนจึงให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกการใช้ภาษาจริงภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดใน

ขั้นผลิตภาษาและแสดง ผู้วิจัยได้จำลองสถานการณ์ที่นักศึกษาอาจจะต้องประสบในชีวิตจริง ผู้วิจัยได้กำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกการใช้ภาษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด ทำให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารจริง เมื่อนักศึกษาได้รับบทบาทและข้อมูลของสถานการณ์ที่กำหนด ผู้สอนให้นักศึกษาอ่านเพื่อทำความเข้าใจก่อน ถ้าหากไม่เข้าใจนักศึกษาสามารถถามเกี่ยวกับสถานการณ์และบทบาทที่ได้รับ ก่อนที่จะเตรียมบทบาทของตนเองเพื่อใช้ในกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ในขั้นนี้ นักศึกษาได้ทบทวนรูปแบบของภาษา การใช้หน้าที่ของภาษา คำศัพท์และสำนวนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่กำหนดให้ ทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ในการพูดจากการแสดง ในขั้นตอนนี้ผู้สอนจะมีหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกและสังเกตการณ์เท่านั้น กิจกรรมที่กระทำหลังการแสดงเป็นขั้นอภิปรายผลและประเมินผล เป็นขั้นของการอภิปรายซักถามเกี่ยวกับสถานการณ์ที่แสดงไป โดยที่ผู้สอนสามารถตรวจสอบความเข้าใจของนักศึกษาในแต่ละสถานการณ์ และเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการแสดงกิจกรรมสถานการณ์จำลองและหาข้อสรุปการเรียนรู้ที่ได้จากการแสดงสถานการณ์โดยรวม นักศึกษาจะได้แสดงความคิดเห็นในขั้นตอนนี้ด้วย และได้รับทราบผลการแสดงสถานการณ์จำลองของตนเอง ทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น และภูมิใจที่ตนเองสามารถสื่อสารในแต่ละสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี และมีความสนใจที่จะสอบถามถึงกิจกรรมสถานการณ์จำลองที่จะทำต่อไปว่าเป็นสถานการณ์ใด

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด จึงสรุปได้ว่า บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองประกอบด้วยเนื้อหาเรื่อง Advertising, Public Relations, Customer Services, Making Deals และ Trading และใช้ขั้นตอนในการสอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ ขั้นผลิตภาษาและแสดง และขั้นอภิปรายผลและประเมินผล เพราะเป็นบทเรียนที่นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะเนื้อหาในบทเรียนมีความเหมาะสม การกำหนดบทบาทและข้อมูลรายละเอียดของสถานการณ์ รวมทั้งขั้นตอนการสอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และนำไปปฏิบัติได้ การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในบทเรียนช่วยกระตุ้นให้นักศึกษามีความตื่นตัวและมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนอย่างกระตือรือร้นในสถานการณ์ที่หลากหลาย ทำให้บรรยากาศในห้องเรียนมีความสนุกสนาน ไม่ตึงเครียด การเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้ และนักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้จากในห้องเรียนประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ เพราะสถานการณ์ที่จัดขึ้นในห้องเรียนใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง

2. นักศึกษามีความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน สามารถอธิบายได้ดังนี้

การสอนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้ ความสำเร็จดังกล่าวเห็นได้จากผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษามีความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 2.95 ซึ่งมีความสามารถในระดับปานกลาง หลังเรียน นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.55 ซึ่งมีความสามารถในระดับดีมาก (ตารางที่ 3 หน้า 110) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุมิตา เรือนแป้น (2546) ในงานวิจัยเรื่อง "การใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อส่งเสริมความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง" ผลการวิจัยของสาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549) ในงานวิจัยเรื่อง "ผลการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์หลักสูตรปกติ ชั้นปีที่ 3 ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวีจังหวัดสมุทรปราการ" ผลการวิจัยของอนุตรา สวัสดิ์ศรี (2550) ในงานวิจัยเรื่อง "การศึกษาผลการใช้สถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัทสยามซันไรซ์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด" ผลการวิจัยของกฤษณพงษ์ พรมบึงรำ (2551) ในงานวิจัยเรื่อง "การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่" และ ผลการวิจัยของ Tantiwong (2009) ในงานวิจัยเรื่อง "Simulation as a Strategy to Teach English for Tourism"

การที่นักศึกษามีความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน เป็นเพราะว่าการแสดงสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารจริง ได้ฝึกใช้ภาษาอย่างสมจริง ได้ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเหมือนกับสถานการณ์ในชีวิตจริงมากที่สุด เพราะผู้วิจัยได้จำลองสถานการณ์ที่นักศึกษาต้องประสบในการประกอบอาชีพในอนาคต การที่นักศึกษาได้รับประสบการณ์จากการฝึกภาษาในสถานการณ์จำลองที่จำลองจากสถานการณ์ที่นักศึกษาจะต้องประสบในการทำงานจริงๆ ทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะพยายามใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกัน และนักศึกษามีความสนใจที่จะฝึกใช้ภาษาให้คล่องแคล่วมากขึ้น ทำให้นักศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้นำหลักการและกระบวนการเรียนรู้ แบบ EIAG (E–Experience, I–Identify, A–Analyze, G–Generalize) ที่สุมิตา เรือนแป้น

(2546 : 13-14) สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549 : 13) เอกอนงค์ ปวง (2550 : 16) และกฤษณพงษ์ พรมบึงรำ (2551 : 22-24) ได้นำเสนอมาใช้ในการสร้างกิจกรรมสถานการณ์จำลอง หลักการ EIAG ให้ความสำคัญกับการจัดสถานการณ์ที่เหมือนจริงให้มากที่สุด เพื่อนักศึกษาจะได้มีประสบการณ์ตรง ด้วยการให้นักศึกษาคิดและตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะสื่อสารและจะปฏิบัติตนเช่นไรจึงจะประสบความสำเร็จในสถานการณ์นั้นๆ ส่วนในด้านกระบวนการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยประสบการณ์ ซึ่งเน้นในการเรียนรู้ด้วยการแสดง ด้วยการนำเอาประสบการณ์เดิมของนักศึกษามาใช้ร่วมกับความรู้ใหม่ที่ได้รับเพื่อสร้างพฤติกรรมใหม่ที่เหมาะสมและถูกต้องกับสถานการณ์ยิ่งขึ้น ส่วนกระบวนการจัดกระทำข้อมูลจะเน้นไปที่การรับข้อมูลที่ได้จากผู้สอน ทำความเข้าใจ และสามารถนำมาปรับใช้ในการแสดงสถานการณ์จำลอง ซึ่งหลักการนี้ทำให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันอย่างมีวัตถุประสงค์ และรู้สึกว่าการใช้ภาษานั้นใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริง จึงช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะทางการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในเรื่องที่สื่อสารอย่างลึกซึ้ง และสามารถสื่อสารกันอย่างมีความหมายมากขึ้นด้วย

กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาได้เรียนรู้อย่างมีความหมาย เน้นให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงจากการทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่ม ฝึกคิดหลากหลาย สร้างจินตนาการและได้แสดงออกชัดเจน ได้รับการเสริมแรงให้หาคำตอบด้วยตนเองและจากกลุ่ม ฝึกค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตนเอง และสนใจใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง ฝึกให้มีวินัยและมีความรับผิดชอบ ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝึกแสดงความคิดเห็นต่อผู้อื่น ยอมรับผู้อื่นและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ฝึกประเมินตน ปรับปรุงตน อีกทั้งยังทำให้เกิดการยอมรับความสามารถของตนเองเพื่อให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จระดับหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองพัฒนาขึ้น และเกิดแรงจูงใจในการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น สถานการณ์จำลองจึงเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้และรับรู้ภาษาได้เป็นอย่างดี (สุมิตา เรือนแป้น, 2546 : 6) กล่าวคือ การที่นักศึกษาต้องแสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมาย ทำให้นักศึกษาต้องนำเอาประสบการณ์เดิมมาใช้และเลือกใช้ภาษาที่ได้เรียนมาแล้วให้ถูกต้องและเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษาเห็นความสำคัญในบทบาทของตน นอกจากนี้การที่นักศึกษาจะเรียนได้ดีนั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจเป็นสำคัญ และเห็นประโยชน์ในการนำเอาสิ่งที่เรียนไปใช้ โดยสามารถเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนไปแล้วให้เข้ากับสิ่งที่กำลังเรียนอยู่ นักศึกษาได้รู้จักคิดวิเคราะห์ และค้นคว้าด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาการเรียนรู้ให้ดีขึ้นและพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ และสามารถจำเอาภาษาไปปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการของตนเอง รวมทั้งทำให้นักศึกษาสามารถจำได้ยาวนานหรือมีความจำที่

ถาวรและเกิดความคงทนในการเรียนรู้ กิจกรรมสถานการณ์จำลองจึงช่วยส่งเสริมความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพราะนักศึกษาได้รับการฝึกภาษาก่อนและต้องมีความเข้าใจในสิ่งที่เรียนเป็นสำคัญ และมีโอกาสในการทดลองใช้ภาษาที่ได้เรียน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการใช้ภาษาเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ Jones (1982 : 2) ที่กล่าวว่า สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีการนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษก็เพราะว่าเป็นกิจกรรมที่เหมาะกับการฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างแท้จริง และยังเป็นกิจกรรมที่เน้นพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ในการใช้ภาษา

ขั้นตอนการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองที่เข้าใจง่ายและบรรยากาศในการเรียนที่ดำเนินไปอย่างสนุกสนานไม่ตึงเครียดส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษจากการฝึกใช้ภาษาอังกฤษตามบทบาทของตนเองในสถานการณ์จำลองได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เห็นได้จากผลการสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาในระหว่างเรียน ซึ่งให้นักศึกษาเข้าร่วมสถานการณ์จำลอง Projects 1-5 ตามสถานการณ์ในบทเรียนหลังจบบทเรียนแต่ละหน่วยตามลำดับ และเข้าร่วมสถานการณ์จำลอง Project 6 เมื่อจบบทเรียนทั้ง 5 หน่วยเพื่อเป็นการประมวลความรู้ทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ใน Project 1 ซึ่งเป็นการทดสอบหลังจากนักศึกษาเรียนจบหน่วยที่ 1 นักศึกษามีความสามารถในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านการใช้คำศัพท์ นักศึกษามีความสามารถในระดับดี ใน Project 2 นักศึกษามีความสามารถในระดับดีทุกด้าน ยกเว้นด้านการใช้คำศัพท์ นักศึกษามีความสามารถในระดับดีมาก ใน Project 3 นักศึกษามีความสามารถในระดับดีมากด้านความคล่องแคล่วและการใช้คำศัพท์ ส่วนด้านการออกเสียง และการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ นักศึกษามีความสามารถในระดับดี ใน Project 4 นักศึกษามีความสามารถในระดับดีมากทุกด้าน ยกเว้นด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ นักศึกษามีความสามารถในระดับดี ใน Project 5 ซึ่งเป็นการทดสอบหลังจากนักศึกษาเรียนจบหน่วยที่ 5 และใน Project 6 ซึ่งเป็นการทดสอบหลังจากนักศึกษาเรียนจบทั้ง 5 หน่วย เป็นการประมวลความรู้ทั้งหมด นักศึกษามีความสามารถในระดับดีมากทุกด้าน (ตารางที่ 7 หน้า 122) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษาระหว่างการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองในแต่ละช่วงของการทดสอบทั้ง 6 Projects เพื่อดูพัฒนาการด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีพัฒนาการด้านความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในแต่ละช่วงการทดสอบตั้งแต่ Projects 1-6 เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับ .05 (ตารางที่ 8-9 หน้า 123-124)

กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียนสูงมาก การมีส่วนร่วมในกิจกรรมมาก นักศึกษาจะเป็นผู้มีบทบาทในการเรียนรู้มาก และจะเกิดการเรียนรู้ที่ดีตามมา นอกจากนี้การที่นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรม ทำให้นักศึกษาเกิดความตื่นตัว กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ให้ความสนใจและใส่ใจ นักศึกษาจึงเป็นศูนย์กลางในการเรียนมากขึ้น นักศึกษามีโอกาสได้ฝึกการใช้กระบวนการความคิดระดับสูง เพื่อค้นหาคำตอบและแก้ปัญหาได้ การที่นักศึกษาได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนและผู้สอน พยายามร่วมมือกับเพื่อนในกิจกรรม รวมทั้งทำงานร่วมกับเพื่อน ทำให้นักศึกษาเรียนรู้ได้ดีขึ้น เพราะในการแสดงกิจกรรมจำลองแต่ละสถานการณ์นั้นนักศึกษาต้องช่วยกันแสดงบทบาทและหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้สมบูรณ์ที่สุด ดังนั้นนักศึกษาแต่ละคนจะพยายามอย่างมากให้บทบาทของตนเองนั้นน่าสนใจและสร้างความประทับใจให้แก่เพื่อนให้มากที่สุด (ทิศนา แขมมณี, 2550 : 8)

นักศึกษามีโอกาสในการแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์จำลอง การเรียนรู้ที่ผู้สอนให้นักศึกษาเข้าไปสื่อสารอยู่ในสถานการณ์ที่สร้างขึ้นมาที่คล้ายคลึงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยผู้สอนกำหนดบทบาท รวมทั้งให้ข้อมูลและกติกาเพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจจากสถานการณ์ที่นักศึกษาเผชิญอยู่ ทำให้นักศึกษาต้องพยายามใช้ความรู้ความสารถทางด้านภาษาอังกฤษที่มีอยู่เพื่อสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เมื่อนักศึกษาได้รับบทบาทของตนเองจึงได้พยายามทำความเข้าใจและตัดสินใจว่าจะสื่อสารเช่นไรและดำเนินการแสดงอย่างไร นักศึกษาพยายามแสดงราวกับว่าเป็นตัวตนของตนเองในบทบาทนั้น ดังที่ Sturtridge, (1986 : 32) กล่าวว่า การเข้าร่วมกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาต้องใช้วิจารณญาณของตนเองมากกว่ากิจกรรมอื่นๆ ในการสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับตามวัตถุประสงค์ที่จะร่วมกันแก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่กำหนดไว้ เหตุการณ์จะดำเนินเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของนักศึกษา

การได้เข้าไปอยู่ในเหตุการณ์ที่คล้ายจริงหรือสถานการณ์จำลองนั้นจะช่วยให้สมองเรียนรู้ได้ดี การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงก็จะเกิดได้เพราะนักศึกษามีการสร้างแผนความคิดผ่านการปฏิบัติ โดยมีการจดจำ ทำซ้ำ และฝึกทักษะ เมื่อร่างกายและจิตใจอยู่ในภาวะผ่อนคลาย ความคิดสร้างสรรค์ และการหยั่งรู้จะเกิดขึ้นได้อย่างฉับพลัน และจะทำให้นักศึกษามีความจำระยะยาว กระบวนการเรียนรู้เริ่มจากการทำความเข้าใจในปัญหาเป็นอันดับแรก การทำความเข้าใจในปัญหาจะช่วยส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพราะเมื่อมีสิ่งที่นักศึกษาไม่เข้าใจ นักศึกษาก็จะต้องดึงความรู้เดิมมาอธิบาย ซึ่งสมองจะเรียนรู้และจดจำสิ่งที่สามารถเชื่อมโยงกับสิ่งที่มีอยู่เดิมได้ดีกว่า การใช้ปัญหาที่สัมพันธ์กับสถานการณ์จริงเป็นบริบทที่สำคัญในการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ได้ (ทิพย์วัลย์ สุทิน (2555 : 4) เมื่อเกิดการเรียนรู้ ก็ก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ กิจกรรมสถานการณ์จำลองก่อให้เกิดการถ่ายโยงความรู้ ซึ่งเป็นการถ่ายโยงที่เกิดจากความคล้ายคลึงกันของ

สถานการณ์ในการเรียนรู้กับสถานการณ์ที่จะนำความรู้ไปใช้ การถ่ายโยงความรู้นั้นมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา เนื่องจากว่านักศึกษาต้องนำความรู้เดิมมาปฏิสัมพันธ์กับความรู้ใหม่จึงจะช่วยให้สามารถเรียนรู้บทเรียนใหม่ได้รวดเร็วขึ้น เปรียบเสมือนการถ่ายโอนการเรียนรู้จากสถานการณ์ในชั้นเรียนไปสู่การนำภาษาไปใช้จริงนอกห้องเรียน นักศึกษาสามารถนำเอาความรู้ทางภาษาที่ได้รับมาไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเองนักศึกษาสามารถใช้ภาษาสื่อสารได้อย่างอิสระภายใต้สถานการณ์ต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาตามรูปแบบกำหนดมาให้ นักศึกษาสามารถเลือกใช้ภาษาได้เองซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร นักศึกษาจะต้องใช้วิจารณญาณของตนเองในการเลือกใช้ภาษาให้ถูกต้องกับสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นการเตรียมให้นักศึกษาสามารถนำสิ่งที่เรียนไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในอนาคตเพื่อการประกอบอาชีพและแก้ปัญหาต่างๆ (เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์, 2545 : 164)

นอกจากนี้ สถานการณ์จำลองยังเป็นกิจกรรมที่เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการติดต่อทางสังคมระหว่างบุคคล การมีปฏิสัมพันธ์กันของนักศึกษาก่อให้เกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น เพราะนักศึกษาจะมุ่งความสนใจไปยังการส่งสารและการรับสาร ซึ่งสารที่ส่งไปนั้นจะเป็นสารจริงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่กำหนด นักศึกษาจะมีความสนใจในการเรียนเพิ่มขึ้นเพราะจะต้องฟังว่าอีกฝ่ายหนึ่งต้องการที่จะสื่อความหมายอะไร รวมทั้งยังต้องสังเกตกริยาท่าทางของอีกฝ่ายหนึ่งว่ามีปฏิกิริยาอย่างไรต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะโต้ตอบกลับไปได้อย่างถูกต้อง (เอกอนงค์ ปวง, 2550 : 6) ซึ่งสอดคล้องกับ Johnson (1995 : 111-112) ที่กล่าวว่าการที่นักศึกษามีปฏิสัมพันธ์กันมีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จในการเรียน นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะทางสังคม และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การมีปฏิสัมพันธ์กันของนักศึกษาและได้ค้นพบว่าตนเองประสบความสำเร็จในการเรียนเพิ่มมากขึ้น ทำให้นักศึกษามีความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น และจะส่งผลให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนและสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่

ผู้วิจัยจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองตามแนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารที่เชื่อมระหว่างความรู้ทางภาษา ทักษะทางภาษา และความสามารถในการสื่อสาร โดยมีจุดมุ่งหมายให้นักศึกษาสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้เป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้โครงสร้างภาษาเพื่อสื่อสาร โดยแยกองค์ประกอบความสามารถในการสื่อสารไว้ 4 ด้านคือ ความสามารถทางด้านไวยากรณ์หรือโครงสร้าง ให้นักศึกษาได้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ โครงสร้างของคำ ประโยค ตลอดจนการสะกดและการออกเสียง ความสามารถด้านสังคม ให้นักศึกษาเรียนรู้การใช้คำและโครงสร้างประโยคได้เหมาะสมตามบริบทของสังคม ความสามารถในการใช้โครงสร้างภาษาเพื่อสื่อความหมายในการพูดและการเขียนในรูปแบบและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย ให้นักศึกษาใช้เทคนิค

เพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะการสื่อสารด้านการพูดที่มีกลวิธีไม่ทำให้การสนทนานั้นหยุดลงกลางคัน เช่น การใช้ภาษาท่าทาง การขยายความโดยใช้คำศัพท์ที่นึกไม่ออก ด้วยเหตุผลนี้นักศึกษาจึงมีความสามารถด้านทักษะการพูดสูงกว่าก่อนการเรียนบทเรียนที่ใช้สถานการณ์จำลองซึ่งสอดคล้องกับ Tompkins (1998 : 19) ที่กล่าวไว้ว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่เหมาะแก่การฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร เพราะเป็นกิจกรรมเพื่อฝึกให้ผู้เรียนมีความรู้ทางด้านภาษา (Linguistic Exercises) และกิจกรรมทางการสื่อสาร (Communicative Tasks) รวมทั้งผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ที่มีโอกาสพบได้จริงในชีวิตประจำวัน โดยยังคงให้ความสำคัญกับโครงสร้างทางไวยากรณ์ โดยสัมพันธ์ความสามารถทางไวยากรณ์เข้ากับการสื่อสาร โดยฝึกให้ผู้เรียนมีความรู้ทางด้านภาษาเพื่อการสื่อสารให้ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ ด้วยการจัดการเรียนการสอนโดยสร้างสถานการณ์เลียนแบบเหตุการณ์จริง เพื่อให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์จริงในการฝึกภาษาในสถานการณ์ต่างๆ ที่ผู้เรียนมีโอกาสพบได้จริงในชีวิตประจำวัน รวมทั้งการตัดสินใจแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน จึงสามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้ผู้เรียนเกิดความคุ้นเคยและกล้าที่จะใช้ภาษาในการพูดมากขึ้น

การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในการใช้คำและโครงสร้างประโยคที่ปรากฏอยู่ในเนื้อหาเพื่อสื่อความหมายให้ถูกต้องและเหมาะสมตามบริบทของสังคมในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยจึงปรากฏว่า นักศึกษามีพัฒนาการในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์สูงที่สุด โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองนักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ที่ 2.84 ซึ่งมีความสามารถระดับปานกลาง หลังเรียนนักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มเป็น 4.67 ซึ่งมีความสามารถในระดับดีมาก (ตารางที่ 2 หน้า 109) ทั้งนี้เพราะกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาทุกคนได้เรียนรู้ ได้ฝึกการใช้ภาษาในรูปแบบต่างๆ ในสถานการณ์ที่เหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุด ได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองได้มากที่สุด ได้ใช้ความคิดในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้เพื่อนำมาแสดงออกทางด้านการพูดโต้ตอบให้เหมาะสมกับกาลเทศะในสถานการณ์ที่หลากหลาย ดังที่นักศึกษากล่าวไว้ในแบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาหลังการแสดงสถานการณ์จำลองในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ (ตอนที่ 6 หน้า 124-127) ว่า นักศึกษามีทักษะด้านไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะนักศึกษาได้นำโครงสร้างไวยากรณ์จากบทเรียนมาใช้เป็นจำนวนมากและครบถ้วนตามบทเรียน เพราะเป็นโครงสร้างทางภาษาที่ล้วนจำเป็นต่อการทำงานในอนาคต เป็นโครงสร้างทางภาษาที่ถูกต้อง เข้าใจได้ง่าย ปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ได้และนำไปใช้ได้ในสถานการณ์จริงทั้งในชีวิตประจำวันและในสถานที่ทำงาน

นักศึกษามีพัฒนาการด้านการใช้คำศัพท์รองลงมาจากการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยด้านการใช้คำศัพท์ที่ 2.95 ซึ่งมีความสามารถระดับปานกลาง หลังเรียน นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มเป็น 4.73 ซึ่งมีความสามารถในระดับดีมากเช่นกัน (ตารางที่ 2 หน้า 109) ที่เป็นเช่นนี้เพราะกิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์กันของนักศึกษา การมีปฏิสัมพันธ์ทางวาจาของนักศึกษามีความสำคัญมากในการส่งเสริมความสามารถทางภาษา ทั้งนี้เพราะนักศึกษาสามารถเพิ่มพูนความรู้ทางคำศัพท์เพราะว่าได้ฟัง ได้อ่านคำศัพท์ใหม่ๆ หรือได้อภิปรายร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกับนักศึกษาคนอื่นๆ นักศึกษาต้องจัดลำดับการเรียนรู้เป็นขั้นตอนตามกระบวนการใช้ความคิด นักศึกษาต้องทำความเข้าใจ จดจำแล้วนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ (Rivers, 1987 : 4) ด้วยเหตุนี้นักศึกษาจึงสามารถจำคำศัพท์ในบทเรียนและนำมาใช้ในการแสดงสถานการณ์จำลองได้เป็นจำนวนมาก ดังที่นักศึกษาได้กล่าวไว้ในแบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้หลังการแสดงสถานการณ์จำลองใน Project 6 (ตอนที่ 6 หน้า 126-127) ว่า คำศัพท์ที่ได้เรียนทั้งหมดล้วนจำเป็นต่อการทำงานในอนาคต สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงทั้งหมด และสามารถใช้ในการสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี นักศึกษาจึงมีความพยายามในการจำคำศัพท์ เพราะเมื่อรู้คำศัพท์มากขึ้น ทำให้นักศึกษากล้าสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น มีความมั่นใจมากขึ้น เพราะสามารถพูดโต้ตอบได้โดยไม่ติดขัด และส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาด้านการพูดให้มีมากขึ้น การแสดงสถานการณ์จำลองจึงช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาทั้งความจำและขีดความสามารถในการสื่อสาร ดังที่ สมบูรณ์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา (2525: 17-18) กล่าวว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองสามารถรวบรวมพฤติกรรมที่ชี้ความสามารถของผู้เรียนและความจำไว้ด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับสุวิทย์ มูลคำ (2546 : 81) ที่กล่าวว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองสามารถจัดประสบการณ์ที่เพิ่มประสิทธิภาพความจำได้ดี เพราะนักศึกษาต้องได้นำหลักการและทฤษฎีต่างๆ ที่ได้เรียนมาแล้วไปใช้ในสถานการณ์จำลองให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากให้ความสำคัญในเรื่องการเลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างประโยคเพื่อสื่อความหมายให้ถูกต้องแล้ว ผู้วิจัยยังให้ความสำคัญกับทักษะทางภาษาและความสามารถในการสื่อสารให้เหมาะสมตามบริบทของสังคม และความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย ให้นักศึกษาใช้เทคนิคเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ ไม่ทำให้การสนทนานั้นหยุดลงกลางคัน เช่น การใช้ภาษาท่าทาง หรือการขยายความ ด้วยเหตุผลนี้ นักศึกษาจึงมีพัฒนาการความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจด้านความคล่องแคล่วในระดับดี โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยด้านความคล่องแคล่วที่ 2.78 ซึ่งมีความสามารถระดับปานกลาง หลังเรียน นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มเป็น 4.48 ซึ่งมีความสามารถในระดับดี (ตารางที่ 2

หน้า 109) ซึ่งสอดคล้องกับบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้หลังการแสดงสถานการณ์จำลองของนักศึกษา (ตอนที่ 6 หน้า 126-127) ที่นักศึกษากล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ดีมาก นักศึกษาทุกคนมีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนเองออกมา การแสดงในสถานการณ์จำลองเป็นประจำทำให้นักศึกษากล้าพูด กล้าแสดงออกมากขึ้น ช่วยส่งเสริมทักษะการสื่อสาร นักศึกษาสามารถแสดงออกไปได้อย่างราบรื่น ทำให้นักศึกษามีความคล่องแคล่วในการพูดภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น

อนึ่ง นักศึกษามีพัฒนาการความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจด้านการออกเสียงน้อยที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องเวลาในการทำกิจกรรมแต่ละบท ทำให้ผู้สอนไม่มีเวลาเน้นการฝึกออกเสียงมากนัก จึงส่งผลให้พัฒนาการด้านการออกเสียงของนักศึกษาน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาหลังการแสดงสถานการณ์จำลองใน Project 6 (ตอนที่ 6 หน้า 126) ที่นักศึกษาบางคนกล่าวว่าตนเองยังต้องปรับปรุงเรื่องการออกเสียงและสำเนียง อย่างไรก็ดี คะแนนการออกเสียงของนักศึกษาหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองมีการพัฒนาสูงกว่าก่อนเรียน กล่าวคือ จาก 3.22 มีความสามารถระดับปานกลาง เป็น 4.38 มีความสามารถระดับดี (ตารางที่ 2 หน้า 109) เพราะผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญเรื่องการให้นักศึกษาฝึกออกเสียงคำและประโยคให้ใกล้เคียงเจ้าของภาษาด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของสาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549 : 73) ในงานวิจัยเรื่อง "ผลการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์หลักสูตรปกติ ชั้นปีที่ 3 ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี จังหวัดสมุทรปราการ" ที่พบว่าผู้เรียนให้ความสำคัญกับการใช้คำศัพท์ การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ และความคล่องแคล่วเพื่อสื่อความหมายให้เป็นที่เข้าใจมากกว่าการออกเสียงให้ใกล้เคียงเจ้าของภาษา

เหตุผลที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดทำให้นักศึกษามีความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียนในทุกด้านทั้งด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์สูงสุด การใช้คำศัพท์ ความคล่องแคล่ว และการออกเสียง จึงสรุปได้ว่าบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ

3. นักศึกษาที่ได้รับการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนเรียน สามารถอธิบายได้ดังนี้

การสอนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้ ความสำเร็จดังกล่าวเห็นได้จากผลการวิจัยที่พบว่านักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง ในระดับมากที่สุดทุกด้านและสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในทุกด้าน (ตารางที่ 4 หน้า 112)โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 3.43 แสดงว่านักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนในระดับปานกลาง หลังเรียน นักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.73 แสดงว่านักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 5 หน้า 114) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเอกอนงค์ ปวง (2550 : 48) ในงานวิจัยเรื่อง "การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง เพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษ และแรงจูงใจของนักเรียนในระดับกำลังพัฒนา" และผลการวิจัยของปรีชา ศรีเรืองฤทธิ์ (2536 : 1) ในงานวิจัยเรื่อง "การเปรียบเทียบความสามารถในทักษะการฟัง การพูดเพื่อการสื่อสารและแรงจูงใจในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองและสอนตามคู่มือครู" ที่พบว่า แรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนหลังจากการเรียนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองสูงกว่าก่อนการเรียน และเป็นไปตามคำกล่าวของ Hyland (1993 : 2) ที่กล่าวว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยเสริมแรงจูงใจเพราะผู้เรียนมีจุดประสงค์ในการสื่อสารและจะต้องสื่อสารอย่างมีความหมาย ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนเพราะผู้เรียนต้องแสดงบทบาทที่ได้รับ ผู้เรียนมีอิสระในการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้ช่วยให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจในการเรียน

แรงจูงใจของนักศึกษาสูงขึ้นหลังจากการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองเพราะในแต่ละกิจกรรมจำลองสถานการณ์ ผู้สอนจะนำเข้าสู่บทเรียนโดยให้นักศึกษาได้พูดคุยเกี่ยวกับประสบการณ์ของตนเองในสถานการณ์ที่จะเรียน เป็นการเร้าให้นักศึกษาเกิดความอยากรู้อยากเห็น ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจในขั้นแรก การที่นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการเรียน ช่วยให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นและมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน การทำงานเป็นกลุ่มทำให้นักศึกษามีปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ความร่วมมือในการทำงาน การวางแผนร่วมกัน การยอมรับข้อตกลงของกลุ่ม การช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่ม และความเชื่อมั่น รวมทั้งการตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของตนเองที่มีต่อกลุ่ม ทำให้นักศึกษามีความตั้งใจ เต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้บรรยากาศในการเรียนนั้นผ่อนคลาย รู้สึกปลอดภัย ไม่วิตกกังวลในการเรียน นักศึกษาสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติตนในแต่ละสถานการณ์ด้วยวิจารณญาณของตนเอง นำเอาประสบการณ์เดิมมาใช้ ก่อให้เกิดแรงจูงใจทำให้

นักศึกษาอยากมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและรับผิดชอบต่อกิจกรรมมากขึ้น นักศึกษาจะมีแรงจูงใจในการเรียนมากขึ้นเนื่องจากมีส่วนร่วมในการเรียนและเรียนรู้จากการค้นพบด้วยตนเอง เพราะในแต่ละสถานการณ์นั้น ผู้วิจัยสังเกตได้ว่านักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะแสดงบทบาทของตนและทำผลงานออกมาให้มีคุณภาพมากที่สุด เป็นที่ประทับใจของเพื่อนมากที่สุด เพราะอยากที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของสถานการณ์ในแต่ละสถานการณ์ และอยากที่จะทราบถึงผลลัพธ์ที่จะได้จากการแสดงในแต่ละสถานการณ์ การที่นักศึกษารู้ว่าความก้าวหน้าของตนเองดีขึ้นจะทำให้นักศึกษารู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความภูมิใจในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นการจูงใจให้นักศึกษาสนใจในการเรียนในกิจกรรมสถานการณ์จำลองต่อไป

วิธีการสร้างแรงจูงใจดังกล่าวสอดคล้องกับเอกอนงค์ ปวง (2550: 34-35) ที่กล่าวว่า เพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้สอนควรสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนด้วยการเร้าให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ การเร้าจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว ทำได้โดยเร้าให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น โดยการจัดสภาพการณ์หรือสถานการณ์จำลองในห้องเรียน และสร้างความกังวลใจในระดับปานกลาง เพราะความกังวลใจทำให้เกิดการแสวงหาความรู้ เสาะแสวงหาคำตอบที่ต้องการและเกิดพฤติกรรมการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ สร้างแรงจูงใจด้วยการจัดการแข่งขันร่วมมือ สร้างแรงจูงใจด้วยการชมเชยและการตำหนิ เป็นการกระตุ้นให้บุคคลทำงาน โดยมุ่งได้รับรางวัลและหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษ สร้างแรงจูงใจด้วยการรู้ความก้าวหน้าของตนเองว่าตนเองจะดีขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสามารถของตนเองซึ่งเป็นการจูงใจให้ผู้เรียนสนใจในการเรียนชั้นต่อไป สร้างแรงจูงใจด้วยการให้ผู้เรียนตั้งระดับความมุ่งหวัง ความมุ่งหวังจะทำให้ผู้เรียนพยายามที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ และพยายามหลีกเลี่ยงความผิดหวัง และสร้างแรงจูงใจด้วยการให้รางวัลและการลงโทษ

นอกจากนี้ นักศึกษามีแรงจูงใจเพิ่มขึ้นเพราะรู้ว่าสิ่งที่ตนเองเรียนมีความหมาย มีความจำเป็นและมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ ทั้งนี้เห็นได้จากผลการศึกษาแรงจูงใจที่พบว่านักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพราะตระหนักถึงประโยชน์ของความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษที่สามารถช่วยให้นักศึกษาประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคตและได้รับการยอมรับในสังคมเพิ่มสูงสุด โดยก่อนเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ที่ค่าเฉลี่ย 3.41 ระดับปานกลาง หลังเรียนนักศึกษามีแรงจูงใจเพราะตระหนักถึงประโยชน์ของความสามารถในการพูดเพิ่มเป็นค่าเฉลี่ยที่ 4.84 ระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4 หน้า 112) รองลงมา นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นเพราะเห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญและจำเป็นในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็ง

และการมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติ โดยก่อนเรียนที่ค่าเฉลี่ย 3.44 ระดับปานกลาง หลังเรียนนักศึกษามีแรงจูงใจด้านนี้เพิ่มเป็น 4.79 ระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4 หน้า 112) ซึ่งสอดคล้องกับสมคิด อิสระวัฒน์ (2543 : 227-229) ที่กล่าวว่า ผู้เรียนระดับอุดมศึกษาจะมีแรงจูงใจให้เกิดความอยากเรียนเพิ่มมากขึ้น เมื่อรู้ว่าเรื่องที่เรียนมีประโยชน์กับตนเองอย่างไร

การที่นักศึกษาเห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองสามารถช่วยพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษาได้จริงเพราะนักศึกษารู้สึกได้ว่าตนเองมีพัฒนาการด้านทักษะการพูดในแต่ละช่วงการทดสอบตั้งแต่ Projects 1-6 เพิ่มสูงขึ้น (ตารางที่ 9 หน้า 124) หลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาจึงมีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดเพิ่มขึ้นเพราะเห็นประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองอย่างเห็นได้ชัด โดยนักศึกษาเห็นว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้นักศึกษาสื่อสารได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่วและเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ โดยก่อนเรียนนักศึกษามีแรงจูงใจด้านนี้ที่ค่าเฉลี่ย 3.33 ระดับปานกลาง หลังเรียนนักศึกษามีแรงจูงใจด้านนี้เพิ่มเป็น 4.72 ระดับมากที่สุด และนักศึกษาเห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองที่ช่วยสร้างประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงและสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพให้นักศึกษาได้ โดยก่อนเรียนที่ค่าเฉลี่ย 3.45 ระดับปานกลาง หลังเรียนนักศึกษามีแรงจูงใจด้านนี้เพิ่มเป็น 4.73 ระดับมากที่สุด รวมทั้งกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมความมั่นใจ ความกล้าแสดงออก ความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือ โดยก่อนเรียนที่ค่าเฉลี่ย 3.47 ระดับปานกลาง หลังเรียนนักศึกษามีแรงจูงใจด้านนี้เพิ่มเป็น 4.71 ระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4 หน้า 112) ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับข้อมูลในแบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาหลังการแสดงสถานการณ์จำลองใน Project 2 ที่นักศึกษาได้บันทึกไว้ว่า นักศึกษาเริ่มมีความคุ้นเคยกับการเรียนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง จึงทำให้กล้าแสดงออกมากขึ้น กล้าพูดมากขึ้น และมีความเห็นว่าการจัดการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ดีมาก ทำให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์ และได้ฝึกทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นกิจกรรมที่ให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วม และมีประโยชน์ในการส่งเสริมทักษะการสื่อสาร และตั้งแต่ Project 4 เป็นต้นไป นักศึกษามีความตื่นตัวและมีความกระตือรือร้นในการเรียนเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นักศึกษารู้สึกสนุกกับการเตรียมข้อมูลไว้ล่วงหน้าทั้ง 5 บทบาท และรู้สึกตื่นเต้นกับการได้ลุ้นว่าตนเองจะจับฉลากได้เข้าร่วมสถานการณ์จำลองในบทบาทใด (ตอนที่ 6 หน้า 125-127) ซึ่งสอดคลองกับผลการวิจัยของบาจรีย์ แคนทอง (2542) ในงานวิจัยเรื่อง "การใช้สไลด์ประกอบเสียงและการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง เรื่องการยังชีพเพื่อพัฒนาทักษะการฟัง-พูดสำหรับนักเรียนนายเรืออากาศชั้นปีที่ 5 สาขาวิศวกรรมอากาศยาน โรงเรียนนายเรืออากาศ" ที่ได้สรุปไว้ว่า สถานการณ์จำลอง

สามารถช่วยส่งเสริมนักศึกษาให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการผลิตภาษาจากเนื้อหาที่ได้เรียนในห้องเรียน ได้ฝึกแสดงความคิดเห็นและการยอมรับความคิดเห็นร่วมกับเพื่อน ได้ฝึกสนทนากับเพื่อน ได้ฝึกการอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาในการใช้ภาษาทั้งของตนเองและของเพื่อน

การรู้สึกว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่ไม่ยากและสนุกเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้แรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น โดยก่อนเรียนนักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนเพราะคิดว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากและสนุกที่ค่าเฉลี่ย 3.32 ระดับปานกลาง หลังเรียนนักศึกษามีแรงจูงใจด้านนี้เพิ่มเป็น 4.59 ระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4 หน้า 112) ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้สอนได้นำเสนอเนื้อหาและกิจกรรมด้วยวิธีการสอนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เน้นกระบวนการเรียนที่สร้างสรรค์ ส่งเสริมให้นักศึกษามองเห็นความสำคัญในการใช้ภาษาที่เรียนในอนาคต ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ที่สนุกสนานระหว่างนักศึกษาในการเรียนการสอน บรรยากาศในการเรียนที่ให้นักศึกษาฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์จำลองมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ ทำให้นักศึกษาตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาและเรียนด้วยความสนุก การให้นักศึกษาได้ร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทำให้นักศึกษาเรียนด้วยความสบายใจ ไม่เคร่งเครียด การส่งเสริมให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียนและการทำงานตามความสามารถ และความถนัดช่วยให้นักศึกษาสนใจและตั้งใจเรียน มีความอุตสาหะมานะและพยายามในการทำกิจกรรม ทำให้เกิดความพร้อมในการเรียน และจากการที่ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเรียนได้คิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ทำให้การเรียนภาษาเป็นไปอย่างมีชีวิตชีวา ท้าทายและน่าสนใจ ช่วยให้นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น อันส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมและรู้สึกว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่ไม่ยาก

ความภาคภูมิใจและการเห็นคุณค่าในความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของตนเองก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ทำให้แรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น โดยก่อนเรียนนักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนเพราะภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในความสามารถของตนเองที่ค่าเฉลี่ย 3.62 ระดับมาก หลังเรียนนักศึกษามีแรงจูงใจด้านนี้เพิ่มเป็น 4.78 ระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4 หน้า 112) ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับข้อมูลในแบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษาหลังการแสดงสถานการณ์จำลองใน Project 4-6 ที่นักศึกษาได้บันทึกไว้ว่า รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่าเมื่อสามารถแสดงออกไปได้อย่างราบรื่น การมีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนเองออกมาทำให้นักศึกษามีความสุขและมีความภาคภูมิใจในความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง (ตอนที่ 6 หน้า 125-127) และสอดคล้องกับสมคิด อิสระวัฒน์ (2543 : 227-229) ที่กล่าวว่า ผู้เรียนระดับอุดมศึกษาจะเรียนรู้ได้ดีเมื่อมีความรู้สึกภาคภูมิใจ มีความรู้สึกว่าตนเองได้รับความสำเร็จ ซึ่งการฝึกภาษาโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นการมอบหมายงานให้

นักศึกษาลงมือทำให้สำเร็จตามบัตรข้อมูล (Information Cards) และบัตรบทบาท (Role cards) บัตรข้อมูลจะบอกหน้าที่และความรับผิดชอบ ส่วนบัตรบทบาทจะเป็นภาระงานที่นักศึกษาแต่ละคนจะต้องปฏิบัติ ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นักศึกษาจะต้องใช้วิจารณญาณของตนเองในการเลือกใช้ภาษาต่างๆ ให้ถูกต้องตามสถานการณ์ เมื่อเกิดปัญหานักศึกษาจะต้องตัดสินใจแก้ปัญหาเหล่านั้นด้วยตนเอง การที่นักศึกษาทำงานเสร็จจะทำให้นักศึกษาเกิดกำลังใจ และกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด และมีความภาคภูมิใจเมื่อทำงานเสร็จแล้ว

ผลจากแบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง (ตอนที่ 4 และตารางที่ 6 หน้า 114-121) ที่ผู้วิจัยพบว่า หลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นทุกคน เพราะนักศึกษาเห็นถึงประโยชน์ของภาษาอังกฤษที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ทั้งด้านการเรียน การทำงาน การเข้าสังคม การสร้างประสบการณ์ใหม่ และการเป็นสมาชิกที่ดีของประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการพูด นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่าเป็นทักษะที่จำเป็นและสำคัญมากที่สุด เป็นทักษะที่ต้องใช้มากที่สุดทั้งในการสื่อสารกับชาวต่างชาติในชีวิตประจำวันและในการทำงานในอนาคต และเห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองต่อการส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษา ทั้งนี้เพราะกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมความกล้าหาญ ทำให้กล้าพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น การได้ฝึกฝนทักษะการพูดภาษาอังกฤษและการได้ใช้ภาษาอังกฤษบ่อยๆ ในกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยสร้างความคุ้นเคยในการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้มีความเข้าใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น ช่วยทำให้จำคำศัพท์และรูปแบบประโยคได้ง่าย ช่วยเสริมความรู้เรื่องคำศัพท์ ทำให้จำคำศัพท์ทางธุรกิจได้จำนวนมาก ได้ฝึกออกเสียงทำให้สำเนียงดีกว่าเดิม ช่วยเสริมรูปแบบทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ถูกต้องมากขึ้น รู้วิธีการพูด ทำให้ได้พัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ หลังเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง นักศึกษาทุกคนกล่าวว่า ชอบภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้นเพราะกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมความมั่นใจ ทำให้มีความกล้าแสดงออกมากขึ้น และมีความกระตือรือร้นในการเรียนตลอดเวลา และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น และนักศึกษาคิดว่าตนเองมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในระดับมาก

จากผลการวิจัยและเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดจึงสามารถสรุปได้ว่าบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมามีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้ การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นการสอนโดยมีการกำหนดสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง ให้นักศึกษาได้นำความรู้ที่เรียนแล้วรวมกับกระบวนการคิดแก้ไขปัญหาเพื่อทำกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ โดยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารโต้ตอบกับคู่สนทนา และนำประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากการเข้าร่วมสถานการณ์จำลองไปสู่การสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้จริงทั้งในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพ การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองจึงเป็นกลวิธีหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจให้นักศึกษา และช่วยสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง" ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่า บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลองที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมามีประสิทธิภาพในการส่งเสริมความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ และสร้างแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้นักศึกษาได้ อย่างไรก็ดี ผู้มีวิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการดังนี้

ข้อเสนอแนะในการเรียนการสอน

1. ในการจัดเนื้อหาสาระ ควรคำนึงถึงความยากง่าย ความต่อเนื่องและลำดับชั้นของเนื้อหา รวมทั้งเลือกเนื้อหาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับความเป็นจริงให้เหมาะสมกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้เดิมไปใช้ในบทเรียนใหม่ และนำไปใช้ได้ในสถานการณ์จริง

2. ในการนำกิจกรรมสถานการณ์จำลองมาใช้ในวิชาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ควรใช้กับขนาดชั้นเรียนที่มีจำนวนผู้เรียนไม่มากเกินไปนัก เพื่อผู้สอนจะได้ควบคุมชั้นเรียนและให้คำแนะนำกับผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง

3. สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ผู้สอนควรคำนึงถึงการควบคุมชั้นเรียน ผู้สอนต้องควบคุมชั้นเรียนให้สารถดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน โดยอธิบายชี้แจงถึงขั้นตอนการทำกิจกรรมต่างๆ ก่อนที่ผู้เรียนจะ

แยกกลุ่มหรือลงมือทำกิจกรรม เพราะหลังจากที่ผู้เรียนแบ่งกลุ่มและลงมือทำกิจกรรมแล้วผู้เรียนจะไม่มีสมาธิในการฟังคำชี้แจงจากผู้สอน

4. ในการจัดสถานการณ์จำลอง ควรแบ่งเวลาให้เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน ทั้งขั้นเตรียมการและฝึกทักษะ ขั้นผลิตภาษาและแสดง และขั้นอภิปรายผลและประเมินผล นอกจากนี้ ในการดำเนินกิจกรรม ควรให้ทันเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่าย ในทางกลับกันถ้ามีการดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว สนุกสนาน ผู้เรียนจะเกิดความสนใจ กระตือรือร้น และมีใจจดจ่อที่จะทำกิจกรรมต่อไป

5. สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้แสดงออกทั้งท่าทางและคำพูด ผู้เรียนจะต้องมีการพูดคุยปฏิสัมพันธ์กันและมีเคลื่อนไหวระหว่างทำกิจกรรมตลอดเวลา จึงอาจทำให้เกิดเสียงดังและรบกวนห้องข้างเคียง ดังนั้นผู้สอนจึงควรป้องกันควบคุมการดำเนินกิจกรรมไม่ให้มีเสียงดังเกินควร

6. ผู้สอนควรมอบหมายให้ผู้เรียนแต่ละกลุ่มมีส่วนร่วมในการเตรียมสถานที่ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติสถานการณ์จำลองในแต่ละสถานการณ์ และก่อนที่จะให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติสถานการณ์จำลอง ผู้สอนควรตรวจสอบความเรียบร้อย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยทดลองใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในการสอนภาษาอังกฤษในรายวิชาอื่นๆ

2. ควรมีการวิจัยทดลองใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาความสามารถด้านทักษะการฟัง การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษของผู้เรียน

3. ควรมีการวิจัยทดลองใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาระดับความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียนว่าภายหลังจากที่ผู้เรียนเรียนด้วยกิจกรรมสถานการณ์จำลองมีระดับความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นหรือไม่

4. ควรมีการวิจัยทดลองใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาความสามารถด้านทักษะทางสังคมของผู้เรียนว่าภายหลังจากที่ผู้เรียนเรียนด้วยกิจกรรมสถานการณ์จำลองมีระดับความสามารถด้านทักษะทางสังคมเพิ่มขึ้นหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

กร ศรลำเลิศวาณิช. 2555. "การประเมินผลแบบแท้จริง (Authentic Evaluation) เป็นอย่างไร?", เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง มาตรฐานผลการเรียนรู้กับวิธีการเรียนการสอนและการประเมินผล, ณ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, 31 ตุลาคม 2555.

กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. 2555. **แผนงานการจัดตั้งประชาคมอาเซียน (3เสา) Roadmap for ASEAN Community 2015**. กรุงเทพฯ : คาริสม่า มีเดีย.

กระทรวงศึกษาธิการ. 2551. **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544**. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.

กฤชฎา ฮวบดี. 2518. "การสร้างสถานการณ์จำลองปัญหาการสอนวิชาภาษาอังกฤษ", วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต แผนกวิชาโสตทัศนศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤษณพงศ์ กีรติกร. 2555. "แนวคิดและกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและการเรียนรู้เชิงรุก", เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง มาตรฐานผลการเรียนรู้กับวิธีการเรียนการสอนและการประเมินผล, ณ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, 31 ตุลาคม 2555.

กฤษณพงษ์ พรมบึงรำ. 2551. "การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชีวศึกษา. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554. **ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2551**. รายงานการวิจัย. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

กุลกัลยา สิมารักษ์. 2545. "การใช้กิจกรรมที่เน้นวัฒนธรรมทางสังคมเพื่อส่งเสริมความสามารถทางด้านการฟัง-พูด ภาษาอังกฤษและความเข้าใจวัฒนธรรมทางภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่4", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st Century Skills). 2555. **ทักษะแห่งอนาคตใหม่ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21**. Online. Available : http://www.samkha.ac.th/Pramoteweb/21st_Century_Learning_Skills.pdf. {4/11/2555}

_____. 2555. **ทักษะแห่งอนาคตใหม่ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21**. Online. Available : http://www.scribd.com. {4/10/2555}

เฉลิมพล ดาวเรือง. "สภาพปัจจุบันและปัญหาในการสอนพูดภาษาอังกฤษ", ใน ประนอม สุรัสวดี. 2537. **กิจกรรมและสื่อการสอนวิชาภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชลลดา เลาหวิริยานนท์ และคณะ. 2547. **ความพึงพอใจ ความต้องการและปัญหาในการใช้ภาษาต่างประเทศในสถานประกอบการในเขตจังหวัดภาคใต้**. รายงานวิจัย. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชัยวัฒน์ ตัณฑรังสี. 2529. "การเปรียบเทียบสัมฤทธิผลทางการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิคของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ที่เรียนโดยใช้เกมและสถานการณ์จำลอง", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชาญชัย ยมดิษฐ์. 2548. **เทคนิคและวิธีการสอนร่วมสมัย**. กรุงเทพฯ : หลักพิมพ์.

ทิพย์วัลย์ สุทิน. 2555. "ออกแบบกระบวนการเรียนรู้โดยเข้าใจสมอง : ขั้นตอนการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน 7 ขั้นตอน", **จุลสาร PBL วลัยลักษณ์**. 5(2) กรกฎาคม 2555, 4-5.

ทิศนา แขมมณี. 2547. **ศาสตร์การสอน**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. 2550. **ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : บริษัทด่านสุทธาการพิมพ์ จำกัด.

ธิดารัตน์ วิเชียรลม. 2554. "การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในการพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนหนองหลวงศึกษา", รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นันทวัฒน์ ฟองมณี. 2555. "ผลที่เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนที่ผ่านการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน", **จุลสาร PBL วลัยลักษณ์**. 5(2) กรกฎาคม 2555, 13-14.

นาตยา ภัทรแสงไชย. 2525. **ยุทธวิธีการสอนสังคม**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

นิตยา ประพฤติกิจ. 2526. "การเปรียบเทียบสัมฤทธิผลทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาฝึกหัดครูวิชาเอกภาษาอังกฤษที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการละครกับการฝึกรูปประโยค", วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชามัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บาจรีย์ แคนทอง. 2542. "การใช้สไลด์ประกอบเสียงและการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง เรื่องการยังชีพ เพื่อพัฒนาทักษะการฟัง-พูดสำหรับนักเรียนนายเรืออากาศชั้นปีที่ 5 สาขาวิศวกรรมอากาศยาน โรงเรียนนายเรืออากาศ", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์-การสอน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประดินันท์ ประดับศิลป์ และ ลักษณา เกตุเตียน. 2553. **การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้เทคนิคการสอนจำลองสถานการณ์ในการสอนวิชาการบัญชีปฏิบัติการ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.** รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ปราณี กุลละวณิชย์ และคณะ. 2550. **ข้อมูลพื้นฐานการจัดการเรียนการสอนและความต้องการภาษาต่างประเทศในประเทศไทย.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรีชา ศรีเรืองฤทธิ์. 2536. "การเปรียบเทียบความสามารถในทักษะการฟัง การพูดเพื่อการสื่อสารและแรงจูงใจในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองและสอนตามคู่มือครู", ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ปาริชาต เตชะ. 2553. "การพัฒนาทักษะการฟังพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้บทบาทสมมติ", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ประถมศึกษา). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พรวีนัส วุฒิสารวัฒนา. 2547. "การใช้กิจกรรมการสื่อสารเพื่อเพิ่มพูนความสามารถของพนักงานต้อนรับในโรงแรมทางด้านการฟัง พูด และความรู้ทางวัฒนธรรม", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พวงทอง ป้องภัย. 2540. **พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น.** ปัตตานี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พิณทิพย์ ทวยเจริญ. 2539. **การพูดภาษาอังกฤษตามหลักภาษาศาสตร์.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาวนา เสถียรสวัสดิ์. 2537. "ผลของกิจกรรมสถานการณ์จำลองในภาษาอังกฤษธุรกิจ สำหรับนักศึกษาคณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์-การสอน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554. "การแบ่งระดับผลการประเมินการปฏิบัติราชการของพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์", **ประกาศมหาวิทยาลัยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการปฏิบัติราชการของพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี. 2554. **คู่มือการเรียนระดับปริญญาตรีประจำปีการศึกษา 2554**. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ยาวาเฮ มุกตาบุตร. 2548. "เชาวน์อารมณ์และนิสัยในการเรียนต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดปัตตานี", สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยนิเทศ. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เยาวภา ลอยทะเล. 2544. "การใช้รูปแบบการสอนที่เน้นการสร้างสถานการณ์จำลองในกลุ่มย่อยเพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียน", รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เยาวลักษณ์ ลอยลิบ. 2547. "ผลการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร", สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รัชดา เบ็ญเจ๊ะอาแว. 2546. "ผลของกิจกรรมประกอบการสอนโดยใช้ศูนย์การเรียนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างกันในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

รำไพ สุขสวัสดิ์ ณ อยุธยา. 2532. **สถิติการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เอช-เอน การพิมพ์.

รุ่ง แก้วแดง. ใน นภางค์ คงเศรษฐกุล. 2546. "การสร้างความรู้ : ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนสังคมการเรียนรู้", **วารสารทางวิชาการราชภัฏ กรุงเก่า**. 10(17) : 35.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2543. **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วรียา สุริยันยงค์. 2544. "การพัฒนาชุดการสอนสำหรับเพื่อนช่วยสอนในการสอนเสริมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วิจารณ์ พานิช. 2555. **วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.

ศศิธร บุญชิต. 2533. "ผลการใช้สถานการณ์จำลองต่อการพัฒนาความเร็ว และปริมาณการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการเรียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงปีที่ 1 แผนกวิชาอิเลคทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตนนทบุรี", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาและสังคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศศิภา ไชยวงค์. 2553. "การใช้การสอนแบบชักชวนร่วมกับกิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อเพิ่มพูนการฟัง พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและลดความวิตกกังวลของนักเรียนในชมรมมัคคุเทศก์น้อย", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษ บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมคิด อิสระวัฒน์. 2543. **การสอนผู้ใหญ่**. กรุงเทพฯ : จรัลสนิทวงศ์.

สมบูรณ์ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา. 2525. "การเปรียบเทียบผลของการเรียนกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนหน่วยการทำมาหากินด้วยการสอนแบบใช้และไม่ใช้สถานการณ์จำลอง", ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สาลินี สมบูรณ์ไพศาล. 2549. "ผลการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์หลักสูตรปกติ ชั้นปีที่ 3 ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี จังหวัดสมุทรปราการ", สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. 2548. **การวัดและประเมินผลอิงมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

สุภา กิจจาทร. 2529. "การใช้สถานการณ์จำลอง", เอกสารการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการสอนแบบจุลภาค. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตำรวจ.

สุมิตรา อังวัฒนกุล. 2536. **วิธีสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. 2539. **วิธีการสอนภาษาอังกฤษ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุมิตา เรือนแป้น. 2546. "การใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อส่งเสริมความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวิทย์ มูลคำ. 2546. **19 วิธีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ.** กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.

อดิศา เตียว และคณะ. 2547. **โครงการข้อมูลพื้นฐานเพื่อการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศระดับอุดมศึกษาในภาคใต้.** รายงานการวิจัย. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อดิศา เบญจรัตนานนท์ และ สุชาดา ทิพย์มนตรี. 2550. **การสอนทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษแบบเข้มให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.** รายงานการวิจัย. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อนุตรา สวัสดิ์ศรี. 2550. "การศึกษาผลการใช้สถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัทสยามซันไรซ์เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด", วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อมรา รสสุข. 2529. "การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากเกมสถานณ์จำลองและเกมจำลองสถานการณ์ในกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกับต่ำ", วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (โสตทัศนศึกษา). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัจฉรา วงศ์โสธร. 2539. **แนวทางการสร้างข้อสอบภาษา.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญชลี ชยานุวัตร. 2555. "Simulation Learning", **จุลสาร PBL วลัยลักษณ์.** 5(2) กรกฎาคม 2555, 20.

อัสมา ทรรศนะมีลาภ. 2555. "มิติการศึกษาและการเรียนรู้ของประชาชน", รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.

อารี พันธ์มณี. 2546. **จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน.** กรุงเทพฯ : ใยไหม.

เอกอนงค์ ปวง. 2550. "การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง เพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟัง พูดภาษาอังกฤษ และแรงจูงใจของนักเรียนในระดับกำลังพัฒนา", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. 2545. **เทคโนโลยีการศึกษา : หลักการและแนวคิดสู่ปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bartz, W.H. 1979. "Testing Oral Communication in the Foreign Language Classroom", **Language in Education – Theory and Practice.** Verginia : The Center for Applied Linguistics.

Brown, D.H. 1994. **Principles of Language Learning and Teaching**. London : Princehall International.

Brumfit, C. 1987. 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", **Occasional Paper No. 2.2**. Colchester : University of Essex.

Crookall, David and Oxford, Rebecca L. 1990. **Simulation, Gaming, and Language Learning**. New York : Newbury House.

Ellis, M and Johnson, C. 1994. **Teaching Business English**. New York : Oxford University Press.

Gredler, Margaret. 1992. **Designing and Evaluating Games**. London : Kogan Paqe.

Grittner, Frank M. 1969. **Teaching Foreign Languages**. New York : Herber & Row.

Harmer, Jeremy. 1992. **The Practice of English Language Teaching**. London : Longman.

Harris, D.P. 1996. **Testing English as a Second Language**. New York : McGraw-Hill Book Co.

Holden, Susan. 1981. **Drama in Language Teaching**. London : Longman Group.

_____. 1983. **Drama in Language Teaching**. London : Longman Group.

Hyland, K. 1993. "Language Learning Simulation", **Forum Vol 31 No 4**. Online.

Jenkins. 2004. "Research in Teaching Pronunciation and Intonation", **Annual Review of Applied Linguistics**, 24, 109-125. USA : Cambridge University Press.

Johnson, E.K. 1995. **Understanding Communication in Second Language Classroom**. Cambridge : The Press Syndicate of the University of Cambridge.

Johnson, K. and Morrow, K. 1986. "Principles of Communicative Methodology", **Communication in the Classroom.** Hong Kong: Longman.

Jones, Ken. 1982. **Simulation in Language Teaching**. Cambridge : Cambridge University Press.

Jones, Leo. 1983. **Eight Simulations**. Cambridge : Cambridge University Press.

Kerr, J.Y.K. 1977. "Games and Simulation in English Language Teaching", **ELT Document**. The British Council 5.

Ladousse, G.P. 1987. **Role Play**. Oxford : Oxford University Press.

Littlewood, William. 1981. **Communicative Language Teaching : An Introduction**. Cambridge : Cambridge University Press.

Ments, Morry. 1999. **The Effective Use of Role-Play**. London : Kogan Paqe.

Moore, K.D. 1992. **Classroom Teaching Skills**. New York : McGraw-Hill.

Pimpa, Nattavud and 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**. Online. Available : http://www.esl-lsb.com/research/articles.

Revell, Jane. 1979. **Teaching Techniques for Communicative English**. Hong Kong : The McMillan Press.

Richards, C.J. and Rodgers, D. 2012. **Second Language Teacher Education**. Australia : Cambridge University Press.

Rivers, M.W. 1987. **Interactive Language Teaching**. Cambridge : Cambridge University Press.

Robinson, P. 2001. "Task Complexity, Task Difficulty, and Task Production : Exploring Interactions in a Componential Framework", **Applied Linguistics**, 22, 27-57.

Samuel, Shohen S. 1987. "Basic Teaching Procedure", **Handbook for the Volunteer Tutor**. New York : IRA.

Savignon, Sandra J. 1978. "Teaching for Communication", **English Teaching Forum XVI**. 2 April 1978, 2-5,9.

Scott, R. 1981. **Communication in the Classroom**. London : Longman Group.

Spaulding, L.C. 1992. **Motivation in the Classroom**. New York : McGraw-Hill.

Sturtridge, Gill. 1977. "Using Simulation in Teaching English for Specific Purposes", **Modern English Publication**. London : NFER.

_____. 1986. **Role Play and Simulations**. Hong Kong : Longman Group.

Tantiwong, Puangmanee. 2009. "Simulation as a Strategy to Teach English for Tourism", วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์. January-June 2009, 1-9.

Teoh Mei Lin. 1993. "Simulation in Language Teaching", **The English Teacher Vol. XXII**. Online. Available : http:melta.org.my/ET/main/8htm.

Tompkins, K. 1998. "Role Playing/Simulation", **The Internet Test Journal**. Online. Available : http://www.aitech.ac.jpiteslj

Willis, Jane. 1981. **Teaching English through English**. Essex : Longman Group.

ภาคผนวก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์แววตา 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 จันทร์อุดม

วุฒิการศึกษา Doctor of Philosophy (English as an International Language)

ตำแหน่ง อาจารย์

สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

รายชื่อผู้ประเมินผลทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา

1. Mr Gerald Ivan Waxman

วุฒิการศึกษา Master Degree (Education)

ตำแหน่ง อาจารย์

สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

2. อาจารย์ชวาลิน เพ่งบุญ

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาศาสตร์เพื่อการสื่อสาร)

ตำแหน่ง อาจารย์

สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

3. อาจารย์อัสมา ทรรศนะมีลาภ

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ)

ตำแหน่ง อาจารย์

สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ผลการพิจารณาเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ

หลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) รายวิชา 936-364 English for Business Communication

(ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ)

ผู้เชี่ยวชาญ	ผลการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม ของแผนการจัดการเรียนรู้และเอกสารคำสอน
คนที่ 1	- แผนการจัดการเรียนรู้ : มีความเหมาะสม หัวข้อทันสมัย นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ - เอกสารคำสอน : ตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกด และควรจัดเนื้อหาโดยแยกเป็นทักษะฟัง พูด อ่าน และเขียนตามลำดับเหมือนกันทุกบท
คนที่ 2	- แผนการจัดการเรียนรู้ : ควรมีหัวข้อย่อยเท่ากันทุกทักษะ - เอกสารคำสอน : เนื้อหาทันสมัย นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้จริง
คนที่ 3	- แผนการจัดการเรียนรู้ : ถูกต้องและเหมาะสม - เอกสารคำสอน : เนื้อหาทันสมัย บทสนทนาควรมีความยาวเท่ากัน

แบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
Student's rules and procedures: 1. Pick up one of the five situation cards in a box including: a. Talking about advertising strategies b. Introducing a new product c. Dealing with shipping problems at a call center d. Negotiating and bargaining e. Placing an order 2. Look at the information in your card and prepare your own conversations for 5 minutes. 3. Return the card to the examiner. 4. Talk with the examiner for about 10 minutes using the information in your own card.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
Examiner's rules and procedures: 1. Wait for the student's preparation. 2. Talk with the student for about 10 minutes using the information in both his/her card and yours. 3. Assess the student's oral competency on the evaluation form.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
Role card 1 : Talking about advertising strategies **Situation :** In the meeting room of *Singha Corporations*, a brand manager is discussing with an executive director about advertising plans, and brand promoting strategies for the new *Singha* drinking water collections.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
Student's role card You are working as a brand manager for *Singha* drinking water. You have to	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้

discuss with the examiner who is an executive director, your boss, about advertising strategies for the new *Singha* drinking water collections. Talk about advertising plans, the best place to advertise the new collections, the current brand promoting strategies, brand images, and brand awareness. Make up any details that you need.					
Examiner's role card You are an executive director for *Singha* drinking water. Talk with the student, who is working as a brand manager, about advertising strategies for the new *Singha* drinking water collections. You have to ask the brand manager about advertising plans, the best place to advertise the new collections, the current brand promoting strategies, brand images, and brand awareness. Make up any details that you need.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
Role card 2 : Introducing a new product **Situation :** In the hall, a marketing executive is introducing a new *Watchman GPS* tracking device. He is presenting about the background to this project and the current offer on the market, the prototype and the specifications, and a business plan for *Watchman GPS* tracking device. One audience is asking some questions for clarification.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
Student's role card You work as a marketing executive for *Watchman GPS* tracking device. Prepare a short presentation to introduce a new product in the hall. Divide your presentation into three	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้

sections: reminding the background to this project and the current offer on the market, talking about the prototype and the specifications you have collected from tests, focus groups and market studies, and presenting a business plan. During the presentation, you have to answer the questions asked by the examiner who is an audience. Make up any details that you need.					
Examiner's role card You are one of the audience in the hall. Listen to the student's presentation to introduce a new product in the hall and make notes. The student is working as a marketing executive for *Watchman GPS* tracking device. You are interested in this product and would like to see the prototype. Ask some questions during the presentation to show your interest. Make up any details that you need.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
Role card 3 : Dealing with shipping problems at a call center **Situation :** At the shipping department call center of *Christiana Company*, a call center staff is answering a customer's call complaining about the shipping problem.	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
Student's role card You are working in a shipping department call center at *Christiana Company*. The examiner, who is a customer, calls to complain that he ordered 150 *Christiana* dresses from the company two months ago, but he has only received 130. He has reminded you twice, but you still have not shipped the rest others. The customer reminds you again that he	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

wants to get the other 20 within 5 days. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, research required information using available resources, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.					
Examiner's role card You are a customer. You call the student who is working in a call center at *Christiana Company* to complain that you ordered 150 *Christiana* dresses from the company two months ago, but you have received only 130. You have reminded them twice, but they still have not shipped the others. Call them to remind them again that you want to get the other 20 within 5 days, and that if they do not send you the other 20 dresses, you will take a legal action against them and they have to give you a refund. Make up any details that you need.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
Role card 4 : Negotiating and bargaining **Situation** : In the meeting room of *Sony Music Company*, An e-tailer is negotiating the best deal possible with a sales manager.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
Student's role card You are an e-tailer. You would like to set up an e-business to sell MP3s to customers worldwide and to compete in a global market. You will buy a complete e-tailing package solution from *Sony Music Company*. You ask them to design, build and manage your website, and process your sales. Negotiate the best deal possible with	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้

the examiner who is a sales manager of *Sony Music Company*. Remember you cannot pay over a global budget of $300 monthly fee with a three-year contract. You have to set a target for what you want, present a proposal, accept and refuse, and negotiate a win-win solution. Make up any details that you need.					
Examiner's role card You are a sales manager of *Sony Music Company*. Negotiate the best deal possible with the student, who is an e-tailer. The e-tailer would like to buy a complete e-tailing package solution from you. Remember you do not want to bring the monthly fee down lower than $400 monthly fee with a four-year contract. You have to set a target for what you want, make and respond to proposals, and look for a creative solution. Make up any details that you need.	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
Role card 5 : Placing an order **Situation** : In a shipping department of *Thai President Foods Public Company*, a customer is calling to place an order for seven cases of medium-sized *papier-mache* boxes of butter cookies .	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
Student's role card You are a customer. You call *Thai President Foods Public Company* to place an order. You want to order seven cases of medium-sized *papier-mache* boxes of butter cookies, the ones with your company name on. You work for *Green and White Limited*, and the account number is 551203. Your purchase order number is TPFPC	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

1006. The shipping method you choose is air freight with Express Air Forwarding. Your address is Unit 6, North East Industrial Estate, Central Avenue, Malaysia. Use this information to place an order with the examiner who is working as an operator for a shipping department of *Thai President Foods Public Company*. Make up any details that you need.					
Examiner's role card You work as an operator for a shipping department at *Thai President Foods Public Company*. The student is your customer and will call you to place an order for seven cases of medium-sized *papier-mache* boxes of butter cookies with the company name on. Ask questions to make sure you get all the necessary details you need to complete the form. Ask the customer about company name, account number, purchase order number, shipping method, and shipping address. Make up any details that you need.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

แบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา
ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
1. ข้าพเจ้าคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากเกินที่จะเรียน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ข้าพเจ้าคิดว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสนุก ไม่น่าเบื่อ	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
3. กิจกรรมสถานการณ์จำลองโดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทเป็นผู้ร่วมสถานการณ์ทำให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าในการพูดภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ข้าพเจ้าคิดว่าการฝึกทักษะการพูดในสถานการณ์จำลองทำให้ตนเองสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. ข้าพเจ้าชอบการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองมากกว่าการเรียนโดยวิธีอื่นเพราะมีโอกาสได้ฝึกพูดที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. การมีปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียนช่วยให้ข้าพเจ้าเข้าใจในเนื้อหาการเรียนภาษาอังกฤษ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
8. ข้าพเจ้ากล้าแสดงออกมากขึ้นเมื่อได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นประจำ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

9. การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้าสามารถจำและนำรูปแบบภาษารวมทั้งข้อมูลที่ได้เรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. สถานการณ์จำลองช่วยให้ข้าพเจ้ามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในสถานการณ์ต่างๆ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
11. ความสามารถด้านภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจเนื่องจากได้แสดงความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอย่างแท้จริง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13. ข้าพเจ้าเห็นประโยชน์และคุณค่าของการเรียนคำศัพท์และโครงสร้างภาษาเมื่อสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนมาใช้ในกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14. ความสนุกสนานและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการเรียนภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15. หากมีการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ข้าพเจ้าคิดว่าตนสามารถทำคะแนนได้ดีขึ้นหลังจากเรียนโดยกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16. กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้

เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือให้ข้าพเจ้าได้					
17. สถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
18. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทำให้ข้าพเจ้ามีความโดดเด่นและได้รับการยอมรับในสังคม	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้
19. ความถนัดด้านภาษาอังกฤษทำให้ข้าพเจ้าสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติและสามารถติดต่อกับคนทั่วโลกได้	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
20. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคต	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
1. ท่านชอบภาษาอังกฤษหรือไม่ เพราะอะไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. ท่านคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
3. ท่านเคยสนทนาด้วยภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ท่านได้หรือไม่ เพราะอะไร	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
5. การสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยทำให้ท่านมีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้หรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสาร และความร่วมมือให้ท่านได้หรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. ท่านมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือไม่ เพราะอะไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8. ท่านมีความกล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติหรือไม่เพราะอะไร	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
9. เมื่อจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ท่านคิดว่าท่านมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจทำให้ท่านได้รับประโยชน์ด้านใดบ้าง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

แบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
Student's rules and procedures: 1. Divide into groups of five. 2. Each student picks up one of the five role cards in the box. 3. Look at the information in your card, prepare your own conversations, and work in group to create the simulation. You have 10 minutes for preparation. 4. Return the card to the examiner. 5. Join the simulation with your group for about 20 minutes using the information in your own card.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
Examiners' procedures: Wait for the students' preparation. Assess the students' oral competency on the evaluation form.	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
Project 1 Advertising **Situation:** In the meeting room of *Clinique Laboratories*, an advertising manager, a brand manager, a design manager and a region sales manager are discussing with an executive director about advertising plans, brand promoting strategies and packaging for the new long last lipstick collections. ***Student A*** You are working as an advertising manager for *Clinique* beauty solutions. You have to discuss with your boss about advertising plans for the new long last lipstick collections. Talk about advertising strategies and the best place to advertise the new collections. Make up any details that	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

you need. ***Student B*** You are working as a brand manager for *Clinique* beauty solutions. You have to discuss with your boss about the current brand promoting strategies, the way for promoting the brand for the new long last lipstick collections, brand images and brand awareness. Make up any details that you need. ***Student C*** You are working as a design manager for *Clinique* beauty solutions. You have to discuss with your boss about packaging which is the manufacturer's last chance to seduce the customers because today's marketplace is highly competitive. Make up any details that you need. ***Student D*** You are working as a region sales manager for *Clinique* beauty solutions. You have to discuss with your boss emphasizing the importance of packaging as it is the best way to communicate the difference, and branding is not enough. Make up any details that you need. ***Student E*** You are an executive director for *Clinique* beauty solutions. Talk with the advertising manager, the brand manager, the design manager and the region sales manager about advertising plans, brand promoting strategies and packaging for the new long last lipstick collections. Make up any details that you need.					

Project 2 Public Relations **Situation:** In the *Paradise* hall, a project manager, a marketing team and a sales representative are introducing a new *Cannon Camera*. They are presenting about the background to this project, the current offer on the market, the prototype, the specifications, the customer feedback, and a business plan for a new *Cannon Camera*. There are two audience asking some questions for clarification. ***Student A*** You work as a project manager for a new *Cannon Camera*. Prepare a short presentation to introduce a new product in the hall. You have to remind the background to this project and the current offer on the market. Then, you have to present a business plan for a new *Cannon Camera* at the end of the presentation. Make up any details that you need. ***Student B*** You work as a marketing team for a new *Cannon Camera*. Prepare a short presentation to introduce a new product in the hall. You have to talk about the prototype and the specifications you have collected from tests, focus groups, market studies and customer feedback. Make up any details that you need. ***Student C*** You work as a sales representative in the sales department for a new *Cannon Camera*. Prepare a short presentation to speak about the methods to get customer feedback about product through informal communication	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

opportunities. You have to present the background of how feedback is usually obtained by your company and why informal feedback is useful. Make up any details that you need. ***Student D*** You are one of the audience in the hall. You are interested in the product presented by the marketing team, and would like to see the prototype. Ask some questions during the presentation to show your interest. Make up any details that you need. ***Student E*** You are one of the audience in the hall. You are interested in the customer feedback. Ask for clarification about the method to achieve the result through informal customer feedback. Then, ask the presenter to contrast the results from the company's formal product feedback with the results in informal conversations. Make up any details that you need.					
Project 3 Customer Services **Situation:** At *Arrow Shirts Ltd*, some call center staff are answering the customers' calls. They call to complain about the shipping problems of 200 *Arrow* shirts. ***Student A*** You are working in a shipping department call center of *Arrow Shirts Ltd*. A customer calls to complain that he ordered 200 *Arrow* shirts from the company two months ago, but he has only received 150. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, research required information using available	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

resources, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need. ***Student B*** You are a purchasing manager of the *Diana Department Store*. You call the shipping department of *Arrow Shirts Ltd* to complain that you ordered 200 *Arrow* shirts from the company two months ago, but you have received only 150. Remind them that you want to get the other 50 within 15 days. Make up any details that you need. ***Student C*** You are working in a shipping department call center of *Arrow Shirts Ltd*. The sales coordinator of the *Diana Department Store* calls to complain that he has not received the other 50 *Arrow* shirts. He has reminded you twice, but you still have not shipped the rest others. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, research required information using available resources, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need. ***Student D*** You are a sales coordinator of the *Diana Department Store*. You call the shipping department of *Arrow Shirts Ltd* to complain that you have not received the other 50 *Arrow* shirts. You have reminded them twice, but they still have not shipped the rest others. Remind them again that you want to get the other 50 within 5 days. Then, you talk with the customer service manager of *Arrow Shirts Ltd*					

about this problem. Make up any details that you need. ***Student E*** You are a customer service manager of *Arrow Shirts Ltd.* The sales coordinator of the *Diana Department Store* reminds you that he wants to get the other 50 within 5 days, and that if you do not send him the other 50 shirts, he will take a legal action against you and you have to give him a refund. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.					
Project 4 Making Deals **Situation:** In the meeting room of *G'MM Company*, An e-tailer with his executive secretary are negotiating the best deal possible with *G'MM Company*. ***Student A*** You are an e-tailer. You would like to set up an e-business to sell MP3s to customers worldwide and to compete in a global market. You will buy a complete e-tailing package solution from *G'MM Company*. You ask them to design, build and manage your website, and process your sales. You start with greetings and positive opening, reviewing and agreeing on the agenda, establishing your positions, and clarifying priorities. Accept and refuse the proposals. Make up any details that you need. ***Student B*** You are a marketing manager of *GMM Company*. Negotiate the best deal	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

possible with the e-tailer. The e-tailer would like to buy a complete e-tailing package solution from you. Remember you do not want to bring the monthly fee down lower than $400 monthly fee with a four-year contract. You have to set a target for what you want, make and respond to proposals. Make up any details that you need. ***Student C*** You are an executive secretary of the e-tailer. Negotiate the best deal possible with the marketing manager of *GMM Company*. Remember you cannot pay over a global budget of $300 monthly fee with a three-year contract. You have to set a target for what you want, present your proposal, bargain, accept and refuse, and negotiate a win-win solution. Make up any details that you need. ***Student D*** You are a credit control manager of *GMM Company*. You are in charge of the contract negotiation between the e-tailer and your company. You suggest an alternative proposal setting the discount rate 5% lower each month after the first two years if the e-tailer signs a four-year contract. Present your proposal, bargain, accept and refuse, and negotiate a win-win solution. Make up any details that you need. ***Student E*** You are a company president of *GMM Company*. You look for a creative solution for this contract negotiation. You outline the contract terms your company prefers proposing that you will guarantee the sales of 10,000,000					

MP3s each year with the discount rate 5% lower each month after the first two years if the e-tailer signs a four-year contract. Handle the conflict, summarize, then close the negotiation. Make up any details that you need.					
Project 5 Trading **Situation:** In a shipping department of *Disney Giftland Company*, two customers are calling *Disney Giftland Company* to place orders. ***Student A*** You work for *Black and White Limited*. You call *Disney Giftland Company* to place an order. You want to order ten cases of large-sized boxes, the ones with your company name on. Your account number is 561273. Your purchase order number is DGC 1009. The shipping method you choose is sea freight. Your address is Unit 8, North East Industrial Estate, Central Avenue, Malaysia. Use this information to place an order. Make up any details that you need. ***Student B*** You work as an operator in a shipping department of *Disney Giftland Company*. A customer from *Black and White Limited* is calling you to place an order for ten cases of large-sized boxes with the company name on. Ask questions to make sure you get all the necessary details you need to complete the form. Ask the customer about company name, account number, purchase order number, shipping method, and shipping address. Make up any details that you need.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

Student C You work for *Sweet Wedding Studio*. You call *Disney Giftland Company* to place an order for five cases of small-sized colorful boxes with the photos of the bride and the groom on. Your account number is 561299. Your purchase order number is DGC 1011. The shipping method you choose is air freight with Express Air Forwarding. Then, you have to answer the call from *Disney Giftland Company*. They call back to ask about your address. Give the necessary details. Make up any details that you need. ***Student D*** You work as an operator in a shipping department of *Disney Giftland Company*. A customer from *Sweet Wedding Studio* is calling you to place an order for five cases of small-sized colorful boxes with the photos of the bride and the groom on. Ask questions to make sure you get all the necessary details you need to complete the form. Ask the customer about company name, account number, purchase order number, and shipping method. Make up any details that you need. ***Student E*** You are a sales director of *Disney Giftland Company*. You call *Sweet Wedding Studio* to apologize them for missing some necessary details about shipping address, which is 15 Moo 2, Lipa Noi, Thong Yang Beach, Koh Samui, Surat Thani, Thailand. Ask questions to make sure you get all the information. Make up any details that you need.					

Project 6 Simulation on Stage Create the simulation about "***At the Company***" including ***advertising, public relations, customer services, making deals, and trading*** in groups of 15. Think creatively and critically, then discuss in your group to set the roles of each member, make up your details and prepare your own conversations using all the lessons. Use creativity and innovation, and apply technology effectively to create the scene. Build up the environment and atmosphere like the real situations. Communicate and collaborate with others in your group to create the best simulation. Each group has 50 minutes for simulation on stage.	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

แบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
1. โครงสร้างทางภาษาที่ได้ใช้จากบทเรียน มีโอกาสใช้โครงสร้างที่เรียนไปในกิจกรรมนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด อธิบาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. โครงสร้างทางภาษาที่เรียนแต่ไม่ได้นำมาใช้ เนื่องมาจากเหตุใด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. คำศัพท์จากบทเรียนที่มีโอกาสนำมาใช้ เนื่องมาจาก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. คำศัพท์จากบทเรียนที่ไม่ได้นำมาใช้ เนื่องมาจาก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายผลโดยผู้สอน สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายในกลุ่มตนเอง	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
6. บทบาทของข้าพเจ้าในการเตรียมการเพื่อแสดงบทบาทจำลอง ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับบทบาทที่ได้รับ เนื่องจาก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. ข้าพเจ้าพอใจ/ยังไม่พอใจกับการแสดงบทบาทจำลองของข้าพเจ้าในครั้งนี้ เนื่องมาจาก	+1	+1	+1	+1	ใช้ได้

แบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

รายการ	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			IC	แปลผล
	1	2	3		
1. บรรยากาศในห้องเรียนมีความสนุกสนาน ไม่ตึงเครียด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. เนื้อหาในบทเรียนมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ขั้นตอนการสอนเข้าใจง่ายและนำไปปฏิบัติได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ช่วงเวลาของแต่ละสถานการณ์มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. สถานการณ์ที่จัดขึ้นในห้องเรียนใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. การกำหนดบทบาทและข้อมูลรายละเอียดของสถานการณ์ให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษามีโอกาสในการฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่หลากหลาย	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
8. กิจกรรมสถานการณ์จำลองกระตุ้นให้นักศึกษามีความตื่นตัวและมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนอย่างกระตือรือร้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้จากในห้องเรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. การเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลักสูตรแม่แบบ (Proto-syllabus) รายวิชา 936-364 English for Business Communication

(ภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจ)

Lesson Plan 1 : Chapter 1 Advertising

Course Objective : Use English for business communication in advertising.

Terminal Objectives		**Period**
1. Students should be able to create adverts to sustain interest and capture the audience's attention. 2. Students should be able to convey brand images and brand awareness to the public.	* *Preparation and Practice* **Unit 1 Adverts** - **Vocabulary Preview** corporation strengthen triumph profit merchandising outlet sponsor glamour - **Reading Practice** Business goals - **Listening and Speaking Practice** Talking about advertising strategies Marketing the brand - **Writing Practice** Effective language for advertising Is advertising the power of persuasion? - **Golden Rules** The customer is finally king. **Unit 2 Brand Images** - **Vocabulary Preview** conjure prestige conglomerate exclusive reputation judiciously accumulate accolade - **Reading Practice** The luxury business - **Listening and Speaking Practice** Talking about brand images Talking about brand awareness - **Writing Practice** What image do these brands have? What emotions and feelings do you associate with each brand? - **Golden Rules** Keeping it exclusive ****Production and Presentation*** - **Simulation Activity : Project 1** ****Discussion and Evaluation***	9

Lesson Plan 2 : Chapter 2 Public Relations

Course Objective : Use English for business communication in public relations.

Terminal Objectives		**Period**
3. Students should be able to write public relations letters to establish and maintain goodwill. 4. Students should be able to give an effective presentation to sell your products or services.	** Preparation and Practice* **Unit 3 Public Relations Letters** - **Vocabulary Preview** irrelevant consult syllabus volume available guarantee satisfied refund - **Reading Practice** Ashworth Bookshops - **Listening and Speaking Practice** Inviting guests to the launch Inviting a speaker to address an audience - **Writing Practice** Writing sales and public relations letters Writing invitation letters and cards - **Golden Rules** Successful writing **Unit 4 Product Presentation** - **Vocabulary Preview** audience colleague extract transparency anticipate venue handout involve - **Reading Practice** If you're going to give a presentation, remember the three Ps. - **Listening and Speaking Practice** Starting: key language for introductions Closing a presentation - **Writing Practice** What makes a good presentation? How are eye contact, voice, and body language important for product presentations? - **Golden Rules** A good presenter **Production and Presentation* - **Simulation Activity : Project 2** **Discussion and Evaluation*	9

Lesson Plan 3 : Chapter 3 Customer Services

Course Objective : Use English for business communication in customer services.

Terminal Objectives		**Period**
5. Students should be able to apply good communication skills to survive working in a call center. 6. Students should be able to deal with letters of complaint and adjustment successfully.	* ***Preparation and Practice*** **Unit 5 Call Centers** - **Vocabulary Preview** enthusiastic graduate attempt complaint desirable accent monotonous remuneration - **Reading Practice** At the end of the line - **Listening and Speaking Practice** Inbound call center - answer incoming calls from customers Outbound call center - interact by phone with outside parties to solicit orders - **Writing Practice** Would you like to work in a call center? Writing a resume and a cover letter to apply for the job at a call center - **Golden Rules** Making a call **Unit 6 Letters of Complaint and Adjustment** - **Vocabulary Preview** apology satisfaction offender manufacturer provide investment encourage consumer - **Reading Practice** Moaning for America - **Listening and Speaking Practice** Increasing customer satisfaction Deciding what to say before you start to write - **Writing Practice** Writing letters of complaint Writing letters of adjustment - **Golden Rules** Writing business letters ***Production and Presentation*** - **Simulation Activity : Project 3** ***Discussion and Evaluation***	9

Lesson Plan 4 : Chapter 4 Making Deals

Course Objective : Use English for business communication in making deals.

Terminal Objectives		**Period**
7. Students should be able to handle a discussion and bargain to reach an agreement in negotiation. 8. Students should be able to communicate a sense of persuasion in a written proposal.	* ***Preparation and Practice*** **Unit 7 Negotiations** - **Vocabulary Preview** negotiation bargain priority compromise deadlock concession proposal deal - **Reading Practice** Why do business people negotiate? - **Listening and Speaking Practice** Opening statements - stating your position Closing a negotiation - **Writing Practice** Writing the minutes for the negotiations Writing a contract negotiation - **Golden Rules** The Negotiation process **Unit 8 Proposals** - **Vocabulary Preview** quantity resemble retailer supplier dominant demonstrate clinch interactive - **Reading Practice** Buying the future - **Listening and Speaking Practice** Making some proposals Bargaining - **Writing Practice** The contents in a proposal Communicating a sense of persuasion - **Golden Rules** A proposal is a sales pitch! ****Production and Presentation*** - **Simulation Activity : Project 4** ****Discussion and Evaluation***	9

Lesson Plan 5 : Chapter 5 Trading

Course Objective : Use English for business communication in trading.

Terminal Objectives		**Period**
9. Students should be able to take and place orders on telephone and by letters. 10. Students should be able to adjust your language to deal with shipping problems.	* ***Preparation and Practice*** **Unit 9 Ordering** - **Vocabulary Preview** garage management competition order spectacular reliable thriving franchise - **Reading Practice** Blackcircles.com - **Listening and Speaking Practice** Taking an order Placing an order on telephone - **Writing Practice** Writing letters for placing orders Writing order acknowledgments - **Golden Rules** How to place an order online **Unit 10 Shipping** - **Vocabulary Preview** pinball agency creditworthiness adaptability domestic deceptive specification distributor - **Reading Practice** Pinball wizard - **Listening and Speaking Practice** Complaining about shipping problems Dealing with shipping problems - **Writing Practice** Shipping methods What is the most important thing in a delivery company? - **Golden Rules** A guide to international shipping ***Production and Presentation*** - **Simulation Activity: Project 5** ***Discussion and Evaluation*** ***Production and Presentation*** - **Simulation on Stage : Project 6** ***Discussion and Evaluation***	9

แบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

A Pre and Post Oral English for Business Communication Proficiency Test

Student's rules and procedures:

1. Pick up one of the five situation cards in a box including:
    a. Talking about advertising strategies
    b. Introducing a new product
    c. Dealing with shipping problems at a call center
    d. Negotiating and bargaining
    e. Placing an order
2. Look at the information in your card and prepare your own conversations for 5 minutes.
3. Return the card to the examiner.
4. Talk with the examiner for about 10 minutes using the information in your own card.

Examiner's rules and procedures:

1. Wait for the student's preparation.
2. Talk with the student for about 10 minutes using the information in both his/her card and yours.
3. Assess the student's oral competency on the evaluation form.

Role card 1 : Talking about advertising strategies

Situation : In the meeting room of *Singha Corporations*, a brand manager is discussing with an executive director about advertising plans, and brand promoting strategies for the new *Singha* drinking water collections.

Student's role card

You are working as a brand manager for *Singha* drinking water. You have to discuss with the examiner who is an executive director, your boss, about advertising strategies for the new *Singha* drinking water collections. Talk about advertising plans, the best place to advertise the new collections, the current brand promoting strategies, brand images, and brand awareness. Make up any details that you need.

Examiner's role card

You are an executive director for *Singha* drinking water. Talk with the student, who is working as a brand manager, about advertising strategies for the new *Singha* drinking water collections. You have to ask the brand manager about advertising plans, the best place to advertise the new collections, the current brand promoting strategies, brand images, and brand awareness. Make up any details that you need.

Conversation : Talking about advertising strategies

Executive Director: OK, first, let's look at our present advertising strategy. How are we promoting the brand at the moment?

Brand Manager: As you know, we advertise in the press – most of our press ads are in magazines read by the 18-30 age group.

Executive Director: How much do we get from this strategy?

Brand Manager: Our brand, *Singha*, can convey desire, satisfaction, reliability, and exclusivity to the public.

Executive Director: So great!

Brand Manager: We also use adverts on billboards. And, of course, we market the brand by sponsoring sports events like football, basketball, snowboarding and surfing.

Executive Director: I see, but we have to pay a lot. The way to do it more cheaply is to use product placement. The products are seen in films. They're just seen on a table.

Brand Manager: That's right. In our case, they're drunk by an actor.

Executive Director: And you see the logo.

Brand Manager: Sometimes, it depends. You can't always control what happens. You know, an actor is going to drink our drinking water, for example, but we don't know if we'll actually see the logo.

Executive Director: Can't you say to the film company that we want to see this part of the bottle.

Brand Manager: Well, we can, but then, usually, we have to pay a lot.

Executive Director: Then, what are the advertising plans for our new collections?

Brand Manager: Well, I think we should book a 30-second commercial on TV.

Executive Director: On TV? When? Have you been thinking of any particular programme?

Brand Manager: Yes, I was thinking of *Healthy Body Healthy Mind.*

Executive Director: Mmm, ... I'm not sure about that; it'll be very expensive.

Brand Manager: I know, but it will advertise *Singha* drinking water to our target audience that we want to reach.

Executive Director: When is *Healthy Body Healthy Mind* on?

Brand Manager: Um, it's on at 8:00 on Wednesday evenings.

Executive Director: OK. Phone their media sales people and check how much an ad will cost.

Brand Manager: I will contact them right now.

Executive Director: Thank you. Please meet again when you get the information from the media. Bye. See you.

Brand Manager: Alright. Bye. See you.

Role card 2 : Introducing a new product

Situation : In the hall, a marketing executive is introducing a new *Watchman GPS* tracking device. He is presenting about the background to this project and the current offer on the market, the prototype and the specifications, and a business plan for *Watchman GPS* tracking device. One audience is asking some questions for clarification.

Student's role card

You work as a marketing executive for *Watchman GPS* tracking device. Prepare a short presentation to introduce a new product in the hall. Divide your presentation into three sections: reminding the background to this project and the current offer on the market, talking about the prototype and the specifications you have collected from tests, focus groups and market studies, and presenting a business plan. During the presentation, you have to answer the questions asked by the examiner who is an audience. Make up any details that you need.

Examiner's role card

You are one of the audience in the hall. Listen to the student's presentation to introduce a new product in the hall and make notes. The student is working as a marketing executive for *Watchman GPS* tracking device. You are interested in this product and would like to see the prototype. Ask some questions during the presentation to show your interest. Make up any details that you need.

Conversation : Introducing a new product

Marketing Executive:	Good morning, everybody. How would you like to know at all times exactly where your young child or teenager is? How comforting would it be to know that your elderly mother is safely back home from the shops? And how much time would you save if you knew where, to the nearest meter, your dog was hiding?
Audience:	That sounds interesting!
Marketing Executive:	Well, now you can. I'm here this morning to present the *Watchman*, a revolutionary new personal GPS tracking device – an eye in the sky which will bring peace of mind to parents, business men, animal lovers and many, many other potential customers.
Audience:	Can I see your prototype right now?
Marketing Executive:	Now, I know you're going to be very excited by the *Watchman*, so I'm going to give a quick overview of the product and the market. After that, there'll be a demonstration. First of all, I'm going to remind you of the background of this project and the current offer on the market. After that, I'll be talking about the prototype, and the specifications we've collected from tests, focus groups and market studies. Finally, I'd like to present a business plan. Are you happy with that agenda?
Audience:	During your presentation, can I ask some questions?
Marketing Executive:	Sure! If you have questions, feel free to interrupt. OK? So, let's start with the background. Now, GPS tracking systems are not new. We've been able to install them in vehicles and containers for some time.
Audience:	Then, what's new about the *Watchman*?
Marketing Executive:	Now we can build it into a wrist strap or collar, small and light enough to be worn comfortably by a small child or a dog. It will be possible to locate the wearer via the Internet, anywhere in the world, indoors or out, 24 hours a day and up to every ten seconds. Does that answer your question?
Audience:	Yes. Thank you.
Marketing Executive:	OK, now, I'd like to wrap up the presentation and move on to the demonstration. … Thank you very much for your attention.

Role card 3 : Dealing with shipping problems at a call center

Situation : At the shipping department call center of *Christiana Company*, a call center staff is answering a customer's call complaining about the shipping problem.

Student's role card

You are working in a shipping department call center at *Christiana Company*. The examiner, who is a customer, calls to complain that he ordered 150 *Christiana* dresses from the company two months ago, but he has only received 130. He has reminded you twice, but you still have not shipped the rest others. The customer reminds you again that he wants to get the other 20 within 5 days. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, research required information using available resources, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.

Examiner's role card

You are a customer. You call the student who is working in a call center at *Christiana Company* to complain that you ordered 150 *Christiana* dresses from the company two months ago, but you have received only 130. You have reminded them twice, but they still have not shipped the others. Call them to remind them again that you want to get the other 20 within 5 days, and that if they do not send you the other 20 dresses, you will take a legal action against them and they have to give you a refund. Make up any details that you need.

Conversation : Dealing with shipping problems at a call center

Call Center:	Hello. *Christiana Company*, Shipping Department. May I help you?
Customer:	Hello. I'm calling from *Central Plaza*. We ordered 15 dresses two months ago, but we've received only 130.
Call Center:	Oh, I'm very sorry about that. Could I have your account number, please?
Customer:	Yes, it's 09823783 and the purchase order number was 88375.
Call Center:	Let me just check. ... Ah, I see, order number 88375. Due to low stock levels, we could ship only 130 dresses last month, with the other 20 to follow shortly.
Customer:	I have reminded you twice, but you still have not shipped the other 20 dresses.
Call Center:	I'm terribly sorry. We usually email to explain, but for some reason we didn't. I do apologize.
Customer:	That's OK. When can I expect them?
Call Center:	Let me check the stock. ... We will ship the other 20 dresses within two weeks.
Customer:	I can't wait! I want to get the other 20 within 5 days. If you do not send me the other 20 dresses within 5 days, I will have to take a legal action against you and you'll have to give me a refund.
Call Center:	I'm very sorry, sir. We do not have any dresses in our stock right now. Would you mind changing the other 20 dresses into 30 *Christiana* blouses at the same price. Now we have new collections of blouses.
Customer:	That's a good idea.
Call Center:	OK, well, I'll take care of the replacements for you, and arrange an urgent delivery by courier. The new order will be shipped to the airport tonight and according to the computer, it will be loaded on a flight leaving tomorrow morning. So, you should get them tomorrow afternoon. There'll be no shipping charge for that, of course.
Customer:	Good. Thank you very much.
Call Center:	You're welcome. Bye.
Customer:	Bye.

Role card 4 : Negotiating and bargaining

Situation : In the meeting room of *Sony Music Company*, An e-tailer is negotiating the best deal possible with a sales manager.

Student's role card

You are an e-tailer. You would like to set up an e-business to sell MP3s to customers worldwide and to compete in a global market. You will buy a complete e-tailing package solution from *Sony Music Company*. You ask them to design, build and manage your website, and process your sales. Negotiate the best deal possible with the examiner who is a sales manager of *Sony Music Company*. Remember you cannot pay over a global budget of $300 monthly fee with a three-year contract. You have to set a target for what you want, present a proposal, accept and refuse, and negotiate a win-win solution. Make up any details that you need.

Examiner's role card

You are a sales manager of *Sony Music Company*. Negotiate the best deal possible with the student, who is an e-tailer. The e-tailer would like to buy a complete e-tailing package solution from you. Remember you do not want to bring the monthly fee down lower than $400 monthly fee with a four-year contract. You have to set a target for what you want, make and respond to proposals, and look for a creative solution. Make up any details that you need.

Conversation : Negotiating and bargaining

E-tailer:	I'd like to set up an e-business to sell MP3s to customers worldwide.
Sales Manager:	I see. You want to compete in a global market?
E-tailer:	Exactly. But the problem is that we don't have the skills, the staff, or the money to do it ourselves.
Sales Manager:	Well, that needn't be a problem. Our company, *Sony Music Company*, is used to working with small businesses, and we have a complete e-tailing package solution.
E-tailer:	That means you will design, build and manage our website, and process our sales.
Sales Manager:	That's right.
E-tailer:	It's much easier for us, and the customer gets immediate delivery.
Sales Manager:	Exactly. So all you have to do is make sure you have the product in stock, and count your profits!
E-tailer:	And pay you a monthly fee, is that right?
Sales Manager:	That's right. And once you start selling music all over the world, that monthly fee is going to look insignificant compared to the money coming in.
E-tailer:	All right, I think we're in business. So, what's next?
Sales Manager:	You have to sign a four-year contract with $400 monthly fee.
E-tailer:	Wow, as much as that! There's no way I could pay that. We cannot pay over a global budget of $300 monthly fee with a three-year contract.
Sales Manager:	I might be able to bring it down a little, but only if we had a four-year contract.
E-tailer:	A four-year contract! I couldn't agree to that. I can't commit myself to four years.
Sales Manager:	Well, in that case, I can't bring the monthly fee down, I'm afraid.
E-tailer:	I don't really want to increase the budget. But ... is it possible to bring it down a little, $350 a month?
Sales Manager:	Um... It's OK if you sign a four-year contract.
E-tailer:	May I sign a three-year contract with $350 monthly fee in the first three years? Then, if we can do well with this business, we are going to continue and sign a four-year contract with $400 monthly fee.
Sales Manager:	That sounds good. So, can you just sign – here, and here?

Role card 5 : Placing an order

Situation : In a shipping department of *Thai President Foods Public Company*, a customer is calling to place an order for seven cases of medium-sized *papier-mâché* boxes of butter cookies.

Student's role card

You are a customer. You call *Thai President Foods Public Company* to place an order. You want to order seven cases of medium-sized papier-mâché boxes of butter cookies, the ones with your company name on. You work for *Green and White Limited*, and the account number is 551203. Your purchase order number is TPFPC 1006. The shipping method you choose is air freight with *Express Air Forwarding*. Your address is Unit 6, North East Industrial Estate, Central Avenue, Malaysia. Use this information to place an order with the examiner who is working as an operator for a shipping department of *Thai President Foods Public Company*. Make up any details that you need.

Examiner's role card

You work as an operator for a shipping department at *Thai President Foods Public Company*. The student is your customer and will call you to place an order for seven cases of medium-sized papier-mâché boxes of butter cookies with the company name on. Ask questions to make sure you get all the necessary details you need to complete the form. Ask the customer about company name, account number, purchase order number, shipping method, and shipping address. Make up any details that you need.

Conversation: Placing an order

Operator:	Good morning. *Thai President Foods Public Company.* Can I help you?
Customer:	Good morning, yes, I'd like to place an order, please.
Operator:	Certainly. Can I just have some details, please?
Customer:	Sure.
Operator:	First of all, do you already have an account with us?
Customer:	Yes, we do.
Operator:	Could I have your company name and account number?
Customer:	Yes, it's *Green and White Limited*, and the account number is 551203.
Operator:	OK, what would you like to order?
Customer:	Just one item – seven cases of medium-sized papier-mâché boxes of butter cookies with our company name on.
Operator:	That will be item number GWM 8592, medium-sized boxes, seven cases?
Customer:	GWM 8529, that's it.
Operator:	Can you give me your purchase order number, for reference?
Customer:	Yes, that'll be TPFPC 1006.
Operator:	Thanks, TPFPC 1006. Could you tell me what shipping method you'd like to use?
Customer:	Air freight, please. The shipping forwarder I want you to use is the usual, *Express Air Forwarding*.
Operator:	*Express Air Forwarding*. Would you confirm your shipping address, please?
Customer:	Yes, our own address is Unit 6, North East Industrial Estate, Central Avenue, Malaysia.
Operator:	OK, that's fine. seven cases of medium-sized boxes, item number GWB 8592, order number TPFPC 1006, shipping by freight via Express Air Forwarding, to Green and White, Unit 6, North East Industrial Estate, Central Avenue, Malaysia. Is that all correct?
Customer:	Yes. That's right.
Operator:	Good. The order's entered in the system now, and it should be dispatched by the end of the day.
Customer:	Thanks very much.
Operator:	With pleasure. Bye.
Customer:	Bye.

เกณฑ์การประเมินทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

คำชี้แจง กรุณาประเมินความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาตามหัวข้อต่อไปนี้ โดย ✓ลงในช่อง 'คะแนน' ที่ตรงกับคุณลักษณะของนักศึกษาในแต่ละหัวข้อ

เกณฑ์การประเมินผลทักษะการพูด		คะแนน
	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. การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (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. การใช้คำศัพท์ (Vocabulary)	
ระดับ 1	ใช้คำศัพท์ผิดเกือบทั้งหมด ไม่สามารถสื่อสารได้	
ระดับ 2	ใช้คำศัพท์ผิดและอยู่ในวงจำกัด ใช้ได้เฉพาะที่ท่องจำมาเท่านั้น สื่อสารได้ค่อนข้างน้อย	
ระดับ 3	ใช้คำศัพท์ในวงจำกัด แต่สามารถใช้ในการสื่อสารและสนทนาสั้นๆ ได้	
ระดับ 4	เลือกใช้คำศัพท์ได้พอสมควร สื่อสารเข้าใจได้ แม้จะมีผิดพลาดบ้าง	
ระดับ 5	เลือกใช้คำศัพท์และสำนวนในการสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสม	
	รวมคะแนนทั้งหมด	

Assessment Scales of English Speaking for Business Communication through Simulation

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

Criteria for Rating		Marks
	1. Fluency	
Level 1	Speech is fragmented. Communication is meaningless.	
Level 2	Usually hesitant, often forced into silence by language limitations.	
Level 3	Speed and fluency are strongly affected by language problems.	
Level 4	Speed of speech is slightly affected by language problems. Quite understanding.	
Level 5	Speech is fluent, continuous and effortless.	
	2. Pronunciation	
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. Traces of foreign accent.	
	3. Grammar	
Level 1	Errors in grammar and word order make speech virtually unintelligible.	
Level 2	Misuse of grammar and very limited structure make comprehension rather difficult.	
Level 3	Makes frequent errors in grammar and word order. Meaning is occasionally obscured.	
Level 4	Sometimes uses inappropriate grammar. Quite understanding.	
Level 5	Uses grammar in conversation appropriately and occasionally.	
	4. Vocabulary	
Level 1	Vocabulary limitations make conversation virtually impossible.	
Level 2	Misuse of words and very limited vocabulary make comprehension rather difficult.	
Level 3	Frequently uses the wrong words: conversation somewhat limited because of inadequate vocabulary.	
Level 4	Sometimes uses inappropriate terms.	
Level 5	Uses vocabulary and idioms in conversation appropriately and occasionally.	
	Total	

แบบวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา
ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

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

   ระดับคะแนน 5 ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา มากที่สุด

   ระดับคะแนน 4 ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา มาก

   ระดับคะแนน 3 ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา ปานกลาง

   ระดับคะแนน 2 ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา น้อย

   ระดับคะแนน 1 ตรงกับความรู้สึกของนักศึกษา น้อยที่สุด

	ความรู้สึกโดยการกระทำ / ข้อความ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ข้าพเจ้าคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากเกินที่จะเรียน					
2	ข้าพเจ้าคิดว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสนุก ไม่น่าเบื่อ					
3	กิจกรรมสถานการณ์จำลองโดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทเป็นผู้ร่วมสถานการณ์ทำให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าในการพูดภาษาอังกฤษ					
4	ข้าพเจ้าคิดว่าการฝึกทักษะการพูดในสถานการณ์จำลองทำให้ตนเองสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์					
5	กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น					
6	ข้าพเจ้าชอบการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองมากกว่าการเรียนโดยวิธีอื่นเพราะมีโอกาสได้ฝึกพูดที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากที่สุด					

7	การมีปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียนช่วยให้ข้าพเจ้าเข้าใจในเนื้อหาการเรียนภาษาอังกฤษ					
8	ข้าพเจ้ากล้าแสดงออกมากขึ้นเมื่อได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นประจำ					
9	การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้าสามารถจำและนำรูปแบบภาษารวมทั้งข้อมูลที่ได้เรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้					
10	สถานการณ์จำลองช่วยให้ข้าพเจ้ามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในสถานการณ์ต่างๆ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด					
11	ความสามารถด้านภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการก้าวสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็ง					
12	กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจเนื่องจากได้แสดงความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอย่างแท้จริง					
13	ข้าพเจ้าเห็นประโยชน์และคุณค่าของการเรียนคำศัพท์และโครงสร้างภาษาเมื่อสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนมาใช้ในกิจกรรมสถานการณ์จำลอง					
14	ความสนุกสนานและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการเรียนภาษาอังกฤษ					
15	หากมีการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ข้าพเจ้าคิดว่าตนสามารถทำคะแนนได้ดีขึ้นหลังจากเรียนโดยกิจกรรมสถานการณ์จำลอง					
16	กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือให้ข้าพเจ้าได้					
17	สถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน					
18	ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทำให้ข้าพเจ้ามีความโดดเด่นและได้รับการยอมรับในสังคม					
19	ความถนัดด้านภาษาอังกฤษทำให้ข้าพเจ้าสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติและสามารถติดต่อกับคนทั่วโลกได้					
20	ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคต					

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลอง

1. ท่านชอบภาษาอังกฤษหรือไม่ ❑ ชอบ ❑ ไม่ชอบ
   เพราะอะไร .....
2. ท่านคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร
   .....
3. ท่านเคยสนทนาด้วยภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองหรือไม่ ❑ เคย ❑ ไม่เคย
4. ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจให้ท่านได้หรือไม่ ❑ ได้ ❑ ไม่ได้
   เพราะอะไร .....
5. การสวมบทบาทตามที่ได้รับในกิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยทำให้ท่านมีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้หรือไม่ ❑ ได้ ❑ ไม่ได้
   เพราะอะไร .....
6. ท่านคิดว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือให้ท่านได้หรือไม่ ❑ ได้ ❑ ไม่ได้
   เพราะอะไร .....
7. ท่านมีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษหรือไม่ ❑ มั่นใจ ❑ ไม่มั่นใจ
   เพราะอะไร .....
8. ท่านมีความกล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติหรือไม่ ❑ กล้า ❑ ไม่กล้า
   เพราะอะไร .....
9. เมื่อจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ท่านคิดว่าท่านมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจมากน้อยเพียงใด เพราะอะไร
   .....
10. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจทำให้ท่านได้รับประโยชน์ด้านใดบ้าง
    .....
    .....
    .....
    .....
    .....

แบบสังเกตพฤติกรรมด้านการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

A Behavioral Observation Form on Oral English for Business Communication Proficiency

Student's rules and procedures:

1. Divide into groups of five.
2. Each student picks up one of the five role cards in the box.
3. Look at the information in your card, prepare your own conversations, and work in group to create the simulation. You have 10 minutes for preparation.
4. Return the card to the examiner.
5. Join the simulation with your group for about 20 minutes using the information in your own card.

Examiners' procedures:

1. Wait for the students' preparation.
2. Assess the students' oral competency on the evaluation form.

Project 1 Advertising

Situation: In the meeting room of *Clinique Laboratories*, an advertising manager, a brand manager, a design manager and a region sales manager are discussing with an executive director about advertising plans, brand promoting strategies and packaging for the new long last lipstick collections.

Student A
You are working as an advertising manager for *Clinique* beauty solutions. You have to discuss with your boss about advertising plans for the new long last lipstick collections. Talk about advertising strategies and the best place to advertise the new collections. Make up any details that you need.

Student B
You are working as a brand manager for *Clinique* beauty solutions. You have to discuss with your boss about the current brand promoting strategies, the way for promoting the brand for the new long last lipstick collections, brand images and brand awareness. Make up any details that you need.

Student C
You are working as a design manager for *Clinique* beauty solutions. You have to discuss with your boss about packaging which is the manufacturer's last chance to seduce the customers because today's marketplace is highly competitive. Make up any details that you need.

Student D
You are working as a region sales manager for *Clinique* beauty solutions. You have to discuss with your boss emphasizing the importance of packaging as it is the best way to communicate the difference, and branding is not enough. Make up any details that you need.

Student E
You are an executive director for *Clinique* beauty solutions. Talk with the advertising manager, the brand manager, the design manager and the region sales manager about advertising plans, brand promoting strategies and packaging for the new long last lipstick collections. Make up any details that you need.

Project 2 Public Relations

Situation: In the *Paradise* hall, a project manager, a marketing team and a sales representative are introducing a new *Cannon Camera*. They are presenting about the background to this project, the current offer on the market, the prototype, the specifications, the customer feedback, and a business plan for a new *Cannon Camera*. There are two audience asking some questions for clarification.

Student A
You work as a project manager for a new *Cannon Camera*. Prepare a short presentation to introduce a new product in the hall. You have to remind the background to this project and the current offer on the market. Then, you have to present a business plan for a new *Cannon Camera* at the end of the presentation. Make up any details that you need.

Student B
You work as a marketing team for a new *Cannon Camera*. Prepare a short presentation to introduce a new product in the hall. You have to talk about the prototype and the specifications you have collected from tests, focus groups, market studies and customer feedback. Make up any details that you need.

Student C
You work as a sales representative in the sales department for a new *Cannon Camera*. Prepare a short presentation to speak about the methods to get customer feedback about product through informal communication opportunities. You have to present the background of how feedback is usually obtained by your company and why informal feedback is useful. Make up any details that you need.

Student D
You are one of the audience in the hall. You are interested in the product presented by the marketing team, and would like to see the prototype. Ask some questions during the presentation to show your interest. Make up any details that you need.

Student E
You are one of the audience in the hall. You are interested in the customer feedback. Ask for clarification about the method to achieve the result through informal customer feedback. Then, ask the presenter to contrast the results from the company's formal product feedback with the results in informal conversations. Make up any details that you need.

Project 3 Customer Services

Situation: At *Arrow Shirts Ltd*, some call center staff are answering the customers' calls. They call to complain about the shipping problems of 200 *Arrow* shirts.

Student A

You are working in a shipping department call center of *Arrow Shirts Ltd*. A customer calls to complain that he ordered 200 *Arrow* shirts from the company two months ago, but he has only received 150. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, research required information using available resources, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.

Student B

You are a purchasing manager of the *Diana Department Store*. You call the shipping department of *Arrow Shirts Ltd* to complain that you ordered 200 *Arrow* shirts from the company two months ago, but you have received only 150. Remind them that you want to get the other 50 within 15 days. Make up any details that you need.

Student C

You are working in a shipping department call center of *Arrow Shirts Ltd*. The sales coordinator of the *Diana Department Store* calls to complain that he has not received the other 50 *Arrow* shirts. He has reminded you twice, but you still have not shipped the rest others. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, research required information using available resources, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.

Student D

You are a sales coordinator of the *Diana Department Store*. You call the shipping department of *Arrow Shirts Ltd* to complain that you have not received the other 50 *Arrow* shirts. You have reminded them twice, but they still have not shipped the rest others. Remind them again that you want to get the other 50 within 5 days. Then, you talk with the customer service manager of *Arrow Shirts Ltd* about this problem. Make up any details that you need.

Student E

You are a customer service manager of *Arrow Shirts Ltd*. The sales coordinator of the *Diana Department Store* reminds you that he wants to get the other 50 within 5 days, and that if you do not send him the other 50 shirts, he will take a legal action against you and you have to give him a refund. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.

Project 4 Making Deals

Situation: In the meeting room of *G'MM Company*, An e-tailer with his executive secretary are negotiating the best deal possible with *G'MM Company*.

Student A
You are an e-tailer. You would like to set up an e-business to sell MP3s to customers worldwide and to compete in a global market. You will buy a complete e-tailing package solution from *G'MM Company*. You ask them to design, build and manage your website, and process your sales. You start with greetings and positive opening, reviewing and agreeing on the agenda, establishing your positions, and clarifying priorities. Accept and refuse the proposals. Make up any details that you need.

Student B
You are a marketing manager of *GMM Company*. Negotiate the best deal possible with the e-tailer. The e-tailer would like to buy a complete e-tailing package solution from you. Remember you do not want to bring the monthly fee down lower than $400 monthly fee with a four-year contract. You have to set a target for what you want, make and respond to proposals. Make up any details that you need.

Student C
You are an executive secretary of the e-tailer. Negotiate the best deal possible with the marketing manager of *GMM Company*. Remember you cannot pay over a global budget of $300 monthly fee with a three-year contract. You have to set a target for what you want, present your proposal, bargain, accept and refuse, and negotiate a win-win solution. Make up any details that you need.

Student D
You are a credit control manager of *GMM Company*. You are in charge of the contract negotiation between the e-tailer and your company. You suggest an alternative proposal setting the discount rate 5% lower each month after the first two years if the e-tailer signs a four-year contract. Present your proposal, bargain, accept and refuse, and negotiate a win-win solution. Make up any details that you need.

Student E
You are a company president of *GMM Company*. You look for a creative solution for this contract negotiation. You outline the contract terms your company prefers proposing that you will guarantee the sales of 10,000,000 MP3s each year with the discount rate 5% lower each month after the first two years if the e-tailer signs a four-year contract. Handle the conflict, summarize, then close the negotiation. Make up any details that you need.

Project 5 Trading

Situation: In a shipping department of *Disney Giftland Company*, two customers are calling *Disney Giftland Company* to place orders.

Student A

You work for *Black and White Limited*. You call *Disney Giftland Company* to place an order. You want to order ten cases of large-sized boxes, the ones with your company name on. Your account number is 561273. Your purchase order number is DGC 1009. The shipping method you choose is sea freight. Your address is Unit 8, North East Industrial Estate, Central Avenue, Malaysia. Use this information to place an order. Make up any details that you need.

Student B

You work as an operator in a shipping department of *Disney Giftland Company*. A customer from *Black and White Limited* is calling you to place an order for ten cases of large-sized boxes with the company name on. Ask questions to make sure you get all the necessary details you need to complete the form. Ask the customer about company name, account number, purchase order number, shipping method, and shipping address. Make up any details that you need.

Student C

You work for *Sweet Wedding Studio*. You call *Disney Giftland Company* to place an order for five cases of small-sized colorful boxes with the photos of the bride and the groom on. Your account number is 561299. Your purchase order number is DGC 1011. The shipping method you choose is air freight with Express Air Forwarding. Then, you have to answer the call from *Disney Giftland Company*. They call back to ask about your address. Give the necessary details. Make up any details that you need.

Student D

You work as an operator in a shipping department of *Disney Giftland Company*. A customer from *Sweet Wedding Studio* is calling you to place an order for five cases of small-sized colorful boxes with the photos of the bride and the groom on. Ask questions to make sure you get all the necessary details you need to complete the form. Ask the customer about company name, account number, purchase order number, and shipping method. Make up any details that you need.

Student E

You are a sales director of *Disney Giftland Company*. You call *Sweet Wedding Studio* to apologize them for missing some necessary details about shipping address, which is 15 Moo 2, Lipa Noi, Thong Yang Beach, Koh Samui, Surat Thani, Thailand. Ask questions to make sure you get all the information. Make up any details that you need.

Project 6 Simulation on Stage

Create the simulation about "***At the Company***" including ***advertising, public relations, customer services, making deals, and trading*** in groups of 15. Think creatively and critically, then discuss in your group to set the roles of each member, make up your details and prepare your own conversations using all the lessons. Use creativity and innovation, and apply technology effectively to create the scene. Build up the environment and atmosphere like the real situations. Communicate and collaborate with others in your group to create the best simulation. Each group has 50 minutes for simulation on stage.

แบบบันทึกพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

ชื่อ ..... เลขประจำตัว .....

บทเรียนหน่วยที่ ..... เรื่อง .....

วัน เดือน ปี ที่บันทึก ..... ครั้งที่ทำการแสดงสถานการณ์จำลอง .....

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาเขียนบันทึกในแบบบันทึกหลังการสนทนาตามความเป็นจริงของนักศึกษา พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็น

ระหว่างการแสดงสถานการณ์จำลอง	ข้อคิดเห็น
1. โครงสร้างทางภาษาที่ได้ใช้จากบทเรียน	มีโอกาสใช้โครงสร้างที่เรียนไปในกิจกรรมนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด อธิบาย ....
2. โครงสร้างทางภาษาที่เรียนแต่ไม่ได้นำมาใช้	เนื่องมาจากเหตุใด ....
3. คำศัพท์จากบทเรียนที่มีโอกาสนำมาใช้	เนื่องมาจาก ....
4. คำศัพท์จากบทเรียนที่ไม่ได้นำมาใช้	เนื่องมาจาก ....

5. สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายผลโดยผู้สอน	สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายในกลุ่มตนเอง ....
6. บทบาทของข้าพเจ้าในการเตรียมการเพื่อแสดงบทบาทจำลอง	ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับบทบาทที่ได้รับ เนื่องจาก ....
7. ข้าพเจ้าพอใจ/ยังไม่พอใจกับการแสดงบทบาทจำลองของข้าพเจ้าในครั้งนี้	เนื่องมาจาก ....

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

1. แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด 10 ข้อ
2. คำตอบของนักศึกษาแต่ละข้อไม่มีการตัดสินว่าถูกหรือผิด เพราะเป็นความคิดเห็นเฉพาะตัวซึ่งไม่จำเป็นต้องตรงกับผู้อื่น จึงขอให้นักศึกษาตอบให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด
3. หลังจากที่ได้อ่านข้อความแต่ละข้อแล้ว ให้นักศึกษาทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของนักศึกษา โดยแต่ละข้อจะมีระดับการให้คะแนน ดังนี้

   ระดับคะแนน 5 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

   ระดับคะแนน 4 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ มาก

   ระดับคะแนน 3 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

   ระดับคะแนน 2 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ น้อย

   ระดับคะแนน 1 นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

	ความคิดเห็นของนักศึกษา / การเรียนภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลอง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	บรรยากาศในห้องเรียนมีความสนุกสนาน ไม่ตึงเครียด					
2	เนื้อหาในบทเรียนมีความเหมาะสม					
3	ขั้นตอนการสอนเข้าใจง่ายและนำไปปฏิบัติได้					
4	ช่วงเวลาของแต่ละสถานการณ์มีความเหมาะสม					
5	สถานการณ์ที่จัดขึ้นในห้องเรียนใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง					
6	การกำหนดบทบาทและข้อมูลรายละเอียดของสถานการณ์ให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
7	กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษามีโอกาสในการฝึกใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ที่หลากหลาย					
8	กิจกรรมสถานการณ์จำลองกระตุ้นให้นักศึกษามีความตื่นตัวและมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนอย่างกระตือรือร้น					
9	นักศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้จากในห้องเรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้					
10	การเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลองทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจได้					

ข้อมูลคะแนน

ผลการทดสอบทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา

ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองตามรายคน

คนที่	ก่อนเรียน (20 คะแนน)	ค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนเรียน	การแปลผล	หลังเรียน (20 คะแนน)	ค่าเฉลี่ยคะแนนหลังเรียน	การแปลผล
1	15	3.75	ดี	20	5	ดีมาก
2	15	3.75	ดี	19	4.75	ดีมาก
3	12	3	ปานกลาง	18	4.5	ดี
4	8	2	พอใช้	19	4.75	ดีมาก
5	9	2.25	พอใช้	18	4.5	ดี
6	10	2.5	พอใช้	16	4	ดี
7	14	3.5	ปานกลาง	18	4.5	ดี
8	11	2.75	ปานกลาง	19	4.75	ดีมาก
9	14	3.5	ปานกลาง	18	4.5	ดี
10	12	3	ปานกลาง	19	4.75	ดีมาก
11	14	3.5	ปานกลาง	16	4	ดี
12	14	3.5	ปานกลาง	20	5	ดีมาก
13	5	1.25	ปรับปรุง	16	4	ดี
14	12	3	ปานกลาง	18	4.5	ดี
15	9	2.25	พอใช้	19	4.75	ดีมาก
16	9	2.25	พอใช้	18	4.5	ดี
17	11	2.75	ปานกลาง	17	4.25	ดี
18	8	2	พอใช้	17	4.25	ดี
19	13	3.25	ปานกลาง	20	5	ดีมาก
20	9	2.25	ปานกลาง	16	4	ดี

21	14	3.5	ปานกลาง	20	5	ดีมาก
22	7	1.75	พอใช้	17	4.25	ดี
23	14	3.5	ปานกลาง	19	4.75	ดีมาก
24	8	2	พอใช้	15	3.75	ดี
25	13	3.25	ปานกลาง	19	4.75	ดีมาก
26	11	2.75	ปานกลาง	18	4.5	ดี
27	12	3	ปานกลาง	18	4.5	ดี
28	9	2.25	พอใช้	16	4	ดี
29	8	2	พอใช้	20	5	ดีมาก
30	14	3.5	ปานกลาง	19	4.75	ดีมาก
31	15	3.75	ดี	16	4	ดี
32	16	4	ดี	19	4.75	ดีมาก
33	14	3.5	ปานกลาง	20	5	ดีมาก
34	16	4	ดี	20	5	ดีมาก
35	15	3.75	ดี	18	4.5	ดี
36	14	3.5	ปานกลาง	18	4.5	ดี
37	15	3.75	ดี	18	4.5	ดี
38	12	3	ปานกลาง	19	4.75	ดีมาก
39	10	2.5	พอใช้	20	5	ดีมาก
40	15	3.75	ดี	18	4.5	ดี
41	8	2	พอใช้	16	4	ดี
42	10	2.5	พอใช้	17	4.25	ดี
43	7	1.75	พอใช้	19	4.75	ดีมาก
44	15	3.75	ดี	19	4.75	ดีมาก
45	15	3.75	ดี	20	5	ดีมาก

ผลการทดสอบทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองตามรายคน

ด้านที่ 1 ความคล่องแคล่ว (Fluency)

คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	การแปลผล	หลังเรียน (5 คะแนน)	การแปลผล
1	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
2	4.0	ดี	4.0	ดี
3	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
4	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
5	1.0	ปรับปรุง	4.0	ดี
6	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
7	4.0	ดี	4.0	ดี
8	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
9	4.0	ดี	4.0	ดี
10	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
11	4.0	ดี	4.0	ดี
12	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
13	1.0	ปรับปรุง	4.0	ดี
14	2.0	พอใช้	4.0	ดี
15	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
16	2.0	พอใช้	4.0	ดี
17	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
18	2.0	พอใช้	4.0	ดี
19	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
20	2.0	พอใช้	3.0	ปานกลาง
21	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี

22	1.0	ปรับปรุง	4.0	ดี
23	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
24	2.0	พอใช้	4.0	ดี
25	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
26	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
27	2.0	พอใช้	4.0	ดี
28	2.0	พอใช้	4.0	ดี
29	2.0	พอใช้	4.0	ดี
30	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
31	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
32	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
33	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
34	4.0	ดี	4.0	ดี
35	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
36	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
37	4.0	ดี	4.0	ดี
38	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
39	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
40	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
41	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
42	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
43	1.0	ปรับปรุง	4.0	ดี
44	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
45	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก

ผลการทดสอบทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองตามรายคน

ด้านที่ 2 การออกเสียง (Pronunciation)

คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	การแปลผล	หลังเรียน (5 คะแนน)	การแปลผล
1	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
2	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
3	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
4	2.0	พอใช้	4.0	ดี
5	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
6	3.0	ปานกลาง	3.0	ปานกลาง
7	4.0	ดี	4.0	ดี
8	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
9	4.0	ดี	4.0	ดี
10	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
11	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
12	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
13	2.0	พอใช้	4.0	ดี
14	4.0	ดี	4.0	ดี
15	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
16	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
17	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
18	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
19	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
20	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
21	4.0	ดี	5.0	ดีมาก

22	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
23	4.0	ดี	4.0	ดี
24	2.0	พอใช้	4.0	ดี
25	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
26	4.0	ดี	4.0	ดี
27	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
28	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
29	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
30	4.0	ดี	4.0	ดี
31	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
32	4.0	ดี	4.0	ดี
33	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
34	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
35	4.0	ดี	4.0	ดี
36	4.0	ดี	4.0	ดี
37	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
38	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
39	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
40	4.0	ดี	4.0	ดี
41	2.0	พอใช้	4.0	ดี
42	2.0	พอใช้	4.0	ดี
43	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
44	4.0	ดี	4.0	ดี
45	4.0	ดี	5.0	ดีมาก

ผลการทดสอบทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองตามรายคน ด้านที่ 3 การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar)

คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	การแปลผล	หลังเรียน (5 คะแนน)	การแปลผล
1	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
2	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
3	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
4	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
5	2.0	พอใช้	4.0	ดี
6	2.0	พอใช้	4.0	ดี
7	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
8	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
9	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
10	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
11	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
12	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
13	1.0	ปรับปรุง	4.0	ดี
14	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
15	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
16	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
17	2.0	พอใช้	4.0	ดี
18	1.0	ปรับปรุง	5.0	ดีมาก
19	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
20	2.0	พอใช้	4.0	ดี
21	4.0	ดี	5.0	ดีมาก

22	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
23	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
24	2.0	พอใช้	4.0	ดี
25	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
26	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
27	4.0	ดี	4.0	ดี
28	2.0	พอใช้	4.0	ดี
29	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
30	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
31	4.0	ดี	4.0	ดี
32	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
33	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
34	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
35	4.0	ดี	4.0	ดี
36	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
37	4.0	ดี	4.0	ดี
38	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
39	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
40	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
41	2.0	พอใช้	4.0	ดี
42	2.0	พอใช้	4.0	ดี
43	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
44	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
45	4.0	ดี	5.0	ดีมาก

ผลการทดสอบทักษะการพูดภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจของนักศึกษา ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองตามรายคน ด้านที่ 4 การใช้คำศัพท์ (Vocabulary)

คนที่	ก่อนเรียน (5 คะแนน)	การแปลผล	หลังเรียน (5 คะแนน)	การแปลผล
1	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
2	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
3	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
4	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
5	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
6	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
7	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
8	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
9	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
10	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
11	4.0	ดี	4.0	ดี
12	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
13	1.0	ปรับปรุง	4.0	ดี
14	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
15	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
16	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
17	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
18	2.0	พอใช้	4.0	ดี
19	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
20	2.0	พอใช้	4.0	ดี
21	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก

22	1.0	ปรับปรุง	4.0	ดี
23	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
24	2.0	พอใช้	4.0	ดี
25	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
26	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
27	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
28	2.0	พอใช้	4.0	ดี
29	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
30	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
31	4.0	ดี	4.0	ดี
32	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
33	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
34	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
35	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
36	3.0	ปานกลาง	5.0	ดีมาก
37	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
38	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
39	2.0	พอใช้	5.0	ดีมาก
40	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
41	2.0	พอใช้	4.0	ดี
42	3.0	ปานกลาง	4.0	ดี
43	2.0	พอใช้	4.0	ดี
44	4.0	ดี	5.0	ดีมาก
45	4.0	ดี	5.0	ดีมาก

ผลการวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา
ก่อนการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองตามรายข้อ

ข้อความ	$\overline{X}$	SD	การแปลผล
1. ข้าพเจ้าคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากเกินที่จะเรียน	3.29	1.08	ปานกลาง
2. ข้าพเจ้าคิดว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสนุก ไม่น่าเบื่อ	3.36	1.00	ปานกลาง
3. กิจกรรมสถานการณ์จำลองโดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทเป็นผู้ร่วมสถานการณ์ทำให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าในการพูดภาษาอังกฤษ	3.78	1.30	มาก
4. ข้าพเจ้าคิดว่าการฝึกทักษะการพูดในสถานการณ์จำลองทำให้ตนเองสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์	3.51	1.18	มาก
5. กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น	3.47	1.08	ปานกลาง
6. ข้าพเจ้าชอบการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองมากกว่าการเรียนโดยวิธีอื่นเพราะมีโอกาสได้ฝึกพูดที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากที่สุด	3.47	1.04	ปานกลาง
7. การมีปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียนช่วยให้ข้าพเจ้าเข้าใจในเนื้อหาการเรียนภาษาอังกฤษ	3.33	1.15	ปานกลาง
8. ข้าพเจ้ากล้าแสดงออกมากขึ้นเมื่อได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นประจำ	3.51	1.31	มาก
9. การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้าสามารถจำและนำรูปแบบภาษารวมทั้งข้อมูลที่ได้เรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้	3.42	1.29	ปานกลาง
10. สถานการณ์จำลองช่วยให้ข้าพเจ้ามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในสถานการณ์ต่างๆ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด	3.44	1.12	ปานกลาง
11. ความสามารถด้านภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการก้าวสู่	3.62	1.15	มาก

การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็ง			
12. กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจเนื่องจากได้แสดงความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอย่างแท้จริง	3.47	1.20	ปานกลาง
13. ข้าพเจ้าเห็นประโยชน์และคุณค่าของการเรียนคำศัพท์และโครงสร้างภาษาเมื่อสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนมาใช้ในกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	3.42	1.16	ปานกลาง
14. ความสนุกสนานและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการเรียนภาษาอังกฤษ	3.40	1.12	ปานกลาง
15. หากมีการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ข้าพเจ้าคิดว่าตนสามารถทำคะแนนได้ดีขึ้นหลังจากเรียนโดยกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	3.07	1.12	ปานกลาง
16. กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือให้ข้าพเจ้าได้	3.51	1.04	มาก
17. สถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน	3.47	1.12	ปานกลาง
18. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทำให้ข้าพเจ้ามีความโดดเด่นและได้รับการยอมรับในสังคม	3.62	1.32	มาก
19. ความถนัดด้านภาษาอังกฤษทำให้ข้าพเจ้าสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติและสามารถติดต่อกับคนทั่วโลกได้	3.27	1.25	ปานกลาง
20. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจทำให้ข้าพเจ้าสามารถประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคต	3.20	1.29	ปานกลาง

ผลการวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษา
หลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองตามรายข้อ

ข้อความ	$\overline{X}$	SD	การแปลผล
1. ข้าพเจ้าคิดว่าทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่ยากเกินที่จะเรียน	4.58	0.50	มากที่สุด
2. ข้าพเจ้าคิดว่าการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษสนุก ไม่น่าเบื่อ	4.60	0.50	มากที่สุด
3. กิจกรรมสถานการณ์จำลองโดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทเป็นผู้ร่วมสถานการณ์ทำให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าในการพูดภาษาอังกฤษ	4.78	0.42	มากที่สุด
4. ข้าพเจ้าคิดว่าการฝึกทักษะการพูดในสถานการณ์จำลองทำให้ตนเองสามารถพูดภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และเหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์	4.80	0.41	มากที่สุด
5. กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น	4.76	0.44	มากที่สุด
6. ข้าพเจ้าชอบการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองมากกว่าการเรียนโดยวิธีอื่นเพราะมีโอกาสได้ฝึกพูดที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากที่สุด	4.69	0.56	มากที่สุด
7. การมีปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียนช่วยให้ข้าพเจ้าเข้าใจในเนื้อหาการเรียนภาษาอังกฤษ	4.64	0.48	มากที่สุด
8. ข้าพเจ้ากล้าแสดงออกมากขึ้นเมื่อได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษในกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นประจำ	4.69	0.47	มากที่สุด
9. การฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษโดยกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้าสามารถจำและนำรูปแบบภาษารวมทั้งข้อมูลที่ได้เรียนไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้	4.71	0.46	มากที่สุด
10. สถานการณ์จำลองช่วยให้ข้าพเจ้ามีประสบการณ์ตรงในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในสถานการณ์ต่างๆที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด	4.76	0.44	มากที่สุด
11. ความสามารถด้านภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการก้าวสู่	4.80	0.41	มากที่สุด

การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนที่เข้มแข็ง			
12. กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจเนื่องจากได้แสดงความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษอย่างแท้จริง	4.78	0.42	มากที่สุด
13. ข้าพเจ้าเห็นประโยชน์และคุณค่าของการเรียนคำศัพท์และโครงสร้างภาษาเมื่อสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนมาใช้ในกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	4.78	0.42	มากที่สุด
14. ความสนุกสนานและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการเรียนภาษาอังกฤษ	4.69	0.47	มากที่สุด
15. หากมีการทดสอบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ข้าพเจ้าคิดว่าตนสามารถทำคะแนนได้ดีขึ้นหลังจากเรียนโดยกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	4.64	0.53	มากที่สุด
16. กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและความร่วมมือให้ข้าพเจ้าได้	4.69	0.47	มากที่สุด
17. สถานการณ์จำลองช่วยส่งเสริมความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางธุรกิจระหว่างประเทศในสถานที่ทำงาน	4.78	0.42	มากที่สุด
18. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษทำให้ข้าพเจ้ามีความโดดเด่นและได้รับการยอมรับในสังคม	4.87	0.34	มากที่สุด
19. ความถนัดด้านภาษาอังกฤษทำให้ข้าพเจ้าสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมกับชุมชนนานาชาติและสามารถติดต่อกับคนทั่วโลกได้	4.78	0.47	มากที่สุด
20. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจทำให้ข้าพเจ้าสามารถประกอบอาชีพที่ทำรายได้สูงในอนาคต	4.82	0.39	มากที่สุด

ผลการวัดแรงจูงใจในการเรียนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ก่อนและหลังการเรียนบทเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองตามรายคน

คนที่	ก่อนเรียน (100)	คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน	การแปลผล	หลังเรียน (100)	คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน	การแปลผล
1	34	1.70	น้อย	97	4.85	มากที่สุด
2	35	1.75	น้อย	96	4.80	มากที่สุด
3	86	4.30	มาก	100	5.00	มากที่สุด
4	67	3.35	ปานกลาง	91	4.55	มากที่สุด
5	80	4.00	มาก	96	4.80	มากที่สุด
6	73	3.65	มาก	95	4.75	มากที่สุด
7	75	3.75	มาก	97	4.85	มากที่สุด
8	81	4.05	มาก	87	4.35	มาก
9	85	4.25	มาก	97	4.85	มากที่สุด
10	86	4.30	มาก	94	4.70	มากที่สุด
11	77	3.85	มาก	93	4.65	มากที่สุด
12	37	1.85	น้อย	91	4.55	มากที่สุด
13	39	1.95	น้อย	88	4.40	มาก
14	43	2.15	น้อย	92	4.60	มากที่สุด
15	45	2.25	น้อย	80	4.00	มาก
16	86	4.30	มาก	100	5.00	มากที่สุด
17	74	3.70	มาก	90	4.50	มาก
18	83	4.15	มาก	97	4.85	มากที่สุด
19	91	4.55	มากที่สุด	97	4.85	มากที่สุด
20	72	3.60	มาก	97	4.85	มากที่สุด
21	42	2.10	น้อย	81	4.05	มาก

22	45	2.25	น้อย	96	4.80	มากที่สุด
23	42	2.10	น้อย	93	4.65	มากที่สุด
24	40	2.00	น้อย	91	4.55	มากที่สุด
25	30	1.50	น้อยที่สุด	95	4.75	มากที่สุด
26	78	3.90	มาก	99	4.95	มากที่สุด
27	75	3.75	มาก	95	4.75	มากที่สุด
28	79	3.95	มาก	98	4.90	มากที่สุด
29	81	4.05	มาก	98	4.90	มากที่สุด
30	80	4.00	มาก	100	5.00	มากที่สุด
31	84	4.20	มาก	96	4.80	มากที่สุด
32	79	3.95	มาก	97	4.85	มากที่สุด
33	74	3.70	มาก	99	4.95	มากที่สุด
34	74	3.70	มาก	96	4.80	มากที่สุด
35	73	3.65	มาก	100	5.00	มากที่สุด
36	83	4.15	มาก	89	4.45	มาก
37	82	4.10	มาก	93	4.65	มากที่สุด
38	71	3.55	มาก	91	4.55	มากที่สุด
39	70	3.50	ปานกลาง	99	4.95	มากที่สุด
40	80	4.00	มาก	98	4.90	มากที่สุด
41	85	4.25	มาก	96	4.80	มากที่สุด
42	84	4.20	มาก	97	4.85	มากที่สุด
43	82	4.10	มาก	99	4.95	มากที่สุด
44	93	4.65	มากที่สุด	99	4.95	มากที่สุด
45	33	1.65	น้อย	88	4.40	มาก

ผลการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักศึกษา

Project 1 : Advertising

- โครงสร้างทางภาษาที่ได้ใช้จากบทเรียน นักศึกษามีความเห็นว่า ได้นำโครงสร้างทางภาษามาใช้เป็นจำนวนมากและครบถ้วนตามบทเรียน เพราะเป็นโครงสร้างทางภาษาที่ดี ถูกต้อง เข้าใจได้ง่าย และเป็นบทสนทนาใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ทำให้สามารถพูดได้เป็นประโยค และเหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การโฆษณาสินค้า การชักชวน การเสนอสินค้า การนำเสนอภาพลักษณ์ของยี่ห้อ

- มีโอกาสใช้โครงสร้างที่เรียนไปในกิจกรรมนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด อธิบาย นักศึกษามีความเห็นว่ามีโอกาสได้ใช้เป็นอย่างมาก เพราะต้องนำมาใช้กับสถานการณ์จำลอง ต้องรู้เรื่องราวจริงๆ ในสถานการณ์ต้องมีการใช้โครงสร้างที่เหมาะสมกับสถานการณ์ โครงสร้างที่เรียนในครั้งนี้เป็นเรื่องใกล้ตัวที่จะพบเจอในชีวิตจริงได้ และสามารถนำมาใช้ได้จริงในอนาคตเพราะเราต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

-โครงสร้างทางภาษาที่เรียนแต่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า มีค่อนข้างน้อย เนื่องมาจากไม่มีความสามารถในการนำมาใช้เท่าที่ควร เป็นโครงสร้างที่ยากเกินไป ไม่มีโอกาสได้ใช้ แต่หากในอนาคตทำงานในด้านที่เกี่ยวข้อง คงมีโอกาสได้ใช้ เป็นโครงสร้างที่ยาก นำส่วนนั้นมาใส่ในบทพูดหมดแล้ว แต่ไม่ได้แสดงรูปแบบให้ดูชัดเจน เป็นโครงสร้างที่ยากต่อการเข้าใจ ซับซ้อน และไม่ค่อยเจอในชีวิตประจำวัน จำไม่หมด ไม่สามารถจำได้ทั้งหมด

- คำศัพท์จากบทเรียนที่มีโอกาสนำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า ได้นำคำศัพท์ทางธุรกิจจากบทเรียนมาใช้จำนวนมาก เพราะเป็นคำศัพท์ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง เช่น คำศัพท์ในการประชุม คำศัพท์ในการทำงานโฆษณาต่างๆ คำศัพท์ในการเจรจาต่อรอง และคำศัพท์ในการเขียนจดหมาย เนื่องมาจากเป็นคำศัพท์ที่ต้องใช้ในสถานการณ์นั้น เพราะในสถานการณ์จำลองเป็นการจำลองการประชุม คุยงานทางธุรกิจ การโปรโมทสินค้า ทำให้เจอคำศัพท์ใหม่ๆ เยอะขึ้น เป็นคำศัพท์ที่จำเป็นต้องใช้ทั้งสิ้น คำศัพท์ไม่ยากเกินไป และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ และตรงกับสายงานที่จะไปฝึกงานในสถานที่ทำงานในภายภาคหน้า

- คำศัพท์จากบทเรียนที่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า มีบ้างเป็นบางคำ เช่น ศัพท์ยาก และศัพท์ที่ไม่สามารถจำได้ เนื่องมาจากนักศึกษาต้องใช้คำศัพท์ง่าย ๆ เท่าที่จะคิดออก บางคำศัพท์ยากเกินไป หรืออาจออกเสียงไม่ชัดเจน และสามารถหาคำอื่นมาแทนที่ได้ง่ายกว่า และไม่ค่อยนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายผลโดยผู้สอน นักศึกษามีความเห็นว่า ควรจะเพิ่มความชำนาญในการใช้ประโยค หรือการพูด ปรับปรุงเรื่องการออกเสียง ปรับปรุงเรื่องความราบรื่นและความคล่องแคล่วในการแสดงสถานการณ์จำลอง ปรับปรุงเรื่องความมั่นใจในการพูด และปรับปรุงการใช้ภาษา

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายในกลุ่มตนเอง นักศึกษามีความเห็นว่า ต้องปรับปรุงเรื่องการรับส่งคำพูดระหว่างในกลุ่ม ปรับปรุงเรื่องประโยคที่จะนำมาใช้ ปรับปรุงเรื่องความมั่นใจในการพูด ปรับปรุงเรื่องประโยคที่จะนำมาใช้ รวมทั้งการแบ่งงานในกลุ่มเพื่อให้ทุกคนเป็นคนสำคัญ ทำให้เป็นผู้ที่เป็นทั้งทีมงานและนักแสดงรู้สึกเท่าเทียมกัน เพราะอาจจะเกิดปัญหาน้อยใจกันว่าตัวเองไม่ได้แสดง คงไม่สำคัญ ทำให้ความร่วมมือมีน้อยลง ปรับปรุงเรื่องความพร้อมในการแสดง การร่วมมือร่วมใจภายในกลุ่ม และปรับปรุงการใช้ภาษา

- บทบาทของข้าพเจ้าในการเตรียมการเพื่อแสดงบทบาทจำลอง นักศึกษามีบทบาทที่หลากหลาย เช่นคิดเนื้อเรื่อง แต่งเนื้อเรื่อง เขียนบท เป็นเบื้องหลังการแสดง ผสานงานคิวแสดง คิดบทบาทในการแสดง เป็นพนักงานทำหน้าที่จัดการการขายและโปรโมทสินค้า เป็นประธานบริษัทที่สามารถเสริมสร้างทักษะในการประชุมต่างๆ และทำการต่อรองกับลูกค้าในงาน

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับบทบาทที่ได้รับ เนื่องจาก นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า พอใจกับบทบาทที่ได้รับ เนื่องจากเห็นความเหมาะสมของบทบาท เป็นบทบาทที่ถนัด บทบาททุกบทบาทมีความสำคัญเท่ากัน เป็นบทบาทที่มีความสำคัญ ในชีวิตจริงหากขาดทีมไปก็ทำงานไม่สำเร็จ และเป็นบทบาทที่ได้ใช้คำศัพท์ทางธุรกิจที่ใช้ในชีวิตประจำวันจำนวนมาก

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับการแสดงบทบาทจำลองของข้าพเจ้าในครั้งนี้ เนื่องมาจาก นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าพอใจมากกับการแสดงบทบาทของตนเอง นักศึกษาส่วนน้อยที่ไม่พอใจเท่าที่ควร แต่คิดว่าทำดีที่สุดแล้ว เต็มที่แล้ว เนื่องจากนักศึกษามีความรู้สึกพึงพอใจกับการทำงานเป็นกลุ่ม มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพิ่มความสามัคคีในกลุ่ม และในชีวิตอาจได้เจอสถานการณ์อย่างสถานการณ์จำลองนี้สูงมาก เพราะในการทำงานธุรกิจ เราต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับคนทั่วโลก หากเราผ่านการแสดงมาบ้าง ก็จะทำให้เราเตรียมตัวได้ดีเมื่อเจอกับสถานการณ์จริง

- ข้อคิดเห็นอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นว่า เป็นกิจกรรมที่ดีมาก ทำให้นักศึกษามีทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ดีขึ้น

Project 2 : Public Relations

- โครงสร้างทางภาษาที่ได้ใช้จากบทเรียน นักศึกษามีความเห็นว่า ได้นำโครงสร้างทางภาษามาใช้เป็นจำนวนมากและครบถ้วนตามบทเรียน เพราะเป็นโครงสร้างทางภาษาที่ดี ถูกต้อง เข้าใจได้ง่าย และเป็นบทสนทนาใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน ทำให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจประโยคมากยิ่งขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ การนำเสนอ การแนะนำสินค้า การเชื้อเชิญ

- มีโอกาสใช้โครงสร้างที่เรียนไปในกิจกรรมนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด อธิบาย นักศึกษามีความเห็นว่า มีโอกาสใช้ เพราะต้องใช้ในการนำเสนองาน การแนะนำตัว การแนะนำสินค้า การส่งสินค้า และการเขียนตอบบัตรเชิญเมื่อได้รับเชิญร่วมงาน เป็นโครงสร้างประโยคง่ายๆ ใกล้ตัวที่นำไปใช้ในชีวิตจริงได้

- โครงสร้างทางภาษาที่เรียนแต่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่าสามารถนำมาใช้ได้เป็นจำนวนมาก เนื่องมาจากเป็นประโยคที่ถูกต้องตามไวยากรณ์

- คำศัพท์จากบทเรียนที่มีโอกาสนำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า มีโอกาสนำมาใช้ทุกเรื่อง เช่น คำศัพท์เกี่ยวกับการเชิญ เนื่องมาจากคำเหล่านี้เป็นคำที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในชีวิตประจำวันและในการทำงาน เป็นคำศัพท์ที่เกี่ยวกับสินค้า ในสถานการณ์จำลองมีการพูดเปิดตัวแฟชั่นโชว์ และมีการสนทนากันในเชิงธุรกิจ จึงได้นำคำศัพท์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้

- คำศัพท์จากบทเรียนที่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า มีบางคำที่เป็นคำศัพท์ยาก ยาวเกินไป อ่านออกเสียงยากเกินไป เป็นคำศัพท์ที่ไม่ได้ใช้ในชีวิตประจำวัน และอาจมีคำอื่นที่ความหมายเหมือนกัน

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายผลโดยผู้สอน นักศึกษาบางคนมีความเห็นว่า ต้องปรับปรุงเรื่องการพูดผิด การพูดติดขัด การอ่าน ความเป็นธรรมชาติ การลืมบทพูด

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายในกลุ่มตนเอง นักศึกษามีความเห็นว่า ต้องปรับปรุงเรื่องความคล่องแคล่วในการสื่อสาร การอ่านคำศัพท์ เวลาในการทำกิจกรรมร่วมกัน การกล้าแสดงออก ความมั่นใจในตัวเอง ความสนุกสนาน ความพร้อมของสมาชิกในกลุ่ม และการเรียนรู้และเข้าใจเนื้อหาให้ครบทุกคน

- บทบาทของข้าพเจ้าในการเตรียมการเพื่อแสดงบทบาทจำลอง นักศึกษามีบทบาทที่หลากหลาย ทั้งเป็นผู้คิดสถานการณ์ และเป็นผู้แสดงบทบาทจำลอง เช่น เป็นหัวหน้า เป็นประชาสัมพันธ์ เป็นผู้นำเสนอสินค้าในที่ประชุม เป็นผู้จัดการ เป็นผู้พูดหน้าเวที เป็นลูกค้า เป็นพิธีกรของงานเดินแฟชั่นโชว์ และเป็นพนักงานในที่ประชุม

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับบทบาทที่ได้รับ เนื่องจาก นักศึกษาทุกคนมีความพอใจในระดับมาก ด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น กล้าแสดงออกมากขึ้น ทำให้กล้าพูดมากขึ้น ได้ฝึกทักษะทั้งการพูดและการเขียน มีทักษะด้านการพูดมากยิ่งขึ้น บทที่ได้รับตรงกับบุคลิกของตัวเองจึงทำได้อย่างเต็มที่ มีพื้นฐานในการพูด เป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ ประโยคที่ใช้ในการพูดถูกต้องตามไวยากรณ์และเข้าใจง่ายไม่ยาก สามารถเติมแต่งบทด้วยตนเองได้ เป็นบทบาทที่ไม่ยากเกิน ความสามารถ ได้ปรับปรุงข้อผิดพลาดที่ผ่านมาให้ดีขึ้น ซึ่งผลที่ออกมาดีกว่าเดิม บทบาทมีความใกล้เคียงกับบุคลิกส่วนตัว และได้ช่วยเหลือกันในกลุ่มเพื่อให้งานออกมาอย่างมีคุณภาพ

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับการแสดงบทบาทจำลองของข้าพเจ้าในครั้งนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าพอใจมาก ตัวละครทุกตัวมีบทบาทการพูดที่แตกต่างกัน เช่น หัวหน้า ต้องมีบุคลิกการพูดที่หนักแน่น ได้แสดงออกอย่างเต็มที่ การแสดงทำให้เพื่อนยิ้มได้ ทุกคนแสดงอย่างเต็มที่ ผลออกมาได้รับคำชมจากอาจารย์ การแสดงบทบาทจำลองสามารถสร้างเสียงหัวเราะให้กับเพื่อนๆ และบทบาทที่เพื่อนๆ ในกลุ่มได้รับล้วนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จริงในอนาคต เป็นสิ่งใหม่ๆ ที่ได้ทำ บทบาทที่ได้รับนั้นมีความเหมาะสม เข้าใจง่าย ไม่ยากเกินไป ทำได้เต็มที่ ทำให้พิสูจน์ตัวเองว่าเราก็สามารถทำให้งานออกมาดีได้ซึ่งอาจจะเคยผิดพลาดมาแล้วแต่มันจะไม่ผิดพลาดซ้ำสอง และรู้สึกมีความมั่นใจในการแสดงท่ามกลางคนจำนวนมาก บทบาทเหมาะสมกับตนเอง ทำให้กล้าพูด กล้าแสดงออกมากยิ่งขึ้น และทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน

- ข้อคิดเห็นอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ดีมาก ทำให้นักศึกษากล้าพูด กล้าแสดงออก ได้ฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์ และได้ฝึกทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นกิจกรรมที่ให้นักศึกษาทุกคนมีส่วนร่วม ควรจัดการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองทุกปี เพราะมีประโยชน์ในการส่งเสริมทักษะสื่อสาร ทั้งนี้ นักศึกษาบางคนเสนอแนะให้นำนักศึกษาไปในสถานการณ์จริง หรือออกนอกสถานที่บ้าง

Project 3 : Customer Services

- โครงสร้างทางภาษาที่ได้ใช้จากบทเรียน นักศึกษามีความเห็นว่า ได้นำโครงสร้างทางภาษามาใช้เป็นจำนวนมากและครบถ้วนตามบทเรียน เพราะเป็นโครงสร้างทางภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันในสถานที่ทำงาน และในสถานการณ์จริง เป็นโครงสร้างทางภาษาที่เข้าใจง่าย และถูกหลักไวยากรณ์

- มีโอกาสใช้โครงสร้างที่เรียนไปในกิจกรรมนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด อธิบาย นักศึกษามีความเห็นว่ามีการนำโครงสร้างทางภาษาที่เรียนมาใช้ในสถานการณ์จำลองอย่างเต็มที่ เพราะสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดขึ้นภายในองค์กร ต้องใช้ในการแก้ไขสถานการณ์ และปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ ใช้ในการติดต่อซื้อขายทางธุรกิจ c]tสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

- โครงสร้างทางภาษาที่เรียนแต่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่ามีค่อนข้างน้อย เช่นโครงสร้างประโยคที่ยาวเกินไป เพราะยากต่อการเข้าใจและจดจำ และมีความซับซ้อน

- คำศัพท์จากบทเรียนที่มีโอกาสนำมาใช้ นักศึกษากล่าวว่า ได้นำโครงสร้างจากบทเรียนมาใช้ทั้งหมด คำศัพท์ในที่ประชุม คำศัพท์ในการเขียนจดหมาย คำศัพท์ในการเจรจาเสนอสินค้า คำศัพท์ที่เกี่ยวกับธุรกิจ จะเป็นศัพท์ที่นำมาใช้บ่อยและมากที่สุด โดยนักศึกษามีความเห็นว่า ทุกครั้งที่มีการแสดงสถานการณ์จำลอง จะต้องมีการประชุมซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในทุกองค์กร สถานการณ์จำลองตามเหตุการณ์ในบทเรียน และต้องนำคำศัพท์และโครงสร้างมาจากบทเรียน มีการเขียนอยู่เป็นประจำ ได้ฝึกฝนและพูด

สนทนาบ่อยๆหลายครั้ง เป็นเรื่องที่เกิดในชีวิตประจำวัน เพราะในอนาคตเราต้องนำคำศัพท์เหล่านั้นมาใช้ในชีวิตประจำวัน หากเรามีการติดต่อธุรกิจกับใคร เนื่องจากพบในบทเรียนบ่อย ทำให้สามารถนำมาใช้ได้

- คำศัพท์จากบทเรียนที่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า มีบางคำที่เป็นคำศัพท์ยาก ยาวเกินไป อ่านออกเสียงยากเกินไป และไม่ทราบความหมาย เช่น คำศัพท์ที่ใช้ในการเขียนใบเสนอราคา จดหมาย และเอกสารต่างๆ เพราะคำศัพท์เหล่านี้จะใช้ในภาษาเขียนเป็นส่วนใหญ่จึงมีโอกาสที่จะนำมาใช้ในการพูดน้อย

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายผลโดยผู้สอน นักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ไม่มีสิ่งที่ต้องปรับปรุง เพราะทำได้ดีทุกอย่าง สถานการณ์จำลองในกลุ่มตนเองไม่น่าเบื่อ สนุกสนาน ตื่นเต้นตลอดเวลา อนึ่ง มีนักศึกษาบางคนให้ความเห็นว่า ต้องปรับปรุงเรื่องการส่งบทเพราะยังไม่คล่องพอ ทำให้รู้สึกกังวล และไม่เป็นธรรมชาติ ปรับปรุงการพูด ให้พูดคล่องกว่านี้ ปรับปรุงเรื่องความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา รวมทั้งการใช้ไวยากรณ์ การใช้คำศัพท์ การใช้น้ำเสียง และเพิ่มความมั่นใจในการสนทนา

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายในกลุ่มตนเอง นักศึกษามีความเห็นว่า กลุ่มต้องปรับปรุงเรื่องการพูดโดยต้องเข้าใจเนื้อหาอย่างถ่องแท้ และปรับปรุงการใช้ภาษา ทั้งการออกเสียง และความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

- บทบาทของข้าพเจ้าในการเตรียมการเพื่อแสดงบทบาทจำลอง นักศึกษามีบทบาทที่หลากหลาย เช่น พนักงานต้อนรับ พิธีกร นางแบบ ผู้เจรจาแก้ปัญหาการส่งสินค้า ซึ่งทุกคนต่างตั้งใจฝึกซ้อม และคิดว่าทุกคนเป็นส่วนสำคัญ

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับบทบาทที่ได้รับ เนื่องจาก นักศึกษามีความเห็นว่า พอใจมาก เนื่องจากเป็นคนเรียนภาษาอังกฤษไม่เก่ง และไม่สามารถสื่อสารได้ แต่ได้รับโอกาสและความไว้วางใจจากผู้สอน จึงทำให้รู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า เป็นบทที่มีโอกาสได้ใช้ภาษาที่ได้เรียนมาเพื่อประกอบกับการแสดงบทบาทเป็นเลขานุการ หลายๆ ประโยคล้วนแล้วแต่เป็นโครงสร้างทางภาษาที่มาจากบทเรียน และเป็นคำศัพท์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อนๆ ทุกคนเห็นและมองว่าตนเองสามารถเล่นบทนั้นได้ดี เป็นตัวเองมากที่สุด ทำให้สามารถแสดงออกไปได้อย่างราบรื่น และเข้าใจสถานการณ์ได้ดีมาก

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับการแสดงบทบาทจำลองของข้าพเจ้าในครั้งนี้ นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่าพอใจมากที่สุด เนื่องมาจาก ได้ทำงานร่วมกับเพื่อน ได้รับบทบาทที่ตนเองอยากทำจริงๆ ในอนาคต สามารถแสดงได้ถึงบทบาท ได้ทำเต็มที่ และจดจำคำศัพท์ได้อีกด้วย มีทักษะการสื่อสารที่ดี คล่องแคล่วมากขึ้น

- ข้อคิดเห็นอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นว่า ขอบคุณอาจารย์ผู้สอนที่จัดกิจกรรมนี้ขึ้น ทำให้นักศึกษาทุกคนได้แสดงความสามารถของตนเองออกมา ได้ทั้งความสนุกและประสบการณ์ที่ดี และสามารถนำไปใช้

ในชีวิตประจำวันในการทำงานในอนาคตได้ อยากให้จัดสถานการณ์จำลองแบบนี้ทุกปี เพื่อผลประโยชน์แก่ผู้เรียน

Project 4 : Making Deals

- โครงสร้างทางภาษาที่ได้ใช้จากบทเรียน นักศึกษามีความเห็นว่า ได้นำโครงสร้างทางภาษามาใช้เป็นจำนวนมากและครบถ้วนตามบทเรียน เพราะเป็นโครงสร้างที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และนำเนื้อหาในบทเรียนมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ สามารถใช้ภาษาอังกฤษอย่างถูกต้อง

- มีโอกาสใช้โครงสร้างที่เรียนไปในกิจกรรมนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด อธิบาย นักศึกษามีความเห็นว่า มีโอกาสใช้ เพราะต้องใช้ในการยื่นข้อเสนอ และการเจรจาต่อรองเพื่อขายสินค้า โครงสร้างที่ใช้เป็นประโยคใกล้ตัวที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงในการทำงาน หรือประกอบอาชีพได้

- โครงสร้างทางภาษาที่เรียนแต่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า มีบ้าง เช่นบทเรียนที่เกี่ยวกับการส่งของ และสั่งซื้อของจาก E-mail เพราะไม่ได้สั่งซื้อจริง เป็นแค่การสร้างสถานการณ์จำลอง

- คำศัพท์จากบทเรียนที่มีโอกาสนำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า ได้นำคำศัพท์จากบทเรียนมาใช้จำนวนมาก เช่นคำศัพท์เกี่ยวกับการเจรจาต่อรอง การเขียนจดหมายต่างๆ การติดต่อธุรกิจออนไลน์ การสั่งซื้อสินค้า ซึ่งนักศึกษามีความเห็นว่าเป็นคำศัพท์ที่พบบ่อยในชีวิตประจำวัน เป็นคำที่เกี่ยวกับการทำธุรกิจทั้งหมด สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้

- คำศัพท์จากบทเรียนที่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า มีบ้างเล็กๆ น้อยๆ ที่เป็นคำศัพท์ยากๆ ไม่เข้าใจ ไม่ได้นำมาใช้ในชีวิตประจำวัน

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายผลโดยผู้สอน นักศึกษามีความเห็นว่า ต้องปรับปรุงเรื่องการออกเสียงให้ชัดเจน และใช้คำให้หลากหลายมากขึ้น

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายในกลุ่มตนเอง นักศึกษามีความเห็นว่า ต้องปรับปรุงเรื่องการตรงต่อเวลา การอดทน ความสามัคคี การพูดที่ไม่ติดขัด และการเตรียมความพร้อม

- บทบาทของข้าพเจ้าในการเตรียมการเพื่อแสดงบทบาทจำลอง นักศึกษามีบทบาทที่หลากหลาย เช่น เป็น Boss เป็นผู้บริหารของไทย เป็นตัวละครประกอบ มีหน้าที่เตรียมอุปกรณ์ต่างๆ

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับบทบาทที่ได้รับ เนื่องจาก นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่า พอใจอย่างมาก และมีความสุขมาก เนื่องจากได้จำลองสถานการณ์การเป็นผู้นำในการทำงาน กระโปรงสวย นางแบบดูดี ทำให้เราได้ฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และมีความกล้าแสดงออก

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับการแสดงบทบาทจำลองของข้าพเจ้าในครั้งนี้ นักศึกษามีความเห็นว่า พอใจมาก เพราะทุกขั้นตอนช่วยให้เก่งภาษาอังกฤษมากขึ้น ทุกบทบาทช่วยพัฒนาทักษะการใช้คำศัพท์ และ

การพูดภาษาอังกฤษ ได้ช่วยเหลือเพื่อนๆ ได้ทำงานเป็นกลุ่ม ทุกคนมีการช่วยกันอย่างเต็มที่ ได้แสดงออกอย่างเต็มที่ ตามบทบาทของตัวละคร

- ข้อคิดเห็นอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นว่า การเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นวิธีที่ดีมากในการฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษ และขอให้จัดกิจกรรมแบบนี้แก่น้องๆ ตลอดไปด้วย และมีมากขึ้น เพื่อนักศึกษาจะได้มีความคล่องแคล่วในการพูดภาษาอังกฤษ และได้ฝึกทักษะการทำงานเป็นกลุ่ม

Project 5 : Trading

- โครงสร้างทางภาษาที่ได้ใช้จากบทเรียน นักศึกษามีความเห็นว่า ได้ใช้โครงสร้างเรื่องการสั่งซื้อสินค้า การส่งของ และความผิดพลาดในการขนส่ง เป็นโครงสร้างที่สามารถนำไปใช้ในการเรียนวิชาอื่น ใช้ในชีวิตประจำวัน และใช้ในการทำงานในอนาคตได้ เพราะเป็นโครงสร้างที่ง่าย ประโยคไม่ยาก บทสนทนาเข้าใจง่าย

- มีโอกาสใช้โครงสร้างที่เรียนไปในกิจกรรมนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด อธิบาย นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่า ได้ใช้โครงสร้างที่เรียนไปในกิจกรรมครั้งนี้จำนวนมาก เพราะเรื่องราวของการแสดงสถานการณ์จำลองเป็นการนำเนื้อหาในบทเรียนมาใช้เป็นหลัก และทำให้กิจกรรมสนุกสนาน ได้ใช้และเรียนรู้วิธีการขอโทษลูกค้าว่าต้องขอโทษอย่างไร ได้ใช้และเรียนรู้วิธีการกรอกแบบฟอร์ม รวมทั้งได้ใช้วิธีการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ และคิดว่าจะได้ใช้โครงสร้างเหล่านี้ในการฝึกงานและในการทำงานต่อไปในอนาคตอันใกล้ หากไปทำงานในหน่วยงานที่ต้องติดต่อเป็นภาษาอังกฤษ

- โครงสร้างทางภาษาที่เรียนแต่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า มีเพียงเล็กน้อยที่ไม่ได้นำมาใช้ ซึ่งเป็นประโยคที่ยาวเกินไป ใช้คำยาก เป็นศัพท์เฉพาะ เข้าใจยาก ซับซ้อน ยากต่อการจดจำ และไม่เอาไปใช้ในชีวิตประจำวัน โครงสร้างทางภาษาที่เรียนส่วนมากนำมาใช้ได้หมด เนื่องมาจากเนื้อหาที่เรียนตรงกับการทำงาน

- คำศัพท์จากบทเรียนที่มีโอกาสนำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า มีโอกาสนำคำศัพท์จากบทเรียนมาใช้เกือบทุกคำ เช่น คำศัพท์เกี่ยวกับการทำการค้า การสั่งซื้อสินค้า การต่อรองสินค้า การเขียนจดหมาย และคำศัพท์ที่ต้องขอโทษลูกค้าที่เกิดเหตุการณ์ไม่ราบรื่นขึ้นขณะขนส่งสินค้า ทั้งนี้เพราะเป็นคำศัพท์ที่เกี่ยวกับการนำไปประกอบธุรกิจ สามารถนำไปใช้ในชีวิตการทำงานในอนาคต เป็นคำศัพท์ที่สามารถนำมาใช้ได้ในชีวิตประจำวัน และสามารถนำมาปรับใช้กับวิชาเรียนอื่นๆได้

- คำศัพท์จากบทเรียนที่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า คำศัพท์จากบทเรียนที่ไม่ได้นำมาใช้มีน้อยมาก อาจจะเป็นคำที่ยากเกินไป ไม่ชินหู เป็นคำที่ใช้ในทางการเกินไป ยากแก่การจำและการออกเสียง

ส่วนใหญ่แล้วคำศัพท์สามารถนำมาใช้ได้หมด เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำธุรกิจระหว่างประเทศ สามารถนำมาใช้ประยุกต์ได้

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายผลโดยผู้สอน นักศึกษามีความเห็นว่า ต้องปรับปรุงเรื่องการใช้คำศัพท์ ต้องมีการตรวจสอบคำศัพท์ ให้รอบคอบ ควรมีความแม่นยำในการอ่านคำศัพท์มากยิ่งขึ้น ควรออกเสียงให้ชัดๆ และถูกต้อง และไม่ควรเขียนผิด ปรับปรุงด้านทักษะการฟัง ปรับปรุงด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ ปรับปรุงเรื่องความคล่องแคล่วในการสื่อสาร และการนำเนื้อหาในบทเรียนไปใช้ไม่ครบถ้วน

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายในกลุ่มตนเอง นักศึกษามีความเห็นว่า ปรับปรุงเรื่องคำศัพท์ที่ต้องฝึกอ่านและตรวจสอบให้แม่นยำ บางครั้งตื่นเต้นมากเกินไป นำเนื้อหาที่เรียนมาใส่ในโครงเรื่องไม่ครบถ้วน ควรนำเนื้อหาในบทเรียนมาเพิ่ม ลดความตื่นเต้นในขณะที่แสดงต่อเพื่อนๆ จำนวนมาก มันจะทำให้เราดูเป็นธรรมชาติมากขึ้น การออกเสียงภาษาอังกฤษน่าจะทำได้ดีกว่านี้ การทำงานกลุ่มควรให้ทุกคนได้แสดงออกในด้านที่แต่ละคนถนัด การใช้คำศัพท์น่าจะมีความน่าสนใจมากกว่านี้ การเลือกใช้คำศัพท์ให้หลากหลาย เพิ่มสถานการณ์จำลองให้ยาวและน่าสนใจมากกว่านี้ ควรมีความคล่องแคล่วในการสื่อสารและฝึกฝนตนเองให้มากกว่านี้ และความตรงต่อเวลาในการทำงาน

- บทบาทของข้าพเจ้าในการเตรียมการเพื่อแสดงบทบาทจำลอง นักศึกษามีบทบาทที่หลากหลาย เช่น เป็นผู้คิดบท เป็นผู้เตรียมบท เป็นผู้เตรียมอุปกรณ์ เป็นช่างเทคนิค เป็นผู้รับผิดชอบด้านสื่อ เป็นผู้ตัดต่อวิดีโอและไฟล์ต่าง เป็นผู้แสดง เป็นตัวแทนบริษัท เป็นหนอนบ่อนไส้ เป็นพนักงานขายเครื่องปรับอากาศ เป็นลูกค้าโทรไปสั่งสินค้า เป็นลูกค้าที่โดนจ้างมาทำร้าย เป็นผู้อ่านบทความ เป็นนักข่าว เป็นผู้ดำเนินเล่นเกม ซึ่งสมาชิกทุกคนในกลุ่มมีความกระตือรือร้นที่จะซ้อมบทบาทจำลอง ท่องบทให้มีความแม่นยำและถูกต้อง

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับบทบาทที่ได้รับ เนื่องจาก นักศึกษามีความเห็นว่า พอใจมากเนื่องจากเป็นบทบาทที่ท้าทาย ไม่เคยแสดงมาก่อน เป็นบทบาทที่ไม่ยากมากนัก ได้นำภาษาอังกฤษมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อนๆ มีความเชื่อมั่น ผลที่ออกมาทำได้ดีมาก มีความเป็นทางการ ไม่ต้องแสดงท่าทางมากมาย ช่วยทำให้มีทักษะทางไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น รู้สึกสนุกสนาน และมีความสุขที่ได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษ สถานการณ์ในเรื่องมาจากเหตุการณ์จริง เป็นบทสนทนาที่สามารถใช้ได้ในชีวิตประจำวัน และบทบาททุกบทบาทมีความสำคัญมาก

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับการแสดงบทบาทจำลองของข้าพเจ้าในครั้งนี้ นักศึกษามีความเห็นว่า พอใจมากกับการแสดงบทบาทจำลอง รู้สึกภาคภูมิใจและดีใจมากที่มีส่วนร่วมในการแสดงครั้งนี้ เนื่องจากเป็นการแสดงที่ท้าทาย แปลกใหม่ น่าลอง สนุกสานกับบทบาทที่ได้รับ สมาชิกในกลุ่มไม่เคยได้รับมอบหมายเป็นผู้แต่งหรือคิดบทมาก่อน ครั้งนี้ทุกคนสามารถร่วมกันคิดบทซึ่งออกมาได้ดีในที่สุด มีความ

เหมาะสมกับบุคลิกนิ่งๆของตัวเอง ที่เน้นการพูด ไม่เน้นท่าทาง ทำให้ได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษ และสร้างความรับผิดชอบงานอีกด้วย สามารถทำหน้าที่ได้ดีกว่าหน้าที่อื่น ทุกคนได้ทำงานร่วมกัน ได้เห็นถึงความสามัคคีกัน และมีความสนุกสนานมากตั้งแต่ตอนที่ซ้อมจนถึงการแสดงจริงๆ แสดงได้เต็มที่ ชอบการพูดและได้พูดเยอะ ได้ทำเต็มที่แล้ว ได้รับบทที่เหมาะสม และมีความถนัด สามารถโต้ตอบกับคู่สนทนาได้อย่างเข้าใจตรงกัน ทุกคนได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และทำให้รู้สึกผูกผันกับเพื่อนๆ มาก

- ข้อคิดเห็นอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นว่า วิชานี้เป็นวิชาที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง ช่วยให้นักศึกษามีพื้นฐานในการทำงาน เนื่องจากปัจจุบันสถานประกอบการไม่ค่อยมีเวลาในการสอนพนักงานใหม่ การแสดงสถานการณ์จำลองมีประโยชน์มาก ทำให้นักศึกษากล้าพูด กล้าแสดงออกต่อหน้าผู้คนจำนวนมาก และไม่อายที่จะพูดภาษาอังกฤษออกมา การนำสถานการณ์จำลองมาประยุกต์กับการเรียนภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่ดี ทำให้นักศึกษามีความคิดสร้างสรรค์ สามัคคีกัน ควรมีกิจกรรมอย่างนี้ต่อไป ทำให้มีการทำงานเป็น Team work ที่ดี ทุกคนพอใจในผลงาน คิดว่าการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองนี้มีประสิทธิภาพมาก ทำให้นักศึกษามีความสามารถเพิ่มขึ้นมาก อยากให้มีการเรียนการสอนแบบนี้ไปเรื่อยๆ เพราะได้ผลดีกับนักศึกษา ควรมีการแสดงสถานการณ์จำลองสำหรับนักศึกษาทุกชั้นปี เพื่อฝึกทักษะความกล้าแสดงออก ฝึกฝนทักษะการพูด และความสามัคคีในกลุ่ม ซึ่งจะทำให้นักศึกษามีศักยภาพมากขึ้น การแสดงบทบาทจำลองช่วยให้ได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก และยังทำให้กล้าสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษมากขึ้น อยากให้จัดกิจกรรมสถานการณ์จำลองทุกปี เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ กิจกรรมสามารถช่วยให้เกิดความสามัคคี ความร่วมมือของทุกคน ความกล้าแสดงออก และได้ฝึกความรับผิดชอบ

Project 6 : Simulation on Stage

- โครงสร้างทางภาษาที่ได้ใช้จากบทเรียน นักศึกษามีความเห็นว่า ได้ใช้โครงสร้างทางภาษาจากบทเรียนเป็นจำนวนมาก เช่น การเขียนบัตรเชิญ การเขียนจดหมายต่างๆ การสั่งซื้อสินค้า การสั่งซื้อของทางธุรกิจ การโฆษณาสินค้า การเปลี่ยนสินค้า การติดต่อทางธุรกิจ การเขียนโฆษณา การใช้โฆษณา การสนทนาทางโทรศัพท์ การนำเข้าและการส่งออกสินค้า

- มีโอกาสใช้โครงสร้างที่เรียนไปในกิจกรรมนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด อธิบาย นักศึกษามีความเห็นว่าได้ใช้จำนวนมาก เพราะบทสถานการณ์จำลองมาจากการดัดแปลงโครงสร้างทางภาษาในบทเรียน และโครงสร้างที่ใช้เป็นโครงสร้างที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงานได้เป็นอย่างดี เพราะโครงสร้างแต่ละอย่างล้วนจำเป็นต่อการทำงานในอนาคต และสามารถใช้ในการสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

- โครงสร้างทางภาษาที่เรียนแต่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนมาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หมด บทเรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

- คำศัพท์จากบทเรียนที่มีโอกาสนำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า มีโอกาสนำคำศัพท์ต่างๆมาใช้จำนวนมาก เช่น คำศัพท์เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า บัตรเชิญ จดหมายตอบรับหรือปฏิเสธ การติดต่อทางธุรกิจ การเขียน E-mail การโฆษณาสินค้า การประชุม และคำศัพท์เกี่ยวกับธุรกิจต่างๆ เนื่องมาจากเป็นคำศัพท์ที่สามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน ในการฝึกงาน และการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจได้เป็นอย่างดี

- คำศัพท์จากบทเรียนที่ไม่ได้นำมาใช้ นักศึกษามีความเห็นว่า แทบจะไม่มี

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายผลโดยผู้สอน นักศึกษามีความเห็นว่า ควรปรับปรุงเรื่องสำเนียง ปรับปรุงเรื่องการทำงานให้เป็นระบบมากขึ้น ปรับปรุงเรื่องการแบ่งงานกันทำให้ดียิ่งขึ้น จะได้ไม่เกิดความวุ่นวายเวลาเปลี่ยนฉากแต่ละฉาก ปรับปรุงเรื่องการใช้โครงสร้างประโยคและการใช้คำศัพท์ที่ไม่เหมาะสม

- สิ่งที่ควรปรับปรุงหลังการอภิปรายในกลุ่มตนเอง นักศึกษามีความเห็นว่า ต้องปรับปรุงเรื่องทักษะการสื่อสาร การออกเสียง ความคล่องแคล่ว และความราบรื่น

- บทบาทของข้าพเจ้าในการเตรียมการเพื่อแสดงบทบาทจำลอง นักศึกษามีบทบาทที่หลากหลาย เช่น เป็นคนจัดเตรียมคิวให้เพื่อนๆ เป็นนักแสดง เป็นหัวหน้า เป็นนางเอกของเรื่อง เป็นพนักงานบริษัท เป็นประธานบริษัท

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับบทบาทที่ได้รับ เนื่องจาก นักศึกษาทุกคนมีความเห็นว่า พอใจมาก เพราะได้ทำงานอย่างเต็มที่ เป็นงานที่เพื่อนวางใจให้ทำ ได้พูดเยอะ เป็นบทบาทที่ท้าทาย มีบทพูดที่ยาว และเป็นศัพท์ทางธุรกิจโดยเฉพาะ บทบาททุกบทบาทย่อมมีความสำคัญทั้งหมด

- ข้าพเจ้าพอใจ/ไม่พอใจกับการแสดงบทบาทจำลองของข้าพเจ้าในครั้งนี้ นักศึกษามีความเห็นว่า พอใจมาก และคิดว่าทำดีที่สุดแล้ว ทุกคนได้ทำกันเต็มที่แล้ว และมีความสุขที่ได้ทำ ทุกคนมีความรัก มีความสามัคคีซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกัน ร่วมมือกันเป็นอย่างดี และช่วยกันทำงานที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้งานประสบความสำเร็จ ทำให้งานออกมาดีเกินคาด

- ข้อคิดเห็นอื่นๆ นักศึกษามีความเห็นว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลองเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทำงานเป็นทีมอย่างมีความสุข ได้แสดงออกไปด้วยความมั่นใจ ได้ฝึกความมีระเบียบวินัยในการทำงาน และช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ดังนั้น ควรจัดกิจกรรม Simulation ต่อไป เพราะบทเรียนที่ได้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริงในการประกอบอาชีพทางธุรกิจในอนาคต

บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง

Introduction

English for Business Communication is aimed to assist students who need to improve their English language skills for business communication preparing for a career in the future, and to assist non-native English speakers who wish to develop their skills in business communication. This book is designed to help learners practice their reading, writing, listening, and speaking skills needed in real life situations. The skills that learners will gain from this book will allow them to participate in any facet of business communication with confidence.

The situations covered in this book involve conversations and language used in advertising, public relations, customer services, making deals, and trading. These situations will equip learners with knowledge and self-assurance when dealing with adverts and brand images, public relations letters, product presentation, call centers, letters of complaint and adjustment, negotiations, proposals, ordering, and shipping. With consistent practice, the language in these situations will become second nature to learners using this book.

This book contains 5 chapters of 2 units each. Each unit is divided up into five main sections. 'Vocabulary Preview' with 8 key words seduces learners to match the words to the meanings and participate in comprehension by completing the sentences using key vocabulary. 'Reading Practice' provides essential information related to the unit topic and facilitates reading comprehension skills with a series of comprehension questions. 'Listening and Speaking Practice' provides key phrases of the unit topic emphasizing on effective business communication in speaking together with a series of exercises to assess understanding and also motivates learners to participate in listening and speaking comprehension by completing the dialog using key vocabulary as well as to practice the dialog with their partners to enhance their English listening and speaking skills for business communication. 'Writing Practice' consists of perfect formatting and useful language of the unit topic emphasizing on successful business communication through synthesizing with a series of assignments to assess understanding as well as to offer an opportunity to practice completing or writing the kinds of documents that will be encountered in the world of business. Lastly, 'Golden Rules' provides useful rules or tips related to the unit topic in order to help learners make effective communications.

The fundamental approach of this book lies in the idea that education should be learner centered and task oriented. That's why the author provides the 'Simulation Activity' at the end of each chapter. It gives students the chance to extend their knowledge and develop their speaking skills by joining the simulation with their groups using the information in their own cards. The simulation is selected because it is an activity that is

set like a real world situation. It encourages interaction and participation in realistic conversations. The students who are the main characters act the roles of real people. They can argue, give opinions or make decision freely. Actually, the final result is to use language appropriately. The use of simulation in class will help students understand the language usage and use it well when they are faced with real situations. Moreover, the author's research titled "Development of English Lessons for Business Communication through Simulation" proved that simulation was an effective strategy in enhancing the students' English speaking skills for business communication, improving their learning achievement, and promoting their English learning motivation. The result of the research also revealed that the students' satisfaction on learning English through simulation strategy was averaged at very good rating. The students thought that the atmosphere in the classroom was pleasant, they could apply the knowledge in class with the real situations, and the result of learning through simulation enabled them to develop communicative oral English proficiency at the highest average. Thus, simulation is an active learning approach that's effective for the 21st century learners.

Additional communicative activities can be found in the 'Simulation on Stage' section at the back of the book. These work best when the learners refer to, and try to put into practice, the relevant language in the 'Useful Language' section which lists phrases in useful categories for easy reference. There is also a list of definition of words in the 'Glossary' section which the meanings are stated in terms of a uniquely revised and clearly defined vocabulary.

This book can be used in class or as a free-standing book for self-study. It is very flexible and the units can be studied independently from each other. Learners don't have to do all the units if they don't meet their personal needs. On the last page there is a 'Can Do Checklist', which maps the content of the book with practical "I can ... " statements. Learners can refer to this checklist both before using the book to find out which areas are most important and relevant to them, and afterwards to highlight which areas they still need to work on. If there are any statements that the learner cannot tick, then he/she should focus on those units.

The goal of *English for Business Communication* is to provide effective material for learners to practice language and become familiar with expressions used in business communication. Learners who successfully complete this book should be able to gain knowledge and know-how about all aspects of advertising, public relations, customer services, making deals, and trading, as well as the confidence to use these skills in any situation.

Suchada Tipmontree
2013



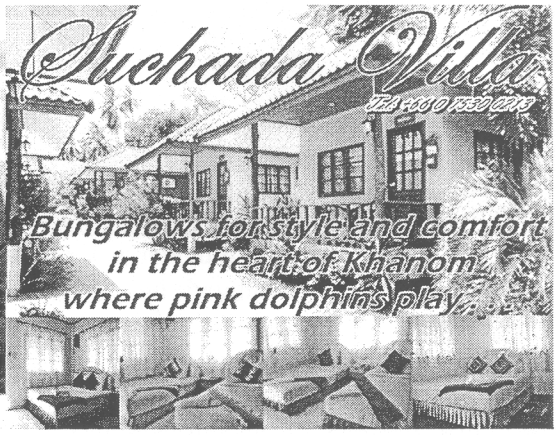
(http://www.assets.inhabitat.com)

Chapter 1
Advertising

Unit 1 Adverts
Unit 2 Brand Images







(http://www.ak8.picdn.net) (http://www.suchadavilla.com)

Unit 1
Adverts

Vocabulary Preview

corporation	strengthen	triumph	profit
merchandising	outlet	sponsor	glamour

A Match the words to the meanings.

1.	..... corporation	a.	make something stronger or more effective
2.	..... strengthen	b.	money which is earned in trade or business
3.	..... triumph	c.	a business which pays for an event in return for advertising
4.	..... profit	d.	a group of companies that is controlled together
5.	..... merchandising	e.	the special attractiveness of a person or activity
6.	..... outlet	f.	a very great success, achievement or victory
7.	..... sponsor	g.	products concerned with a popular event
8.	..... glamour	h.	a shop that sells the goods of its company

B Complete the sentences with the correct word.

1. You can buy *Manchester United* shirts at the ..... around the world.
2. She is working for a big multinational ..... in Italy.
3. He returned in ..... from the sales with a half-price stereo system.
4. We cannot resist the ..... of Hollywood.
5. All the major guidebooks now have ..... for high-cost productions.

Reading Practice

Business goals

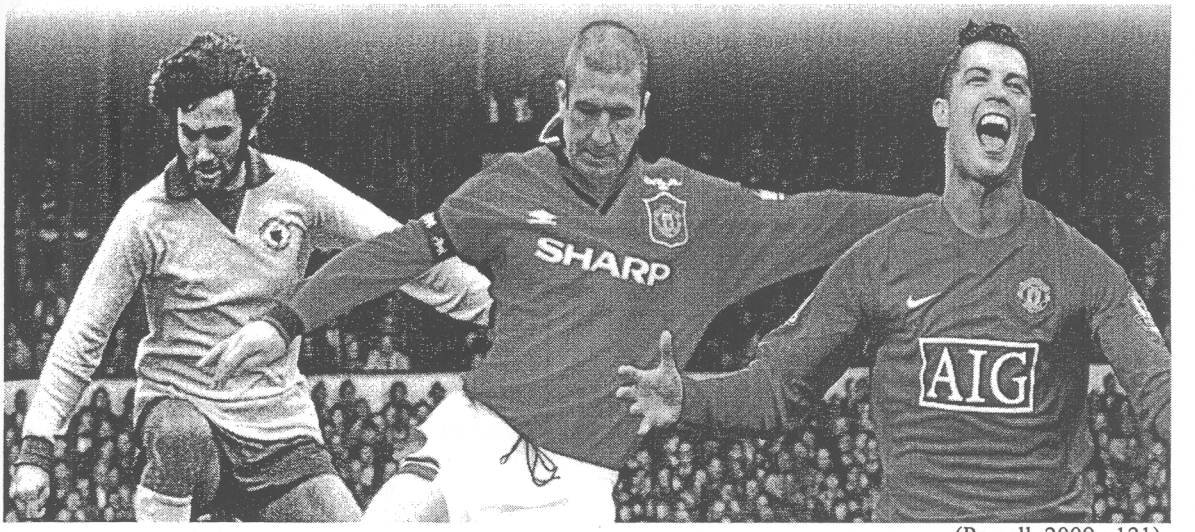
A recent report tells the story of an anthropologist who discovered a lost tribe in the Amazon. Their way of life had hardly changed since the Stone Age and they never seen a car or met a foreigner. What shocked her most about the natives, however, was not their strange social customers or mysterious religious rituals, but the fact that several of them were wearing *Manchester United* football shirts!

Whether or not that report is true, what is certain is that *Manchester United* stopped being just a famous football team several years ago and became a highly successful multinational **corporation**. The words 'football' and 'club' were officially dropped from the players' badges in 2000 in an effort to **strengthen** corporate image. With a successful stock market flotation in 1991 and a current market value of over $1.4 billion, *Manchester United* is as much a **triumph** of the media as of great soccer.

Since 1990 the club has won – to date – nine League titles, two League Cups, five FA Cups Winners' Cup, two UEFA Champions' League Cups, one UEFA Super Cup and one intercontinental Cup. But it was the media coverage of the 1990 World Cup and the arrival of Sky TV in 1993 that really transformed the game into the money-making industry until today. *"Top clubs have grown on the back of television contracts,"* says Richard Baldwin of accountants *Deloitte & Touche*. Teams like *Bayern Munich*, *Arsenal*, *Real Madrid* and *AC Milan* turn **profits** many blue chip companies would envy.

"It's an oil well," says *Manchester United*'s former head of **merchandising**. He should know. The team's megastore at Old Trafford, which stocks 1,500 different items, is constantly packed, and merchandising **outlets** as far away as Singapore, Hong Kong and Sydney attract thousands of fans who couldn't even tell you where Manchester is on the map. *"United look and behave very much like a traditional business from a corporate point of view,"* says financial analyst Nigel Hawkins. *"They have a strong brand and they have worked to maximize it by bringing in good people."*

They certainly have. One sponsorship deal alone – with *Vodafone* – netted *Manchester* £36 million, and American insurance group *AIG* just paid £56.5 million for a similar four-year deal. What's in it for the **sponsors**? Clearly, the **glamour** and glory of being part of the *Man U* legend. And let's face it, not even *Vodafone* has its logo in the Amazon rainforest!



(Powell, 2009 : 121)

A Read the text and answer the following questions.

1. Why did the lost tribe in the Amazon wear *Manchester United* football shirts?
2. How did they know *Manchester United* football team?
3. Why is *Manchester United* as much a triumph of the media as of great soccer?
4. Who really transformed the game into the money-making industry?
5. Why have top clubs grown on the back of television contracts?
6. What does the statement: *"It's an oil well."* mean?
7. Why do merchandising outlets attract thousands of fans who couldn't even tell you where Manchester is on the map?
8. Why does *Manchester United* have a strong brand?
9. How much does *Manchester United* receive in sponsorship from various companies?
10. What brands can you see on *Manchester United* football shirts?

B Why do *Vodafone*, *AIG*, and *Sharp* sponsor the *Manchester United* football team? Is being a sponsor an advertising strategy? Is it an effective way to promote the brand? Discuss with your partner.

Listening and Speaking Practice

Advertising is a means of communication between an organization and its target audience using space or time purchased in the media (TV, radio, magazines, newspapers, websites, billboards, etc.), or using other forms such as in-store displays, product placements and product demonstrations to draw attention to what they want to sell. Trappe and Tullis (2006 : 44) said that advertisers always use combinations of commercials, posters, print adverts or internet pop-ups in order to publicize their products or services and persuade consumers to buy. Generally businesses use the services of advertising agencies to create advertising campaigns and advertising strategies. As a brand a manager, you should learn how to communicate your ideas about advertising strategies including advertising plans, targeting the audience, advertising media, and promoting the brand.

Talking about advertising strategies

Advertising plans

Where would be the best place to advertise our new conference facilities?

We can advertise our new conference facilities in the guidebooks we're sponsoring such as *Tourism & Business Guide of Nakhon Si Thammarat*, or *Khanom Beach Magazine*.

I think we should book a 30-second TV commercial.

I was thinking of *Business Today*.

The way to do it more cheaply is to use a product placement.

The products are seen in TV programs.

They're just seen on a table and you see the logo.

Sometimes the name of a product is said by their MCs or their guests.

We could advertise on a tourism and business website.

Perhaps *www.tourismthailand.org* is to start with.

I want to look at less expensive forms of advertising.

Targeting the audience

Who are the target audience for our press ads?

The target audience are business people.

Our press ads are in magazines read by the twenty to forty age group.

It will advertise our business facilities to the target audience that we want to reach.

Our target group is middle-aged working women.

Marketing the brand

Advertising media

Where would be the best place to advertise our products?

We can advertise our products in press ads / on billboards / on TV commercials.

Golf equipment / hotel accommodation / medical insurance / a second-hand car / discount travel for students / a new movie would be the best place to advertise our products.

I think on golf equipment or on billboards at golf courses will be interesting.

Golf equipment is a new and unusual place where it would be possible to place adverts.

Promoting the brand

How are we promoting the brand *Suchada Villa* at the moment?

We advertise in magazines and guidebooks read by the twenty to forty age group.

Suchada Villa has already been listed in *Lonely Planet*, the most popular travel book and the best companion for foreign tourists.

You can see our advert at *http://www.lonelyplanet.com.*

We also use adverts on billboards.

We market the brand with sponsorship in sponsor basketball, football, volleyball, and tennis.

All Nakhorn Si Thammarat teams are sponsored by *Suchada Villa.*

The players wear the letters *Suchada Villa* on their shirts.

A Discuss these questions in your group.

1. Why have some forms of advertising become ineffective?
2. What are the two weaknesses of the internet as an advertising medium?
3. What happened in the past when new advertising media appeared?
4. How much does it cost to advertise at peak viewing times in Thailand?
5. What proportion of the money spent on advertising may be wasted?
6. What kinds of ads annoy you? What kinds of ads do you like?
7. How often do you see ads? Where do you see them?
8. What do you think about celebrity endorsements?
9. What famous people advertise products that you know about?
10. Have you ever bought any of those products?

B Match the pairs to make sentences. Write a-o in the boxes.

1. □ We have a new advertising
2. □ We promote our brand
3. □ We advertise on TV and in
4. □ Sometimes we market our
5. □ Our new logo is designed to
6. □ The football club found
7. □ We market the brand with
8. □ Our press ads are in magazines and guidebooks
9. □ We also use adverts
10. □ I think we should book
11. □ The players wear the letters *Suchada Villa*
12. □ I think on golf equipment
13. □ Our target group
14. □ I want to look at less expensive
15. □ We can advertise our new conference facilities

a. a very effective way of marketing.
b. brand in television commercials.
c. strategy.
d. on their shirts.
e. in the guidebooks we're sponsoring.
f. in a very imaginative way.
g. sponsorship for the under-18 team.
h. business magazines.
i. forms of advertising.
j. will be interesting.
k. a 30-second TV commercial.
l. give us a more modern image.
m. on billboards.
n. read by the twenty to forty age group.
o. is middle-aged working women.

Dialog 1

A Choose the given words to fill in each blank.

advertisements	collections	commercial	equipment
facilities	placement	target	website

Delicha: OK, shall we make a start? Let's start by checking the advertising plans for *Suchada Villa*. Where would be the best place to advertise our new conference ..... ?

Marie: We can advertise in the guidebooks we're sponsoring such as *Tourism & Business Guide of Nakhon Si Thammarat*, or *Khanom Beach Magazine*.

Rebecca: Well, I think we should book a 30-second TV ..... .

Delicha: On TV? When? Were you thinking of a particular programme?

Rebecca: Yes, I was thinking of *Business Today*.

Elizabeth: I'm not sure about that; it'll be very expensive.

Rebecca: I know, but it will advertise our business facilities to the ..... audience that we want to reach.

Marie: When is *Business Today* on?

Rebecca: Let me check. Um ..., it's on at 8:30 on Wednesday evenings.

Delicha: OK. Phone their media sales people and check how much an ad will cost. But I want to look at less expensive forms of advertising, too.

Marie: People are spending more time on the internet, so perhaps we could advertise on a tourism and business ..... .

Delicha: Which one do you think we should consider?

Marie: Perhaps *www.tourismthailand.org* is to start with. I could check out the cost of advertising on it. I'll get on to that as quickly as possible.

Delicha: That's a good idea. Then, can you think of any more new, unusual places where it would be possible to place ..... ?

Elizabeth: I think on golf ....., or on billboards at golf courses will be interesting.

Delicha: That sounds great! Would you mind calling the advertising agency to talk about your plans? We have to make a decision before the monthly meeting of the board of directors next week. ... OK. Let's move on to the advertising plans for our new ..... of mineral drinking water. What did we decide on this season?

Rebecca: We can advertise on TV as well. The way to do it more cheaply is to use a product ..... . So, the products are seen in TV programs. They're just seen on a table and you see the logo. Sometimes the name of a product is said by their MCs or their guests.

Delicha: Excellent! Let's call it a day. Thank you for attending the meeting.

B Practice the dialog with your partner.

Dialog 2

A Choose the given words to fill in each blank.

billboards	capture	companion	credibility
promoted	recommended	sponsorship	strategy

Andrew: Let's get down to business. I'd like to start by welcoming everybody to today's meeting. And I would like to congratulate Delicha on her higher position. She has just been ..... to brand manager.

Delicha: Thank you. Then, may I introduce my new assistants, Rebecca Mackey, Marie Mizuno, and Elizabeth Woodford? They are very creative. ...

Andrew: So, first, let's look at our present advertising ..... . How are we promoting the brand *Suchada Villa* at the moment?

Delicha: As you know, we advertise in the press – most of our press ads are in magazines and guidebooks read by the twenty to forty age group.

Justin: Did we advertise *Suchada Villa* in *Lonely Planet*, the most popular travel book and the best ..... for foreign tourists?

Delicha: Sure! *Suchada Villa* has already been listed in a *Lonely Planet* book. We didn't do it by ourselves, you know? Fran and Peter, a sweet couple from London who always consider scheduling their *Suchada Villa* vacation for two months every year and have been very impressed with our warm and friendly services, sent the message to the editor of the book.

Olivia: Really? What did the message say? I haven't seen it yet.

Marie: It says, "Right along the main road, *Suchada Villa* is recognisable by its cache of brightly coloured bungalows. Rooms are cute and clean with quirky designer details such as strings of shells dangling in front of the bathroom doors. Our independent authors have visited *Suchada Villa* and selected this as one of our ..... hotels in Ao Khanom. *Lonely Planet* wants to make sure you find the best hotel possible. That's why we've included contact information so you can call or email yourself at +66 0 7530 0213, or at suchadavillas@hotmail.com."

Delicha: You can find this saying on page 61, and at *http://www.lonelyplanet.com.*

Carolina: Great! It is an effective advert. The language plays an important role to sustain interest and ..... the audience's attention.

Elizabeth: It can establish more ..... as *Lonely Planet*'s independent on-the-ground travel writers say by themselves.

Rebecca: We also use adverts on ..... . And, of course, we market the brand with ..... in sponsor basketball, football, volleyball, and tennis. All Nakhorn Si Thammarat teams are sponsored by us, so the players wear the letters *Suchada Villa* on their shirts.

B Practice the dialog with your partner.

Writing Practice

Apart from advertising campaigns and advertising strategies, effective language also plays an important role to sustain interest and capture the audience's attention. In order to persuade customers to buy his products or services, the advertiser always relies upon such devices of comparatives and superlatives, conditionals, imperatives, and descriptive adjectives to establish credibility, sustain interest, create a particular tone, contribute to the rhythm, and convey the advertiser's intentions. Together with these devices, the second-person pronoun 'you' is effectively employed to create a warm and conversational atmosphere, make a friendly and personal tone, and emotionally involve the audience as they feel that the writer is talking directly to them as can be seen in the following examples.

Effective language for advertising

Comparatives and superlatives

Our new business class is well prepared with the longest bed in its class.

There's no better way to fly.

There's never been a better time to buy one of these.

SMK makes watching television more enjoyable than ever.

You don't have to be an expert to notice that the climate is getting warmer.

For the less energetic, a cool glass of sangria is normally within easy reach.

With convenient flights, an adventure in southern Thailand is a lot closer than you might think.

The most expensive beachfront land and properties you will find in Phuket and Koh Samui.

The most affordable beachfront land and properties you will find right here in Khanom.

Why not shun the beachfront property and land a few blocks back for much less money?

It has enough value that many times is more than worth its price.

One type of properties that has a better location than any others is beachfront properties.

Beachfront land and properties in Khanom are far the most affordable in Thailand.

The beaches are also more beautiful and cleaner than in Phuket and Koh Samui.

They have the largest selection of beachfront land and properties in Khanom.

Personally I think Khanom is better, much better than Koh Samui.

The deeper I went, the denser the green and yellow lights became.

The locals will more likely smile and wave at you out of friendliness than for commercial intention.

This is one of the most popular forms of entertainment throughout much of Thailand.

What I love most about Khanom is the peace and quietness.

Compared to the more developed destinations in Thailand, you can really relax and enjoy here.

Our friendly restaurants serve the tastiest local Thai cuisine in all of Khanom.

Lonely Planet wants to make sure you find the best hotel possible.

Conditionals

Get &50 off if you apply now.

If you're tired of soaking up the sun lying down, you can always soak up the sea.

Why buy one in the first place then if they are so expensive?

If you're interested in buying a property on the beach, I suggest you to call +66 08 0146 2536.

If you decide to take a naked midnight swim, I suggest that here in Khanom.

If you're looking for some fun at night, there are a few western owned bars in Khanom.

Imperatives

Get your office networked in an hour.

Apply online before 30th June, and you can get $50 off our starter pack.

To find out more about how *BT Broadband* can transform your business, call 08 0051 7518.

Don't miss our 15% discount on all orders received by 15 June!

Take a boat trip to our outlying islands and submerge yourself in our spectacular coral reefs.

Go exploring in pristine rainforests.

When you're ready for refreshment, enjoy fresh, succulent seafood straight from the sea.

Get a taste of real southern Thai cooking.

Contact us at +66 0 7530 0213, or +66 08 7903 5246.

Keep a smile handy and prepare to laugh.

Call them at +66 0 7530 0213, or email them at suchadavillas@hotmail.com.

Descriptive adjectives

Our new Business Class is well-prepared with a comprehensive entertainment programme.

That's because *SMK* now offers a range of affordable, compatible flat-screen televisions.

They're sleek and stylish.

Now you don't have to invest in an expensive air-conditioning system.

Hopwood TF9 is so small that you can move it from room to room.

Southern Thailand offers beautiful sunshine in equal measure.

It's wonderful to stretch out on a deserted beach.

The lack of rocks and sharp coral makes for a lovely sea bottom.

The Pink Dolphins swimming along from the quay just a few meters away are wonderful creatures.

I've decided to stay put in this wonderful place until the end of my days.

We cordially welcome you to *Suchada Villa*, elegant and comfortable bungalows.

We will help you arrange the famous boat trips to see pink dolphins.

Our staff will ensure that your stay at *Suchada Villa* will be a pleasant and memorable one.

Rooms are cute and clean with quirky designer details.

A Advertising is the power of persuasion. Do you agree with the saying? Learn each advert and write down which device the advertiser relies upon to sustain interest and draws your attention.

Made to measure: our new Business Class for long-haul flights

Regardless of whether you'd like to work, relax or sleep 10,000 metres in the air, our new Business Class is well-prepared. With an integrated laptop connection directly at the seat. With a comprehensive entertainment programme. And with an infinitely variable seat, which transforms at the push of a button into a new Private Bed – the longest bed in its class. For reservations and further information, visit www.lufthansa.com. **There's no better way to fly.** ***Lufthansa: A Star Alliance Member.***



(http://www.eflighttickets.com)

(Knight, O'neil, and Hayden, 2005 : 49)

There's never been a better time to watch television.

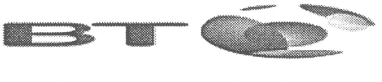
That's because *SMK* now offers a range of affordable, compatible flat-screen televisions. They're sleek. They're stylish. And they make watching television more enjoyable than ever. There's also a 12-month guarantee, so what are you waiting for? **www.SMK.com/televisions**



(http://www.riflesports.co.uk)

(Knight, O'neil, and Hayden, 2005 : 49)

Get your office networked in an hour.
Get &50 off if you apply now.



(http://www.gogadgetnews.com)

When you network your people together, you can get the full benefit of *BT Business Broadband*. With office in an hour, you can have the computers in your office networked wirelessly in just one hour. Apply online before 30th June, and you can get £50 off our starter pack. To find out more about how *BT Broadband* and IT applications can transform your business, call 08 0051 7518.

(adapted from Knight, O'neil, and Hayden, 2005 : 49)

A hot summer in Britain?

You must be joking! But you don't have to be an expert to notice that the weather is changing and the climate is getting warmer. Well, now you don't have to invest in an expensive air-conditioning system! What you should do is install a *Hopwood TF9* portable air-conditioning unit.
So small that you can move it from room to room and it stores away easily when not in use.
You don't need to place a large order as we sell the *Hopwood TF9* units individually.
But once you try one, you'll want one in every office and meeting room in your company!
The *Hopwood TF9* is something that you don't need to be without this summer!
For further information, call today: 00 555 837249.

Don't miss our 15% discount on all orders received by 15 June!

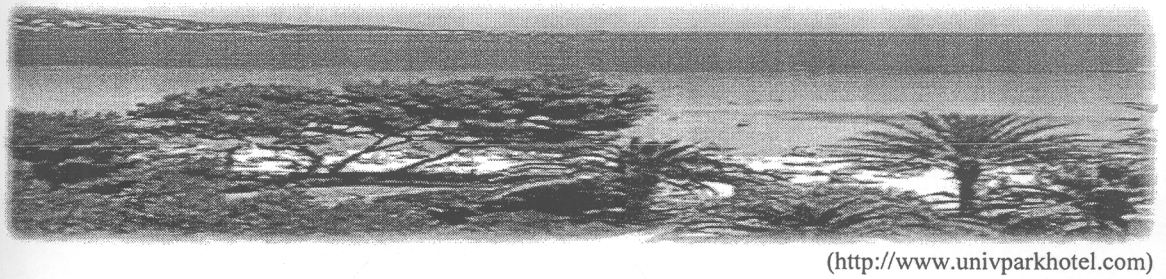
(adapted from Barrall and Barrall, 2006 : 29)

The Emirates Towers Hotel

means business. It is a business facility.

"Is there a meeting room at the hotel? Are there tables and chairs? We need a photocopy of this – is there a photocopier? Can we use the fax machine? I need to make a phone call. Are there power sockets and Internet connections for laptops? Is there a printer we can use?" There are a thousand questions about business facilities at hotels.
At the *Emirates Towers Hotel* in Dubai, there's just one answer: *"Yes."* The *Emirates Towers* is in the *Jumeirah International Group*, where *"Yes."* isn't just a word, it's a business strategy (We don't say *"No."* to our customers.). What business facilities are there at the *Emirates Towers*? The answer is that the hotel doesn't just *have* business facilities – it *is* a business facility.

(Ibbotson and Stephens, 2007 : 30)



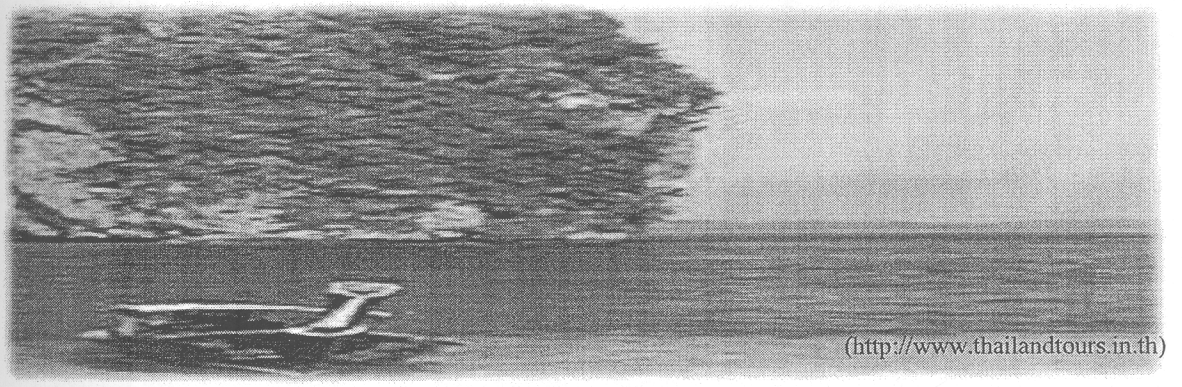
(http://www.univparkhotel.com)

Sun. Sea. Sand. Summer. Spain

IT'S NO COINCIDENCE that so many people's idea of an ideal holiday starts with the same letter. Over the years, the beach holiday has become synonymous with Spain. And rightly so. In Spain, you can still enjoy all the fun of the fair without your beach towel. Of course, if you're tired of soaking up the sun lying down, you can always soak up the sea in a variety of other positions. For the energetic, most Spanish resorts offer every watersport under the sun (and several under the sea). And for the less energetic a cool glass of sangria (there's that letter again) is normally within easy reach. When the Spanish sun reluctantly dips below the horizon, the nightlife lights up the night and continues to do so until the sun makes a reappearance. At the end of the holiday, you'll begin to understand why the natives occasionally feel the need for another word beginning with a sibilant sound. Siesta.

For further information please contact your travel agent. The Spanish Tourist office, 57 St. James's Street, London SW1A 1LD

(Jones, 2005 : 100)



(http://www.thailandtours.in.th)

FUN & Sun in THAILAND

Southern Thailand offers beautiful sunshine in equal measure.
And while it's wonderful to stretch out on a deserted beach,
there are plenty of other options to fill your time with.
Take a boat trip to our outlying islands; submerge yourself in our spectacular coral reefs,
or go exploring in pristine rainforests. And, when you're ready for refreshment,
enjoy fresh, succulent seafood straight from the sea.
With convenient flights from all over Asia to Bangkok and easy connections to Phuket and Krabi, a rejuvenating adventure in southern Thailand is a lot closer than you might think.
THAI, smooth as silk.

(Jones, 2005 : 101)

Beach Front Land And Property

The most expensive beachfront land and properties you will find in Phuket and Koh Samui. The most affordable beachfront land and properties you will find right here in Khanom!

But why buy one in the first place then if they are so expensive? Why not shun the beachfront property and land a few blocks back for much less money? The answer is that land right on the beach will give you several benefits that land further away won't:

- It has enough value as an investment!
- It has enough value as a rental property!
- It has enough value as vacation property!
- It has enough value that many times is more than worth its price!

Real estate is all about 3 main facts: location, location and location. And one type of properties that has a better location than almost any others are beachfront properties.

Yes, beachfront land and properties in Khanom are far the most affordable in Thailand, and the beaches are also more beautiful and cleaner than in the more popular destinations like Phuket and Koh Samui. If you're interested in buying a property right on the beach, I suggest you to contact ***Thai Sunshine Developments*** at **+66 08 0146 2536** in Thai and English, or visit their website at ***www.thaisushinedevelopments.com***. They have the largest selection of beachfront land and properties in Khanom.

(adapted from Olsen, 2010 : 19)

WHY I LOVE KHANOM

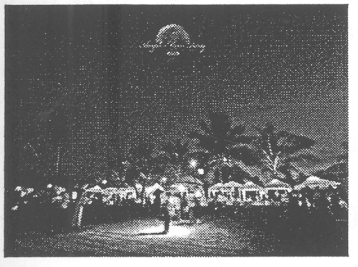
Khanom has been described as being a piece of Koh Samui up on the mainland. Personally I think it's better, much better.

The beach is 9 km long, soft white sand, and it is almost deserted compared to the popular beach destinations like Phuket and Koh Samui.

Although it doesn't get very deep, the lack of rocks and sharp coral make for a lovely sea bottom. You can walk around without the fear of standing on something sharp or poisonous.

You can bob around with the tide and watch the schools of bait fish swim past, or stare at the coconut palms, with fronds waving a gentle hello in the breeze, and wonder how many beers would it take to climb to the top.

Before I went to my first Ample Moon Party, I'd never realized the night sky could fall into the ocean, but there it was, black water filled with thousands of start that sparkled and shone with my every movement. Dragging my arms through the water and spinning in circles made the water look something akin to a Disney movie. I decided to take a swim.



(http://www.siamfreestyle.com2)

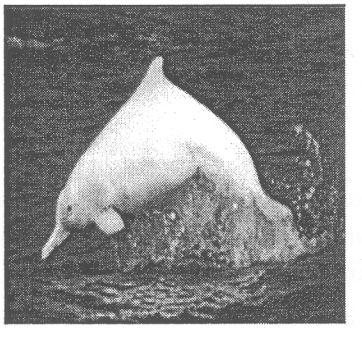
The deeper I went, the denser the green and yellow lights became. Like with a sparkler I tried spelling my name and drawing circles. It was strange, I could clearly see thousands of pinpricks of light in the water, yet I felt no creatures or objects swimming around.

Later my wife explained the science of phosphorescent plankton, but as far as I was concerned I'd been dancing in the stars and the sky.

If you decide to take a naked midnight swim (not that I suggest that here), you'll find that the local aquatic wildlife gets a little "turned on" by your presence. Hundreds of phosphorescent plankton cling to you, and float around you.

I just love the Pink Dolphins of Khanom. You will only find them here in Khanom even though they have a distant cousin in the Brazilian Amazon River.

Normally you'll need to rent a boat to have a look at the Pink Dolphins, but several times I went to the old former ferry port to Koh Samui for fishing with my son. It is located some 10 km north of Khanom, in a bay named Kwang Pao. Here I've seen the Pink Dolphins swimming along from the quay just a few meters away. Wonderful creatures!



(http://www.anrsi.rmutsv.ac.th)

If anything, perhaps the primary attraction of Khanom might be the area's simplicity. There are no go-go bars here, no discos. And no touts, no hawkers or hookers.

You can explore the beach without being harassed by touts and vendors and the locals will more likely smile and wave at you out of friendliness than for commercial intention.

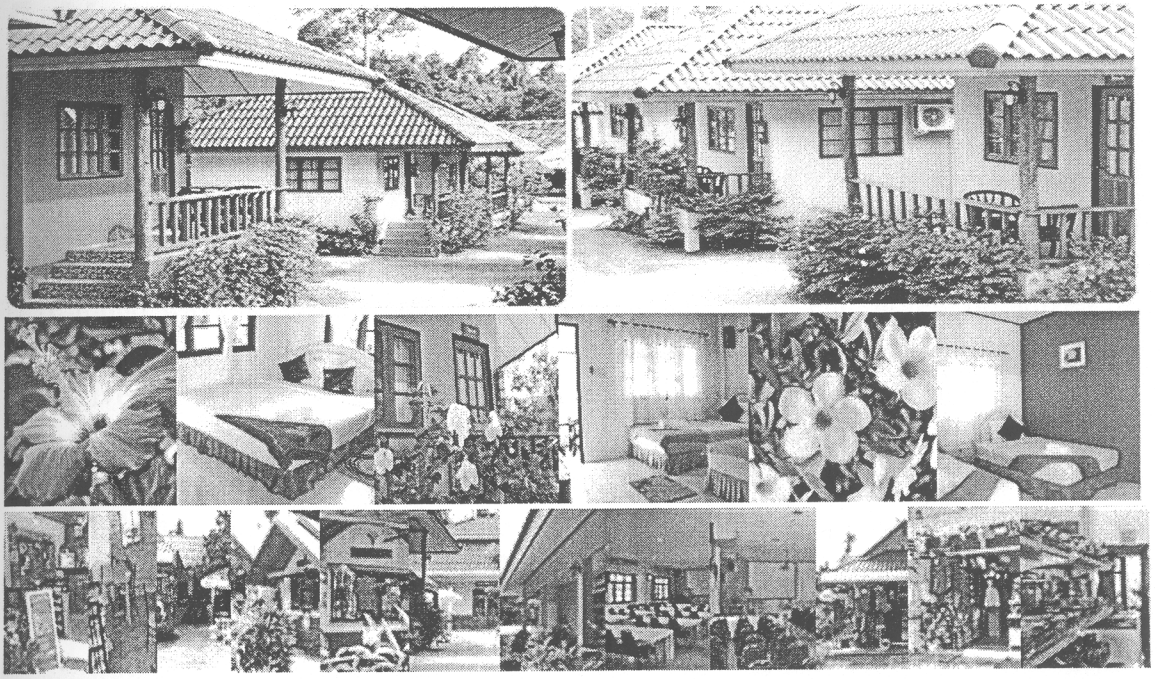
If however you're looking for some fun at night, there are a few western owned bars and you can always find a Thai karaoke bar. This is one of the most popular forms of entertainment throughout much of Thailand. Patrons can sing their favorite songs to the accompaniment of the original musical score minus the original singer's voice. Here you can also find girls that will be pleased by foreign company.

What I love most about Khanom is the peace and quietness! Compared to the more developed destinations in Thailand, you can really relax and enjoy the beach and nature here.

Since I arrived from Phuket in 2006, I haven't encountered any stress whatsoever and that's why I've decided to stay put in this wonderful place until the end of my days!

(Olsen, 2010 : 8)

WELCOME TO *Suchada Villa*



(http://www.suchadavilla.com)

Brightly designed air-conditioned bungalows with satellite TV, refrigerator, hot & cold shower, private parking space, and free Wi-Fi.

We cordially welcome you to *Suchada Villa*, elegant and comfortable bungalows, a short walk to the white sandy beaches of Khanom. We also have a conference room for meetings and special events, minimart, coffee corner, and friendly restaurant serving the tastiest local Thai cuisine in all of Khanom. Get a taste of real southern Thai cooking. Locals and visitors come to *Suchada Villa* restaurant for the atmosphere and the food. We will help you arrange travel and transportation, as well as the famous boat trips to see pink dolphins. Everybody who comes to *Suchada Villa* becomes a friend. Whether you come for business or leisure, our cheerful staff will ensure that your stay at *Suchada Villa* will be a pleasant and memorable one. Contact us at +66 0 7530 0213, or +66 08 7903 5246. Keep a smile handy and prepare to laugh.

(Worldazon, 2013 : 1)

One of our recommended hotels in Ao Khanom.

Right along the main road, *Suchada Villa* is recognisable by its cache of brightly coloured bungalows. Rooms are cute and clean with quirky designer details such as strings of shells dangling in front of the bathroom doors. Our independent authors have visited *Suchada Villa* and selected this as one of our recommended hotels in Ao Khanom. *Lonely Planet* wants to make sure you find the best hotel possible. That's why we've included contact information so you can call or email yourself. Call them at +66 0 7530 0213, or email them at suchadavillas@hotmail.com.

(Lonely Planet, 2013 : 1)

B Write an advertisement for your own region. Describe the attractions with the same letter of 5 words.

Golden Rules

The customer is finally king.

The latest dilemma which TV advertisers have to face is how to attract consumers who have found ways to avoid watching TV commercials. A recent survey, organized by *The Economist*, showed that consumers are more interested in getting information themselves than simply listening to what advertisers have to say. It is becoming increasingly important for advertisers to ask themselves how they should adapt and what it means for organizations who can't afford to lose any more business. For the first time, the consumer is boss, who is fascinatingly frightening, because what we were good at doing will no longer work!

(adapted from Trappe and Tullis, 2006 : 57)

Viewpoints about advertising from these people around the world can remind you how to create advertisements to capture the audience's attention.

Helen Curtis,
Nurse, England



I'm annoyed by most ads. I don't like ads interrupting radio or TV programs. That's why I mostly watch the BBC, which doesn't have any ads. These days, magazines seem to be mostly ads! Even some articles are really just trying to sell you a product. I'm especially annoyed by Internet ads. When I'm trying to read a website, I don't like large flashing ads for some product I'm not interested in.

Ayako Awano,
Designer, Japan



Actually, I like a lot of TV ads. In Japan, companies never compare themselves directly to another company or criticize their competitors. So the ads focus on giving you a good impression of the product and the company. Many ads on TV today are funny or clever. They use a lot of attractive images, popular music, and celebrities. In fact, sometimes the ads are better than the programs!

Jim Wright,
Student, U.S.



I don't pay much attention to TV ads, so they don't bother me. I'm not impressed by celebrity endorsements, though – I don't believe a car is better because someone famous drives it. I look at Internet ads sometimes. It's a good way to find special offers, coupons, and discounts. I don't mind ads if they save me money.

(Vaughan and Zemach, 2008 :42)



(http://www.designscene.net)



(http://www.images.businessweek.com)

Unit 2
Brand Images

Vocabulary Preview

conjure	prestige	conglomerate	exclusive
reputation	judiciously	accumulate	accolade

A Match the words to the meanings.

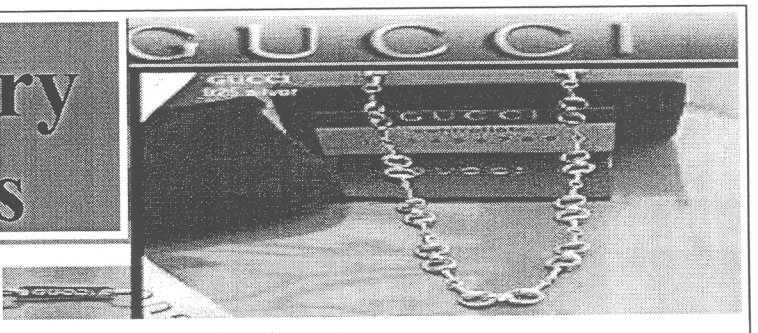
1.	.....	conjure	a. feeling of respect or admiration
2.	.....	prestige	b. a large business organization consisting of different companies
3.	.....	conglomerate	c. the degree to which one is trusted or admired
4.	.....	exclusive	d. become greater in quantity or grow into a mass
5.	.....	reputation	e. bring into the mind or cause to be remembered
6.	.....	judiciously	f. strong praise and approval
7.	.....	accumulate	g. expensive and only for high social class people
8.	.....	accolade	h. showing the ability to make sensible decisions

B Complete the sentences with the correct word.

1. The old universities of Oxford and Cambridge still have a lot of ..... .
2. He gradually ..... an impressive collection of jewelry.
3. You can buy *Gucci* shoes at the ..... leather shops.
4. The brand manager has received many ..... from all the critics.
5. The name *Mercedes-Benz* ..... up an image of exclusivity.

Reading Practice

The luxury business



GUCCI has come through challenging times to see its fortunes rise again.

The name *Gucci* **conjures** up an image of exclusivity and **prestige**, an Italian brand of quality. As one of the world's leading purveyors of personal luxury goods, *Gucci* stands for more than just fine quality shoes or suits. The *Gucci Group* is now a multi-brand **conglomerate**, with a collection of high-fashion brands like *Balenciaga*, *Stella McCartney*, *Boucheron* and *Yves Saint Laurent*, *YSL Beaute Veneta*, *Bedat & Co*, and *Sergio Rossi* under its finely crafted umbrella. *Gucci* sells its brand of leather goods, shoes, clothes, ties, scarves and jewellery in directly operated stores around the world as well as outlets licensed to sell their product. (a) .....

The beginnings of the *Gucci* empire go back to Florence, Italy, in 1921, when Gucci opened an **exclusive** leather shop. He understood the importance of building a reputation for his brand and did so by putting an identifier on his special edition creations. He concentrated on producing fabulously high-quality products. Making them status symbols synonymous with luxury.

After Gucci died, his sons Aldo and Rodolfo took over the management and led the brand *Toiconic* status in the 1950. They succeeded extremely well in promoting the brand to the rich and famous. (b) ..... The *Gucci* took note of this popularity and expanded aggressively, opening stores in glamorous locations such as London, Paris and Palm Beach. However, for all the glamour *Gucci* represented externally, there were increasing disagreements with in the family. Aldo and Rodolfo each had two sons who began pulling the brand in different directions in the eighties, and decisions made about product distribution affected the brand's **reputation**. (c) ..... Eventually, retailers were selected more **judiciously** and the brand's reputation returned. However, during this period of disagreement over distribution the brand went from headlines to sidelines, perceived as an old standard in the fashion world.

Since then, smart leadership has driven the *Gucci* brand to more visibility and success than ever before. (d) ..... Tom Ford was responsible for the design of all product lines from clothing to perfumes and for the group's corporate image. Advertising campaigns and store design from 1994 to 2004. It was his elegant vision that placed this once staid brand back of the wealthy. Known today as one of the world's leading

(http://www.horpakdd.com)

visionaries in fashion, Ford has **accumulated** a great number of **accolades** on his way to the top.

Italian-born attorney Domenico De Sole was the other half of this dynamic duo. By integrating elaborate advertising and communication campaigns with a marketing strategy that placed the focus on *Gucci*'s core leather products and ready-to-wear, De Sole brought the much needed attention back to the quality of the brand while streamlining the back-end of the business and expanding the network of directly operated stores. He has received as many prestigious accolades as Ford, and his efforts were recognized by the *European Business Press Federation*, which selected *Gucci* as European company of the year from among 4,000 other companies.

Strong leadership and an image revamp literally breathed life back into the *Gucci* brand. Even so, the rocky economic climate of the past few years has made for a really bumpy ride for the luxury goods market.

(e) ..... Despite the numbers, however, analysts still cite *Gucci* as one of the stocks with the greatest upside potential, giving it plenty of room for further development.

(Trappe and Tullis, 2006 : 69)

A Read the following sentences taken from the text on the opposite page. Complete it with the sentences.

1. A strategy to increase distribution expanded the market to thousands of retailers, detracting from the brand's essence of exclusivity.
2. Fashionable celebrities such as Grace Kelly and Audrey Hepburn were counted among the enthusiastic collectors.
3. Its watches alone number more than a dozen distinct models and are exclusive items, generating millions in revenue.
4. The *Gucci Group* was amongst those reporting far fewer profits during that period.
5. The two men responsible for this revival were the creative director Tom Ford and the president/CEO Domenico De Sole.

B Read the text again and put these events in the correct order.

a. Gucci died.
b. The rich and famous started buying the brand.
c. Gucci's grandsons took over the business.
d. The first shop opened in Florence.
e. A new image campaign was launched.

Listening and Speaking Practice

Creating brands and brand awareness is the job of the brand manager or brand asset manager. Once the brand name has been established, the makers sometimes engage in brand extension, which involves using the brand name on a range of products or services. In the case of luxury brands, the companies have to be careful to avoid over exposure, which could damage the exclusive aspect of the brand image (Trappe and Tullis, 2006 : 67). As a brand manager, you should practice and rehearse key phrases for conveying your brand images and brand awareness to the public from the following dialogs adapted from Knight, O'neil and Hayden (2005 : 50-51, 123-125), Clarke (2009 : 70), Powell (2009 : 48, 97), and Trappe and Tullis (2006 : 69).

Talking about brand images

Asking

What image does this brand have?

What image is this brand trying to convey to the public?

Answering

This brand is known for being safe / reliable / innovative / high-class / long-lasting.

The brand is trying to convey prestige / reliability / flexibility / exclusivity to the public.

Multiform software is known for its flexibility.

The name *Gucci* conjures up an image of exclusivity and prestige.

Gucci is an Italian brand of quality.

Nokia is known for being innovative.

Talking about brand awareness

Asking

What emotions and feelings do you associate with this brand?

Answering

I associate desire / satisfaction / importance with this brand.

I associate satisfaction with *Sony Walkman* brand.

The *Sony Walkman* name had gone global before the product.

The *James Bond* movies are the longest-running, highest grossing film series in history.

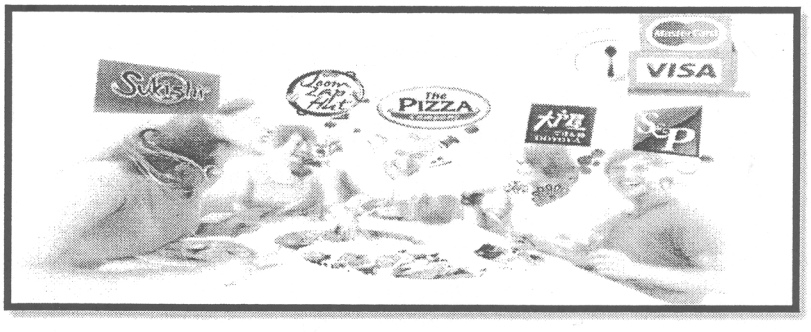
James Bond is no longer just a Hollywood hero; he's a bestselling brand.

Nokia is a pioneer in digital technology and wireless data communications.

A Complete each blank with only one word.

1. ..... brands is the job of the brand manager or brand asset manager.
2. The companies of ..... brands have to be careful to avoid over exposure.
3. What image is this brand trying to convey to the ..... ?
4. What ..... and feelings do you associate with this brand?
5. ..... software is known for its flexibility.
6. The name *Gucci* conjures up an image of exclusivity and ..... .
7. ..... is no longer just a Hollywood hero; he's a bestselling brand.
8. I associate ..... with *Sony Walkman* brand.
9. *Nokia* is ..... for being innovative.
10. *Hennessy* is one of the premium brands ..... by food and drinks giant, *Diageo*.

B What image is each brand trying to convey to the public? Discuss with your partner.



(http://www.ovirt.org)

Dialog 1

A Choose the given words to fill in each blank.

advertising	bestselling	establishing	flexibility
industries	maintenance	overestimated	quality

Delicha: Thank you very much for coming to join our monthly seminar. My name's Delicha Ninlamat. I'm the brand manager for *Suchada Villa*. And just to remind you, my presentation today is called 'Keeping it Going: Maintaining a Successful Brand'. I'll start by discussing what exactly we mean by 'branding', and look at examples of some successful *Suchada Villa* brands. Then, I'll go on to a case study. ... OK. That brings me to the end of this presentation. Does anyone have any questions?

Maria: Yes. First, I'd like to say I think your ideas are excellent. One thing you said was: *"Brand loyalty is often* ..... ." Can I just ask what you meant by that?

Delicha: Yes, I think we often focus so much on ..... a brand that perhaps we assume our job is then finished. But consumers won't necessarily stay loyal to the brand. Is that clear?

Philip: Does your brand work well for your services and products?

Delicha: Yes, it does. Now, we'll share from a model for successful ..... of any brand which I hope you may find useful in your own ..... . What image does this brand have, Patty?

Patty: *Multiform* software is known for its ..... . It comes with a standard package of incredible graphics tools and a huge range of effects. It's possible to import almost any kind of text or picture files, and that's why it's commonly used by professional designers. *Multiform* has a reputation for being a complete all-in-one design package – there's no need to buy any other support software. And this reputation was achieved without expensive ..... . *Multiform* got its reputation mainly by word of mouth, relying on designers to tell each other how good the software is.

David: The name *Gucci* conjures up an image of exclusivity and prestige. *Gucci* is an Italian brand of ..... . The *Gucci Group* is now a multi-brand conglomerate, with a collection of high-fashion brands.

Lewis: The *James Bond* movies are the longest-running, highest grossing film series in history. It is said that half the population of the world has seen a *James Bond* movie. *Bond* is also the most profitable film series ever. *Bond* appeals to men and women, adults and children alike. *James Bond* is no longer just a Hollywood hero; he's a ..... brand.

B Practice the dialog with your partner.

Dialog 2

A Choose the given words to fill in each blank.

ambitious	associate	awareness	innovations
premium	publicity	success	unconventional

Lewis: Brand ..... of *Bond* is so strong that even people who don't like the films instantly recognize the *Bond* music, fast cars and glamorous women. They know that James takes his vodka martini shaken. And then Bond himself is certainly the key factor in 007's commercial ..... . The choice of a new Bond always makes front-page news. That covers everything I wanted to say about *Bond.*

Delicha: What emotions and feelings do you associate with *Sony Walkman* brand?

Rosanna: I ..... satisfaction with this brand. *Sony* promoted the product in an ..... way by getting part-time student workers to wear and listen to their *Walkman* on trains, campuses and around the very busy Ginza district in Tokyo. This proved to be a great success. When *Walkman* was ready for launch overseas, *Sony* in America did not approve of the name as it decided that 'Walkman' was not proper English. It therefore decided to launch under the different name of *Soundabout.* But many overseas visitors to Japan had about the latest innovation and were asking shop owners where they could purchase a *Walkman.* The *Sony Walkman* name had gone global before the product, and the term 'Walkman' quickly became a noun in the English language. Worldwide shipments of *Sony Walkman* have now passed 240 million.

Delicha: Great! What image is your brand trying to convey to the public, Patty?

Marco: *Nokia* is known for being innovative. *Nokia* is a leading international communications company and a pioneer in digital technology and wireless data communications which has continuously brought ..... to the highly competitive and growing telecommunications markets. ... Can you think of any examples of a brand suffering from bad ....., Delicha? Did they survive?

Delicha: *Hennessy* had a serious image problem in the mid 90s because of its great tradition. *Hennessy* was regarded as an after-dinner drink for old men, bores, and snobs – everything the young ..... American professional definitely did not want to become. Conventional advertising and point-of-sale promotions seemed to have little effect. The marketing team needed to devise a truly original campaign if they were going to reverse a slow decline in sales. ... Then, today *Hennessy* is one of the ..... brands owned by food and drinks giant, *Diageo.*

B Practice the dialog with your partner.

Writing Practice

A How many of these brands do you know? What image do they have and how did they get it? In pairs, write 5 sentences to discuss about each company's image. Use these words and/or other words you can think of.

prestige reliability exclusivity exciting innovative safe high-class long-lasting reliable



(1 http://www.jadah.co.uk, 2 http://www.tvtook.com, 3 http://www.iphonewallpaperclub.com, 4 http://www.benzsociety.com, 5 http://www.tosteng.com, 6 http://www.ronnestam.com, 7 http://www.gcaptain.com, 8 http://www.ifood.tv, 9 http://www.karishmadaswani.com, 10 http://www.centerbrandname.com, 11 http://www.iphonewallpaperclub.com, 12 http://www.niceiphonewallpapers.com, 13 http://www.hotbeautyspot.blogspot.com, 14 http://www.americanexpress.com, 15 http://www.tripadvisor4biz.wordpress.com, 16 http://www.thaibusinesspr.com, 17 http://www.travelfish.org, 18 http:// www.sensorymetrics.com, 19 http://www.allfacebook.com, 20 http://www.logos.wikia.com, 21 http://www.phuketnews.phuketindex.com)

B What emotions and feelings, e.g. desire, satisfaction, importance, do you associate with each brand? Write 5 sentences for each global brand shown.



(1 http://www.pycomall.com, 2 http://www.pycomall.com, 3 http://www.fantendo.wikia.com, 4 http://www.harley-domboson.nl, 5 http://www.seeklogo.com, 6 http://www.yourlogoresources.com, 7 http://www.browzz.com, 8 http://www.pinnyforever.com, 9 http://www.himanshugoelmba.blogspot.com, 10 http://www.hflight.net, 11 http://www.priorityclub.com, 12 http:// www.topicstock.pantip.com, 13 http://www.editorsweblog.org, 14 http://www.korndemocrat.com, 15 http://www.aiesecadmuexchange.wordpress.com, 16 http://www.mushroomtravel.com, 17 http://www.brandage.com)

Golden Rules

Keeping it exclusive

Brands are more than just product names. They are a mark of quality, and it is the brand name that distinguishes a product from other similar products and gives it a brand identity. Global brands have the ability to cross both geographical and cultural boundaries, building international reputations of quality.

(Trappe and Tullis, 2006 : 67)

However, branding is not enough to convey good images, emotions, and feelings to the public unless you are the number one brand on the market. Packaging also plays an important role to draw the customers' attention. Packaging is the manufacturer's last chance to seduce the customers because today's marketplace is highly competitive; many products are almost identical, at least from the consumer's point of view. Packaging is the best way to communicate your difference.

(adapted from Allison and Emmerson, 2007 : 137)

Simulation Activity

Divide into groups of five. 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 create the simulation. You have 10 minutes for preparation. Join the simulation with your group for about 20 minutes using the information in your own card.

Situation: In the meeting room of *Maybelline New York*, the brand manager, the advertising manager, the sales manager, and the design manager are discussing with the executive director about brand images, advertising plans, and brand promoting strategies for the new long last lipstick collections.

Student A

You are working as a brand manager for *Maybelline New York* beauty solutions. You have to discuss with your boss about the image this brand is trying to convey to the public, the current brand promoting strategies, and the way for promoting the brand for the new long last lipstick collections. Make up any details that you need.

Student B

You are working as an advertising manager for *Maybelline New York* beauty solutions. You have to discuss with your boss about advertising plans for the new long last lipstick collections. Talk about advertising strategies and the best place to advertise the new collections. Make up any details that you need.

Student C

You are working as a sales manager for *Maybelline New York* beauty solutions. You have to discuss with your boss emphasizing the importance of brand images and brand awareness. Talk about the emotions and feelings customers associate with this brand. Make up any details that you need.

Student D

You are working as a design manager for *Maybelline New York* beauty solutions. You have to discuss with your boss about packaging which is the manufacturer's last chance to seduce the customers because today's marketplace is highly competitive, and emphasize that branding is not enough. Make up any details that you need.

Student E

You are the executive director for *Maybelline New York* beauty solutions. Talk with the brand manager, the advertising manager, the sales manager, and the design manager about brand images, advertising plans, brand promoting strategies, and packaging for the new long last lipstick collections. Make up any details that you need.



(http://www.sphotos-a.xx.fbcdn.net)

Chapter 2
Public Relations

Unit 3 Public Relations Letters
Unit 4 Product Presentation



(http://www.jobsearch.about.com) (http://www.visualphotos.com)

Unit 3
Public Relations Letters

Vocabulary Preview

irrelevant	consult	syllabus	volume
available	guarantee	satisfied	refund

A Match the words to the meanings.

1.	..... irrelevant	a.	pleased because you have got what you wanted
2.	..... consult	b.	the subject plan to be studied in a course
3.	..... syllabus	c.	promise that something will happen or exist
4.	..... volume	d.	an amount of money given back to you because of unhappiness with a product
5.	..... available	e.	not related to what is being considered
6.	..... guarantee	f.	one in a set of related books
7.	..... satisfied	g.	get information or advice from a person
8.	..... refund	h.	able to be obtained, used, or reached

B Complete the sentences with the correct word.

1. I will ..... a specialist about the way to present our new products.
2. *British Airways* ..... its customers top-quality service.
3. His second ..... of memories enjoyed a considerable success.
4. I took the cell phone back to the shop and asked for a ..... .
5. We are ..... with the new PR arrangement of our company.

Reading Practice

ASHWORTH

ASHWORTH BOOKSHOPS LTD
234 Hogden Rd, Bristol BS7 9XS Tel. 0800 9340

ANNOUNCING IMPORTANT NEW BOOKS AND CD-ROM
FOR THE HOME AND SCHOOL
THE WORLDWIDE ENCYCLOPEDIA

Parents!

Do you and your children spend hours trying to find information for school? Are you fed up with sifting through mountains of **irrelevant** web pages?

Now, all your troubles are over! THE WORLDWIDE ENCYCLOPEDIA has all the answer you'll ever need!

It's easy. Just look in the large detailed index for the information that you want or **consult** the 'Homework Resource Section' and the direct links to the school **syllabuses**. THE WORLDWIDE ENCYCLOPEDIA contains thousands of entries. It's quick and easy to use and will save you hours. It has over 1,000 full-colour photographs and maps, charts and useful tables – all the things that your child needs for school. THE WORLDWIDE ENCYCLOPAEDIA is a must for every family. There are two paper editions – a full three-**volume** set (£25) in one volume. It is also **available** on special DVD version, with one year's free automatic updates from the Internet, for only £35. Get THE WORLDWIDE ENCYCLOPEDIA for your home and you'll wonder how your family ever managed without it. AVAILABLE NOW at Ashworth Bookshops Ltd. I **guarantee** that if you are not completely **satisfied** within 28 days, I will give you a full **refund**.

Anne Kensington
Anne Kensington

(Littlejohn, 2005 : 80)

A Before Anne Kensington wrote a circular sales letter to send to local schools, she had made notes about the encyclopedia. Did she use all her notes in her letter?

'Worldwide Encyclopedia'

- Over half a million sold
- For parents, students and children
- Large detailed index and homework section
- Direct links from the school syllabus to the encyclopedia
- Large, clear print
- Multimedia DVD has automatic updates from the Internet
- Search half a second
- Intelligent scanning chooses the most relevant material for each query
- Over 1,000 photos and other images
- Refund within 28 days

B Is Anne Kensington's letter a formal business letter? Why did she write the letter like this? Discuss with your partner.

Listening and Speaking Practice

Dialog 1

A Choose the given words to fill in each blank.

accompanying	containing	convenient	discounts
grateful	inviting	multimedia	published

Delicha: Hello. *Suchada Villa*. Delicha speaking. May I help you?

Vicky: I'm Vicky Siddons from *Universal Books*. We'd like to take this time to thank you for being a long and mutually rewarding association with our *Business World* magazine. I am calling to introduce two important new titles just ..... by *Universal Books*. After years of research, we have now produced THE WORLDWIDE ENCYCLOPAEDIA, an important new work for the home and schools, containing information on thousands of subjects. It is available as a set three volumes, as a one-volume shorter edition and as a ..... DVD, with built-in links to the Internet.

Delicha: That sounds interesting! How about the other book?

Vicky: Our second new title is THE COMPLETE COLLECTION OF BUSINESS LETTERS, ... 3,000 ready-to-use letters. All business persons have to do is choose the letter that they want, make a few small changes and then print it off or click to send it by email. It is available with an ..... CD-Rom.

Delicha: Perfect! I'm interested in the second one. How much is it?

Vicky: Both of these books are very competitively priced, and we offer attractive ..... to booksellers and members. By the way, we have the pleasure of inviting you to the launch of these two books at the *Royal Hotel* in London on 28 July, 2014. We've already sent you an invitation card. Are you available on that day?

Delicha: Thank you for ..... me. I'd love to, but I'm afraid in July I'll be very busy promoting our new business about real estate in Khanom.

Vicky: Not at all. However, on 19-21 August, I will be in your area and I would be very ..... if I could meet you and show you our new books. Would Tuesday, 19 August be ..... for you?

Delicha: Let me check. ... OK. It's fine for me.

Vicky: Well, I will telephone you next week to confirm the time. I look forward to meeting you. Bye.

Delicha: Bye. Thank you for calling.

B Practice the dialog with your partner.

Dialog 2

A Choose the given words to fill in each blank.

ancestors	announcements	concerns	exceptional
hotspot	invitation	relations	reliability

Delicha: Hello, Kristian. Your office looks very chic. I don't think you know Oscar Silesia. She is our new public ..... manager.

Kristian: Nice to meet you, Oscar. *Suchada Villa* is doing a new business about real estate in Khanom which is growing fast, so you need a PR manager.

Delicha: Right! She knows how to use all the mass media; she knows how to compose press releases, prepare broadcast ....., set up press conferences, and manage special events such as sponsorship of races, or parties introducing new products in order to gain public attention.

Oscar: Public relations ..... the efforts a company makes to influence public opinion, and to create and maintain a favorable company image. Its purpose is not to make a sale or stimulate immediate business, but rather to convey to the public such positive qualities as the company's fair-mindedness, ..., or efficiency. That's why we would like to invite you to speak about investment opportunities in Khanom at our monthly seminar introducing new services to be held on July 26 at *Suchada Villa*. Bill Barnett has recommended you highly.

Kristian: Thanks for inviting me. Khanom is a charming village which is rapidly becoming a new ..... for land and real estate investment.

Oscar: Khanom has successfully retained its natural beauty and gentle way of life. The local fishermen still use the same type of small, brightly colored boats that their ..... did to bring in the daily catch. Khanom is just perfect for snorkeling, scuba diving, sailing and other water sports.

Delicha: It is even common to see pink dolphins swimming just off the coast. Khanom is also ideally situated for visit to other amazing natural features such as the famous Kao Wang Thong Caves – a huge maze of caverns, and the ancient temple to Buddha Wat Kradangnga–a man-made wonder.

Kristian: Khanom has something for every taste and budget. Khanom really is an ..... real estate investment opportunity for up-market resort and villa development. A series of key developments in the Greater Khanom area is setting the stage to move upward in the development cycle. Both the tourism and real estate sectors clearly stand to benefit.

Oscar: By the way, thank you very much for accepting our invitation to address the audience at our monthly seminar. The section manager of *My Home My House* will send you a formal printed ..... letter shortly.

B Practice the dialog with your partner.

Writing Practice

Public relations (PR) is the practice of managing the spread of information between an individual or an organization and the public. Public relations may include an organization or individual gaining exposure to their audience using topics of public interest and news items that do not require direct payment. The aim of public relations by a company often is to persuade the public, investors, partners, employees, and other stakeholders to maintain a certain point of view about it, its leadership, products and services, or of political decisions. Common activities include speaking at conferences, winning industry awards, working with the press, and employee communication (Wikipedia, 2013 : 1).

Public relations is a big business, and large corporations spend millions of dollars a year on their public relations campaigns. Managing public relations campaigns is the job of a public relations manager. As a public relations manager, your job duties and tasks are to identify main client groups and audiences and determine the best way to communicate publicity information to them, write interesting and effective press releases, prepare information for media kits, and develop and maintain company internet or intranet web pages. A public relations manager always develops and maintains the company's corporate image and identity, which includes the use of logos and signage. You have to manage special events such as sponsorship of races, parties introducing new products, or other activities the firm supports in order to gain public attention through the media without advertising directly. Moreover, you have to draft speeches for company executives, and arrange interviews and other forms of contact for them. Your jobs also include evaluating advertising and promotion programs for compatibility with public relations efforts, establishing and maintaining effective working relationships with local and municipal government officials and media representatives, directing activities of external agencies, establishments and departments that develop and implement communication strategies and information programs, facilitating consumer relations or the relationship between parts of the company such as the managers and employees or different branch offices, maintaining company archives, and observing and reporting on social, economic and political trends that might affect employers (Career Planner, 2013 : 1).

As public relations is the practice of managing the spread of information between an organization and the public, all business letters which are in a sense of sales letters are also public relations campaigns in that ones must always seek to establish and maintain goodwill. These letters – sales letters, public relations letters, and invitation letters and cards – require a highly specialized style of writing. They demand the ability to win the reader with words. For this reason, most large companies employ professional advertising and public relations specialists who handle all the sales and publicity writing. Not only do advertising or public relations, but also the

writers know how to appeal to people's buying motives; they know how to find potential buyers. They must know how to acquire mailing lists. Such sources as a company's own files, telephone books, and directories are good starts. Then, they must know how to select the right audience from those lists (Geffner, 2000 : 71).

Writing sales letters

Sales letters are divided into three categories: direct mail, retail, and promotion. All of them demonstrate the writer's knowledge of both product and customer, and they illustrate the advertising principles known as AIDA. Attention: The letter opens with a gimmick to grab the reader's attention and create the desire to know more. Interest: The letter provides information and plays up certain features of the product to build the reader's interest. Desire: The sales pitch appeals to one or more personal needs (such as prestige, status, comfort, or safety) to stimulate the reader's desire. Action: The letter makes it easy for the reader to buy and encourages immediate action (Geffner, 2000 : 74-75). In this unit, you can learn the style of writing for each of the three sales letters. While the manner of the sales is different for each, all letters share a common purpose – to sell a product or service, and all have certain features in common – they convey enthusiasm for the product and employ evocative language.

Direct mail sales letters

Direct mail, or mail order, attempts to sell directly to the customer through the mail. The direct mail sales letter, therefore, does the entire selling job. A salesperson never calls on the customer; the product is never even seen in person. Solely on the basis of the description and inducements in the letter, the customer is urged to buy – to mail a check and wait for his purchase to arrive. A direct mail letter must consequently include a 'hard sell.' It must grab the reader's attention with its physical appearance. The use of flashy envelopes and the inclusion of brochures or samples often help. It must develop the reader's interest with appealing headlines and a through physical description of the product; several pictures, from different angles, are a good idea.

Moreover, a direct mail letter must convince the reader of the product's quality and value. Such evidence as details and statistics, testimonies, and guarantees are essential when a customer cannot see or test a product for himself. And finally, to clinch the deal, a direct mail must facilitate action: clear directions for ordering plus a reply card and postage-paid envelope make buying easy, and a 'send-no-money-now' appeal or the offer of a premium provides additional inducement as can be seen in the given letter adapted from Geffner (2000 : 71-72).

All-Pro has put together a special package to help women get started.

We will send you a pair of three-pound dumbbells and a fully illustrated body-building regime.

If you start a weight-lifting program now, you will be able to continue to the age you want.

Weight lifting shows results faster than any other form of exercise.

Get started now and you'll be all set for your bathing suit and the beach this summer.

And for a limited time only, we will send you, along with your purchase, an exercise mat FREE.

To order your *Women 'n' Weights* package, and your free exercise mat, SEND NO MONEY NOW.

Just fill in the enclosed postage-paid reply card, and your better body will be on your way.

AP All-Pro Sporting Supplies, Inc. Box 8118, Phoenix, Arizona 85029

June 13, 2014

Dear

What do Miss Universe and Mr America have in common? They both lift weights to keep in shape – with very different results, of course. And many women across the country are discovering – just like Miss Universe – that weight lifting is an effective and fun way to a better-looking body and better health in the bargain.

All-Pro has put together a special package to help women get started. We will send you a pair of three-pound dumbbells and a fully illustrated body-building regime. In just 45 minutes a day, three days a week, these easy-to-follow exercises will firm up every muscle of your body from your deltoids to your calves.

Despite the myths that have grown up around body-building, lifting weights will not make a woman look like a man. Does Demi Moore look like Bruce Willis? And weight lifting is completely safe. According to Dr. Leonard Paddington of the *Phoenix Sports Medicine Institute*, "Weight lifting, which strengthens the cardiovascular system, is safe for people of all ages. If you start a weight-lifting program now, you will be able to continue to what-ever age you want."

Weight lifting shows results faster than any other form of exercise. Get started now and you'll be all set for your bathing suit and the beach this summer.

Our *Women 'n' Weights* package, with the two dumbbells and complete exercise regime, at the low price of $21.95, is available only through the mail. You can't buy it in any store. And for a limited time only, we will send you, along with your purchase, an exercise mat FREE. This 100% cotton, quilted mat is machine washable, a $6.96 value.

To order your *Women 'n' Weights* package, and your free exercise mat, SEND NO MONEY NOW. Just fill in the enclosed postage-paid reply card, and your better body will be on its way to you.

Yours truly,
Tina Marconi
Tina Marconi

Retail sales letters

Retail sales letters are commonly used by retail business to announce sales or stimulate patronage. Their advantage over other forms of advertising (such as television, radio, or newspaper ads) is that letters can be aimed selectively at the specific audience most likely to buy. A letter announcing a sale must contain certain information: the reason for the sale (a seasonal clearance, holiday, special purchase, etc.), the dates on which the sale will take place, an honest description of the sale merchandise (including a statement of what is and is not marked down), comparative prices (original price versus sale price or approximate markdown percentages), and a statement encouraging the customer to act fast as can be seen in the following letter adapted from Geffner (2000 : 73-74).

To celebrate the occasion, we are having a Grand Opening Sale.

Every *Suchada Villa* store will be in on it.

EVERYTHING in ALL our stores will be marked down 50%.

Designer T-shirts, wraparounds, and swimming suits that were 500 THB are now 250 THB.

An assortment of 100% silk blouses, originally 900 THB, is on sales for 450 THB.

The savings are incredible.

The sale is for one day only, June 28.

The doors will open at 9 am, so you can shop early for the best selection.



Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

June 14, 2014

Dear Customer:

Now you are probably aware that *Suchada Villa* has opened a new store in the center of Khanom. We are extremely proud of this gleaming new addition to the *Suchada Villa* family.

To celebrate the occasion, we are having a Grand Opening Sale, and every *Suchada Villa* store will be in on it.

EVERYTHING in ALL our stores will be marked down 50%. Designer T-shirts, wraparounds, and swimming suits that were 500 THB are now 250 THB. An assortment of 100% silk blouses, originally 900 THB, is on sales for 450 THB. The savings are incredible.

The sale is for one day only, June 28. But the doors will open at 9 am, so you can shop early for the best selection. And, of course, your *SV Green Card*, *Master* cards, or *VISA* cards are always welcome.

Sincerely yours,

Justin Witzansky

Justin Witzansky, Sales Manager

Sales promotion letters

A sales promotion letter solicits interest rather than an immediate sale. It is written to encourage inquiries rather than orders. A product that requires demonstration or elaborate explanation, for example, could be introduced in a promotional letter; interested customers will inquire further. Similarly, products requiring elaborate and expensive descriptive material, for example, a large brochure or sample, could be introduced in a promotional letter; uninterested names on a mailing list would then be screened out, leaving only serious potential customers and thereby cutting costs. Like other sales letters, a promotional letter must stimulate the reader's interest and describe the product. But it needs not be as detailed: customers desiring further information are invited to send in a reply card, contact a sales representative, or visit a local dealer. You can learn some essential phrases and see how a sales promotion letter solicits interest in the given example adapted from Geffner (2000 : 74-75).

That is why many successful business owners like you have engaged the services of the personal financial consultants at *Smith & Marcus.*

We have both the expertise and objectivity to help you sort out your long and short term financial goals.

Whether your immediate concerns are tax planning or estate planning, we believe we have the answers to your financial questions.

To introduce you to the sort of answers we have, you are cordially invited to a seminar titled "What a Personal Financial Planner Can Do for You."

Smith & Marcus, Financial Consultants, 732 Commonwealth Avenue, Boston, Massachusetts 62633

June 15, 2014

Dear

In times of economic uncertainty, personal financial planning can pose more challenges than running your own business. Determining the investment vehicles that will protect your own and your family's future requires financial insight and information.

That is why many successful business owners like you have engaged the services of the personal financial consultants at *Smith & Marcus*. We have both the expertise and objectivity to help you sort out your long and short term financial goals and then select the investment strategies that will meet those goals. Whether your immediate concerns are tax planning or estate planning, we believe we have the answers to your financial questions.

To introduce you to the sort of answers we have, you are cordially invited to a seminar titled "What a Personal Financial Planner Can Do for You." The seminar will take place on Friday, June 27, 2014, at 7 pm in the *Essex Room* of the *Royal Hotel*. Because seats are limited, we would appreciate your letting us know if you plan to attend by telephoning Dorothy Harman at 771 3120, extension 222.

Yours truly,

Susannah Stannard

Susannah Stannard

Writing public relations letters

Public relations is the attempt to establish and maintain 'goodwill'. Public relations letters, therefore, are those letters written for the purpose of strengthening goodwill. Some of these can be considered social business letters, such as invitations, thank-you notes, and letters of congratulations. Others are similar to advertising, such as announcements of openings or changes in store facilities or policies. Still others are simply friendly gestures, such as a note welcoming a new charge customer or thanking a new customer for his/her first purchase as can be seen in the first example adapted from Geffner (2000 : 77). A specific kind of public relations letter is designed to demonstrate a company's interest in its customers. This letter is written inviting complaints. Its purpose is to discover causes of customer dissatisfaction before they become too serious as can be seen in the second example adapted from Geffner (2000 : 78). Similarly, to forestall complaints, large companies frequently send informative letters that educate the public in order to strengthen goodwill as can be seen in the third example adapted from Worldazon (2013 : 2-3), and in the fourth example adapted from Geffner (2000 : 79).

Welcoming and thanking a new customer

You've used your *SV Green Card* for the very first time.

We are sure you have seen for yourself the convenience and ease a charge account provides.

We won't try to 'resell' you on all the benefits you can take advantage of as a new customer.

We'd simply like to take this time to thank you for making your first charge purchase.

We would like to assure you that everyone at *Suchada Villa* is always ready to serve you.

Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

June 21, 2014
Ms Christine Wallis
202 New Oak Street
Newark, New Jersey 07555

Dear Ms Wallis:

Now that you've used your *SV Green Card* for the very first time, we are sure you have seen for yourself the convenience and ease a charge account provides. So we won't try to 'resell' you on all the benefits you can take advantage of as a new charge customer.

We'd simply like to take this time to thank you for making your first charge purchase and assure you that everyone at *Suchada Villa* is always ready to serve you. We are looking forward to a long and mutually rewarding association.

Welcome to the "family".

Sincerely yours,
Sakuntala Spaniard
Sakuntala Spaniard, Customer Service Assistant Manager

Inviting complaints

It's been more than six months since you charged a purchase at *Suchada Villa.*

We can't help worrying that we've done something to offend you.

We are sure you are aware of the convenience and ease your charge account provides.

We will assure you once again that everyone at *Suchada Villa* is always ready to serve you.

If you have encountered a problem with our service or merchandise, we want to know.

It is our sincere desire to give you the personal attention and satisfaction.

We welcome the advice of our customers and friends to keep us on our toes.

Please fill out the enclosed reply card if something has been troubling you.



Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

June 26, 2014

Mrs Emmy Addison
124 Moo 3, Maret
Kho Samui, Surat Thani 84310

Dear Mrs Addison:

It's been more than four months since you charged a purchase at *Suchada Villa*, and we can't help worrying that we've done something to offend you. We are sure you are aware of the convenience and ease your charge account provides, but we would like to assure you once again that everyone at *Suchada Villa* is always ready to serve you.

If you have encountered a problem with our service or merchandise, we want to know. It is our sincere desire to give you the personal attention and satisfaction you have come over the years to expect from *Suchada Villa*. And we welcome the advice of our customers and friends to keep us on our toes.

Please fill out the enclosed reply card if something has been troubling you. We will give your comments immediate attention, as we look forward to seeing you once again at our stores and all our other branches.

Sincerely yours,

Olivia McDermott

Olivia McDermott
Customer Service Manager

Strengthening goodwill

Here at *suchadavilla.com* we value your privacy.

We do not sell, rent, loan, or give your email address or other personal information to anybody and will never do so.

This privacy policy covers our treatment of personally identifiable information that we collect when you are on our site, and when you use our services.

We pledge to hold all information you provide to us in absolute privacy.

We will not sell or rent your name or personal information to any third party without your express permission.

We never sell or rent our mailing list.

Only authorized employees may access your information.

All employees are required to adhere to our strict privacy policies.

Any employee who violates the privacy policy is subject to termination and other disciplinary measures.

On this website you will find useful information and insights on *Suchada Villa*.

You may also contact us from here to book a room or just talk with us about Khanom Thailand.

We put a lot of time and effort in this site, and we hope you enjoy it.

We add new content frequently and sometimes we run specials, so be sure to visit us often.

Also, don't be a stranger! If you need to reach out to us, just visit our 'Contact Us' page or use the right side panel and get in touch!

Few business folks would deny that the fax machine has become an indispensable tool.

Instead of waiting days for a letter to cross the country by mail, you can push a button and fax it in seconds.

Instead of paying the high price for an overnight courier to deliver your document, you can fax the same document anywhere in the world for the price of a phone call.

Short for facsimile, a fax machine consists of three parts: a scanner, a modem, and a telephone.

Finally, a telephone calls the receiving fax machine and sends the message.

Fax machines are available with a wide range of useful features, from conveniences to qualities.

Our experts can help you determine which features will best meet your business's needs.

Everyone at *Murgano's* eagers to make your fax purchase as uncomplicated as possible.

Just give us a call or drop by our showroom.

We'll put a fax in your future fast.

Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

June 27, 2014

Dear Customer:

Thanks for visiting *suchadavilla.com*! Here at *suchadavilla.com* we value your privacy. We do not sell, rent, loan, or give your email address or other personal information to anybody and will never do so.

You can visit most pages on our site without giving us any information about yourself. But sometimes we do need information to provide services that you request, and this privacy policy explains data collection and use in those situations.

- This privacy policy covers our treatment of personally identifiable information that we collect when you are on our site, and when you use our services.
- We pledge to hold all information you provide to us in absolute privacy.
- We will not sell or rent your name or personal information to any third party without your express permission.
- We never sell or rent our mailing list.
- Only authorized employees may access your information.

All employees are required to adhere to our strict privacy policies and any employee who violates the privacy policy is subject to termination and other disciplinary measures.

On this website you will find useful information and insights on *Suchada Villa*. You may also contact us from here to book a room or just talk with us about Khanom Thailand.

We put a lot of time and effort in this site, and we hope you enjoy it. We add new content frequently and sometimes we run specials, so be sure to visit us often.

Also, don't be a stranger! If you need to reach out to us, just visit our 'Contact Us' page or use the right side panel and get in touch!

Sincerely yours,

Delicha Ninlamat

Delicha Ninlamat

Brand Manager

Murgano's Office Equipment, Inc. • **Montgomery, Alabama 36044**

June 28, 2014

Dear Office Manager:

Few business folks these days would deny that the fax machine has become an indispensable tool. Instead of waiting days for a letter to cross the country by mail, you can push a button and fax it in seconds. Instead of paying the high price for an overnight courier to deliver your document, you can fax the same document anywhere in the world for the price of a phone call.

Short for facsimile, a fax machine consists of three parts. A scanner reads your original document and converts the images on the page into a digital code. A modem translates this code into a transmittable analog signal. Finally, a telephone calls the receiving fax machine and sends the message. When you receive a document, the process reverses. The telephone answers the call and receives the massage. The modem translates the message back to a digital code, and then this code is converted to images on a page and printed. Thus, the received document is a facsimile of the original, transmitted document.

Fax machines are available with a wide range of useful features, from conveniences such as auto dialer and on-hook dialing to qualities such as fine mode and half-tone (for sending finely detailed documents). Our on-staff experts can help you determine which features will best meet your business's needs.

Indeed, everyone at *Murgano's* eagers to make your fax purchase as uncomplicated as possible. Just give us a call or drop by our showroom. We'll put a fax in your future fast.

Sincerely yours,
Naree Popoulos
Naree Popoulos

Writing invitation letters

Both informal and formal invitations are often made by telephone. There are, however, many occasions where a letter is the appropriate way to invite people. Companies also frequently use sales letters in which customers or prospective buyers are invited to stop by for a demonstration at a trade show or to attend an 'open house',

such as for the opening of a new store or office. Since such invitations are sent in a mass mailing, no replies are requested or expected. Everybody is welcome. For invitations to a formal affair or reception sent in the form of a letter on business letterhead or personal stationery, a formal reply is expected. In this unit, you can learn how to write sales-oriented invitations, how to invite a speaker to address an audience, how to accept an invitation to address an audience, and how to decline an invitation to address an audience adapted from Bond (2005 : 65-70).

Sales-oriented invitations, no reply expected

We will introduce our newest Laser Printer Model CC 8 during the upcoming *Computer Hardware Exhibition* in San Francisco from July 12 to July 18.

We would like to invite you to stop by our demonstration booth number 189.

We might introduce you to and demonstrate this brand new model.

Colin Ronan Electronics Corporation invites you to the *Electronics Trade Exhibition.*

We invite you to view our new CD boom boxes at its company display at Booth 374.

Our sales representative product specialists will be on hand to answer your questions.

We are looking forward to seeing you in New York City.

We are looking forward to having the opportunity to meet you.

June 30, 2014

Ms Delicha Ninlamat
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Ms Ninlamat:

We will introduce the *Pingman*, our newest personal GPS tracking device during the upcoming *GPS Tracking Device Exhibition* in San Francisco from July 12 to July 18. Since you probably will attend this major trade exhibition, we would like to invite you to stop by our demonstration booth number 189 so that we might introduce you to and demonstrate this brand new model.

We are looking forward to having the opportunity to meet you.

Sincerely,
Alice Jennings
Alice Jennings

July 1, 2014

Ms Annita Cooling
Sweet Music Company
1405 Broadway
New York 10032

Dear Ms Cooling:

The compact disc is the ultimate in recorded listening pleasure. Now, portable CD boxes let you take the crisp sound along wherever you go! *Colin Ronan Electronics Corporation* invites you to the *Electronics Trade Exhibition* to view its full range of new CD boom boxes at its company display at:

Booth 374, Convention Center
New York City July 28-30

Our sales representative product specialists will be on hand to answer any question you may have.

We are looking forward to seeing you in New York City.

Sincerely,
Sylvia Satsuma
Sylvia Satsuma

Inviting a speaker to address an audience

The Board of Directors would like to invite you to speak about investment opportunities in Khanom at our annual seminar titled "A Series of Key Developments in the Greater Khanom Area" to be held at *Suchada Villa* on July 26.

About 200 members will be present at this annual meeting.

Several members have recommended you highly.

Your recent article also addresses this very interesting topic.

We usually ask our speakers to prepare a 30-minute address, followed by a 10-minute question and answer period.

The Board of Directors is prepared to pay all your expenses including overnight accommodation.

We do hope that you will consider this invitation and join us on July 26.

Please let us know as soon as possible if you will accept this speaking engagement.



Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 2, 2014

Mr Bill Barnett
The Nation and Phuket Gazette
182/84 Phang Nga Road
Muang, Phuket 83000

Dear Mr Barnett:

The Board of Directors would like to invite you to speak about investment opportunities in Khanom at our monthly seminar titled "A Series of Key Developments in the Greater Khanom Area" to be held at *Suchada Villa* on July 26. About 200 members will be present at this monthly meeting.

Several members have recommended you highly. Your recent article in *Khanom Beach Magazine* titled "Greater Khanom Pushing Its Borders outward" also addresses this very interesting topic. We usually ask our speakers to prepare a 30-minute address, followed by a 10-minute question and answer period.

The Board of Directors is prepared to pay all your expenses including overnight accommodation and a modest honorarium of 5,000 THB.

We do hope that you will consider this invitation and join us on July 26. Please let us know as soon as possible if you will accept this speaking engagement so that we can finalize our program for that morning at the *Leelawadee Room* of *Suchada Villa* in Khanom, Nakhon Si Thammarat.

Sincerely,
Wirasinee Kaosirirat
Wirasinee Kaosirirat
Section Manager of My Home My House
Direct Tel. +66 08 7383 8862
Email: kwirasinee@hotmail.com

Accepting an invitation to address an audience

Thank you very much for your invitation to address the attendees at your annual seminar.

I am pleased to accept your invitation.

According to your request, I plan to take about 30 minutes for the main part of my speaking.

Meanwhile, I am looking forward to receiving additional about the annual meeting.

July 5, 2014

Ms Wirasinee Kaosirirat
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Ms Kaosirirat:

Thank you very much for your invitation to address the attendees at your annual seminar titled "A Series of Key Developments in the Greater Khanom Area" at the *Leelawadee Room* of *Suchada Villa* in Khanom, Nakhon Si Thammarat on July 26 on the subject of investment opportunities in Khanom. I am pleased to accept your invitation.

According to your request, I plan to take about 30 minutes for the main part of my speaking engagement followed by a question-and-answer period of about 10 minutes. Meanwhile, I am looking forward to receiving additional about the annual meeting.

Sincerely yours,
Bill Barnett
Bill Barnett

Declining an invitation to address an audience

Thank you very much for your kind invitation to address the attendees at your annual seminar.

Unfortunately, I cannot attend this meeting owing to a prior speaking engagement on that date.

However, I will be happy to address your organization on another occasion.

As an alternate, I suggest that you contact Kristian Olsen, the Editor-in-Chief of *Khanom Beach Magazine* in Khanom.

He recently addressed the members of the *Property Buyers Guide* with a speech about exceptional real estate in Khanom.

Thank you again for your invitation. Best of luck with your annual meeting.

July 5, 2014

Ms Wirasinee Kaosirirat
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Ms Kaosirirat:

Thank you very much for your invitation to address the attendees at your annual seminar titled "A Series of Key Developments in the Greater Khanom Area" at the *Leelawadee Room* of *Suchada Villa* in Khanom, Nakhon Si Thammarat on July 26. Unfortunately, I cannot attend this meeting owing to a prior speaking engagement on that same date. However, I will be happy to address your organization on another occasion.

As an alternate, I suggest that you contact Kristian Olsen, the Editor-in-Chief of *Khanom Beach Magazine* in Khanom. He recently addressed the members of the *Property Buyers Guide* with a speech about exceptional real estate in Khanom. Thank you again for your invitation. Best of luck with your annual meeting.

Sincerely yours,
Bill Barnett
Bill Barnett

Writing invitation cards

Often a formal printed invitation card which is always written in the first person will be enclosed with a text as it is one of the appropriate ways to invite people. Like invitation letters, companies also frequently use a printed card in which customers or prospective buyers are invited to stop by for a demonstration at a trade show or to attend an 'open house'. As mentioned, invitations are sent in a mass mailing, no replies are requested or expected. Everybody is welcome. However, invitation to a formal affair or reception sent in the form of an engraved card, a formal reply is expected. A formal invitation card should always include the *"R.S.V.P."* (or *RSVP*) notation, which is used on an invitation to indicate that the favor of a reply is requested. This French abbreviation stands for *"Repondezs'ilvous plait."* which means *"Please reply."* as seen in the following examples adapted from Bond (2005 : 75-80).

Formal printed invitation cards

The Executive Board of The Brinkman Art Museum of Philadelphia cordially invites you to a Special Preview of the Exhibition of works by French printmaker Albert Renault at 6:00 to 8:30 P.M. on July 15, 2013.

The Brentwood City Trade Commission requests the pleasure of your company at a dinner dance in honor of Ms Tanya Davidson on Friday, July 18, 7:30 P.M. at the Ballroom of the Williams Hotel, Denver.

Suchada Villa cordially invites you to a welcoming cocktail party to meet Ms Oscar Silesia, Public Relations Manager, on Friday, July 25 from 6:30-8:30 P.M. at the Tiwaratree Room of Suchada Villa.

The Management Team of the Seven Seas Corporation, in honor of John Mccowit, requests the pleasure of the company of Mr and Mrs Hollingworth at a dinner dance on Sunday, July 27 at seven o'clock at Alexandria Hotel - Los Angeles.

The Executive Board of The Brinkman Art Museum of Philadelphia

Cordially invites you to a Special Preview of the Exhibition of works
by French printmaker Albert Renault

6:00 to 8:30 P.M. July 15, 2013

Refreshments

Varinda Resort
82/3 Moo 3, Koh Samui, Surat Thani 84000

INVITATION

I will / will not* be able to attend the
New England Tourism and Travel Corporation Roadshow at the Florida Hotel in Chicago
Wednesday, July 16, at 6:00 P.M.

Name:
Company:

*Please delete as appropriate.

R.S.V.P.
Jessica Cohen Tel. 08 9731 8292 Email: varinda@hotmail.com

THE BRENTWOOD CITY TRADE COMMISSION

Requests the pleasure of your company
at a dinner dance in honor of
Ms Tanya Davidson

Friday, July 18, 7:30 P.M.
The Ballroom of the Williams Hotel, Denver

RSVP
(001) 799 6888



Suchada Villa

The Board of Directors cordially invites you to
a welcoming cocktail party
to meet Ms Oscar Silesia, Public Relations Manager
on Friday, July 25
from 6:30-8:30 P.M.
at the Tiwaratree Room of Suchada Villa
Khanom, Nakhon Si Thammarat, Thailand

Please reply.
Nanthaporn Wangsuk, Reception Manager
Tel. +66 08 7895 9260 Email: suchadavillas@hotmail.com

The Management Team
of the Seven Seas Corporation

in honor of
John Mccowit
Requests the pleasure of the company of Mr and Mrs Hollingsworth
at a dinner dance
on Sunday, July 27
at seven o'clock
Alexandria Hotel – Los Angeles

RSVP
Mr Danny Samoa Tel. (001) 424 6699 Email: sevenseas@gmail.com

Accepting a formal invitation

Ms Emma Terry thanks the Board of Directors of *Suchada Villa* for the kind invitation to attend the welcoming cocktail party to meet Ms Oscar Silesia, Public Relations Manager, on Friday, July 25, at which she will be happy to attend.

Mr and Mrs Siberia are pleased to accept *Suchada Villa*'s kind invitation to attend the welcoming cocktail party to meet Ms Oscar Silesia, Public Relations Manager, at *Suchada Villa* on Friday, July 25.

July 6, 2014

Ms Nanthaporn Wangsuk, Reception Manager
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Ms Wangsuk:

Ms Emma Terry thanks the Board of Directors of *Suchada Villa* for the kind invitation to attend the welcoming cocktail party to meet Ms Oscar Silesia, Public Relations Manager, on Friday, July 25, at which she will be happy to attend.

Sincerely yours,
Amy Sarawak
Amy Sarawak

July 7, 2014

Ms Nanthaporn Wangsuk, Reception Manager
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Ms Wangsuk:

Mr and Mrs Siberia are pleased to accept the *Suchada Villa*'s kind invitation to attend the welcoming cocktail party to meet Ms Oscar Silesia, Public Relations Manager, at *Suchada Villa* on Friday, July 25.

Yours sincerely,
Paula Wintersgill
Paula Wintersgill

Declining a formal invitation

Mr Dominic Gillard thanks the Management Team of the *Seven Seas Corporation* for the invitation to attend the dinner dance honoring John Mccowit on July 27. He regrets that he is unable to attend due to a prior commitment.

Mr and Mrs Hollingworth sincerely regret that, owing to a previous engagement, they are unable to accept the kind invitation of the *Seven Seas Corporation* for the dinner dance to be held on Sunday, July 27.

July 8, 2014

Mr Danny Samoa
Seven Seas Corporation
517 S. Figueroa
Los Angeles, CA 90071

Dear Mr Samoa:

Mr Dominic Gillard thanks the Management Team of the *Seven Seas Corporation* for the invitation to attend the dinner dance honoring John Mccowit on July 27. He regrets that he is unable to attend due to a prior commitment.

Sincerely yours,
Mary Scotch
Mary Scotch

July 9, 2014

Mr Danny Samoa
Seven Seas Corporation
517 S. Figueroa
Los Angeles, CA 90071

Dear Mr Samoa:

Mr and Mrs Hollingworth sincerely regret that, owing to a previous engagement, they are unable to accept the kind invitation of the *Seven Seas Corporation* for the dinner dance to be held on Sunday, July 27.

Sincerely,
Jenny Stevens
Jenny Stevens

A Choose one situation. Write either a sales or public relations letter as called for in each of the following situations.

1. Write a letter to stimulate sales for the products of *Clinique* summer collections such as butter shine lipstick, repair wear uplifting, new moisture surge cream, repair wear laser focus wrinkle & photo damage corrector, chubby stick eyes shadow, lash power lengthening mascara, and even better powder makeup. Use these phrases to sustain interest: Ready, set, sun; Start the season in great skin; Cool looks for hot summer days; and Special offer for you only.
2. *Camel's*, a fine men's clothing store is having its annual fall clearance sale. All summer and selected fall merchandise will be on sale with discounts up to 60% on some items. The sale will begin on July 30. Write a letter to be sent to all charge customers, inviting them to attend three presale days, July 27-29, during which they will find a full selection of sale merchandise before it is advertised to the public.
3. You work for the *ABC Corporation*, Fort Madison, Iowa 52622, a manufacturer of facsimile machines. Write a letter to be sent to the heads of all business schools in the area, inviting them to inquire about your latest model. Describe some of the machine's special features and tell the reader how to receive additional information.
4. You are employed by the *First National Bank of Dayton*, 1742 Broad Street, Dayton, Ohio 45463. You recently opened both a savings and a checking account for Claire Paulsen, a new resident of Dayton. Write a letter to Ms Paulsen (222 Elm Street, Dayton, Ohio 45466) to welcome her to the city and to the bank.
5. Imagine that you work in the customer relations department of *Koncept*, a large furniture store. Write a letter that could be sent to customers who have bought furniture for one room of their home, encouraging them to buy furniture for another room. Remind them of the quality and service they received when they did business with you in the past. Urge them to shop with you again.

(adapted from Geffner, 2000 : 79)

B As a secretary of Miss Delicha Ninlamat, use the information in this invitation card to write the reply that she is unable to accept the invitation.

The Director of Universal Books
has the pleasure of inviting
Miss Delicha Ninlamat
to the launch of
THE WORLDWIDE ENCYCLOPAEDIA AND THE COMPLETE COLLECTION OF BUSINESS LETTERS
at the Royal Hotel, 345 The Strand, London EC 10 6HY
at 20.00 on 28 July, 2014
RSVP
Miss Vicky Siddons Tel. (015) 347 97201

Golden Rules

Successful writing

Effective business writing is essential in today's dynamic environment. Follow the guidelines below to improve your writing.

Plan before you write

Establish a clear objective.
Plan how much time you will need.
Decide what and how much to write.
Write to get answer you want.

Know your reader

Include only relevant information.
Remain courteous and polite.
Adapt style and tone to the reader's.
- specific relationship with you
- professional position: internal / external / place in hierarchy
- leave of familiarity with topic
- cultural background
- age
- gender (avoid sexist language)

Structure the information clearly

Format with a professional layout.
Have a clear opening and conclusion.
Plan a logical sequence.
Organize your ideas into paragraphs.
Link ideas together with connecting words and phrases.
Use headers and / or bullet points to highlight key points.

Finally … evaluate, amend and send

Give yourself time to review content, format, language and style.
Read it out loud to check it sounds natural.
Check grammar, punctuation and spelling again.
Get feedback from a colleague.

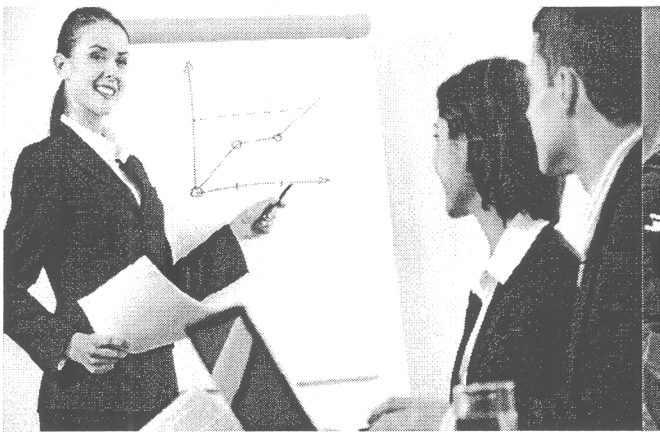
The writing process

Plan before you write ➢ Consider the reader ➢ Structure the information ➢ Select the right language ➢ Draft, evaluate and amend ➢ Send

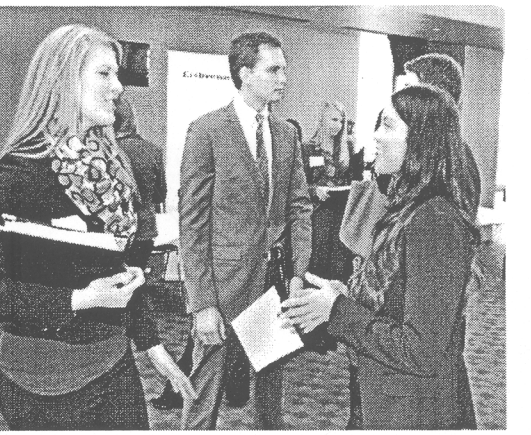
K.I.S.S

Keep It Short + Simple.

(Dignen, 2003 : 158)



(http://www.bp.blogspot.com)



(http://www.sphotos-a.xx.fbcdn.net)

Unit 4

Product Presentation

Vocabulary Preview

audience	colleague	extract	transparency
anticipate	venue	handout	involve

A Match the words to the meanings.

1.	..... audience	a.	one of a group of people working together
2.	..... colleague	b.	make someone take part or feel part
3.	..... extract	c.	the group of people listening to a particular talk
4.	..... transparency	d.	remove or take out something
5.	..... anticipate	e.	a document containing particular information
6.	..... venue	f.	the characteristic of being easy to see through
7.	..... handout	g.	expect that something will happen
8.	..... involve	h.	the place where a public event happens

B Complete the sentences with the correct word.

1. The hotel is an ideal ..... for conferences and business meetings.
2. On page two of your ....., you will find a list of our new collections.
3. Are you ..... many people at the presentation tonight?
4. The secret to public speaking is to get the ..... on your side.
5. Rebecca and Elizabeth are ..... . They work in the same department.

Reading Practice

If you're going to give a presentation, remember the Three Ps:

Before ...

Plan what you're going to say:

What are your 3 or 4 key points?

Find out about your **audience**: Who are they?

How many of them will there be?

Research the topic (in-house material, websites, reports, ideas from **colleagues**).

Prepare your talk:

Write the presentation out in full. Then **extract** the main points and put them on index cards. Use large clear writing (or print) so that you can read your notes easily.

Number the cards clearly (so that if you drop them, you can't rearrange them easily).

Are you going to use visual aids: OHP **transparencies**, computer graphics, handouts, flipchart? If so, prepare everything in advance. Use big print for things the audience will have to read on a screen.

Anticipate the questions you may be asked.

Prepare answers to them.

End on a strong, positive note. Use a memorable phrase as you finish.

Practice giving your talk into a tape recorder or in front of a window:

Find a friend to be your 'audience' – he/she can ask you questions and give you feedback at the end.

Practice using the visual aids.

Practice losing your place in your notes, and finding it again.

Test the equipment at the **venue** after the audience arrive. Does everything work properly? Can people at the back read what's on the screen? If you dim the lights or close the blinds, is it too dark for everyone to make notes or see the **handouts**? Do you need to use a microphone? Does it work?

During ...

Speak clearly and not too fast.

Behave naturally.

Involve your audience – look at them, talk to them, keep eye contact, ask them questions.

After ...

Make sure there's enough time for questions before your presentation.

(Jones, 2009 : 82)

A Read this advice again. There are FOUR deliberate mistakes – can you find them?

B What other advice would you give someone who is going to give a presentation? Discuss in groups.

Listening and Speaking Practice

As mentioned, managing special events such as seminars or parties introducing new products or services is one of public relations strategies. Presentation is an effective way for introducing new products or services as it is also one of persuasive strategies to win the customers with speech. If you are going to give a presentation to sell your products or services, you should practice and rehearse good business manners for an effective presentation suggested by Johnson (2005 : 76-77). When preparing a presentation, you should start by thinking about your audience: who they are and what they want to know. Make a structured plan for your talk. Write the introduction so that you can make a clear and confident start. Don't try to write the whole presentation word by word: it is more difficult to understand someone reading aloud from a script. Prepare a few visuals to save words and illustrate what you want to say. Don't use too many visuals – about one for each minute of talking time is enough. Keep the visuals simple and you have to make sure information is large and clear. Don't make visuals too complex or give too many details. Try to use colour and add some pictures to your visuals. Don't include too much text or too many figures. Prepare your presentation thoroughly and practice before the real thing.

While delivering a presentation, you should establish clear objectives in the introduction, and make sure that the introduction and ending have maximum impact. Link the different sections together, and communicate using the allotted time. Your presentation has to meet audience expectations with relevant content, and create interest and promote involvement. You have to remember your audience, and remember to face the audience and make eye contact with them. You should create a positive attitude of being relaxed and enthusiastic, match your appearance to audience expectations, maintain eye contact to engage your audience, smile to make positive facial expressions, focus meaning by movement or gesture, move to create interest, establish a confident posture and stance, and avoid distracting mannerisms. Use your voice effectively including volume, rhythm and pause. You have to speak clearly and fairly slowly. Adjust complexity or formality of language to the audience by using simple language with short sentences. Emphasize key words and pause briefly between points. Repeat key numbers or write them on a visual. Then, you should involve the audience by asking a question from time to time.

Using visuals effectively, you should use clear and simple messages, create impact, and be prepared to provide handouts. When presenting visuals, you have to make sure the audience can see each visual clearly. Give the audience enough time to see each visual. Help the audience to understand the visuals by pointing to parts you are referring to. Handle visual aids and equipment professionally; don't turn your back on the audience to look at the visual, and don't read the text on your visuals word for word. When you have to present an effective argument, present your proposal in a

logical way: people react positively to ideas that are well organized. Emphasize the benefits of your proposal. Use 'We' rather than 'I' or 'You' to get support from others. Choose two or three strong arguments: too many reasons can weaken your case. Be positive: say what you want, not what you don't want.

When presenting a detailed argument, use facts and figures to support your ideas. Ending a presentation, if you signal to the audience that you are coming to the end, you will then have their full attention. Summarize each of the main points. Make a short but strong conclusion. Prepare the final sentence of your talk beforehand, and practice saying it clearly and strongly. At the end of the presentation, the audience may have some questions. Dealing with questions, anticipate the questions and prepare some answers beforehand. Make sure the audience has heard the question: it is useful to repeat it. Address answers to the whole audience, not just to questioner. Be honest if you don't know the answer. Never get into an argument with the questioner. Besides good communication skills for presentation mentioned above, effective language is also essential to capture the audience's attention and win the customers. The following are some key English phrases for product presentation adapted from Dignen (2003 : 40-56). Besides, you can rehearse product presentation following dialog 1 adapted from Allison and Emmerson (2007 : 138), and dialog 2 adapted from Uhrenholt (2010 : 19). With consistent practice, the language in these situations will become second nature to you.

Starting: key language for introductions

Greeting

Good morning / afternoon / evening, ladies and gentlemen.

Hello / Hi, everyone.

Welcome to *GPS Tracking Device Exhibition.*

Welcome to our seminar titled "A Series of Key Developments in the Greater Khanom Area".

Name and position

Let me just start by introducing myself. My name is Kent Walkley.

As some / most of you already know, I am Oscar Silesia.

I'm a marketing executive / public relations manager / sales manager / brand manager.

I'm in charge of / responsible for marketing / public relations / sales activities / brand images.

Introduction

How would you like to know at all times exactly where your young child or teenager is?

How comforting would it be to know that your mother is safely back home from the shops?

How much time would you save if you knew where, to the nearest metre, your dog was hiding?

Remember that Khanom is the new property and tourist hotspot of Thailand!

Don't wait too long to invest.

The skies of Khanom will open and a beam of light will come down upon you.

Now is the time to act if you don't want to regret you never invested in Khanom!

You will feel the need to know more about Khanom!

Why should you buy a home in the Khanom area?

Why is tourism growing in this area?

Title / Subject

The title / subject / topic of today's presentation / talk is "The *Pingman*: An Eye in the Sky".

Today, I'd like to speak about "10 Good Reasons to Buy a Home in Khanom".

What I'd like to talk about is "Exceptional Real Estate in Khanom".

Objective

The aim today is to give some background about the *Pingman*, a new GPS tracking device.

The objective of our presentation is to tell you about top ten reasons to buy a home in Khanom.

Main parts / outline

I've divided / split my presentation / talk into five main parts / sections.

First, what I want to do is give you some background of this project.

Second, we will look at the current offer on the market.

Third, we will move on to the prototype and the specifications of this new product.

Next, I will speak about / examine a business plan.

Finally, there'll be a demonstration.

We've divided / split our presentation / talk into three main parts / sections.

First, we will talk about top ten reasons to buy a home in Khanom.

After that, we will show you the largest selection of beachfront land and properties in Khanom.

Finally, we will let you enjoy our sales promotion activities.

Visuals

I will be using the whiteboard and flipchart.

I will be using the overhead projector.

Length of presentation

The presentation will take / last about 30 minutes.

I will speak for about 20 minutes.

I plan to be brief about 10 minutes.

Questions

If you have any questions, please feel free to interrupt.

Please interrupt me as we go along if you have any questions.

I'd be glad to take any questions at the end of my presentation.

Audience

I know that you have all traveled a long way.

I'm very grateful that you could come today.

It's nice to see so many faces.

I look forward to your comments on this.

Link to start

OK. Let's start with the first point which is the background of this new product.

All right. We can begin by looking at the first reason why you should buy a home in Khanom.

Highlighting and emphasizing

Focusing

I'd like to emphasize the specifications we've collected from focus groups and market studies.

I'd like to stress the business plan for this new model.

I should reiterate / repeat why you should buy a home in Khanom.

It is critical / essential to understand that Khanom has enough value as an investment.

'What'

What we can't do is paying no attention to customers' feedback.

What I'd like to do is to invite you to demonstrate this new *Pingman*.

What we have been able to do is offering you the largest selection of beachfront land.

What is really important is you should act now if you don't want to regret.

Repetition

This is very, very innovative.

We thought for a long, long time about this.

Khanom beaches are really, really peaceful.

We need to do something and we need to do it now.

Simplifying

To be honest, GPS tracking systems are not new.

Frankly speaking, we've been able to install them in vehicles and containers.

Basically, it is still possible to buy a nice affordable land and build the house of your dreams.

To put simply, I can't think anything negative about Khanom, and its citizens and beaches.

Believe me, Khanom is the perfect spot for a secluded quality resort or a housing development.

Analyzing

Let's look at this more closely.

What does this mean exactly?

In other words, Khanom is not only a paradise for westerners, but also for many Thai tourists.

Articulation –stressing

We did achieve many things last year.

It does seem to be the best solution.

We did think very carefully about this.

I agree that it is important.

We have tried repeatedly, believe me.

There is a lot of room for improvement.

Dramatic language

This new *Pingman* is a total / a complete / an absolute innovation.

The *Pingman* is a great / a remarkable / an outstanding success.

Real estate in Khanom is totally exceptional / quite brilliant.

You'll experience a feeling like having found the last piece to the puzzle when you see Khanom.

Contrast

Actually, now we can build it into a wrist strap or collar.

In fact, it's smaller and lighter enough to be worn comfortably by a small child or a dog.

In reality, it will be possible to locate the wearer via the Internet, anywhere in the world.

The truth is that Khanom area is more affordable than any other coastal area in Thailand.

Engaging your audience

Rhetorical questions

Are we satisfied with this product?

Can we afford to ignore this problem?

Is this company growing fast enough?

Do you want to regret you never invested in Khanom?

Offer clarification

Is that clear?

Are there any questions about that?

I'm sure some of you want to take me up on this.

Directing questions

Antonio, I know you have a lot of experience. Could you comment?

Can I ask for a show of hands? Who has installed a GPS tracking device in your car?

Perhaps, I can ask Delicha to answer that question? Delicha?

How many people here have considered living in Khanom till the end of your days?

Creating rapport

We need to know at all times exactly where our young child or teenager is.

We don't need to spend time on this.

I know what you are thinking.

I'm sure everyone in this room knows that Khanom is blessed with a wonderful environment.

You all know that Khanom will grow into a very popular destination for people all over the world.

Interesting facts

Did you know this new *Pingman* will be possible to locate indoors or out, and 24 hours a day?

According to a recent study, the number of hotels and tourism in Khanom will increase rapidly.

The editor of the magazine says that it will be beneficial to both Khanom and its people.

I read somewhere that the main reason for the increase on real estate and land prices is because of the growth in tourism in Khanom and its surrounding.

Statistics show that you bought a home in one of the overcrowded tourist places for 20 million THB today and that same home 10 years ago only had a price tag on 2 million THB.

Interesting examples

As an example, if it is worn by your dog, the *Pingman* will report to you every ten seconds.

For example, the new powerful engine of economy is running in Asia, and especially in Khanom.

For instance, the price of Nadan Beach in Khanom is 5 million THB per rai while the similar land in Koh Samui and Phuket will cost you between 25 and 40 million THB per rai.

Acknowledge

I'm sure you don't need me to tell you that how much you care for your mother, child, or dog.

I realize you all know that Khanom really gives you calmness that is really rare this day & age.

The tourists who come to Khanom do believe the same and respect the wonderful nature here.

Diplomacy-softening

I tend to think that this new *Pingman* is the most innovative GPS in this age.

It seems to me that the locals in Khanom tend to give you a kind of "I'm not a tourist, I just belong here" feeling.

Persuading language

Proposing

My suggestion is that you should build this new *Pingman* into a collar of your dogs.

If you're interested in buying a property right on the beach, I suggest you to contact the section manager of *My Home My house* at *Suchada Villa*.

I suggest Khanom area; whether you plan to visit for a holiday, work or retirement, Khanom will always have something very special to offer you.

My recommendation is that if you are looking to invest in beachfront land that will double or even triple in value over the next 3 to 5 years, then look no further!

I recommend that you buy this land today at only THB94 million / US$3.1 million because it will earn you a huge profit in the years to come.

My proposal is that you will get a discount of 10 percent if you book a prebuilt home today.

I propose that you should go see for yourselves with *Suchada Villa* sales team.

Advantages

The difference between the old model and this new *Pingman* is enormous.

What are the advantages and disadvantages of buying a home in Khanom?

On the other hand, beachfront land and properties in Phuket and Koh Samui are most expensive.

Say it three times!

This new product is more innovative, more comfortable, and more efficient.

This supplier is friendly, customer-focused, and next door.

Khanom beaches are beautiful, peaceful, and magical.

I would recommend Khanom because of the culture, the nature, and the temperature.

Real estate is all about 3 main facts: location, location, and location.

Closing a presentation

Signaling the end

OK. That brings me to the end of my presentation / talk.

Right. That covers everything I wanted to say about exceptional real estate in Khanom.

So, that's all I have to say.

Summarizing

To sum up, this new *Pingman* can help you know where your mother, child, or dog is.

In brief, this new *Pingman* is an eye in the sky which will bring peace of mind to you.

Before I finish, let me just go over that Khanom really is an exceptional real estate investment opportunity, in terms of capital growth from land acquisition and prime real estate for up-market resort and villa development.

If I can briefly summarize, Khanom is probably 'the last stand' where you are able to build your own home at affordable prices.

Concluding

To conclude, I'd like to say that the *Pingman*, a new personal GPS tracking device, will bring peace of mind to parents, business men, animal lovers, and many other potential customers.

In conclusion, business opportunities in Khanom and the Khanom areas have great potential.

I'd like to finish by saying that there is a heaven on earth, and it's named Khanom Beach.

Final recommendation

It seems to me, then, that Khanom Beach is still particularly cheap compared with other developed locations and so is the cost of living.

I would therefore recommend / advise that you take a look at the official Star Rating with other locations. Koh Samui is rated 4 Stars. Phuket is rated 3 Stars. Khanom is officially rated 4.5 Stars. When the officials once in the future visit Thong Node Beach in Khanom, this beach will without doubt be rated as the 5 Star beach it deserves!

You will find life very easy here in Khanom as everybody is friendly and helpful.

Support

I have prepared a handout which I will pass round.

I'll give you my email address in case you want to follow up on something I said.

Closing

Thank you for listening so attentively.

Thank you for your attention.

I hope that this has been useful.

Inviting questions

I'd be glad to answer any questions. Are there any questions?

So, do you have any questions? Yes, the gentleman / lady sitting there.

A What should a person ask in each case? Fill in the blanks.

for a show of hands *a rhetorical question* *for clarification*
to spend more time *to use statistics*

1. To continue a topic without going to the next topic, ask ..... .
2. To count the number of people who agree, ask ..... .
3. To get more information to understand better, ask ..... .
4. To get people to think but not speak, ask ..... .
5. To see proof according to numbers or research, ask ..... .

B Complete two words in each statement.

1. Welcome to our ..... "A Series of Key Developments in the Greater Khanom Area".
2. How ..... it be to know that your mother is safely back home?
3. Now is the time to ..... you don't want to regret.
4. The ..... is to give some background about the *Pingman*.
5. We will ..... to the prototype and the specifications.
6. After that, we will show you the ..... of beachfront land and properties in Khanom.
7. I will ..... the whiteboard and flipchart.
8. I ..... be brief about 10 minutes.
9. I'd be glad to take any questions ..... end of my presentation.
10. I'm very grateful that you could ..... .
11. Let's start with the ..... which is the background of this new product.
12. It is ..... understand that Khanom has enough value as an investment.
13. What I'd like to do is ..... you to demonstrate this new *Pingman*.
14. In other words, Khanom is not only a paradise for westerners, but also for many ..... .
15. My proposal is that you will get ..... of 10 percent if you book a prebuilt home today.

Dialog 1

A Choose the given words to fill in each blank.

attentively	comfortably	demonstration	executive
interrupt	prototype	revolutionary	vehicles

Kent: Good morning, ladies and gentlemen. Welcome to *GPS Tracking Device Exhibition*. Let me just start by introducing myself. My name is Kent Walkley. I'm a marketing ..... . How would you like to know at all times exactly where your young child or teenager is? How comforting would it be to know that your elderly mother is safely back home from the shops? And how much time would you save if you knew where, to the nearest metre, your dog was hiding?

Chris: That sounds interesting!

Kent: Well, now you can. I'm here this morning to present the *Pingman*, a ..... new personal GPS tracking device – an eye in the sky which will bring peace of mind to parents, business men, animal lovers and many, many other potential customers.

Antonio: Can I see your ..... right now?

Kent: Now, I know you're going to be very excited by the *Pingman*, so I'm going to give a quick overview of the product and the market. After that, there'll be a ..... . First of all, I'm going to remind you of the background of this project and the current offer on the market. I plan to be brief about 10 minutes. After that, I'll be talking about the prototype, and the specifications we've collected from tests, focus groups and market studies. Finally, I'd like to present a business plan. Is everybody happy with that agenda? If you have any questions, please feel free to ..... . OK. Let's start with the background. Now, GPS tracking systems are not new. We've been able to install them in ..... and containers.

Delicha: Then, what's new about the *Pingman*?

Kent: Now we can build it into a wrist strap or collar. I'd like to emphasize that it's small and light enough to be worn ..... by a small child or a dog. It will be possible to locate the wearer via the Internet, anywhere in the world, indoors or out, 24 hours a day and up to every ten seconds. This new product is more innovative, more comfortable, and more efficient. Does that answer your question? Is that clear?

Delicha: Yes. Thank you. That sounds great!

Kent: OK, now, I'd like to wrap up the presentation and move on to the demonstration. ... Thank you for listening so ....., everyone.

B Practice the dialog with your partner.

Dialog 2

A Choose the given words to fill in each blank.

affordable	coastal	destination	locations
peacefulness	privacy	property	selection

Oscar: As most of you already know, I'm Oscar Silesia. I'm the PR manager of *Suchada Villa*. Remember that Khanom is the new ..... and tourist hotspot of Thailand! Don't wait too long to invest. Now is the time to act if you don't want to regret you never invested in Khanom! You will feel the need to know more about Khanom! Why should you buy a home in the Khanom area? Why is tourism growing in this area? What are the arguments? So, the objective of our presentation is to tell you about top ten reasons to buy a home in Khanom.

Justin: First, it's ..... . In the Khanom area, it is still possible to buy a nice affordable plot of land and build the house of your dreams. Whether you want to buy a prebuilt home, a project, or you want to build yourself, it is more affordable than any other coastal area in Thailand. Prove me wrong and I will buy you a beer in Khanom!

Wirasinee: Second, Khanom is the center of southern Thailand. You will find two nearby domestic airports, Surat Thani and Nakhon Si Thammarat. From here you can fly to anywhere in Thailand within 1 hour. By ferry you can be in Koh Samui within 90 minutes, in 2 hours by road you are in Krabi. Third, Khanom has luxury and lush beaches with a nice breeze from the gulf. The main beach here is wide with white powder sand, and ..... is easily found under the palm trees. Khanom is spacious, secluded, and untouched. Khanom can offer you a paradise that is even more beautiful than many other popular ..... . Besides enjoying the beautiful scenery, you will also be amazed by the ..... and tranquility Khanom has to offer. In Kahnom you can get the real taste of Thailand. You eat the same as your Thai neighbors.

Kenneth: Khanom is an ideal ..... for down-shifting with the combination of low cost of living and excellent facilities. The medical facilities are clean and efficient. Lastly, it has enough value as an investment! It is the perfect spot for a secluded quality resort/hotel or a housing development. I can't think anything negative about Khanom and its citizens, beaches, nature and food. It is a magical place for you!

Delicha: In every aspect and meaning, the economic spring has just begun here in wonderful Khanom. If you're interested in buying a home in Khanom, *Suchada Villa* offers you the largest ..... of properties. ...

B Practice the dialog with your partner.

Writing Practice

A What makes a good presentation? Write a paragraph of at least 15 sentences to answer the question. Use these people's viewpoints about giving and attending presentations, and the given phrases as a clue. Work in pairs.

Mei-ling Chen
Project manager, Singapore



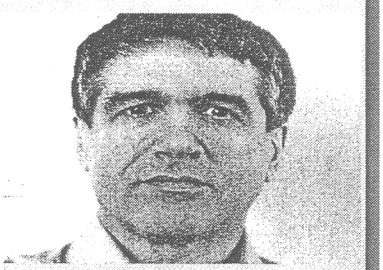
We have customers from many different companies, so our presentations are in English. We use a lot of charts and graphs to make sure everyone understands the information. Some of our presentations are pretty long, so we sometimes take a tea break in the middle.

Tasha Green
Administrative clerk, U.S.



These days, most people use some kind of presentation software like PowerPoint. Sometimes the presentations look really good, but I don't like it when people just read their slides to you. That's boring.

Viktor Brodsky
C.E.O, Ukraine



I prefer to just talk during my presentations. I don't want to worry about using equipment, graphs, and charts. If you depend on equipment and it doesn't work, then what happens to your presentation?
(Vaughan and Zemach, 2008 : 68)

- is relevant to the audience and tells them what they need to know
- is clear and easy to follow
- has an introduction in which the objectives are made clear
- has a clearly-defined structure with three or four main points
- is usually accompanied by helpful visuals
- ends with a strong summary
- fits the time schedule

B How are eye contact, voice, and body language important for product presentations? Write a well-organized essay to answer the question using the given statements as a main idea and supporting details of each paragraph. Work in pairs.

- You can communicate a lot through eye contact.
- Try to make eye contact regularly to establish rapport with your audience.
- Make them feel you are talking to them.

- During your talk, hold your gaze for five or six seconds at a time in different directions.
- The simple advice is to slow down and take your time.
- You will not normally be interrupted, so you can pause.
- Monitor the audience to check that they can hear you.
- Try to vary pitch of your voice, a monotone speech is very boring.
- The way you stand conveys a great deal about you.
- Stand up straight and try to look alert interested.
- What to do with your hands is always a problem.
- Find a safe resting place, and return your hands there after a gesture is complete.

(adapted from Knight, O'neil and Hayden, 2005 : 49)

Golden Rules

A good presenter

Do

- establish a clear objective.
- talk about what your audience expect you to talk about.
- organize the information.
- use notes or key words to assist.
- have a strong opening and closing.
- make it interesting.
- use your voice for effect.
- keep it simple.
- use visuals which improve impact and clarity.
- handle equipment professionally.
- speak with sufficient volume and intonation.
- use summaries to link the parts.
- think about the cultural environment.
- dress for the occasion.
- prepare and practice beforehand.
- be confident and relaxed.
- balance spontaneity and preparation.
- handle questions positively.

Don't

- make assumptions about the location and facilities – check beforehand.
- present information which is too complex for the audience.
- talk for too long.
- tell irrelevant anecdotes or inappropriate jokes.
- speak too quickly.
- use too many visuals.
- photocopy small text onto an overhead.
- read from a scripted text or visuals.
- block your audience's view of a visual.
- talk with your back to the audience.
- use distracting mannerisms.
- forget to summarize at the end.

(Dignen, 2003 : 64)

Simulation Activity

Divide into groups of five. 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 create the simulation. You have 10 minutes for preparation. Join the simulation with your group for about 20 minutes using the information in your own card.

Situation: In the *Paragon* hall, a brand manager, a marketing team and a sales representative are introducing a new *iPhone* designed by *Apple in California*. They are presenting about the background of this new model, the current offer on the market, the prototype, the specifications, and a business plan for this new *iPhone*. There are two audience asking some questions for clarification.

Student A

You work as a brand manager for a new *iPhone* designed by *Apple in California*. Prepare a short presentation to introduce this new product in the hall. Greet the audience, and tell the objective of your presentation. You have to remind the background to this project and the current offer on the market. Make up any details that you need.

Student B

You work as a marketing team for a new *iPhone* designed by *Apple in California*. Prepare a short presentation to introduce this new product in the hall. You have to talk about the prototype and the specifications you have collected from tests, focus groups, market studies and customer feedback. Make up any details that you need.

Student C

You work as a sales representative in the international sales department for a new *iPhone* designed by *Apple in California*. You have to present a business plan for this new *iPhone* at the end of the presentation. Close the presentation and invite questions. Make up any details that you need.

Student D

You are one of the audience in the hall. You are interested in the product and would like to see the prototype. Ask some questions during the presentation to show your interest. Make up any details that you need.

Student E

You are one of the audience in the hall. You are interested in the specifications and a business plan of this new *iPhone* designed by *Apple in California*. Ask some questions for clarification. Make up any details that you need.



(http://www.images.wisegeek.com)

Chapter 3
Customer Services

Unit 5 Call Centers
Unit 6 Letters of Complaint and Adjustment



(http:// www.campusindia.co) (http://www.powerhomebiz.com)

Unit 5
Call Centers

Vocabulary Preview

enthusiastic	graduate	attempt	complaint
desirable	accent	monotonous	remuneration

A Match the words to the meanings.

1.	.....	enthusiastic	a. a statement of annoyance or dissatisfaction
2.	.....	graduate	b. showing an eagerness and energetic interest
3.	.....	attempt	c. a particular way of speaking
4.	.....	complaint	d. an effort made to do something
5.	.....	desirable	e. a reward paying someone for work or trouble
6.	.....	accent	f. worth having or doing
7.	.....	monotonous	g. a person who has completed university education
8.	.....	remuneration	h. having a boring and uninteresting sameness

B Complete the sentences with the correct word.

1. Call center workers in India are often ..... .
2. A call center representative is required to have an ..... personality.
3. He speaks English with a strong German ..... .
4. This is my second ..... to persuade him to buy our products.
5. My job is rather ....., staying the same and not changing.

Reading Practice

At the end of the line

Next time you phone a call center, your customer service adviser could be talking to you from India. Helen Taylor looks at how companies are increasingly farming out their operations abroad, all in the name of cost cutting.

A The chief executive *HSBC* bank, Sir Keith Whitson, caused uproar recently when he said he would rather use call center workers in India than those in Britain. He claimed that workers in Asia are smartly dressed, **enthusiastic**, more efficient and are often **graduates**. Of course, he may also have been persuaded by the fact that wages in India are about £4 a day, which is more like the hourly rate over here.

B The bank already has 3,100 call center staff in Asia answering calls from British customers, and it expects to increase that to 4,500 by the end of the year. With wages so low, the additional cost of redirecting phone calls to India is easily met. And *HSBC* isn't the only company to be looking East. *British Airways*, *Zurich Insurance*, *GE* and others have all sent their call center services overseas.

C The public service workers' union, *UNISON*, is concerned by Thames Water's recent decision to export its call center services, probably to India, in an **attempt** to reduce its overall costs. The company plans to cut 150 jobs initially, adding that a possible 1,000 staff could be affected in some way in the future. *"The proposal to transfer these jobs out of the UK is very worrying indeed,"* said *UNISON* regional officer, Ron Harley. *"This is a slap in the face for our members who have worked tirelessly to improve services to customers over many years."*

D Reality, a part of the *GUS* retail chain, also came into conflict with British staff over plans to move some of its operations to India. More than 80% *USDAW* members at the company voted in September for strike action, after saying they'd been betrayed by the company's secret deal with India.

E But in spite of job losses in the industry, with *BT* alone axing more than two thousand posts earlier this year, call centers remain a major employer in Britain. One job in 50 in Britain is currently in a call center, which is expected to rise to one in 30 in the next five or six years. And that is in spite of serious concerns about working conditions in the industry, with **complaints** about stress, bullying and unreasonable workloads.

F In India, however, call center work is seen as highly **desirable**. With school teachers earning just £50 a month, call center wages of double that are seen as attractive. This means that the industry attracts the young, well-educated, middle classes who are eager to work in a clean and modern environment. A recent *BBC Radio 4* programme, *India Calling, How May I Help?,* described that employees in India have to go to work in a British call center. Many pay a massive £200 for a three-week training course on the finer points of British culture. They are also taught how to 'neutralize' their **accents** to suit a British audience and some adopt English names.

G Callers from Dundee to Dover need never know that the young woman on the other end of the line is in Delhi not Durham. Nor do they need to know that the goods or services they are buying are beyond the wildest dreams of the cheery telephone operator. Workers quoted in the *Radio 4* programme talked of how it felt to handle customers spending £50 on a T-shirt – the equivalent of two weeks' wages for those taking the calls. Yet they were also well aware that the only reason the jobs had come to India in the first place was because they earned a tenth of the wages their British counterparts could command. It is estimated that 100,000 people work in the call center industry in India and some think that could grow tenfold over the coming years.

H Workers around the world are becoming more and more likely to spend their working day in a call center. Their experiences may differ, depending on the conditions in their workplace and the society in which they live, but their lives are no longer worlds apart. The jobs of staff in Britain need to be defended and working conditions improved. But workers in India, too, should be protected from exploitation as a result of the demands of an increasingly globalized market, which is motivated by profit. Wherever it is located, call center work is potentially stressful and **monotonous** and call center staff need adequate **remuneration** and respect in recognition of this fact.

(Allison and Emmerson, 2007 : 19)

A Read paragraphs A to E of the article again. Find the correct heading for each paragraph.

☐ Call of the East ☐ Unions Strike back ☐ More Britons Concerned

☐ Smarter Indians ☐ UK Jobs Leak

B Choose the sentence that is the best summary of the whole article.

1. Trade unions are worried about poor working conditions and exploitation of workers in India in a growing industry where jobs are highly desirable.
2. Trade unions are worried about companies moving to India where working conditions are poor and work is highly stressful.
3. Trade unions are worried about job losses, poor working conditions and exploitation of workers worldwide in a growing industry where work is stressful.
4. Trade unions are worried about job losses, poor working conditions and exploitation of workers in Britain in a growing industry where workloads are unreasonable.
5. Trade unions are worried about employees in India who have to go to work in a British call center.

Listening and Speaking Practice

Customer service is the part of an organization which provides services to customers before, during and after a purchase. According to Wikipedia (2013 : 1), customer service is a series of activities designed to enhance the level of customer satisfaction – that is, the feeling that a product or service has met the customer expectation. The importance of customer service may vary by product or service, industry and customer. The perception of success of such interactions will be dependent on employees who can adjust themselves to the personality of the guest. From the point of view of an overall sales process engineering effort, customer service plays an important role in an organization's ability to generate income and revenue. From that perspective, customer service should be included as part of an overall approach to systematic improvement. A customer service experience can change the entire perception a customer has of the organization.

Customer service managers ensure that the needs of customers are being satisfied. Possible roles vary widely and job titles in customer services management include customer care manager, corporate services manager, customer relationship manager and customer operations manager. In each of these roles, customer service managers are expected to understand and satisfy their customers' requirements and exceed their expectations if possible. Although the work varies, depending on the type and size of the employing organization, typical work activities are likely to include

some or all of the following: providing help and advice to customers using your organization's products or services; communicating courteously with customers by telephone, email, letter and face to face; investigating and solving customers' problems, which may be complex or long-standing problems that have been passed on by customer service assistants; handling customer complaints or any major incidents, such as a security issue or a customer being taken ill; issuing refunds or compensation to customers; keeping accurate records of discussions or correspondence with customers; analyzing statistics or other data to determine the level of customer service your organization is providing; producing written information for customers, often involving use of computer packages/software; writing reports analyzing the customer service that your organization provides; developing feedback or complaints procedures for customers to use; developing customer service procedures, policies and standards for your organization or department; meeting with other managers to discuss possible improvements to customer service; being involved in staff recruitment and appraisals; training staff to deliver a high standard of customer service; leading or supervising a team of customer service staff; learning about your organization's products or services and keeping up to date with changes; and keeping ahead of developments in customer service by reading relevant journals, going to meetings and attending courses (AGCAS Editors, 2013 :1).

The mission of the department of customer services is to meet the needs of the public by providing quality services, interacting by phone, electronically, or in person. Nowadays communicating courteously with customers by telephone is popular and continues to be one of the most important business strategies for dealing with customer services. As the result, working in a call center is a good option for people who need to make a few quick bucks because it offers stability (Khilawala, 2011 : 1).

All in all, if you are planning to work in a call center, you need to satisfy a few basic requirements which may be asked for by the organization. In order to survive working in a call center and succeed there in, these requirements need to be met and you will need beforehand. Firstly, a call center executive or representative is required to have an outgoing and energetic personality. You need to be able to talk to people, and sell or explain without feeling shy or conscious. Secondly, it is vital that you have proper phone etiquette as a person working in a call center communicates with target clients over the telephone. This will not only give out a good reputation of the company, but also prove to be successful at getting results. Thirdly, you should have at least a high school degree because for most call centers, a high school degree is a compulsion. Fourthly, you need to have a good memory. You need to be able to remember certain client details, and recollect them when required. Lastly, multitasking is a part of the call center job. The person should be able to talk on the phone, make notes in the computer, as well as check out details at the same time. For a person to accomplish this, they need to be able to multitask.

The call center function varies from one industry to the next, but there are tasks and skills common to most call center jobs regardless of company specifics. For inbound call center, the general purpose is to answer incoming calls from customers to take orders, answer inquiries and questions, handle complaints, troubleshoot problems and provide information. Main job tasks and responsibilities are to answer calls professionally, respond to customer inquiries, research required information using available resources, handle and resolve customer complaints, provide customers with product and service information, enter customer information, process orders, forms and applications, identify and escalate priority issues, route calls to appropriate resource, follow up customer calls where necessary, complete call logs, and produce call reports. Key Competencies for inbound call center are verbal and written communication skills, listening skills, problem analysis, problem solving, customer service orientation, organizational skills, attention to detail, initiative, judgment, adaptability, team work, stress tolerance, and resilience (Khilawala, 2011 : 1).

For outbound call center, the general purpose is to interact by phone with outside parties to solicit orders for goods or services, request donations, make appointments, collect information, and conduct follow-up. Main job tasks and responsibilities are to contact businesses or private individuals by phone, deliver prepared sales scripts to persuade potential customers to purchase a product or service or make a donation, describe products and services, respond to questions, obtain customer information, obtain possible customer leads, data entry and maintenance of potential customer data bases, follow up on initial contacts, and maintain records of telephonic interactions, orders and accounts. Key Competencies for outbound call center are communication skills - written and verbal, persuasiveness, problem solving, adaptability, initiative, judgment, tenacity, resilience, negotiation skills, work under pressure, high energy level, and planning skills (Khilawala, 2011 : 1).

Working in a call center, you always meet a lot of complaints from different customers. Dealing with complaints, if you are not the correct person to deal with the complaint, give the caller information about who they should contact. If you are the correct person, listen to the complaint before commenting, be polite and calm, apologize, make a note of any important information, and suggest solutions. At the same time, as a customer, sometimes you have to make a complaint in any cases. For making a complaint, check that you are talking to the right person to help with the problem. Be polite and calm. Explain what the problem is. You must have any necessary documents and references with you when you make the call. Don't include unnecessary details. Make a note of any important information, such as the name of the person dealing with your complaint. You have to say what you want to happen. If a telephone complaint is not working, write a letter (Barrall and Barrall, 2006 : 80).

When you work on the phone, you might find making a telephone call in English difficult. Johnson and Barrall (2006 : 81) suggested three useful steps when

making a difficult call: preparation, during the call, and ending the call. For preparation, gather together all the facts, information and documents that you might need to refer to during the call. Write down what you want to talk about and in what order. Note down the objective of the call and the outcome that you want. Keep focused on this throughout the call. Note any phrases and expressions that you might need. During the call, if you feel pressurized into reacting quickly, ask for time or say that you will call back later. Repeat and reformulate key information to avoid misunderstandings. If you repeatedly have a problem understanding the other person or making yourself understood, keep calm and say that you will contact the person by email or fax. Ending the call, you should offer to confirm information in writing. Don't finish the call abruptly. Check if the person needs anything else or thank the person for giving help or information.

Besides basic requirements that you need to satisfy and good communication skills as mentioned above, the effective language use is very essential for working in a call center as a customer service staff. The following is a list of key phrases you might need to use in the call. You can also rehearse dealing with customer services at a call center including inbound call center in dialog 1 (adapted from Dignen, 2003 : 165; Mackey, 2004 : 13), and outbound call center in dialog 2 (adapted from Olsen, 2010 : 8-9).

Inbound call center – answer incoming calls from customers

Identifying your company, department, and name

Hello. *iStudio.* Department of Customer Services. Vivian Dagmar speaking.

Good morning. *Suchada Villa.* Customer Service Department. Leslie Kardashian speaking.

Asking about the purpose

How can I help you?

How may I help?

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?

Handling complaints

We regret the problem you experienced with our notebook computers.

We do apologize for the inconvenience this has caused you.

I'm sorry to hear that you had problems with the CP1308 phones.

We are grateful for your bringing this problem to our attention.

Troubleshooting problems

The batteries may be defective.

The manufacturing problem has been corrected.

We are asking customers to return their CP1308 chargers because of a fault.

Deciding

We will enclose a refund and another 20 batteries for you.

I'll arrange to send you two replacements immediately.

I'll also include two free B3 wireless microphones to compensate you and your assistant for the inconvenience.

Deflecting

Can we deal with that another time?

I'll have to get back to you tomorrow.

Further action

We will send a letter / an email to ask for apologies once again.

The courier will collect the defective models from you so that you're not inconvenienced any further.

Connecting

I'm not the person responsible for this payment.

Shall I put you through to the credit control manager?

One moment, please.

I'll check if he's in his office.

Apologizing

I'm afraid the line is busy / he's on the other line / she's in a meeting at the moment.

He'll be back soon / later this afternoon.

She won't be back until this afternoon.

No connection

Do you want to hold?

Would you like to speak to his secretary?

Can I take a message?

Would you like to leave a message?

Would you like him to call you back?

Does he have your number?

Making the connection

Just a moment. I'm putting you through, now.

I'll connect you now.

Confirmation

Let me just go over that again. We will enclose a refund and another 20 batteries for you.

I'd like to confirm that I'll arrange to send you two replacements immediately.

So, just to confirm that I will include two free B3 wireless microphones to compensate you and your assistant for the inconvenience.

Promising action

OK. I'll phone you about the replacement tomorrow.

I'll send an email to provide you with product and service information in the afternoon.

I'll research required information and call you next week.

Closing signals

Is there anything else?

Is that everything / all?

OK. I think that's everything.

OK. Well, let's leave it at that for the moment.

OK. I'm sorry but I have to go. The other line is ringing.

Thanking

Thank you for calling.

Thank you for your patience.

Looking forward – positive close

I'll get back to you next week.

I look forward to hearing from you next week.

Nice talking to you. Have a good weekend / trip / vacation.

We hope that you will use them and see the true quality of our products.

Please do not hesitate to contact us if you have any more problems.

Goodbyes

Bye. / Goodbye!

Talk to you again soon!

Outbound call center – interact by phone with outside parties to solicit orders

Opening a call and identifying yourself

Hello, Mr Martini Siberia.

My name is Sakuntala Spaniard. I'm a customer service assistant manager of *Suchada Villa*.

Reason for calling

I'm calling to confirm your reservation.

The reason I'm calling today is to inform you that we've already reserved a bungalow namely *Putpitchaya* for your two-night stay on July 18-20.

The reason I called is about your flight. What time will you arrive at the airport?

Persuading potential customers to purchase products or services

We would like to offer you the choice for a one-day tour.

We'll organize a private tour for a journey seeking something different and meaningful with our local tourist guide.

We would like to recommend that you join the *Ample Moon Party* on the night of July 19.

We'll ask you if you prefer us to book you two tickets for the *Ample Moon Party*.

Describing products and services

A one-day tour includes taking a long tailed boat to see the pink dolphins and the beautiful shores along the coast in the morning, and then climbing the cave Khao Wang Tong which is one of the most spectacular stalactite caves in the world in the afternoon.

The *Ample Moon Party* is the famous Khanom beach party.

It's a monthly beach party on the first night after the full moon.

There will be live blues, jazz and Brazilian reggae music on stage, superb Thai food, and beverages.

You can buy genuine and tasty Thai food, and of course draught beer while enjoying the live music.

Responding to questions

You have to take a limousine from the airport to the van station in downtown.

You have to take a Surat Thani-Khanom van to *Suchada Villa*.

The one-day tour is 1,000 THB for each person.

Entrance price for the *Ample Moon Party* is 200 THB that includes a welcome drink.

Confirmation

So, just to confirm that you book a private one-day tour on July 19.

Let me just go over that again. You would like to buy two tickets for the *Ample Moon Party*.

Promising action

I'll send you an email to confirm your reservation in the afternoon.

I'll reserve the one-day tour for both of you on July 19.

We'll manage to book you two tickets for the *Ample Moon Party*.

Closing signals

OK. I think that's everything.

OK. I'm sorry but I have to go. The other line is ringing.

Thanking

Thank you for booking *Suchada Villa* for your two-night stay in Khanom.

Thank you for scheduling your Khanom holiday, and making *Suchada Villa* as your choice.

Thank you for joining our one-day tour.

Thank you for considering Khanom for the rest of your lives.

Thank you for choosing *Suchada Villa* real estate.

Looking forward –positive close

I'll get back to you tomorrow.

I look forward to hearing from you next Friday.

Nice talking to you.

Have a good weekend / trip / vacation.

I will look forward to seeing you in Khanom.

Words cannot express the depth and the beauty of the experience in Khanom.

Goodbyes

Bye. / Goodbye!

Talk to you again soon!

A Answer the following questions. Work in pairs.

1. What is the mission of the department of customer services?
2. What activities can help enhance the level of customer satisfaction?
3. What should you do if your products or services have not met the customer expectation?
4. Why does the practice of customer service play an important role in an organization's ability to generate income and revenue?
5. What are the duties and tasks of customer service managers?
6. Who should provide help and advice to customers using the organization's products or services?
7. How can you handle customer complaints?
8. Why is working in a call center a good option for people?
9. What are basic requirements that you need to satisfy if you are planning to work in a call center?
10. What is the general purpose of inbound call center?
11. What is the general purpose of outbound call center?
12. When dealing with complaints, what should you do if you are not the correct person to deal with the complaint?
13. What can you do to make a telephone call in English easier?
14. During the call, if you feel pressurized into reacting quickly, what should you do?
15. Why should you offer to confirm information in writing?

B Put the following sentences in logical order (a = first, j = last).

..... 1. I'll send you an email to confirm your reservation in the afternoon.
..... 2. The one-day tour is 1,000 THB for each person.
..... 3. I will look forward to seeing you in Khanom.
..... 4. My name is Sakuntala Spaniard. I'm a customer service assistant manager of *Suchada Villa.*
..... 5. The *Ample Moon Party* is the famous Khanom beach party.
..... 6. Thank you for scheduling your Khanom holiday, and making *Suchada Villa* as your choice.
..... 7. We'll ask you if you prefer us to book you two tickets for the *Ample Moon Party.*
..... 8. We would like to offer you the choice for a one-day tour.
..... 9. The other reason for calling is to recommend you to join the *Ample Moon Party* on the night of July 19.
..... 10. You can buy genuine and tasty Thai food, and of course draught beer while enjoying the live music.

Dialog 1

A Choose the given words to fill in each blank.

apologize	compensate	customers	defective
enclose	inconvenienced	purchased	smashed

Vivian: Hello. *iStudio*. Department of Customer Services. Vivian Dagmar speaking. How can I help you?

Fred: We recently ordered 20 notebook computers, model NC2980, for our marketing teams. The computers themselves are fine, but the batteries only last about 45 minutes. This is causing our staff a lot of problems.

Vivian: We regret the problem you experienced with our notebook computers. We are grateful for your bringing this problem to our attention. The batteries may be ..... . The manufacturing problem has been corrected. We do ..... for the inconvenience this has caused you. We will send a letter to ask for apologies once again, and we will ..... a refund and another 20 batteries. We hope that you will use them and see the true quality of our products. Thank you for calling.

Kristin: Good morning. *iStudio*. Department of Customer Services. Kristin Charlton speaking. What can I do for you?

Delicha: I was wondering if you could help me. Last week, I ..... two of your CP1308 cell phones. Your sales representative said that the body of the phone would survive a fall to the ground. Yesterday, however, I placed the telephone on the roof of my car. I drove away and then, in my mirror, I saw the telephone fly off the roof and fall to the ground. I stopped to pick it up, but found it in pieces. The body is ....., and the battery has broken in half. I bought the other phone for my assistant, and she has a problem with the power unit. The phone works well, but when she plugged the charger in yesterday, there was a strong burning smell, and smoke started to come from inside the charge.

Kristin: I'm sorry to hear that you had problems with the CP1308 phones.

Delicha: Some of my colleagues told me that they saw a notice in the newspaper last week, asking ..... to return their CP1308 chargers because of a fault. I would therefore like to request that you refund my money for the telephones, or give me two suitable replacements.

Kristin: I'll arrange to send you two replacements immediately. I'll also include two free B3 wireless microphones to ..... you and your assistant for the inconvenience. The courier will collect the defective models from you so that you're not ..... any further. Please do not hesitate to contact us if you have any more problems.

B Practice the dialog with your partner.

Dialog 2

A Choose the given words to fill in each blank.

beverages	genuine	limousine	meaningful
overcrowded	reservation	responsible	stalactite

Sakuntala: Hello, Mr Martini Siberia. My name is Sakuntala Spaniard. I'm a customer service assistant manager of *Suchada Villa*. I'm calling to confirm your ..... . We've already reserved a bungalow namely *Putpitchaya* for your two-night stay on July 18-20. According to your email, your plane will arrive at the airport at 03.45 pm, right?

Martini: Right! How do you recommend us to travel towards your resort?

Sakuntala: You have to take a ..... from the airport to the van station in downtown, then take a Surat Thani-Khanom van to *Suchada Villa*.

Martini: Thank you. Are there any attractions that you can recommend visitors?

Sakuntala: Certainly! The other reason I'm calling today is to offer you the choice for a one-day tour, taking a long tailed boat to see the pink dolphins and the beautiful shores along the coast in the morning, and then climbing the cave Khao Wang Tong which is one of the most spectacular ..... caves in the world in the afternoon. It's a private tour for a journey seeking something different and ..... with our local tourist guide. It's 1,000 THB for each person.

Martini: That sounds interesting. Please book the tour for both of us on July 19.

Sakuntala: Thank you. Moreover, on the night of July 19, you can enjoy the *Ample Moon Party*, the famous Khanom beach party. It's a monthly beach party on the first night after the full moon. There will be live blues, jazz and Brazilian reggae music on stage, superb Thai food, and ..... . Entrance price is 200 THB that includes a welcome drink. You can buy ..... and tasty Thai food, and of course draught beer while enjoying the live music. Shall we book two tickets for you?

Martini: Perfect! By the way, are you the person ..... for *Suchada Villa* real estate? ... Can I talk with Ms Delicha Ninlamat, the brand manager? Her talk about Khanom beaches has sustained our interest. She is so inviting! That's why we plan to visit Khanom to see ourselves.

Sakuntala: Great! I'll check if she's in her office. I'm putting you through, now.

Martini: Hello, Delicha. We're considering Khanom for a place to live when we retire. We don't like ..... areas like Phuket and Koh Samui where the population identifies foreigners with walking wallets.

Delicha: Excellent! I will look forward to seeing you in Khanom. Words cannot express the depth and the beauty of the experience in Khanom.

B Practice the dialog with your partner.

Writing Practice

A Would you like to work in a call center? Why/Why not? Write a paragraph of at least 15 sentences to share your opinions.

B Write a resume and a cover letter to apply for the job at a call center. You can choose inbound call center or outbound call center. Use the following lists of education and experience in your application.

For Inbound Call Center: Education and Experience

proficient in relevant computer applications
knowledge of customer service principles and practices
knowledge of call center telephony and technology
six months or more experience in a call center environment, and customer service
good data entry / keyboard skills
knowledge of administration and clerical processes relevant product knowledge

For Outbound Call Center: Education and Experience

proficient in relevant computer applications
good keyboard skills
knowledge of sales principles and methods
knowledge of customer service principles and practices
knowledge of call center telephony and technology
sales experience

(Best-Job-Interview, 2012 : 1)

Golden Rules

Making a call

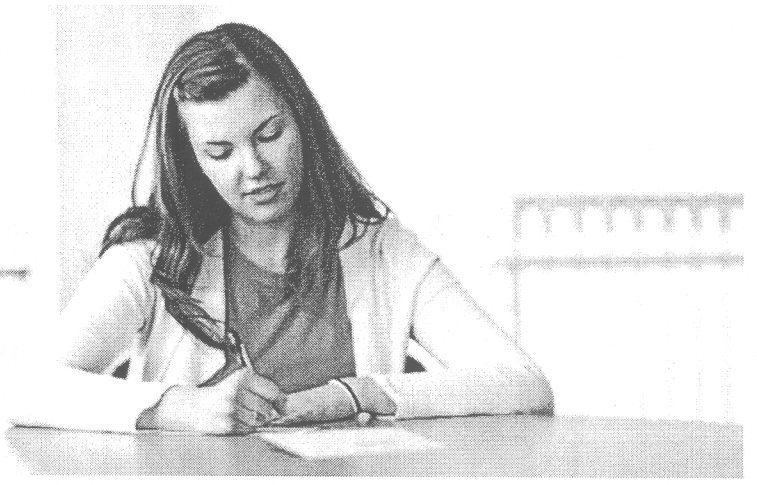
Do

Plan the call thoroughly, have clear objectives, anticipate what the other person will say, prepare your responses, have all necessary information at hand, smile when you phone, be polite and agreeable, check that your respondent is free to talk, be efficient, use questions to identify key issues, be concise because time is money, listen actively, confirm regularly that you understand, stand up as it gives you more authority, speak clearly and slowly, allow people to finish what they are saying, handle complaints politely, avoid complex language, check that the other person understands, take notes during a call, write them up afterwards, send a follow-up e-mail to confirm, and finish with a positive phrase.

(Dignen, 2003 : 34)



(http://www.smallbusiness.chron.com)



(http://www.mormonwoman.org)

Unit 6
Letters of Complaint and Adjustment

Vocabulary Preview

apology	satisfaction	offender	manufacturer
provide	investment	encourage	consumer

A Match the words to the meanings.

1.	..... apology	a.	a feeling of happiness, pleasure or fulfillment
2.	..... satisfaction	b.	a firm that produces goods by machinery
3.	..... offender	c.	make someone confident enough to do something
4.	..... manufacturer	d.	the act of putting money in a business in order to make a profit
5.	..... provide	e.	someone causing displeasure or inconvenience
6.	..... investment	f.	a person who buys goods or services
7.	..... encourage	g.	arrange for someone to have something needed
8.	..... consumer	h.	a statement expressing for causing trouble

B Complete the sentences with the correct word.

1. The computers didn't work, so we sent them back to the ..... .
2. The airline made no ..... for a delayed flight.
3. He made an ..... of $2,000 in the new branch in India.
4. The hotel ..... a shoe-cleaning service for its residents.
5. The price increases were passed on by the company to the ..... .

Reading Practice

Business

Moaning for America

Customer service in the US may not be as good as we thought



Have you ever tried getting an **apology** from an airline for a delayed flight, or persuading a phone company that they have overcharged you? If you try it in America, you'll find that most firms are bad at dealing with complaints, if indeed they deal with them at all.

The latest figures from the *America Consumer Satisfaction Index* (*ACSI*), a nationwide indicator developed by the *University of Michigan Business School*, show that **satisfaction** in almost every area of business has fallen since the index was started in 1994.

Most of the worst **offenders** are in services including broadcasters, airlines and life insurers; but **manufacturers** such as computer makers do little better.

There may be a serious lesson here for corporate America. Claes Fornell, the professor behind the *ACSI*, claims that the index **provides** a measure of how well markets for goods and services are workings, and is a signal to investors about future profits.

To gain more points, he suggests extra **investment** in training. However, the tightness of America's labour market has made training in areas such as retailing and call centers ineffective – staff turnover is just too high. Companies need not despair, though. A new study by Prashanth Nyer, of *Chapman University* in California, shows that merely **encouraging** customers to complain helps to increase their satisfaction, even if the complaint never gets resolved.

In an experiment, published in the *Journal of Consumer Marketing*, a group of **consumers** was given a free trial at a gym. Those who were encouraged to complain on joining were 59% more likely to sign up for regular membership than those who were not.

(Barrall and Barrall, 2006 : 50)

A Answer the following questions. Work in pairs.

1. According to the writer, why may not customer service in the US be as good as we thought?
2. Why are most firms in America bad at dealing with complaints?
3. According to the latest figures from *ACSI*, which services are the worst offenders?
4. What do the latest figures from *ACSI* show about computer makers?
5. What is a signal to investors about future profits?
6. What should investors do to gain more points in customer satisfaction?
7. Why can training in call centers be ineffective?
8. According to Prashanth Nyer, what can help to increase customer satisfaction?
9. Why did consumers who were encouraged to complain on joining sign up for regular membership than those who were not?
10. Have you ever tried getting an apology from a phone company who has overcharged you?

B Read the article again, and then choose the best choices to complete the sentences.

1. The figures from *ACSI* show that ..... .
   a. most firms are bad at dealing with complaints
   b. satisfaction in almost every area of business has fallen
   c. customer service in the US may not be as good as we thought
2. To gain more points in customer satisfaction, companies should put extra investment in training customer service staff to ..... .
   a. apologize customers for a delayed flight
   b. handle customer complaints in areas such as retailing and call centers
   c. deliver a high standard of customer service
3. Training in retailing can be ineffective because ..... .
   a. companies don't want to invest in it
   b. staff change jobs quickly
   c. it is too expensive
4. A new study suggests that ..... .
   a. customer complaints aren't important
   b. customers are satisfied with the level of service
   c. it is a good idea to encourage customers to complain
5. In the experiment at the gym, trial customers who were invited to complain were ..... .
   a. more likely to join up for membership
   b. less likely to join up for membership
   c. more likely to be offered membership

Listening and Speaking Practice

Dialog 1

A Choose the given words to fill in each blank.

adjustment	courteously	dissatisfaction	effective
improvements	policy	reasonable	throughout

Delicha: Olivia, it's a good idea to meet with other managers to discuss possible ..... to customer services in order to increase customer satisfaction and to strengthen our brand images.

Fred: As a customer service manager, you have to ensure that the needs of customers are being satisfied.

Olivia: Right! My aim is to provide excellent customer services and to promote this idea ..... the organization we work for.

Sakuntala: As a customer service assistant manager, apart from handling face-to-face enquiries from customers including answering customers' questions, exchanging goods which have been damaged, and investigating and solving customers' problems, I help develop a customer service ..... for our entire organization.

Olivia: Working in a customer service department, we always meet a lot of complaints from different customers, so we have to manage a team of customer service staff, and then train our staff to deliver a high standard of customer services. We have to communicate ..... with customers by telephone, email, letter and face to face. Although a call center is popular and continues to be one of the most important business strategies for dealing with customer services, some people avoid the telephone and prefer to send letters instead.

Oscar: That's because letters are more ..... in a number of situations that you have to make complaints. By the way, how many letters of complaint have we got each month?

Olivia: Not many. Two letters, approximately.

Justin: Did you train your staff to deal with letters of complaint?

Sakuntala: Yes, we did. Our staff have learned how to deal with ....., and how to write courteous and ..... adjustment letters to respond to letters of complaint. The writing of adjustment letters is necessary for the staff who work in the customer service department.

Susan: Letters of ..... must be done with care and restraint in order to keep the customer happy.

Olivia: You're right! Thanking for coming and for your contributions, everyone.

B Practice the dialog with your partner.

Dialog 2

A Choose the given words to fill in each blank.

communicates	confused	emphasizes	included
instruction	necessary	objective	separate

Alexandria: Excuse me, Delicha. Is Sakuntala in your office?

Delicha: Yes. You can see her now. We have already finished meeting.

Alexandria: This is the last time I'll ask you to edit my work, Sakuntala. I promise.

Sakuntala: I don't mind, Alexandria. How many times have you re-drafted this document?

Alexandria: I think this is the third time. But it's getting better, right?

Sakuntala: Oh yeah! The first draft wasn't written badly, but I think the document now ..... your ideas more logically. And the way the ideas are linked is more effective and really ..... what you're saying.

Alexandria: I tried to keep in mind your recommendations from last time and stick to the point of the document's ..... .

Sakuntala: Perfect! It is important for you to follow my ..... when you write a letter of complaint or adjustment.

Delicha: Don't forget to decide what to say before you start to write. If you don't, the sentences are likely to go on and on and on until you can think of a good way to finish.

Sakuntala: Delicha is right! In other words, make sure that you plan ahead. When we write, we should put each ..... idea in a separate paragraph, use short sentences, and use short words that everyone can understand because we may be writing to people whose English isn't as good as ours.

Alexandria: That's right! I have to think about my reader. My letter should be clear. I must make sure the reader knows exactly what I mean.

Sakuntala: Your letters must be complete – make sure you give the reader all the ..... information. You have to be courteous – write in a sincere, polite tone, and be correct. The reader may be ..... if there are too many mistakes in grammar, punctuation or spelling. When writing to a woman, make sure you use her preferred style of address: Mrs, Miss or Ms. If in doubt, use Ms. Then, you have to check your letter through before you print it.

Alexandria: I will correct any mistakes I find, make sure that I have ..... all the necessary information, and that I haven't made any mistakes in numbers, prices or dates.

B Practice the dialog with your partner.

Writing Practice

Writing letters of complaint

Letters of complaint that convey dissatisfaction about delays, wrong shipments, damaged goods, missing parts, defective merchandise, billing errors, late deliveries, faulty equipment, community problems, rude employees, or warranties are usually written by dissatisfied, indignant or angry customers seeking redress (Bond, 2005 : 29). In writing such letters, you must provide a clear description or explanation of what is wrong with the delivery, product or service. If an appliance is faulty, also provide exact information about the model and serial number, order and delivery dates, and invoice or account numbers. Also describe the inconvenience that this has caused you and the steps you expect the company to undertake to solve the problems promptly or refund the purchase price. The language and tone in a letter of complaint should be firm, reasonable, and courteous. Avoid sarcasm or rudeness and do not use words such as 'infuriated', 'enraged', or 'disgusted'. The use of such angry terms will probably irritate and antagonize the recipient of your letter of complaint. Since almost any company values its customers, you can expect that it will replace defective products or correct the errors without delay.

In this unit, as a customer, you can learn how to provide a clear description or explanation of what is wrong with the delivery, product or service, and how to describe the inconvenience and the steps you expect the company to undertake to solve the problems. At the same time, as a customer service staff, you can learn how that customer conveys dissatisfaction in order to deal with the complaint effectively. Letters of complaint about a delivery, missing articles in a shipment, a wrong item shipped, merchandise that does not match the samples, the machine that has not met expectations, a damaged office machine, an expected service, poor performance on service contract, and a poor quality product are adapted from Bond (2005 : 29-34). Letters of complaint about the credit card that was charged for the goods that have not arrived, and the problem with missing parts to poor workmanship are adapted from Littlejohn (2005 : 37-38). A letter of complaint about broken products that make customers dissatisfied is adapted from Geffner (2000 : 65).

Making a complaint

We are sorry to inform you that your delivery of 40 four-drawer chests (Model IC95) on July 2 has given us cause for serious complaint.

They were delivered in substandard condition and cannot be fixed.

On checking the waterproof parkas with taffeta lining (Models 666L and 999XL; our order No. 7778) we received this morning, we find that 100 parkas listed on your packing lists as well as on your invoices have not been include in this shipment.

On opening the parcel, I found that it did not contain the ordered item.

We are sorry to have to inform you that the bulk of the acrylic loungewear that was delivered is not up to the samples which we received on June 5.

I am writing for the third time to complain about the color photocopying machine you installed in our office only three weeks ago.

This machine has not met our staff's high expectations.

When we opened the box, we discovered that the machine was damaged.

I am writing to express my extreme disappointment.

I recently discovered that your restaurant does not offer valet parking as advertised.

I am writing to express my continuing dissatisfaction with your company's service.

I purchased a desk from you in June. Since then several problems have come to light.

Since I have been using this desk only four weeks and it was brand new when I purchased it, I am very disappointed in the overall quality.

I have tried phoning your Customer Service Department about this, but have been unable to talk to a real person.

Sometimes the number is busy. Sometimes a recorded voice tells me to press several different.

Then they put me back to Customer Services where I was kept on hold again.

This morning I received an invoice for the goods, informing me that my credit card was charged on Tuesday. But I have not received the goods.

The complaints have ranged from problem with missing parts to poor workmanship.

In one case, the whole desk collapsed when our customer put the computer on its shelf.

We have now had the saws on our selling floor for two weeks, and already six have been returned with broken teeth by extremely dissatisfied customers.

Requesting action

Please let us know as soon as possible what your company intends to do to rectify this situation.

We enclose a list of the missing articles. Please check with your packers before we make a formal claim.

I am therefore returning the item for replacement.

We must ask for replacement of this entire collection. Please let us know what you wish to do with this order.

We shall expect you to deal with this problem without further delay.

Your company, which prides itself on first-class equipment and service, has some explaining to do. Meanwhile, we expect you to pick up this machine.

I think you should stop advertising valet parking when obviously it is not always available.

We shall expect you to deal with this problem without further delay.

Please call at your earliest convenience.

We must review the issues of equipment failure, repair personnel, and down time.

As a solution, I am asking that you replace the desk with one of comparable size and features.

Please let me know what has happened to my order.

I am writing to request compensation for problems we have been having with your computer Desks Model TOI82.

I am requesting compensation of 50,000 THB. Details are included in the attached documents.

I would appreciate a response at your earliest convenience.

We would be grateful if you could deliver these as soon as possible or refund our money.

We are therefore returning the entire order of 88b saws and would like to be refunded for their full purchase price plus shipping expenses.

Complaint about a delivery

Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 8, 2014

Mr Davis Deberry, Marketing Manager
Indiana Company
1114 Broad Street
Terre Haute, Indiana 47815

Dear Mr Deberry:

We are sorry to inform you that your delivery of 40 four-drawer chests (Model IC95) on July 2 has given us cause for serious complaint. They were delivered in substandard condition and cannot be fixed. We have been doing business with your company for the past four years and have always been satisfied until today. For that reason, please let us know as soon as possible what your company intends to do to rectify this situation.

Sincerely,

Irina Longoria

Irina Longoria, Purchasing Manager
Email: lirina@hotmail.com

Complaint about missing articles in a shipment

Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 9, 2014

Ms Elisa Ritter, Sales Manager
Waterproof Parkas Agency
1402 Broadway
New York, New York 10032

Dear Ms Ritter:

On checking the waterproof parkas with taffeta lining (Models 666L and 999XL; our order No. 7778) we received this morning, we find that 100 parkas listed on your packing lists as well as on your invoices have not been include in this shipment. For that reason, we enclose a list of the missing articles. Please check with your packers before we make a formal claim.

Sincerely yours,
Sarah Winchester

Sarah Winchester, Section Manager of My Shop My Share
Email: wsarah@hotmail.com

Complaint about a wrong item shipped

July 10, 2014

Mr Eric Thornton, Sales Manager
Built-in Telephone Corporation
103 Soi Sukhumwit 32, Klongton
Klongtoey, Bangkok 10110

Dear Mr Thornton:

On June 24, I ordered an answering machine with a built-in telephone (Article No. 172AM-TE) from your Summer Sales Catalog. On opening the parcel, I found that it did not contain the ordered item. Instead it contained an entirely different machine. I am therefore returning the item for replacement.

Sincerely,
Yaya Timberlake
Yaya Timberlake
Tel. 08 2800 8171 Email: tyaya@gmail.com

Complaint about merchandise that does not match the samples

July 11, 2014

Ms Sarah Winchester, Section Manager of My Shop My Share
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Ms Winchester:

We are sorry to have to inform you that the bulk of the acrylic lounge wears (button-front robe with V-neck; our order no. SVLW-V2) that was delivered is not up to the samples which we received on June 5.

On comparing the lounge wears received with the samples, we were unpleasantly surprised to discover that the models are not the same high quality. We can only assume that a mistake was made and that the lounge wears we ordered has been wrongly delivered.

We cannot accept this delivery because we pride ourselves on the fact that our stores carry only the very best quality in ladies' fashions. For that reason, we must ask for replacement of this entire collection. Please let us know what you wish to do with this order.

Sincerely,
Ruth Huffman
Ruth Huffman, Purchasing Manager
Ladies' Fashions Tel. 08 0530 0516 Email: hruth@gmail.com

Complaint about the machine that has not met expectations

Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 12, 2014

Ms Lila Wong, Sales Manager
Photocopying Machine Firm
385 Wuluo Road, Wuchang, Wuhan
Hubei, China 430070

Dear Ms Wong:

I am writing for the third time to complain about the color photocopying machine you installed in our office only three weeks ago. This machine has not met our staff's high expectations. Contrary to the description in your sales and instruction booklets, the colors (at least of our color copier) are not 'real'. In addition, your service representative who has examined this machine on various occasions has not been able to correct this continuing serious problem.

We shall expect you to deal with this problem without further delay.

Sincerely,
Carolina Jordan
Carolina Jordan, Managing Director
Email: jcarolina@hotmail.com

Complaint about a damaged office machine



Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 13, 2014

Ms Emily Rendell, Marketing Director
Office Machine Company
155 Michigan Avenue
New York, NY10011

Dear Ms Rendell:

Two weeks ago we ordered a High Speed Bookkeeping Office Machine Model X-10, which was delivered this morning. However, when we opened the box, we discovered that the machine (with serial number HPB-595001-X) was damaged. As a matter of fact, it looked like a used model that has served as a demonstration sample. It is obvious, of course, that we cannot accept this. We have been doing business with your company during the past six years, but we now feel cheated. Your company, which prides itself on first-class equipment and service, has some explaining to do. Meanwhile, we expect you to pick up this machine.

Sincerely,
Andrew Regalado
Andrew Regalado, Vice-President
Email: randrew@hotmail.com

Complaint about an expected service

July 14, 2014

Mr Daniel Thomson, Section Manager of My Food My Friend
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Mr Thomson:
I am writing to express my extreme disappointment. I recently discovered that your restaurant does not offer valet parking as advertised.

I went to your restaurant last Saturday night, but there was no valet parking and there were no empty spaces in your parking lot, so I had to park in the public parking lot across the street. Because there is no traffic light at the corner, I had some difficulty crossing the busy street in front of your restaurant. Getting to and from my car for dinner was dangerous and unsetting.

I think you should stop advertising valet parking when obviously it is not always available.

We shall expect you to deal with this problem without further delay.

Sincerely,
Perrie Millen
Perrie Millen Tel. 08 9651 9443 Email: mperrie@gmail.com

Complaint about poor performance on service contract

July 15, 2014

Ms Velasca Baron, General Manager
Road Grinding Equipment Company
Pattaya Beach, Lipeh Island
Koh Sarai, Muang, Satun 91000

Dear Ms Baron:

I am writing to express my continuing dissatisfaction with your company's service on my road grinding equipment. When your mechanic is called, he rarely arrives within the four-hour time period designated by our contract. He also appears to be lacking in knowledge and experience with my equipment.

The short warm-weather season here does not allow for work stoppages and equipment breakdowns. If my contract is to be renewed, we must review the issues of equipment failure, repair personnel, and down time.

Please call at your earliest convenience.

Sincerely,
Rinda Klein
Rinda Klein, President
Best Construction Company Tel. 08 1832 1529 Email: bestcon@gmail.com

Complaint about a poor quality product

July 16, 2014

Mr Justin Witzansky, Sales Manager
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Mr Witzansky:

I purchased an office desk Model SVOD119 from you in June. Since then several problems have come to light. The file drawer on the lower left side sticks. A handle fell off the upper right-hand drawer. The lock on the middle drawer no longer works. Since I have been using this desk only four weeks and it was brand new when I purchased it, I am very disappointed in the overall quality.

Because your job, like mine, requires that you spend a great deal of time at your desk, I am sure you can appreciate the ongoing hassle caused by a desk that continually seems to be falling apart.

As a solution, I am asking that you replace the desk with one of comparable size and features. Two models that seem roughly equal and would be acceptable to me are Model SV233 and Model SV477.

Thank you for your help in this matter. I look forward to hearing from you.

Sincerely,
Jerene Tania
Jerene Tania Tel. 08 1078 6098 Email: tjerene@gmail.com

Complaint about the credit card that was charged for the goods that have not arrived

July 18, 2014

Ms Olivia McDermott, Customer Service Manager
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Ms McDermott:

RE: Purchase Order 336744

I am writing to find out why this order has not arrived.

I have tried phoning your Customer Service Department about this, but have been unable to talk to a real person. Sometimes the number is busy. Sometimes a recorded voice tells me to press several different. Then I have to listen to music, which is interrupted every 30 seconds by a voice saying, *"Thank you for waiting, we will be with you shortly."* So far I have waited for up to 30 minutes before hanging up. This is very frustrating.

I did manage to get through to your Sales Department earlier. They told me my order of 200 wraparounds was shipped on Monday and should have reached me on Wednesday. Then they put me back to Customer Service Department where I was kept on hold again until I had had enough.

This morning, Friday, I received an invoice for the goods, informing me that my credit card was charged on Tuesday. But I have not received the goods.

Please let me know what has happened to my order.

Regards,
Kim Nelson
Kim Nelson, Sales Manager
Golden Beach Resort
Tel. 0 7563 7870-4 Fax 0 7563 7875
Email: info@goldenbeach.resort.com

Complaint about the problem with missing parts to poor workmanship

Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 19, 2014

Ms Sasha Duaret, President
Tech Office Furniture
20 Beacon Street
Lexington, MA 02150

Dear Ms Duaret:

I am writing to request compensation for problems we have been having with your computer desks, Model TO182. We started using this model for our new conference room in May, and since then we have had 32 customer complaints. The complaints have ranged from problem with missing parts to poor workmanship. In one case, the whole desk collapsed when our customer put the computer on its shelf. I think this must be a flaw in the design of the table.

The poor workmanship of this model, however, has caused problems both for our customers and for our reputation. Therefore, I am requesting compensation of 50,000 THB. Details are included in the attached documents.

I would appreciate a response at your earliest convenience.

Sincerely yours,

Kristen Ambrosio

Kristen Ambrosio, Section Manager of My Chair My Chat
Email: akristen@hotmail.com

Complaint about broken products that make customers dissatisfied

July 20, 2014

Mr Zooey Hudson, Sales Executive
Eterna-Tools, Inc.
Route 9 Saddlebrook, New Jersey 07666

Dear Mr Hudson:

On July 4, we ordered and subsequently received one case of handsaws, model 88b. We paid for the order with our check no. 7293, a photocopy of which is enclosed.

When we decided to order these saws instead of model 78b, it was at the urging of your sales representative, Harold Saunders. He assured us that the new saws were more durable and efficient than the older model.

However, we have now had the saws on our selling floor for two weeks, and already six have been returned with broken teeth by extremely dissatisfied customers.

We are therefore returning the entire order of 88b saws and would like to be refunded for their full purchase price plus shipping expenses.

Yours truly,

Jack Patterson

Jack Patterson, Owner
Jack's Hardware Store Email: jacksstore@hotmail.com

Writing letters of adjustment

The writing of courteous and reasonable adjustment letters to respond to letters of complaint is necessary for the staff who work in the customer service department. Assuming that the complaint is justified, a letter of adjustment should acknowledge the complaint, offer an apology, and explain what the company is doing about the complaint. Also point out that the fault or the error seldom occurs. If you cannot deal with a genuine complaint promptly, always acknowledge this fact as soon as possible. At the same time, explain that you will provide a full reply at a later date. If you believe that a complaint is unreasonable or unjustified, a polite but firm answer must be given. In the event that no justification exists for an error, a problem or an unpleasant situation, a straightforward admission of that fact often has a disarming effect upon the recipient of such a letter. A sincere letter of apology for bad behavior, an oversight, an error, a discourtesy, or a mistake – plus the valuable words *"I am sorry."* – often goes a long way to smooth relations with a disgruntled customer (Bond, 2005 : 29).

Geffner (2000 : 66-67) added that an adjustment letter should begin with a positive statement, expressing sympathy and understanding. Near the start, it should let the reader know what is being done, and this news, good or bad, should be followed by an explanation. The letter should end with another positive statement, reaffirming the company's good intentions and the value of its products, but never refers to the original problem. Whether or not your company is at fault, even the most belligerent claim should be answered politely. An adjustment letter should not be negative or suspicious; it must never accuse the customer or grant any adjustment grudgingly. Remember, your company's image and goodwill are at stake when you respond even to unjustified claims.

Responsibility for the problem, reliability of the customer, and the nature of the business relationship are all considered in determining a far adjustment. The first letter (adapted from Geffner, 2000 : 67) and the rest (adapted from Littlejohn, 2005 : 38, 49, 51, 54, 71) will show you useful correspondence phrases for acknowledging the complaint, offering an apology, explaining what the company is doing about the complaint, and closing remarks and positive future reference.

Acknowledging the complaint and offering an apology

With reference to your letter dated July 20, we are sorry that the model 88b handsaws have not lived up to your expectations.

We are surprised they have proved so fragile and appreciate your returning them to us.

Regarding your letter last week, I was really sorry to hear that you have had problems with the office desk Model SVOD119.

We do all we can to make sure that our products leave our store in perfect condition.

Unfortunately, sometimes do occur. I believe there's a problem with the transmitter.

Thank you for your letter of July 21 enquiring about the SV *Dolphin* dolls.

We must apologize for the delay in delivering these dolls.

As I said in my email of July 14, this is a result of problems at our supplier's factory.

Thank you for your letter dated July 22 concerning your order for 100 packs of SV homemade bread.

We do apologize for the delay in shipping this order. This was due to unforeseen circumstances.

We regret to inform you that the Model C blood pressure cuff you ordered is temporarily out of stock. We do not anticipate having inventory on this item for another four weeks.

I am writing in connection with your telephone of 25 July, in which you enquired about our one-day tour programs.

Unfortunately, I regret to inform you that we stopped arranging the city tour seeing the shadow puppet show last year due to the fact that we now specialize in ecological travels.

Explaining what the company is doing about the complaint

Our lab people are already at work trying to discover the source of the problem.

We are glad to assume the shipping costs you incurred.

As these problems are completely beyond our control, I should like to point out that we are not able to refund your payment.

Instead of a refund, may we suggest that you apply the price of these saws to the cost of an order of model 78b saws?

If you will drop us a line okaying the shipment, your saws will be on their way within the week.

Unless you notify me otherwise, I will assume that you still want us to ship Model C as soon as it arrives in our warehouse.

I've arranged to send you a replacement immediately.

We are dealing with your order now, and it will be sent without further delay.

The courier will collect the defective model from you so that you're not inconvenienced any further.

I enclose a copy of our Terms of Sale for your reference.

We are also enclosing a ticket for a free one-day tour with *Suchada Villa* local guides to compensate you for the inconvenience.

I am enclosing brochures on both of these products and hope that one of them will be satisfactory for you.

I've also included a coupon for a free one-night stay at *Suchada Villa* to compensate you for the inconvenience.

We offer you a lot of meaningful choices including watching pink dolphins, sightseeing around Khanom Bay, paddling the kayak along the river, and enjoying a relaxing fish spa.

Closing remarks and positive future reference

We are sure your customers will be pleased with our products.

We expect to receive the goods next week, so I hope that you will not have to wait much longer.

Thank you for your patience in this matter.

With apologies once again, and hoping that you're keeping well.

We look forward to hearing from you.

We look forward to seeing you once again at *Suchada Villa* sports club.

If none of our tour programs appeal to you, we can design one based on your own personal requirements.

If you have any further questions, please contact me.

Please do not hesitate to contact us again if you need further assistance.

Let me know if you need any more help.

Your products will be on their way within the week.

July 21, 2014

Mr Jack Patterson, Owner
Jack's Hardware Store
72 Elm Street, Kennebunk, Maine 06606

Dear Mr Patterson:

With reference to your letter dated July 20, we are sorry that the model 88b handsaws you purchased have not lived up to your expectations. Frankly, we are surprised they have proved so fragile and appreciate your returning them to us. Our lab people are already at work trying to discover the source of the problem.

We are glad to assume the shipping costs you incurred, Mr Patterson. But instead of a refund, may we suggest that you apply the price of these saws to the cost of an order of model 78b saws? Your own experience will bear out their reliability, and we are sure your customers will be pleased with our products.

If you will drop us a line okaying the shipment, your 78b hand-saws will be on their way within the week. We look forward to hearing from you.

Sincerely yours,
Zooey Hudson
Zooey Hudson, Sales Executive
Eterna-Tools, Inc. Email: eternatools@gmail.com

I've arranged to send you a replacement immediately.

Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 22, 2013

Ms Jerene Tania
254 Moo 2, Ao Nang Beach
Muang, Krabi 81000

Dear Ms Tania:

Regarding your letter last week, I was really sorry to hear that you have had problems with the office desk Model SVOD119. We do all we can to make sure that our products leave our store in perfect condition, but unfortunately sometimes do occur. I believe there's a problem with the transmitter.

I've arranged to send you a replacement immediately. I've also included a coupon for a free one-night stay at *Suchada Villa* to compensate you for the inconvenience. You can contact Ms Inna Morgan, the section manager of *My Life My Love*, about your preferred date to use your coupon at 08 9734 7608. The courier will collect the defective model from you so that you're not inconvenienced any further.

With apologies once again, and hoping that you're keeping well.

Regards
Justin Witzansky
Justin Witzansky, Sales Manager
Email: wjustin@hotmail.com

I hope that you will not have to wait much longer.

Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 23, 2014

Ms Eva Procter, Office Manager
Jakarta Toys & Dolls
Jalan Thamin 58, Jakarta 11196

Dear Ms Procter:

Thank you for your letter of July 21 enquiring about the SV dolphin dolls.

We must apologize for the delay in delivering these dolls. As I said in my email of July 14, this is a result of problems at our supplier's factory. As these problems are completely beyond our control, I should like to point out that we are not able to refund your payment. I enclose a copy of our Terms of Sale for your reference.

We expect to receive the goods next week, so I hope that you will not have to wait much longer.

With apologies once again, and hoping that you're keeping well.

Yours sincerely,
Fred Melanie
Fred Melanie, Marketing Manager
Email: mfred@hotmail.com

Your order will be sent without further delay.

Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 24, 2014

Ms Mona Stenlund, Purchasing Manager
Diamond Plaza
83/27 Moo 2, Sriwichai Road
Makhamtia, Muang, Surat Thani 84000

Dear Ms Stenlund:

Thank you for your letter dated July 22 concerning your order for 100 packs of SV homemade bread.

We do apologize for the delay in shipping this order. This was due to unforeseen circumstances. However, we are dealing with your order now, and it will be sent without further delay. We are also enclosing a ticket for a free one-day tour with *Suchada Villa* local guides to compensate you for the inconvenience. You can contact Mr Charles Bernard, the section manager of *My Trip My Travel*, about your preferred date for joining our tour at 08 7476 0010.

With apologies once again, and please do not hesitate to contact us again if you need further assistance.

Yours sincerely,
Bertha Chesterfield
Bertha Chesterfield, Section Manager of My Cup My Coffee
Email: cbertha@hotmail.com

I will ship your products as soon as it arrives in our warehouse.

Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 25, 2014

Ms Judy Shandy, Managing Director
Healthy Body Healthy Mind
41 Maiden Lane
New York, New York 10002

Dear Ms Shandy:

We regret to inform you that the Model C blood pressure cuff you ordered is temporarily out of stock. We do not anticipate having inventory on this item for another four weeks.

However, we do have two other models that may answer your needs. Model A is the professional model with automatic pressure and digital readout used by many hospitals. Model B is typically sold for home use. I am enclosing brochures on both of these products and hope that one of them will be satisfactory for you.

Unless you notify me otherwise, I will assume that you still want us to ship Model C as soon as it arrives in our warehouse. Thank you for your patience in this matter.

We look forward to seeing you once again at *Suchada Villa* sports club.

Sincerely yours,
Antonio Smiths
Antonio Smiths, Section Manager of My Health My Heart
Email: santonio@hotmail.com

We offer you a lot of meaningful choices.

Suchada Villa

65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

July 26, 2014

Mr Rick Samaria, President
Best Food Suppliers
20/5 Yaicha, Sampran
Nakorn Pathom 73110

Dear Mr Samaria:

I am writing in connection with your telephone of 25 July, in which you enquired about our one-day tour programs.

Unfortunately, I regret to inform you that we stopped arranging the city tour seeing the classic southern Thailand shadow puppet show at *Puppet House & Museum* and shopping in the *Robinson Mall* and on the street of *China Town* last year due to the fact that we now specialize in ecological travels and holistic itineraries in Khanom.

We offer you a lot of meaningful choices including making a boat journey for watching pink dolphins, sightseeing around Khanom Bay, snorkeling, and fishing; paddling the kayak along the river; enjoying a relaxing fish spa; seeing how the monkey takes care of the business on coconut trees; exploring the mangrove forest; climbing Khao Wang Tong Cave; going extreme with a 4-wheel car driving up to the mountains; and bathing at Hinlard Waterfall. If none of our tour programs appeal to you, we can design one based on your own personal requirements.

If you have any further questions, please contact me. Let me know if you need any more help.

Yours sincerely,
Olivia McDermott
Olivia McDermott, Customer Service Manager
Email: molivia@hotmail.com

A Choose one of the following situations. Write a letter of complaint. Explain the problem and request action. Make up any details that you need.

1. ordered twelve portable heaters, received two, last month
2. sixteen laptop computers, ordered July 12, have not arrived
3. a computer online, credit card was billed for two computers, June 25
4. fax machine, defective, model L480
5. projectors model P112, did not work, poor quality

F Choose one of the letters of complaint on pages 95-101. Write a courteous and reasonable adjustment letter to respond to the complaint.

Golden Rules

Writing business letters

Do

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.
organize your ideas clearly and logically.
link ideas, sentences, and paragraphs with connecting language.
format documents in a reader- friendly way in corporate style.
use 100% correct grammar, spelling and punctuation.
minimize your use of jargon, slang and cliché.
support recommendations and ideas with facts.
create interest by using a variety of sentence forms.
always emphasize the positive over the negative.
vary sentence length but keep the average at 18 words.
avoid humor except in very informal correspondence.
remain polite and professional at all times.
be concise and stick to the point.
check any facts and references that you quote.
use a thesaurus to avoid repeating words.
break up long, boring text with headers/sub- headers.
be simple and direct, as if talking to a friend.
ask a friend to check your writing and give you feedback.
make it perfect by editing and re-drafting.
create a personal file of model letters and phrases.

Don't

write too much.
think that grammar and punctuation are unimportant.
rely on the computer spell check.
be rude or negative.
repeat too many words and phrases.
try to be humorous.
use sexist language.
over –use capital letters.
forget that badly formatted documents look unprofessional.
use more than two or three fonts in longer documents.
show bias or prejudice.
send an important document without getting feedback first.

(Dignen, 2003 : 184)

Simulation Activity

Divide into groups of five. 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 create the simulation. You have 10 minutes for preparation. Join the simulation with your group for about 20 minutes using the information in your own card.

Situation: At *Levi Strauss & Co.*, some call center staff are answering the customers' calls. They call to complain about the shipping problems of 350 *Levi* jeans.

Student A

You are working in a shipping department call center of *Levi Strauss & Co.* A customer calls to complain that he ordered 350 *Levi* jeans from the company two months ago, but he has only received 200. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, research required information using available resources, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.

Student B

You are a purchasing manager of the *Central Plaza*. You call the shipping department of *Levi Strauss & Co.* to complain that you ordered 350 *Levi* jeans from the company two months ago, but you have received only 200. Remind them that you want to get the other 150 within 10 days. Make up any details that you need.

Student C

You are working in a shipping department call center of *Levi Strauss & Co.* The sales coordinator of the *Central Plaza* calls to complain that he has not received the other 150 *Levi* jeans. He has reminded you twice, but you still have not shipped the rest others. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, research required information using available resources, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.

Student D

You are a sales coordinator of the *Central Plaza*. You call the shipping department of *Levi Strauss & Co.* to complain that you have not received the other 150 *Levi* jeans. You have reminded them twice, but they still have not shipped the rest others. Remind them again that you want to get the other 150 within 5 days. Then, you talk with the customer service manager of *Levi Strauss & Co.* about this problem. Make up any details that you need.

Student E

You are a customer service manager of *Levi Strauss & Co.* The sales coordinator of the *Central Plaza* reminds you that he wants to get the other 150 within 5 days, and that if you do not send him the other 150 jeans, he will take a legal action against you and you have to give him a refund. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.



(http://www.img.gawkerassets.com)

Chapter 4
Making Deals

Unit 7 Negotiations
Unit 8 Proposals



(http://www.realtypin.com) (http://www.ccjk.com)

Unit 7
Negotiations

Vocabulary Preview

negotiation	bargain	priority	compromise
deadlock	concession	proposal	deal

A Match the words to the meanings.

1.	..... negotiation	a.	something that needs consideration before others
2.	..... bargain	b.	a position that a disagreement cannot be settled
3.	..... priority	c.	a way of reaching an agreement
4.	..... compromise	d.	an agreement between two groups to do something else in return
5.	..... deadlock	e.	a point allowed unwillingly after a disagreement
6.	..... concession	f.	an agreement in business acceptable to both sides
7.	..... proposal	g.	make an agreement acceptable to both sides
8.	..... deal	h.	a suggestion

B Complete the sentences with the correct word.

1. Making a ..... first will be an advantage to go in a certain direction.
2. I could not pay more, so we ..... on $200 for the first order.
3. Our car company has made a ..... with a Japanese firm to supply engines in exchange for wheels.
4. The agreement was reached and the contract was signed after long ..... .
5. The talks about new projects broke down and reached a complete ..... .

Reading Practice

Why do business people negotiate?

We need to come to an agreement.

A **negotiation** is a way of reaching an agreement by means of discussion and **bargain**. Each side has something the other wants and both side are trying to reach an agreement. Negotiators bargain with each other as they make offers (*"We will ... if you ... ."*) and ask for **priorities** (*"If we ..., will you ...?"*). Negotiators don't enter a negotiation expecting to get everything they want, they know they'll have to **compromise**. If they don't, there will be **deadlock** and the negotiation will break down.

The purpose of every negotiation is to reach an agreement. Usually both sides are meeting because they have something to gain. In a sales negotiation, the seller wants to sell the goods or services and the buyer wants to buy them. In a pay negotiation, the employer wants the workers to work and the workers want to work. Both sides want to reach an agreement, but they have different reactions.

A long, important negotiation is conducted differently from a smaller, less important one, but most negotiations include these stages:



(http://www.123rf.com)

1. Preparation	Both side decide what they want, and prioritize their wants. They anticipate the other side's **concessions** and decide what concessions they can make.
2. Proposal	Each side explains its **proposals**: *Our proposal is ... .*
3. Debate	The sides discuss the proposals: *Can you explain why ... ?*
4. Bargaining	The side make or ask for concessions: *If we agree to ..., are you prepared to ... ?*
5. Closing	The sides reach an agreement: *Do we have a **deal** then?*

(adapted from Jones, 2009 : 56)

A Why do business people negotiate? Discuss with your partner.

B Read the text again, and answer the following questions.

1. What does a negotiation mean?
2. What is the purpose of every negotiation?
3. Why do negotiators have to compromise?
4. What should negotiators do to reach an agreement?
5. In your opinion, what stage is the most important for negotiating?

Listening and Speaking Practice

A negotiation is a meeting or a series of meetings in which the parties need each other's agreement to reach a specific objective which is to their mutual advantage. In negotiating, after initial small talk to establish a good rapport, both groups normally present their opening position. However, strategies and tactics have been prepared and there is usually room to maneuver. Parties will prepare an ideal position but will be prepared to make concessions and move to a fallback position to meet the required conditions. Proposals and counter-proposals will be made as part of this process. It may also be necessary to identify and overcome obstacles to a settlement. After a great deal of bargaining or haggling, both parties should compromise without losing face. Finally, a deal will be reached and a contract will be signed (Dignen, 2003 : 128-130).

Broadly speaking, negotiation can be identified into three main types. The first is the win-win format: two parties try to find a mutually beneficial agreement and establish the basis for a lasting relationship. Secondly, both teams look more for independent advantage with less emphasis on a long-term relationship. The last one is the win-lose format: when the two sides see their counterparts as opponents (Dignen, 2003 : 130).

What makes a successful negotiation? Negotiate is to discuss something in order to reach an agreement, so good communication skills will help you reach the deal. For effective negotiating, planning is essential. Prepare carefully, and be clear about what you want. You have to ask yourself what you want from the negotiation, and decide on your bottom line – the minimum you will accept. Be careful about the areas might cause problems; you should prepare suggestions to solve the problems. Read and gather pre-negotiation documentation. Clarify important questions prior to the negotiation. Know the other party including business, culture, and what he wants from the negotiation so you can offer him benefits. Then, decide objectives, strategy and agenda. Specify roles and responsibilities within the team, inform people about date, location and time, and rehearse your opening statement.

When beginning the negotiation, it is usually important to establish a framework and negotiate a procedure and agenda at the start of a meeting. Certainly, an agenda should not be imposed or assumed. As regards chairing or controlling, this is usually the responsibility of the host company (Dignen, 2003 : 134). Build good rapport with the other person, and create a positive atmosphere quickly. You have to respect cultural expectations of behavior. Then, open statements by stating your position and emphasizing the need to reach agreement. During the negotiation, you have to listen and clarify the objectives of the other party. Check to make sure he understands you and has an opportunity to ask questions and comment. Focus initially on areas of agreement. Make and respond to proposals. You have to be clear, firm and to the point.

For making constructive proposals, Johnson and Barrall (2006 : 78) suggested that it is better not to make any proposals until you have found out as much as possible about what the other side needs and what his priorities are. It is important to give yourself some room to maneuver later, so don't present your best offer immediately. Usually, the supplier will start this process. The advantage is then given to the customer who doesn't have to show his hand until he first hears what the supplier is proposing. On the other hand, making a concrete proposal first may set the parameters for discussion and it could be an advantage if you want the negotiation to go in a certain direction.

At the bargaining stage, the acceptance of offers is linked to conditions. You should be creative and flexible when bargaining. Use reasons and arguments to support your proposals. Summarize your offer, pause to let the other persons consider your proposal, listen carefully to the response, and remember that it isn't necessary to accept the first offer. Johnson (2005 : 81) suggested that if someone makes you an offer you don't want to agree to, you can avoid giving an immediate reaction so that you can respond in a way that keeps the door open and avoids conflict. Don't be afraid to stay silent. Later, summarize to clarify that you've understood. Ask questions to find out more about the other person's position. When asking questions, you should spend more time listening than talking, and should not assume that you know what they want. Ask to get more information, ask for clarification to make sure you have understood, and ask to get new insights. You should use hypothetical questions to introduce new ideas in a gentle non-threatening way. You can take a break to give yourself time to think and handle conflict positively. Propose an alternative, and try to find ways to agree. You should look for similarities between your proposal and their proposal in order to find an alternative and creative solution, and negotiate a win-win solution. Then, reach a position of mutual advantage. Don't forget to establish a positive working relationship at the outset.

Moreover, Johnson and Barrall (2006 : 79) added that if you go into a negotiation with a fixed target in mind, you may get what you want but you could also miss the opportunity to get more. If you start the bidding with a proposal that is too low your partner readily agrees, you will realize with regret that you could have won a much better deal. But, once you have declared a low target, it will be impossible to raise it. Thus, don't aim too low: set a high target. It is a good idea to let the other person propose first by asking: *What do you have in mind?* Never accept the first proposal. Try to find a range that you can work within. Make it clear what is possible and what isn't. Give the reasons for any specific demands you make. Try to find out as much as you can about the other person's interests and position. Bargain about small points first using conditional offers. Keep the discussion open so that you can change your mind: never say *Never!*

If you negotiate with someone more powerful than yourself, you need to protect yourself against making an agreement that is bad for you, and make the most of any points that are in your favor. A good way to achieve these two things is to consider your best alternative to a negotiated agreement (Johnson and Barrall, 2006 : 79). Think carefully about what you will do if you don't reach agreement as it will give you strength and confidence. Make a list of all the things you could do if you don't reach agreement (for example: not sell, look for another buyer, etc.). Take the best ideas and develop them further (for example: where to find other buyers, what price you could get). Then, select your best option. During the negotiation, consider what the other side's best alternative is likely to be. Tell the other side what your alternative is if you think it could help your case.

If you want to be a power talker, try doing the followings. You have to use positive language for describing outcomes: use positive words (e.g. *succeed, win, challenge*), avoid negative words (e.g. *problem, risk, fail*), use *when* instead of *if* to talk about future success, and avoid using modals of possibility (*may, might, could*) and use *will* instead. You have to speak decisively: avoid giving tentative opinions (e.g. *I think ..., Perhaps ..., I'd say ...*), and avoid disclaimers (e.g. *I may be wrong, I don't know much about this*). You have to avoid using phrases such as *I'm sure* and *I'm convinced* – they often suggest that you are not sure or not convinced. You have to get straight to the point and say exactly what you mean. You have to speak without hesitations and unnecessary words.

When you have successfully negotiated an agreement, react positively and enthusiastically, smile, shake hands, and congratulate each other warmly. Ending the negotiation, you have to summarize and confirm the deal orally to make sure everyone understands and nothing is ambiguous, build deadlines and schedule for implementation into your agreement, clarify future responsibilities, and end positively. After the negotiation, recognize successes, learn from failure and improve for next time, and build up and extend the new relationship (Dignen, 2003 : 128).

Apart from good communication skills for negotiations as mentioned above, key language also plays a crucial role in reaching the deal. The following phrases suggested by Dignen (2003 : 134-155) will be useful for you to make a successful negotiation. With consistent practice in dialog 1 (adapted from Dignen, 2003 : 129-151) and dialog 2 (adapted from Allison and Emmerson, 2007 : 141-142), the language in these situations will become second nature to you.

Agreeing on an agenda

Procedure

To begin, I think we should first agree on a procedure for the negotiation.

May I suggest that we begin by establishing a procedure for the session?

May I suggest the procedure for today's meeting?

I assume you've brought the outline for the contract terms your company prefers.

Of course, we've drawn up some contract terms of our own.

So, after we both run through the proposals, we can concentrate on the areas that don't agree.

I think you could begin by telling me exactly what you want the site to do.

After that I'm going to write down a figure per month.

Then you can tell me what you think.

Checking for agreement / approval

Does that sound alright with you?

Is that okay?

Would you agree?

How do you feel about that?

How does that sound?

Global objectives

OK. We're here today to extend our contract.

We're here today to ask you to set up an e-business to sell batik napkins for us.

The main objective of today's meeting is to reach an agreement on the new fee.

The main purpose of today's meeting is to make a deal on a monthly fee.

I'd like to start by saying a few words about the meeting today and what we expect to achieve.

Introducing the agenda

We've drawn up an agenda.

Let's just run through the agenda.

As you can see, there are three items on the agenda.

I'd like to take the contract terms our company prefers first.

We aim to deal with / cover the new fee under item 3.

We've put the lead time last.

Negotiating the agenda

Can we concentrate on the units you need?

We would like to look at the development time.

We would want to consider the three-year contract.

May we leave that till later and decide on the monthly fee first?

Roles

Delicha Ninlamat will be sitting in on our negotiations to see the procedure.

Sandra Stephen is going to take the minutes for us.

Roger Wollem would like to say a few words about the situation between our companies.

Nicole Kushner is going to give us a presentation about a complete e-tailing package solution.

Length of meeting

It won't take long.

It will take two hours.

I need to be away by four o'clock. That gives us two hours.

I suggest that we take a break / lunch at 12.00.

Questions

OK. Are there any questions at this point?

Would you like to ask or add anything?

If you have nothing to add, we can move on to outlining our position.

Opening statements – stating your position

Background to the negotiation

Things began in several years and we have been in contact now for extending our contract.

You've all seen our brochures / proposal / office.

I think you've all had a chance to read our proposal.

Has anything changed since 2010?

Company profile

As you know, the company was established in 2000.

Our company's major interest is in shower products.

Our main active is a complete e-tailing package solution.

Our major markets are shops in Denmark.

Link to position statement

OK. Let me now turn to the units you need.

All right. I should now move on to the platinum service.

Inviting interruptions

Let's deal with any questions immediately.

Just interrupt if anything is unclear.

We'll take questions at the end, if that's OK with you.

Stating your position

Basically, we are interested in ordering the units we need rather than to get the cheapest price.

In the long term, we would like to increase the minimum acceptable order.

We believe it is time for us to develop the discount rate.

We are looking for a complete e-tailing package solution

It is essential for us to provide immediate delivery for customers.

Having the site up and running by next month is extremely important for us.

I should stress that I might possibly be able to bring it down a little, but only if we had a three-year contract.

The lead time is a lower priority.

The monthly fee is less important at the moment.

Inviting a response

Are there any questions at this point?

Do you have any comments to make on that?

Would you like to clarify anything?

Your turn

OK. Perhaps we can hear from your side now.

Now I think we can move on to hear your presentation.

Making and responding to proposals

Introducing a review

Well, currently the situation between our companies has been extremely beneficial for both parties.

I want to stress that our company hopes to continue such a relationship.

I'm happy to hear that. That's also a priority on our side.

So, it seems that there are several ways that we could work together.

I think we could develop our relationship in various ways.

Perhaps we could take time to think generally about a three-year contract.

Your view on things

From your point of view, it's more important to order the units you need rather than to get the cheapest price.

For our company, we can't commit ourselves to three years.

Most importantly, we don't want to keep a lot of back stock.

We're prepared to suffer a slight increase in cost for orders if necessary.

Checking

Is that how you see it?

Did you have other ideas?

How does that sound?

Starting proposals

We are now ready to move on to more concrete proposals.

OK. I think we can now begin responding to your proposals.

Making proposals

I propose / suggest an alternative proposal.

With your past orders ranging between 400 and 500 units, I would propose setting the discount rate 5% lower.

My proposal is that if you guarantee a minimum order, the discount is higher.

We could offer you a 7.5% discount with the proviso that your company guaranteed an order of 500 units.

We are prepared to pay six months in advance on the condition that you have the site up and running in two months.

If you can bring the monthly fee down by 5% and include the platinum service, I'll agree to the three-year contract.

How / What about the three-year contract with the monthly fee down by 5%?

Counter- proposals

From our point of view, we would rather have an 8% discount with a minimum order of 500 units.

Could we offer an alternative proposal?

Our preferred scenario would be the three-year contract with the monthly fee down by 4%.

How about if we have the site up and running in two months with the monthly fee down by 4%?

Reacting to proposals

That sounds fine.

I think we can go along with that.

We might be able to do that.

I see what you're saying.

I understand why you think so.

That could be a problem.

We couldn't agree to that.

I'm afraid that we can't accept that.

Bargaining

Restating your position

Let me just clarify our basic opinion.

Perhaps I should reiterate our objective here.

Let me reiterate, if you guarantee a minimum order, the discount is higher.

Can I just stress that If you can bring the monthly fee down by 5% and include the platinum service, I'll agree to the three-year contract?

Setting conditions

We might be willing / We might consider / We can agree / That's acceptable / That's fine to offer that kind of discount if your company guaranteed an order of 500 units.

We could offer you an 8% discount with a minimum order of 500 units.

What would you say if we offered you the three-year contract with the monthly fee down by 4%?

We could be willing / happy to bring the monthly fee down by 5% and include the platinum service if you agree to the three-year contract.

Responding in the bargaining phase

That is acceptable.

OK. We can agree to that.

I think we could go along with that now.

We couldn't agree to that but we could have a minimum order of 400 units.

That would be difficult.

However, would you consider a minimum order of 400 units?

I'm afraid this is not acceptable. But why not bring the monthly fee down by 5%?

That's fine if you bring the monthly fee down by 5% and include the platinum service.

If you bring the monthly fee down by 5% and include the platinum service, then we have a deal.

Provided you agree to the three-year contract, then we can agree.

I'm afraid that wouldn't meet our requirements.

Even with this offer, we couldn't accept.

Despite the three-year contract, we can't agree to this.

I'm afraid I don't have the authority to give approval on that.

I'll have to get back to you on that.

I would need to refer back on that.

Closing a negotiation

Closing signals

OK, perhaps we should stop at this point.

So, that brings us to the end of negotiating.

Right. I think that covers everything for today.

Progress made

We've made some / good / excellent progress.

We've taken a step in the right direction.

We didn't get as far as we hoped but I think we've put together a good deal that suits both sides.

Summarize

Can I just run over the main points?

Let's go over the main points again.

Review areas of agreement

On the new fee, we agreed an 8% discount with a minimum order of 500 units.

As far as the minimum acceptable order is concerned, we agreed a minimum order of 500 units.

We've agreed on the three-year contract with the monthly fee down by 5% and including the platinum service.

State unresolved areas

Outstanding issue is running over the contract based on the new terms.

There's still the question of penalties to resolve.

We can tie up the loose ends at a later date.

Checking and confirming

Do you agree with that?

Does that reflect what we said?

Is that an accurate summary?

Is that everything?

Action points for the future

After your company draws up the final contract based on the new terms we've agreed on, I'll have my superiors go over it before we officially ratify it.

It's a good idea to have the legal departments of both sides run over the contract again.

We will draw up a final contract.

We'll put together a written proposal.

We'll circulate the minutes to our managers.

We'll let you have a detailed summary.

We'll review this again in six months.

Sandra's been keeping notes.

Would you like that in writing?

Next meeting

Could you make next week?

Should we say 4 o'clock? Does that suit you?

I suggest we meet at the same time next week.

Positive close

I was a bit surprised at how fast we made progress to reach a final agreement.

That just reflects the type of relationship our companies have.

I hope it's the basis for a long-term relationship.

I think we've put together a good deal that suits both sides.

I think we've both got a good deal.

It remains for me to thank you for coming and reaching an agreement.

We can finish there.

I look forward to our next meeting.

A What is the person doing? Write the negotiating process for each sentence or question.

1. We'll take questions at the end, if that's OK with you.
2. It's a pleasure to meet you.
3. We'll circulate the minutes to our managers.
4. On behalf of *Suchada Villa*, I'd like to welcome you to our office.
5. This is Jeremy Terry. He's in charge of European marketing.
6. Sandra Stephen is going to take the minutes.
7. May I suggest that we begin by outlining our position?
8. Can we concentrate on discussion about our contract?
9. I think you've all had a chance to read our proposal.
10. We will draw up a final contract.
11. Do you expect to achieve all of that today?
12. How are we doing for time?
13. Should we move on?
14. How does that sound?
15. May I suggest we first establish the agenda?
16. We're ready to accept such a deal.
17. I don't think the offer is to our advantage.
18. It's an interesting proposal.
19. That sounds reasonable.
20. We'll need to take time to consider the offer.
21. I'm afraid that we can't accept that.
22. I think we can go along with that.
23. We might be able to do that.
24. Our company is willing to go along with that.
25. Those requirements are too strict for us.
26. Provided that we get this amount for two years, it's fine.
27. So long as you order 500 units, we've got a deal.
28. That's impossible. But would you consider another price?
29. I think we've both got a good deal.
30. We can finish there. I look forward to our next meeting

B Put the steps in order for a successful negotiation (a = first, e = last).

..... 1. Close the meeting positively.

..... 2. Confirm the terms of the deal before signing.

..... 3. Establish the agenda and procedure at the top of the meeting.

..... 4. Gather documentation to plan the terms of the negotiation.

..... 5. Try to remain flexible handing conflict.

Dialog 1

A Choose the given words to fill in each blank.

alternative	beneficial	concentrate	contract
minimum	procedure	proviso	reiterate

Irina: Good afternoon, Roger. It's nice to see you again. Allow me to introduce Delicha Ninlamat, a colleague of mine. She'll be sitting in on our negotiations to see the procedure. May I suggest the ..... for today's meeting? I assume you've brought the outline for the contract terms your company prefers. Of course, we've drawn up some ..... terms of our own. So, after we both run through the proposals, we can ..... on the areas that don't agree. It won't take long. I've asked Sandra Stephen, the executive secretary, to take minutes for us. Does that sound alright with you?

Roger: That sounds fine. Anyway, I don't know if Delicha is aware of *Royal Jelly*'s profile, but our company's major interest is in shower products.

Delicha: I did have the opportunity to learn a little about your company before this meeting. Irina showed me one of your company's brochures.

Roger: Great! Well, currently the situation between our companies has been extremely ..... for both parties. And I want to stress that our company hopes to continue such a relationship.

Irina: I'm happy to hear that, Roger. That's also a priority on our side.

Roger: Let me see. From your point of view, it's more important to order the units you need rather than to get the cheapest price.

Irina: Right. Most importantly, we don't want to keep a lot of back stock. And we're prepared to suffer a slight increase in cost for orders if necessary.

Roger: Then may I suggest an ..... proposal. With your past orders ranging between 400 and 500 units, I would propose setting the discount rate 5% lower. Would you be willing to accept that?

Irina: Before I respond to that offer, let me do a few calculations of my own.

Roger: Let me ....., if you guarantee a minimum order, say 500 bottles of pure honey foaming bath essence, the discount is higher.

Irina: We understand, but we have to consider realistic expectations of our market. What would be the ..... acceptable order to receive an 8% discount on the total order?

Roger: We'd be willing to offer that kind of discount with the ..... that *Suchada Villa* guaranteed an order of 500 units.

Irina: I think our company could go along with that.

Roger: It's a deal. I think we've put together a good deal that suits both sides.

B Practice the dialog with your partner.

Dialog 2

A Choose the given words to fill in each blank.

compete	development	enquiries	monthly
negotiator	payments	penalties	platinum

Nicole: So, *Suchada Villa* wants to set up an e-business to sell batik napkins.

Delicha: Right! At the moment we sell through our network of shops in Denmark, but we're getting more and more ..... from other countries, and we'd like to set up an e-business to reach customers worldwide. We want to ..... in a global market. But the problem is, we don't have the skills and the staff to do it ourselves.

Nicole: Well, my company has a complete e-tailing package solution. You don't have to worry about anything at all. We will design, build, and manage your website, and process your sales. We deal with the ....., and we can even handle the logistics for you if you want. It's much easier for you, and the customer gets immediate delivery. All you have to do is make sure you have the products in stock, and count your profits!

Jeremy: And pay you a ..... fee, is that right?

Nicole: That's right, Jeremy. OK, look. I'm going to write down a figure per month here, just so it's clear, then you can tell me what you think. There, how do you feel about that?

Jeremy: Wow, as much as that! There's no way we could pay that.

Nicole: Well, that figure is based on what you say you need. I might possibly be able to bring it down a little, but only if we had a three-year contract.

Delicha: A three-year contract! No, we couldn't agree to that.

Nicole: Well, in that case, I can't bring the monthly fee down, I'm afraid.

Jeremy: What about lead time? Could you have the site online by next month?

Nicole: No. I'm afraid ..... time is around three months. Well, I don't think there is much point in talking about lead time unless we can agree on the monthly fee. Won't you consider a three-year contract?

Delicha: Look, let's split the difference. We can pay six months in advance on the condition that you have the site up running in two months. And if you can bring the monthly fee down by 5% and include the ..... service, I'll agree to the three-year contract.

Nicole: You're a tough ..... ! But, OK, I think we can agree to that.

Jeremy: Then, we have a deal. Oh, but wait a minute, what about ..... ? You know, if you can't deliver for any reason, or if the site is offline for more than 48 hours, for example?

Nicole: Oh, you don't need to worry about that, Jeremy. It never happens.

B Practice the dialog with your partner.

Writing Practice

A Write the minutes for the negotiations in Dialogs 1-2 on Pages 124-125.

B You negotiate the best deal possible with the customer. You reach an agreement at your standard price which is $200 per person per night: this includes all meals, drinks, snacks, activities and sports (except golf). Write a contract negotiation for your employer and your customer.

Golden Rules

The Negotiation Process

Greetings and positive opening ➢ Reviewing and agreeing on the agenda ➢ Establishing positions ➢ Clarifying priorities ➢ Making proposals ➢ Bargaining ➢ Handling conflict ➢ Settling ➢ Summarizing ➢ Closing

(Dignen, 2003 : 128)

Effective negotiators

DO

have clear objectives with strategies for concession and rollback.
know the negotiation culture of your partner.
agree on roles and tactics for your negotiation team.
establish a positive climate of collaboration when you meet.
agree on a procedure at the beginning with targets for each session.
communicate your objectives simply and efficiently.
listen to the other side to identify their priorities.
react positively and constructively to proposals.
identify common areas and win-win solutions for both parties.
be flexible and maintain a global perspective on the whole package.
be sensitive to the psychology of the other party.
say 'yes' to the person even when you have to say 'no' to the idea.
when bargaining, give what is cheap to you and valuable to them.
be consistent.
avoid misunderstanding and confusion by checking and rechecking.
respect time and try to move forward efficiently.
reach agreement.
summarize the deal.
define the future relationship.

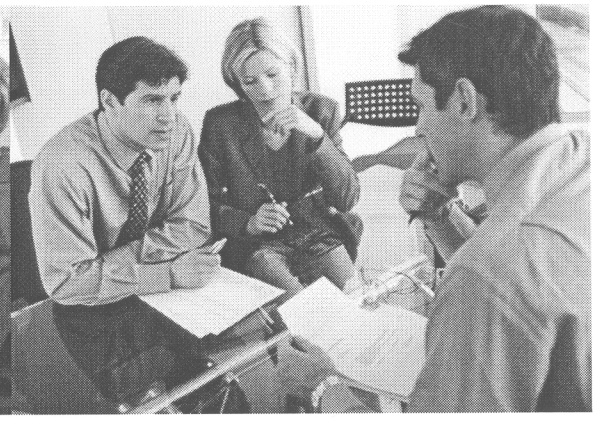
DON'T

set unrealistic targets.
use language which is too complex for people to understand.
try to employ 'clever' psychological tactics.
reveal your position too quickly.
make assumptions about the other party's position.
say 'no' to a proposal too quickly.
limit yourself with short- term thinking about short-term gain.
lock yourself into positions.
let yourself become bogged down in details.
threaten the other side.
stop listening if you disagree.
make promises you can't keep.
leave a negotiation without understanding the deal.

(Dignen, 2003 : 154)



(http://www.cf.ltkcdn.net)



(http://www.hrmanageronline.ro)

Unit 8
Proposals

Vocabulary Preview

quantity	resemble	retailer	supplier
dominant	demonstrate	clinch	interactive

A Match the words to the meanings.

1.	..... quantity	a.	a firm that provides goods
2.	..... resemble	b.	an amount or number
3.	..... retailer	c.	most noticeable or important
4.	..... supplier	d.	look like or be like
5.	..... dominant	e.	settle a business agreement firmly
6.	..... demonstrate	f.	someone who sells goods in a shop to customers
7.	..... clinch	g.	involving communication between people
8.	..... interactive	h.	show the value or use of a product to a buyer

B Complete the sentences with the correct word.

1. If the color photocopying machines are faulty, return them to the ..... .
2. The main role of a brand showroom is to ..... the company's products.
3. The internet has become the ..... medium in teenagers' lives.
4. *Rolls-Royce* cars will be manufactured in larger ..... .
5. The two businessmen ..... the deal quickly.

Reading Practice

Buying the future

Fifty years ago, when products were more individual, manufacturers had the upper hand. They could have a lot for successful items because they were made in small **quantities**.

As competition increased and became more global, there were products to choose from and they increasingly **resembled** each other. This gave **retailers** the advantage because they could pick and choose which products to sell, and demand the best prices from **suppliers**. Now the consumer is taking command.

The arrival of the internet is one of the things responsible for the big shift in power. The web makes it easy for people to discover who offers the best deal. This could still be a retailer, but it could also be a manufacturer selling directly to consumers, or a trader on eBay.

The group to watch closely is the younger generation. 18-to 34-year-olds see the internet as one of their most important sources of information and entertainment. For this age group, the internet will remain the **dominant** medium in their lives, as it will be for the following generation. This does not mean they will reject the traditional retail environment entirely. Shops will be as much part of their scene as they have been for their parents or grandparents. But some shops may be used in different ways. One indication is the growth of brand showrooms, such as the Apple and Sony stores. Their main role is to **demonstrate** a range of the company's products, with knowledgeable and enthusiastic staff on hand who are under no pressure to **clinch** a sale. Where people actually buy the product in the end becomes of secondary importance.

As media become increasingly **interactive**, consumers will be able to exercise more choice. Getting advertising will be optional – so it will need to be good, useful and relevant to their lives. But traditional mass-media advertising will continue to have a role, at least for the foreseeable future.

(Barrall and Barrall, 2006 : 38)

A Now that consumers have power, what will manufacturers do with it? Discuss with your partner.

B Read the article, and answer the following questions.

1. Why does the writer suggest that in the past manufacturers were more powerful than customers?
2. Why do retailers have more advantage nowadays?
3. How can the web make shopping easy?
4. In the future, what might shops be used for?
5. Will consumers be able to exercise more choice in the future? Why?

Listening and Speaking Practice

Dialog 1

A Choose the given words to fill in each blank.

arrangements	confidential	encryption	financial
hackers	interest	secure	surveillance

Arnold: Good morning, Ms Ninlamat. I'm Arnold Swanson from *Banana IT*.

Delicha: Nice to meet you. May I introduce my colleague to you? This is Ms Patricia Cafiero. She is the reservation manager of *Suchada Villa*.

Arnold: Pleased to know you, Ms Cafiero. Well, if you don't mind, I'd just like to ask you a few questions about your current security …….. . It will help me to see what your main needs are so that I can make some proposals. … So, let's start with your information systems. Am I right in thinking that you don't use any …….. software?

Patricia: Not at present, no.

Arnold: Is that something that might be of …….. to you?

Patricia: Yes, I'd like to talk about that, certainly.

Arnold: OK, good, we can come back to that. And are you using any software to protect against …….. ?

Patricia: Yes, we are.

Arnold: What software are you using? … OK. Let's move on to talk about your staff. Do all the staff who access the database have a user-ID and password?

Delicha: Yes, they do.

Arnold: That's good. Now, would you mind telling me if you use any electronic …….. to monitor your staff's phone calls or emails?

Delicha: Absolutely not! We trust our staff. It wouldn't be right to monitor them!

Arnold: I can understand how you feel. But let me ask you this: how important is it to keep your data files …….. ?

Patricia: It is vitally important. Those files contain a lot of personal and …….. information about our clients.

Arnold: So, if any information from those files was to leak out, would that be a fairly serious problem for you?

Patricia: It would be very serious indeed! If it became known that our client information was not ……., it could destroy the company.

Arnold: So, what is more important to you: your policy to trust your staff or the need to keep client files absolutely secure? …

B Practice the dialog with your partner.

Dialog 2

A Choose the given words to fill in each blank.

agreeable	automatically	disrupt	increase
installation	noisy	spare	unnecessary

Kevin: Is there anything you are not clear in our proposal? And now we can start work next month if you're ..... .

Irina: Well, the thing is we actually need to get it installed by the end of this month. The ventilation system we have now is so ..... !

Donna: Mm ... ours is totally silent! Well, we might be able to do it this month, but then we would have to do the work during normal office hours.

Delicha: Well, that's not going to work at all, is it? Couldn't you install it at night so as not to ..... the office?

Kevin: We could do that, but not this month, I'm afraid. Our ..... team could fit in a Saturday if you can close the office on a Saturday. But they would have to be paid overtime for that, so of course that would ..... the cost.

Irina: Well, that's going to be difficult, isn't it? We normally work on Saturdays. Well, I mean, maybe the last Saturday of the month might be a possibility.

Kevin: Let me just check that, that's the 26. Oh, yes, our team are available then. Would you be prepared to split the extra labor costs with us?

Irina: Well, I suppose that sounds reasonable. Well, all right, I'll agree to that. Now the other thing we have to decide is about maintenance.

Kevin: Oh, yes, that's right.

Irina: I mean, we would expect you to provide free maintenance for at least the first 12 months.

Donna: Certainly. Our engineer will come to you within 24 hours to fix anything that might go wrong. Well, that's of course ..... included. But after that, we have a service contract. Well, it does include twice-yearly regular visit to check the whole system.

Delicha: Well, that seems completely ..... to us.

Kevin: Ah, well, actually it's really advisable. It's always better to find faults before they happen, rather than wait until things go wrong.

Delicha: Well, how often do you expect your systems to break down then?

Kevin: Actually they're extremely reliable. All right, we will ask you to pay the cost of any ..... parts and our engineer's time if there is a problem to fix after the first year. Well, that's fair, isn't it?

Irina: Yes. So, we seem to be agreed that for a total price including installation.

B Practice the dialog with your partner.

Writing Practice

A proposal is a sales pitch for an idea, and it is one of the marketing strategies to defend existing market share. Its purpose is to persuade someone to go along with your idea and put it into action (Geffner, 2000 : 137). Proposals are required in a variety of situations. For example, you may want to apply for a grant to fund a project; solicit financial banking from investors for a new business or project; suggest an idea to your employer to change a company procedure, hire an additional employee, purchase a new equipment, and so on; recommend an idea or project to a committee or board; make deals with clients; offer products or services; or solicit a contract from a potential customer.

The information you include and the format you choose for your proposal will vary with situation. Some proposals, particularly grant applications, require the completion of extensive application forms and must follow a format prescribed by the organization offering the grant. In any case, all proposals meet certain criteria suggested by Geffner (2000 : 140). Firstly, define your idea. Early in the proposal you must state clearly your actual idea. You must define its purpose, as well as its scope and limitations. If you are presenting the idea to people unfamiliar with the background for the idea, you must fill them in, creating a context in which the idea fits logically. Secondly, be persuasive. Offer specific reasons for your idea, including the benefits or advantages to be gained from it. Present these reasons logically, not just as a list, but as an organized progression that gradually builds an irrefutable case for your idea. Thirdly, anticipate objections. Provide answers to questions or doubts before they are raised. This may include credentials of people involved, justification of cost or expenditures, or refutation of alternative ideas. Lastly, explain how to proceed. What must be done to implement your idea? What would you like your reader to do? Is there a deadline by which a decision must be made?

If you work in the sales department and are in charge of making deals, apart from negotiating which is the way to reach the agreement and clinch the deal by speech, a written proposal is also an effective way to sell your products or services. Thus, you have to learn how to write a proposal to offer your products or services together with persuade a potential customer to go along with your idea and then put it into action. Allison and Emmerson (2007 : 67) recommended that in order to capture the client's attention, the following sections must appear in the proposal.

The contents in a proposal

Introduction:	Refer to previous contact with your customer, state the purpose and contents of the document and summarize the objective of the proposal.
Needs / Background:	Review the reasons for the proposal and the customer's need.
Solution:	State the options you recommend, and any contingency plans.

Benefits:	Sell your solution by pointing out its advantages for the customer.
Qualifications and References:	Justify your ability to do the job.
Process and Schedule:	Explain procedures, led time and after-sales service.
Costs:	Give a breakdown of the investment, or refer to a separate quotation.
Conclusion:	Encourage the customer to take the next step.

A proposal to resolve all your online payment problems

Dear Mr Bellows:

Thank you for taking the time to talk to me by telephone today. As agreed, please find below a proposal for our *PZpay* merchant account, which I believe will resolve all your online payment problems.

Your website currently generates five to ten orders per day. You expect this to increase steadily with the introduction of a new range of products. You are looking for a flexible, inexpensive and transparent payment system which will allow you to deal directly with your customers and control your cash flow.

We recommend the *PZpay Pro* small business merchant account, which can process up to 75 orders per day. If your sales volume were to expand more quickly than anticipated, you would be able to upgrade to *PZpay Corporate* with no additional set-up fee.

PZpay Pro will gain prestige and respect for your e-business, since customers will make their credit card payments directly on your website. *PZpay* is totally transparent, giving you total control of your sales, cash-flow and administration fees. In the unlikely event of a dispute with a customer, you alone would decide whether to refund your customer's payment. Our charges are amongst the lowest on the market, meaning that your business will be more profitable from day one.

We provide everything you need to set up *PZpay* on your website within 48 hours. Should you however encounter any difficulties, our helpline is available 24 hours a day, seven days a week to assist you.

With more than 1,800 satisfied members in 26 countries, *PZpay* is the fastest-growing merchant account provider on the Web. I will be happy to put you in touch with other *PZpay* users in your region.

The monthly fee for *PZpay Pro* is just $12, with minimum transaction fees of only $10. You will find full details of our terms and conditions in the attached quotation.

We look forward to having you as a member: to apply, simply fill out the application form at http://pspay.com. If you have further questions, please feel free to call me.

Sincerely yours,

Bonnie Fredericka

Bonnie Fredericka

(adapted from Allison and Emmerson, 2007 : 66)

PARMA REFRIGERATOR & STOVE CO., INC. Sales & Service

1500 Wellman Square PHONE 718 428 1800
Bronx, New York 10481 FAX 718 428 1810

PROPOSAL

Bid to Provide Appliances under HUD Guidelines

TO: Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

ATT: Irina Longoria
Purchasing Manager

FROM: Miranda Stern
Sales Manager

DATE: August 2, 2013

Based on a bulk order, single delivery and all installations being completed in one day, we can provide the appliances you specified at the following discount:

• 24 Federal Electric all-electric stoves, Mod. No. ES02V delivered and installed @ $420 each	..... $10,080.00
• 48 Federal Electric ductless range hoods, Mod. No. DH30V delivered and installed @ $65 each	..... $3,120.00
• Parts for Federal Electric cooktop, Mod. No. CT201B	
48 6I burners @ $20 each, delivered only	..... $960.00
48 8I burners @ $30 each, delivered only	..... $1,440.00
24 burner receptacles @ $10.50 each, delivered only	..... $252.00

TOTAL: $15,852.00

TERMS:
- 20% ($3,170.40) retainer due upon signing of contract (certified check)
- Balance ($12,681.60) due upon delivery (certified check)

ADDITIONAL CRITERIA:
(1) All merchandise is covered by a manufacturer's 1-full-year warranty.
(2) We carry $2 million liability insurance.
(3) All members of our crew are union members with prior experience on HUD projects.
(4) We confirm to all regulations of the Davis-Bacon Act regarding hiring practices.

All items are available for immediate shipment. We can process your order as soon as we hear from you.

(adapted from Geffner, 2000 : 138)

A PROPOSAL TO SPEED COVERAGE FOR ABSENT EMPLOYEES

This is a proposal to provide the employees of *Suchada Villa* with a means of reporting anticipated absences during non-working hours. The purpose is to enable the Personnel Department to assign temporary coverage for absent employees by 9 A.M.

WHAT WE PROPOSE TO DO

We would install an answering machine in the Personnel Department, enabling employees throughout the company to call in sick any time between 5 P.M. the previous day and 8:30 A.M. the day of the absence. An assistant from Personnel will be rescheduled to work from 8:30 to 4:30 (instead of the present 9 to 5) to listen to the messages left on the machine, schedule the temporary assignments, and notify the substitute employees, who should be in place at their temporary workstations between 9 and 9:15 A.M.

WHAT WE WOULD LIKE TO SOLVE

Under the present system, an employee must report an absence to his/her supervisor. The majority of these calls, therefore, come in between 9 and 9:15 A.M., after the work day has begun. Next, the various department managers notify the Personnel Department, where temporary coverage is then arranged. The substitute employees may not arrive at their workstations before 10A.M. An hour of down time, particularly in such departments as Sales and Customer Relations, can result in backlogs that last all day and may ultimately result in lost sales.

WHAT BENEFITS WE WILL ACHIEVE

The benefits will occur at four levels:

1. Employees will benefit by being able to report an expected absence at any time. They will be relieved of the need to rise from a sick bed at exactly 9 A.M. to call their office. They will experience enhanced self-esteem by not having to report their illness to their supervisor. We anticipate improved employee morale.
2. Supervisors and managers will benefit by no longer having to relay messages to Personnel about absent employees, a process that has taken time when a department was already short-handed. They will also benefit by having absentees' positions filled at the start of the work day, avoiding delays within their departments as well as added burdens on other employees. They will, further, be relieved of the need to discuss an employee's reasons for being absent until the employee returns to work (thereby losing no authority but reserving the authority to be used with those employees whose attendance records are questionable).
3. The Personnel Department will benefit by knowing early in the morning what rescheduling will be required that day. We will be relieved of the 9 A.M. rush of calls from managers that has until now slowed the process of assigning "temps." With adequate time, we will be able to make the most appropriate reassignment to cover each absence, and we will be finished earlier, allowing more time to be devoted to our other responsibilities.
4. Finally, *Suchada Villa* will benefit. There will be reduced risk of lost sales or business due to the delays that, until now, have taken place in the morning. There will be the advantages of enhanced employee morale and more efficient morning operations throughout the company. (We anticipate that there might even be a reduction in absenteeism as a result of improved morale. This can be monitored as part of a follow-up study of the proposed change.)

WHAT THIS WILL COST

The only cost of the proposed change is the price of a telephone answering machine. We have investigated a few models, all of which cost less than $60. With approval, we would like to buy the ANSO #229 at $49.95.

WHAT HAPPENS NEXT

With approval of the proposal, we will purchase and install the answering machine. On the day before it is installed, we will hold a brief managers' meeting to inform them of the change. On the next day, a memo will go out to all employees, explaining the new procedure for reporting absences. Finally, on the first day of full operation of the answering machine, Maribel Acevedo, Personnel Assistant Manager, will begin working her new hours, 8:30-4:30.

We are ready to institute the proposal as soon as we receive an executive decision.

(adapted from Geffner, 2000 : 139)

A Read the introduction and the background in the given proposal. Write other sections to complete the proposal. Don't forget to communicate a sense of persuasion. Make up any details that you need.

A proposal to invest in more consumer-friendly packaging

Introduction

Surveys show that intense frustration and even injury caused by modern packaging is on the increase, especially amongst seniors. Seventy per cent of over 50s admit to suffering cuts, sprains and bruises to fingers, hands and shoulders as a result of 'wrap rage', a new term used to describe the irritation and loss of self-control experienced when struggling to open wrapping.

Background

In recent years manufacturers have been under increasing pressure to keep food items sterile, to provide child-proof packaging for dangerous or toxic household cleaning products, to protect products during transport and to reduce in-shop shrinkage due to pilfering. At the same time, they are forced to keep costs to a minimum. As a result, packaging has become ever more resistant to fingers, nails and even teeth. In their frustration with blister packs and welded plastic, which defeat all attempts to be pulled, torn or even cut open with scissors, consumers resort to stabbing with screwdrivers, twisting with pliers or slashing with knives. At best, the product inside the packaging is at risk; at worst, it is hardly surprising that 60,000 people a year are injured in Great Britain alone.

Some of the most common triggers of wrap rage are processed cheese packages, tightly wrapped CDs, child-proof tops on medicine bottles, and milk and juice cartons. Ring-pull cans are particularly problematic for arthritic fingers and delicate skin. Even wrestling to remove price tags from items bought as gifts can raise blood pressure, and unnecessary overpackaging is a red rag to the ecologically-minded bull.

However it seems there's light at the end of the tunnel. Manufacturers are listening to customers' complaints, and some have begun to research and invest in more consumer-friendly packaging. The bottom line is that if they don't react, they risk losing sales if customers simply stop buying products with packaging that offers too much resistance.

Solution

.....

Benefits

.....

Qualifications and References

.....

Process and Schedule

.....

Costs

.....

Conclusion

.....

(adapted from Allison and Emmerson, 2007 : 33)

B Read the notes from a sales meeting with a prospect, then write a proposal to supply a new website. Invent any details as necessary.

Prospect

Ms Becky Williams

Company

'Poster Passion' - they sell posters of pop stars, rock bands, sports, etc. by mail order and via the Internet. Customers are mostly teenagers.

Needs

Current website was designed by a friend five years ago - very static and boring. No movement, no sound. Basically just a catalogue and price list. Sales are dropping - competitors have more interactive sites. Wants something more exciting with music, guided tour, etc. Perhaps games to attract visitors? Give details of how we work, references, prices, etc.

Very concerned about after-sales. Explain how we support them if anything goes wrong.

(Allison and Emmerson, 2007 : 67)

Golden Rules

A proposal is a sales pitch!

Businesses compete against each other to sell their products and to increase or defend existing market share. When a company succeeds in creating a new market, competitors enter the industry, offering similar products but at a lower price. To stop their customers from switching to alternative products, business must maintain a competitive advantage. This can be achieved by differentiating the product or service, by having a lower cost of production, possibly through economies of scale, or by controlling the source of supply or the distribution network.

A written proposal is one of effective ways to sell your products or services. The size of your idea will determine the length of your proposal. If you are proposing the purchase of an extra computer terminal for your secretarial staff, you will need a briefer rationale than you would for a proposal for a bank loan to start up a new business. Still, all proposals must have the title that should be terse but clearly identify your idea; and headings that divide your persuasive argument into subtitled sections, and makes your proposal easier to read and your rationale easier to follow. A long proposal may also include summary that provides the busy executive with a synopsis of your idea and main supporting points; appendices that attach substantiating data at the end including resumes of the people involved in the project, tables and charts of financial figures or other relevant statistics, and any other information that would interrupt the flow of your persuasive argument but is nevertheless essential to the proposal; and the cover that should be bound in a plastic or cardboard cover.

A proposal is a sales pitch, so when you write a proposal, you must ...

- consider the tone of your proposal,
- support specific facts and information to predominate the logic of your idea,
- convey your own enthusiasm for the idea,
- communicate a sense of urgency if you want your reader to act, and
- remember that we begin by saying a proposal is a sales pitch, then you will not successfully pitch an idea you don't believe in.

(adapted from Geffner, 2000 : 140)

Simulation Activity

Divide into groups of five. 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 create the simulation. You have 10 minutes for preparation. Join the simulation with your group for about 20 minutes using the information in your own card.

Situation: In the meeting room of *Dealfish Company*, the marketing manager of *Thailand's Got Talent* programme and his executive secretary are negotiating the best deal possible with some staff of *Dealfish Company*.

Student A
You are Mr Clive Carpenter, a marketing manager of *Thailand's Got Talent* programme. You would like to set up an e-business to sell DVDs of the winners to customers worldwide and to compete in a global market. You will buy a complete e-tailing package solution from *Dealfish Company*. You ask them to design, build and manage your website, and process your sales. You start with greetings and positive opening, reviewing and agreeing on the agenda, establishing your positions, and clarifying priorities. Accept and refuse the proposals. Make up any details that you need.

Student B
You are a sales director of *Dealfish Company*. Negotiate the best deal possible with Mr Clive Carpenter. He would like to buy a complete e-tailing package solution from you. Remember you do not want to bring the monthly fee down lower than $500 monthly fee with a five-year contract. You have to set a target for what you want, make and respond to proposals. Make up any details that you need.

Student C
You work as an executive secretary for Mr Clive Carpenter. Negotiate the best deal possible with the sales director of *Dealfish Company*. Remember you cannot pay over a global budget of $400 monthly fee with a four-year contract. You have to set a target for what you want, present your proposal, bargain, accept and refuse, and negotiate a win-win solution. Make up any details that you need.

Student D
You are a credit control manager of *Dealfish Company*. You are in charge of contract negotiations between the clients and your company. You suggest an alternative proposal setting the discount rate 6% lower each month after the first two years if the Mr Clive Carpenter signs a five-year contract. Present your proposal, bargain, accept and refuse, and negotiate a win-win solution. Make up any details that you need.

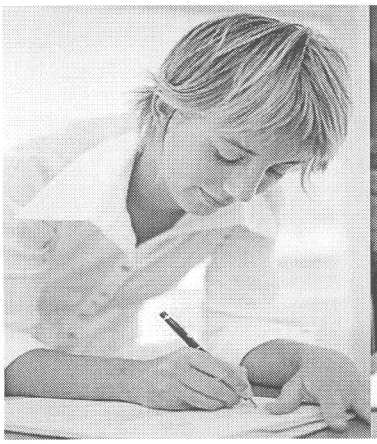
Student E
You are a company president of *Dealfish Company*. You look for a creative solution for this contract negotiation. You outline the contract terms your company prefers proposing that you will guarantee the sales of 20,000,000 DVDs each year with the discount rate 6% lower each month after the first two years if Mr Clive Carpenter signs a five-year contract. Handle the conflict, summarize, then close the negotiation. Make up any details that you need.



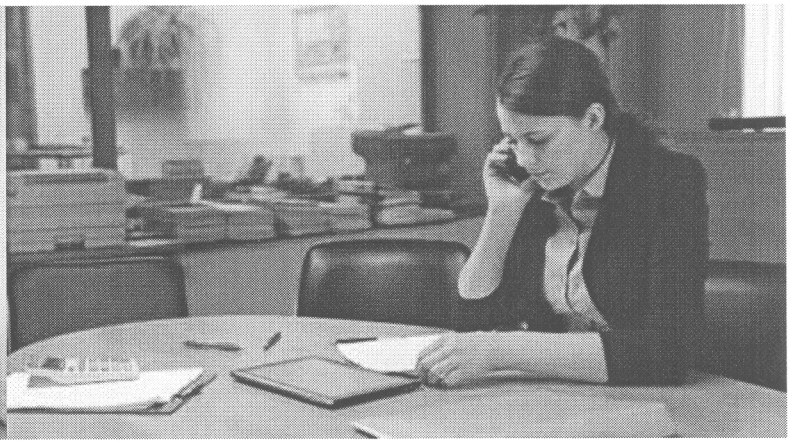
(http://www.spearhead-training.co.uk)

Chapter 5
Trading

Unit 9 Ordering
Unit 10 Shipping



(http://www.3.bp.blogspot.com)



(http://www.ak1.picdn.net)

Unit 9
Ordering

Vocabulary Preview

garage	management	competition	order
spectacular	reliable	thriving	franchise

A Match the words to the meanings.

1.	..... garage	a.	unusually interesting or grand
2.	..... management	b.	a place where motor vehicles are repaired
3.	..... competition	c.	a right sold by a company that allows someone to sell its goods or services
4.	..... order	d.	the practice of controlling a business
5.	..... spectacular	e.	being trusted as it works well
6.	..... reliable	f.	successful and flourish
7.	..... thriving	g.	struggle to win something or gain an advantage
8.	..... franchise	h.	ask for a product in return for payment

B Complete the sentences with the correct word.

1. They believe that ..... in business benefits the consumer.
2. She allows customers to ..... *Esprit* lady watches on the internet.
3. *Sukishi* has expanded all over the world through the sale of ..... .
4. The company's failure was mainly due to bad ..... .
5. His new business is a ..... success. He earns $20,000 a year.

Reading Practice

Blackcircles.com

MICHAEL WELCH CH left school at 16 and started work in a **garage** as a car-tyre fitter. He quickly learnt about the car-tyre business and decided to set up his own mail-order company. He advertised in motoring magazines and sold high-performance specialist tyres. He knew very little about running a business so he took a college course to study aspects like financial **management**. His next step was to get a job with the tyre company *Kwikfit* where he got some experience, and was able to study his future **competition**. After a year there and still only 20, he decided it was time to go it alone.

His company, *Blackcircles.com*, allows customers to **order** tyres on the internet and get them within a day at one of its affiliated garages. Its low-cost, speedy service has proved to be a **spectacular** success. Welch started in an office with a single desk which he rescued from a rubbish bin. At the beginning he needed to find **reliable** garages to fit the tyres and spent a lot of his time approaching and checking fitters across the country. After six months, he took on his first employee to help and the business began to grow, despite some problems with his investing partners.

These days, *Blackcircles.com* is **thriving** and the company has built up a network of 970 **franchise** outlets. The company has set up a central call center which phones every single to get feedback on the service. This way Welch can see how garages are performing, and can identify problems. *"We've spent time on the basic, making sure customers are getting the right service,"* he says. Growth has been slower as a result, but he thinks this is a secret of his success. As it says on the company website, *"Since 2001, we have supplied and fitted tyres for thousands of satisfied customers, many of whom have bought tyres from Blackcircles.com again and again."* Recently the company has launched a specific web-based service for customers with fleets of cars and has added motorbike tyres to its range of over 20,000 tyres.

(Clarke, 2009 : 57)

A Find the meaning of these words from the article.

1. a car-tyre fitter
2. a mail-order company
3. motoring magazines
4. high-performance specialist tyres
5. a spectacular success
6. investing partners
7. franchise outlets
8. a central call center
9. a secret of his success
10. the company website

B Read the article again and answer the following questions.

1. What kind of business did Michael Welch CH decide to set up after he worked in a garage?
2. How long did Welch work with the tyre company *Kwikfit* where he got some experience about tyre business?
3. Why is *Blackcircles.com* a spectacular success?
4. Why did Welch need to find reliable garages?
5. How many franchise outlets has the company built up?
6. Why has the company set up a central call center?
7. Why does Welch want to see how garages are performing?
8. What is a secret of Welch's success?
9. Why have many people bought tyres from *Blackcircles.com* again and again?
10. Why has the company launched a specific web-based service for customers?

Listening and Speaking Practice

Calling is effective in a number of situations that you want to deal with placing an order with immediate response. As a customer, before making a call, you should identify the purpose of the call and know whom you are going to speak to. Then, you have to collect together any information and documents that you may need to refer to such as shipping address, account number, purchase order number, quantity, quality, model, pattern, shipping method, and forwarder. You should prepare what you want to say, and predict any problems you could have. During the call, you should speak clearly and check that the seller understands you, don't let the seller 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, check that you have understood correctly, repeat important information, confirm any arrangements, always be polite and friendly, and smile while talking. After the call, it will be better if you send an email or a letter to confirm your order.

As a seller, you should write down the customer's information including customer's company name, shipping address, account number, purchase order number, the items that the customer wants, shipping method, and forwarder. Keep focused on this throughout the call. Repeat key information to avoid misunderstandings. You should end the call by offering to confirm information in writing as an order acknowledgment. Don't finish the call abruptly. Check if the person needs anything else, thank the person for the order, and assure the customer that it will be filled.

Moreover, Dignen (2003 : 34) suggested that when you, as a seller or a customer, take or place orders on telephone, don't call if you are unprepared, don't assume your respondent is available to talk when you call, don't lose control if someone becomes aggressive, don't forget that you represent the company on the

phone, don't waste time, don't pretend to understand, don't assume the person has understood everything, don't interrupt, don't rely on your memory for important details, don't forget to write down important details, and don't put the receiver down too quickly as it can seem rude.

Both sellers and customers should prepare useful expressions in advance including any technical vocabulary and reference details in order to take and place orders on telephone more effective. The following lists of key phrases (adapted from Knight, O'neil Hayden, 2005 : 106) are needed when you take and place an order on telephone.

Taking and placing an order on telephone

Taking an order

I'd like to check some details with you if that's OK.

Can I just take some details from you so that we can track the order?

Would you mind giving me the account number again?

Do you already have an account with us?

Could I have your company name and account number?

What would you like to order?

Can you give me your own purchase order number?

Can you give me your purchase order number, for reference?

Could you tell me what shipping method you'd like to use?

Can I check which shipping forwarder you want us to use?

Would you confirm the shipping address for me?

Placing an order

I'd like to place an order, please.

My company name is *The Ligor City Hotel*, and the account number is 551230.

I'd like to order two items - 200 *SV* dolphin dolls, and 300 *SV* batik blouses.

My own purchase order number is LCH106.

We'd like to use courier, please

Our own address is The Ligor City Hotel, 1488 Sri-Prach Road, Tawang, Muang, Nakhon Si Thammarat 80000.

Filling the information

Company:	Suchada Villa
Shipping address:	65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210.

Account no:	442299
Purchase order no:	SV998
Order:	Twenty cases of small-sized blue boxes with the company name on
Shipping method:	Air freight
Forwarder:	Express Air Forwarding

A Complete only one word in each sentence.

1. As a customer, before making a call, you should ..... the purpose of the call.
2. You have to collect together any information and ..... that you may need to refer.
3. You should prepare what you want to say, and ..... any problems you could have.
4. During the call, you should speak ..... and check that the seller understands you.
5. Don't let the seller ..... you, and repeat important information.
6. After the call, it will be better if you send an email or a letter to confirm your ..... .
7. As a seller, you should write down the customer's information including customer's company name, shipping address, account number, purchase order number, shipping method, and ..... .
8. Keep focused on this throughout the call, and repeat key information to avoid ..... .
9. You should end the call by offering to confirm information in writing as an order ..... .
10. Check if the person needs anything else, thank the person for the order, and ..... the customer that it will be filled.

B Choose the correct words in these sentences.

1. Can I take some details *of / from* you?
2. Would you *confirm / to confirm* the shipping address for me?
3. *No / Not* problem. It's 551230.
4. Can I *check / checking* which shipping forwarder you want us to use?
5. Please deliver it *to / at* Suchada Villa.
6. Could I *to have / have* your account number?
7. *We'd / We're* like to use air freight, please.
8. Would you mind *give / giving* me the account number again?
9. I'd like *check / to check* some details with you if that's OK.
10. Could you *tell / tell me* what shipping method you'd like to use?

Dialog 1

A Choose the given words to fill in each blank.

confirm	connection	courier	details
dispatched	especially	place	shipping

Delicha: Good morning. *Suchada Villa*. How can I help you?
Sonia: Good morning, yes, I'd like to ..... an order, please.
Delicha: Just a moment. I will put you through to the Customer Service Department. .. Hi, Leslie. It's in ..... with Ms Sonia Petrova.
Sonia: Hello. I'm calling to place an order. Are you the person responsible for taking orders?
Leslie: Yes, I am. I'd like to check some ..... with you if that's OK. Would you mind giving me the account number again?
Sonia: No, of course not.
Leslie: Could I have your company name and account number?
Sonia: Yes, it's *The Ligor City Hotel*, and the account number is 551203.
Leslie: Just a moment. ... And you are Ms Sonia Petrova?
Sonia: That's right.
Leslie: OK, Ms Petrova, what would you like to order?
Sonia: Two items – 200 *SV* dolphin dolls, and 300 *SV* batik blouses.
Leslie: That will be the item number SVDD859, 200 dolls, and the item number SVBB993, 300 blouses. Can you give me your own purchase order number?
Sonia: Yes, that'll be LCH106.
Leslie: Thanks, LCH106. Could you tell me what ..... method you'd like to use?
Sonia: We'd like to use ....., please.
Leslie: OK. Would you ..... the shipping address for me?
Sonia: Yes, our own address is The Ligor City Hotel, 1488 Sri-Prach Road, Tawang, Muang, Nakhon Si Thammarat 80000.
Leslie: OK, that's fine. I'll just go over that – it's 200 *SV* dolphin dolls, item number SVDD859, and 300 *SV* batik blouses, item number SVBB993, order number LCH106, shipping by courier, to The Ligor City Hotel, 1488 Sri-Prach Road, Tawang, Muang, Nakhon Si Thammarat 80000.
Sonia: That's right.
Leslie: Good. The order's entered in the system now, and it should be ..... by the end of the day.
Sonia: Thanks very much. Bye.
Leslie: Thank you. We are always ..... delighted to serve an old friend.

B Practice the dialog with your partner.

Dialog 2

A Choose the given words to fill in each blank.

address	already	company	correct
freight	method	reference	system

Bernie: Good morning. *Double A*. Can I help you?
Delicha: Good morning, yes, we'd like to place an order, please.
Bernie: Certainly. Can I just take some details from you so that we can track the order? Do you ..... have an account with us?
Delicha: Yes, we do.
Bernie: Could I have your ..... name and account number?
Delicha: Yes, it's *Suchada Villa*, and the account number is 442299.
Bernie: Just a moment. ... And you are Ms Delicha Ninlamat?
Delicha: That's right.
Bernie: OK, Ms Ninlamat, what would you like to order?
Delicha: Just one item – twenty cases of small-sized blue boxes, the ones with our company name on.
Bernie: That will be the item number SSB3765, small-sized boxes, twenty cases?
Delicha: SSB3765, that's it.
Bernie: Can you give me your purchase order number, for ..... ?
Delicha: Yes, that'll be SV998.
Bernie: Thanks, SV998. Could you tell me what shipping ..... you'd like to use?
Delicha: We'd like to use air ....., please.
Bernie: And can I check which shipping forwarder you want us to use?
Delicha: The usual, *Express Air Forwarding*.
Bernie: OK. Would you confirm the shipping ..... for me?
Delicha: Yes, our address is Suchada Villa, 65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210.
Bernie: OK, that's fine. I'll just go over that – it's twenty cases of small-sized blue boxes, item number SSB3765, order number SV998, shipping by freight via Express Air Forwarding, to Suchada Villa, 65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210. Is that all ..... ?
Delicha: Yes, that's right.
Bernie: Good. The order's entered in the ..... now, and it should be shipped tomorrow morning.
Delicha: Thank you very much. Good bye.
Bernie: Thank you. We are always especially delighted to serve an old friend.

B Practice the dialog with your partner.

Writing Practice

Writing letters for placing orders

Although a telephone call is popular and continues to be one of the most important business tools, some people prefer to send letters for placing orders because letters are more effective. Letters for placing orders should be brief, accurate, and to the point. When placing orders by letters, references to price quotations, discounts, price lists or catalog numbers; quantity; quality, models, patterns or colors; packing, special markings and shipping instructions; warehousing; delivery; documents (e.g. invoices, pro-forma invoices, customs documents, bill of lading, insurance); and confirmation of the terms of payment must be mentioned, as can be seen in the following letters for placing orders adapted from Bond (2005 : 123-126).

Reference

We acknowledge receipt of your samples and quotation of July 18.

We thank you for your quotation of July 26 for the supply of vacuum bottles and find your terms acceptable.

Thank you for responding so quickly to our telephone inquiry of July 26 about your "Rough Country" insulated leather sports boots for men (spring catalog: Model X9-ZZ).

Quantity, quality, models, patterns, colors, packing

Please find enclosed our order No. SV9798, for 450 *Martinex* 100 percent cotton thermal blankets for twin beds.

We are happy to enclose our trial order No. BWB8822, for 2,000 *SV* batik wraparounds, size medium, navy blue color; at 300 THB per wraparound, subject to 10 percent quantity discount.

We are pleased to enclose our order No. TT0993 for 1,500 unbreakable stainless steel vacuum bottles (Cat. No. 330C 1-quart Bottle) at $19.75 per bottle.

Warehousing

We would remind you that, as stipulated in our letter of July 20, the blankets must be delivered to our warehouse in Khanom, Nakhon Si Thammarat before August 25.

Please acknowledge this order and also confirm that you will make delivery to Dallas, Texas, before August 15.

Delivery

The shipping method we would like to use is sea freight.

We would appreciate delivery by air within one week and look forward to your acknowledgment.

Documents

Our store has been for two months, and you may check our credit rating with Ms Keisha Sawyer.

Enclosed is our purchase order 121 for 6 four-slice toasters, model 18E.

Please sign the duplicate of the enclosed order form and return it to us as your acknowledgment.

Enclosed you will find our order No. X776 for 550 Brass Finish Table Lamps Model 33D.

We enclose our order form No. 02985B for a substantial trial order.

Confirmation of the terms of payment

We would like to place this order on open account according to your regular terms.

Please let us know your decision regarding our credit as well as an approximate delivery date for our first order.

We are looking forward to your acknowledgment.

In accordance with your terms of payment, we have instructed International United Commerce Bank to open a credit for $18,710.40 in our favor at their branch office in Newark. New Jersey.

This branch office will accept your draft on them for the amount of your invoice.

We accept the terms in your quotation of June 26 and also confirm that payment will be made by irrevocable letter of credit.

KRETCHMER'S APPLIANCE STORE
1135 STATE STREET, CHICAGO, ILLINOIS 60688

August 3, 2014

Mr Harris Jost, Sales Executive
Standard Electric Corporation
2120 Oak Terrace
Lake Bluff, Illinois 60044

Dear Mr Jost:

Enclosed is our purchase order 121 for 6 four-slice toasters, model 18E.

We would like to place this order on open account according to your regular terms. Our store has been for two months, and you may check our credit rating with Ms Keisha Sawyer, the branch manager of the *First Bank of Chicago*, 1160 State Street, Chicago, Illinois 60688.

You may also check our credit standing with the following companies:

The Kenso Clock Company, 150 Ottawa, N.W., Grand Rapids, Michigan 49503
National Kitchen Products, Inc., 55 East Main Street, Round Lake Park, Illinois 60733
Eastern Electric Corporation, 750 East 58 Street, Chicago, Illinois 60637

Please let us know your decision regarding our credit as well as an approximate delivery date for our first order.

Sincerely yours,
Dook Ewing
Dook Ewing, Marketing Director
Email: edook@gmail.com

Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

August 4, 2014

Ms Lucy Simmons, Marketing Manager
Style House
621 Seventh Avenue
San Francisco, California 94120

Dear Ms Simmons:

We acknowledge receipt of your samples and quotation of July 18. Please find enclosed our order No. SV9796, for 450 *Martinex* 100 percent cotton thermal blankets for twin beds.

We would remind you that, as stipulated in our letter of July 20, the blankets must be delivered to our warehouse in Khanom, Nakhon Si Thammarat before August 25.

Sincerely yours,
Amanda Morton
Amanda Morton, Purchasing Assistant Manager
Email: mamanda@hotmail.com

Best Western Beijing
15 South Dong San Huan Road, Chao Yang District, Beijing, China 100021

August 5, 2014

Mr Stefan Norman, Logistics and Merchandising Manager
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Mr Witsansky:

We are happy to enclose our trial order No. BWB8822, for 2,000 *SV* batik wraparounds, size medium, navy blue color; at 300 THB per wraparound, subject to 10 percent quantity discount. Please sign the duplicate of the enclosed order form and return it to us as your acknowledgment.

We are looking forward to your acknowledgment.

Sincerely yours,
Mandy Kimlee
Mandy Kimlee, Purchasing Manager
Email: kmandy@gmail.com

August 6, 2014

Ms Kerry Emmerson, Credit Control Manager
Table Lamps House
200 New Oak Street
Newark, New Jersey 07555

Dear Ms Emmerson:

Enclosed you will find our order No. X776 for 550 Brass Finish Table Lamps Model 33D. In accordance with your terms of payment we have instructed *International United Commerce Bank* to open a credit for $18,710.40 in our favor at their branch office in Newark, New Jersey. This branch office will accept your draft on them for the amount of your invoice. The shipping method we would like to use is sea freight.

Yours sincerely,
Lilly Glennis
Lilly Glennis, Purchasing Manager
Email: glilly@gmail.com

August 7, 2014

Mr Federik Kingston, President
Modem Home Company
101 Prachathipat Road
Hatyai, Songkhla 90110

Dear Mr Kingston:

We thank you for your quotation of July 26 for the supply of vacuum bottles and find your terms acceptable. We are pleased to enclose our order No. TTO993 for 1,500 unbreakable stainless steel vacuum bottles (Cat. No. 330C 1-quart Bottle) at $19.75 per bottle.

We would appreciate delivery by air express within one week and look forward to your acknowledgment.

Yours sincerely,
Tasha Hilton
Tasha Hilton, Branch Manager
Email: htasha@gmail.com

August 8, 2014

Mr Mario Howard, Sales Executive
Sport Accessories Company
1311 Spruce Street
Philadelphia, PA 17512

Dear Mr Howard:

Thank you for responding so quickly to our telephone inquiry of July 26 about your "Rough Country" insulated leather sports boots for men (spring catalog: Model X9-ZZ).

We believe that these guaranteed waterproof boots will sell well in Norway and therefore we enclose our order form No. 02985B for a substantial trial order. We accept the terms in your quotation of July 23 and also confirm that payment will be made by irrevocable letter of credit.

Please acknowledge this order and also confirm that you will make delivery to Dallas, Texas, before August 15.

Sincerely,
Jerry Methel
Jerry Methel, Marketing Manager
Email: htasha@gmail.com

Writing order acknowledgments

In turn, as a seller, when you have received a letter for placing an order, you should use printed acknowledgments. Geffner (2000 : 35) said that many companies today have abandoned the practice of acknowledging orders, particularly when the order will be filled promptly. Some companies respond to orders by immediately sending an invoice, and some employ the halfway measure of using printed acknowledgment forms. But however handled, confirming an order helps to establish goodwill by reassuring the customer that the order has been received.

First order should be acknowledged in order to welcome the new customer and encourage further business. Similarly, an unusually large order by a regular customer deserves a note of appreciation. Any order acknowledgment, whatever the circumstances, should contain specific information. It should let the customer know exactly what is being done about the order by mentioning the date of the order, including the order or invoice number, explaining the data and method of shipment, and acknowledging the method of payment. Of course, all order acknowledgments should also express your appreciation for the order, and assure the customer that it will be filled. Moreover, because an acknowledgment is often an opportunity for a sales pitch, the name of a salesperson who was involved in the order should appear somewhere in the letter. But beyond this, a letter may also include a description of the merchandise to reaffirm the wisdom of the customer's purchase. Other related

products may also be mentioned to spark the customer's interest and future orders (Geffner, 2000 : 35). Order acknowledgments with different situations are shown here. The letters on pages 153-155 are adapted from Geffner (2000 : 36-40), and the others on pages 156-157 are adapted from Bond (2005: 127-130).

Expressing your appreciation for the order

It is my pleasure to welcome you as an *SEC* credit customer since your request for credit has been approved.

We are pleased to have received your order of August 4 and would like to welcome you as a new customer of *Payton's Plastics*.

We are always especially delighted to serve an old friend.

Mentioning the date of the order

We welcome you as a new customer and appreciate very much your order of August 10, which will be shipped on the 24th by air express.

Thank you for your order No. 00530 of August 14 for 600 Bambo Quartz Travel Clocks Model 18A at $19.95 per unit.

Including the order or invoice number

Thank you for your recent order, number SV622.

Thank you for your order (GC8802) for three hundred *SV* silk dresses.

Thank you for your resort reservation for next month, September 15-19, 4 nights inclusive.

Your booking reference is BWS86 755 2558 6333.

Thank you for your order No. C876-DD for 125 Do-It-Yourself Paint Machines.

Explaining the data and method of shipment

Your first order, for 6 Model 18E toasters, will be ready for shipment by air freight on Monday, August 12.

It will be delivered to your workshop by our own van.

Your six pairs of *Chinese Knot* earrings (item 15b) and one dozen *Primrose* pendants (item 8a) have been shipped by *United Parcel* and should arrive at your boutique within the week.

Acknowledging the method of payment

On the first of each month, we will prepare a statement of the previous month's purchases.

Your payment is due in full on the tenth. With each statement, you will also receive a supply of order forms and return envelopes.

This order as well as future orders will be shipped to you on our most favorable credit terms.

We would be obliged if you would arrange payment for this invoice by either irrevocable letter of credit or banker's draft as soon as possible in order that we can ship the goods.

Assuring the customer that the order will be filled

Your order (No. 6297) for one dozen 4' x 5' sheets of 1/8" Lucite is being processed and will be ready for shipment on August 13.

We hope to have them on their way to you before the end of the month.

We are currently processing this order, which we expect to have ready for shipment by *American Express Services* within two weeks.

We intend to resume production next week and expect to delivery your order early next month.

We have these clocks in stock and will be able to deliver them before the date-August 24-you requested.

Apologizing if the order cannot be filled

Unfortunately, our stock of *Cloisonne Bangle* bracelets (item 9d) has been depleted because of a delay in shipments from China.

Sadly, An *Introduction* is no longer in print, and I am returning your check for $15.95.

We are unable at this time to fulfill this order due to a fire in our manufacturing plant in New Orleans three days ago.

We apologize for the delay and hope it will not cause you serious inconvenience.

Much as we would like to accept your order and to do business with your company, we are unable to accept your order at the price you requested of $107.25 per ten units.

It stands to reason that we will be pleased to fulfill your order 396CF if you will confirm our price of $117.50 per ten units.

We are sorry that we cannot supply your order on the credit terms you requested and for that reason request prepayment. Enclosed you will find our pro-forma invoice.

Describing the merchandise to reaffirm the wisdom of the customer's purchase

We are sure you will appreciate the clear finish and tensile strength of our entire line of plastics.

Purnamattie Jaffre's *Indian Gourmet* has been widely hailed by both food and cookbook critics.

I have attached the brochure for a one-day tour in Khanom. I hope this is useful for you.

Mentioning the name of a salesperson who was involved in the order

Arlene Ryan, your personal *SEC* sales representative, will visit you sometime next week.

Ms Ticha Kawazaki, your sales representative, will call on you with a catalog and samples.

Within the next few days you will hear from our sales promotion department, a service that is conducted exclusively for our customers.

Positive ending

We are delighted that *SEC* can be a part of your store's beginnings and look forward to serving you for many years to come.

If you would like a copy of *India Gourmet*, which costs only $13.95, please let me know, and I will immediately send it to you.

Please feel free to make use of this service at any time without any obligation or charge.

We are looking forward to pleasant business relation with your company.

Thank you for doing business with us.

If you need any further details, please do not hesitate to contact me.

We would be obliged if you would arrange payment for this invoice by either irrevocable letter of credit or banker's draft as soon as possible in order that we can ship the goods.

STANDARD ELECTRIC CORPORATION
2120 Oak Terrace, Lake Bluff, Illinois 60044

August 5, 2014

Mr Dook Ewing, Marketing Director
Kretchmer's Appliance Store
1135 State Street
Chicago, Illinois 60688

Dear Mr Ewing:

It is my pleasure to welcome you as an *SEC* credit customer since your request for credit has been approved.

Your first order, for 6 Model 18E toasters, will be ready for shipment by air freight on Monday, August 12.

On the first of each month, we will prepare a statement of the previous month's purchases. Your payment is due in full on the tenth. With each statement, you will also receive a supply of order forms and return envelopes.

Arlene Ryan, your personal *SEC* sales representative, will visit you sometime next week. In addition to bringing you catalogs and samples, she will explain our special dealer options such as advertising campaigns and rebate programs.

We are delighted that *SEC* can be a part of your store's beginnings and look forward to serving you for many years to come.

Sincerely yours,
Harris Jost
Harris Jost, Sales Executive
Email: jharris@gmail.com

PAYTON'S PLASTICS, INC.
1313 Spruce Street, Philadelphia, Pennsylvania 17512

August 9, 2014

Mr Owen Madison, Purchasing Manager
FRAMES-BY-YOU
126 Walnut Street
Philadelphia, Pennsylvania 71503

Dear Mr Madison:

We are pleased to have received your order of August 4 and would like to welcome you as a new customer of *Payton's Plastics*.

Your order (No. 6297) for one dozen 4' x 5' sheets of 1/8" Lucite is being processed and will be ready for shipment on August 13. It will be delivered to your workshop by our own van.

We are sure you will appreciate the clear finish and tensile strength of our entire line of plastics. Ms Ticha Kawazaki, your sales representative, will call on you with a catalog and samples.

Cordially,
Natalia Setter
Natalia Setter, Customer Relations Manager
Email: snatalia@gmail.com

Silver Imports, Ltd.
609 San Anselmo Avenue, San Anselmo, California 94960

August 10, 2014

Ms Irina Longoria, Purchasing Manager
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Ms Longoria:

Thank you for your recent order, number SV622. We are always especially delighted to serve an old friend.

Your one hundred pairs of *Chinese Knot* earrings (item 15b) and fifty dozens *Primrose* pendants (item 8a) have been shipped by *United Parcel* and should arrive at your boutique within the week.

Unfortunately, our stock of *Cloisonne Bangle* bracelets (item 9d) has been depleted because of a delay in shipments from China. Our craftsmen have been at great paints to keep up with the demand for these intricate and finely wrought bracelets. We have put your one dozen bracelets on back order and hope to have them on their way to you before the end of the month.

Very truly yours,
Chacha Zachary
Chacha Zachary, Customer Care Manager
Email: zchacha@gmail.com

Books-By-Mail
P.O. Box 799, Dallas, Texas 75220

August 11, 2014

Mr Daniel Thomson, Section Manager of My Food My Friend
Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach
Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210

Dear Mr Thomson:

Thank you for ordering Indra Madhur's outstanding book, *An Introduction to Indian Cooking*. As you know, in the fifteen years since its first publication, Mr Madhur's book has become a classic and standard for great cooks everywhere.

Sadly, An *Introduction* is no longer in print, and I am returning your check for $15.95. But to satisfy your interest in Indian cuisine, I would like to suggest an alternative, Purnamattie Jaffre's *Indian Gourmet.* Ms Jaffre was a student of Mr Madhur, and her recently published volume has been widely hailed by both food and cookbook critics.

If you would like a copy of *India Gourmet*, which costs only $13.95, please let me know, and I will immediately send it to you.

Cordially,
Matthew Alison
Matthew Alison, Corporate Services Manager
Email: amatthew@gmail.com

Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

August 12, 2014

Mr Samuel Kretchmer, Vice-President
SSA Company
4098 West Ninth Street
Winston-Salen, North Carolina 27102

Dear Mr Kretchmer:

We welcome you as a new customer and appreciate very much your order of August 10, which will be shipped on the 24th by air express. As agreed upon, this order as well as future orders will be shipped to you on our most favorable credit terms.

We are packing our latest window display cards with this order. Within the next few days you will hear from our sales promotion department, a service that is conducted exclusively for our customers. Please feel free to make use of this service at any time without any obligation or charge.

We are looking forward to pleasant business relation with your company.

Sincerely yours,

Sarawadee McEnery

Sarawadee McEnery, Customer Service Representative
Email: msarawadee@hotmail.com

Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

August 13, 2014

Mr Joe Tyler, District Sales Manager
Grand Company
288 Winslow Way
Bainbridge, Washington 98110

Dear Mr Tyler:

Thank you for your order (GC8802) for three hundred *SV* silk dresses. We are currently processing this order, which we expect to have ready for shipment by *American Express Services* within two weeks. Our shipping department will notify you in advance.

Thank you for doing business with us.

Sincerely,

Sakuntala Spaniard

Sakuntala Spaniard, Customer Service Assistant Manager
Email: ssakuntala@hotmail.com

Suchada Villa
65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210 Tel: +66 0 7530 0213

August 14, 2014

Mr Joseph Milton, Sales Coordinator
Best Western Shenzhen
1085 Heping Road
Shenzhen, China 518010

Dear Mr Milton:

Thank you for your resort reservation for next month, September 15-19, 4 nights inclusive. Your booking reference is BWS86 755 2558 6333. Please find below details of the booking.

- 1 deluxe twin room – in the names of Joseph Milton and Nicola Vatican, from Best Western Shenzhen
- 6 deluxe single rooms – in the names of Primrose Lennon, Natalie Tayar, Christy Fiddes, Laurie Fairchild, Kesarin Sanpakdee, and Leonardo Eradus, from Best Western Hangzhou

I have attached the brochure for a one-day tour in Khanom. I hope this is useful for you. If you need any further details, please do not hesitate to contact me.

Sincerely,

Patricia Cafiero

Patricia Cafiero, Reservation Manager
Email: cpatricia@hotmail.com

August 15, 2014

Ms Karen Glennon, Marketing Coordinator
Painter Clubs
118 Walnut Street
Philadelphia, Pennsylvania 71503

Dear Ms Glennon:

Thank you for your order No. C876-DD for 125 Do-It-Yourself Paint Machines. However, we are unable at this time to fulfill this order due to a fire in our manufacturing plant in New Orleans three days ago. We intend to resume production next week and expect to delivery your order early next month.

We apologize for the delay and hope it will not cause you serious inconvenience.

Sincerely,
Lotta Smedley
Lotta Smedley, Customer Relationship Manager
Email: slotta@gmail.com

August 16, 2014

Ms Kimberly Haynes
Part of Seattle
Pier 54, Seattle, Washington 98190

Dear Ms Haynes:

Thank you for your order No. 396CF. Much as we would like to accept your order and to do business with your company, we are unable to accept your order at the price you requested of $107.25 per ten units. As indicated in our fax of August 10, we stated that $117.50 was our lowest price per ten units. Our profit margins, which are already the lowest in the industry, simply do not warrant a further reduction in our quoted price. It stands to reason that we will be pleased to fulfill your order 396CF if you will confirm our price of $117.50 per ten units.

Sincerely,
Karin Columbia
Karin Columbia, Sales Representative
Email: ckarin@gmail.com

August 17, 2014

Ms Rosemary Timberry
Clock House Company
810 50th Street N.W.
Davis, California 95616

Dear Ms Timberry:

Thank you for your order No. 00530 of August 14 for 600 Bambo Quartz Travel Clocks Model 18A at $19.95 per unit. We have these clocks in stock and will be able to deliver them before the date-August 24-you requested.

However, we are sorry that we cannot supply your order on the credit terms you requested and for that reason request prepayment. Enclosed you will find our pro-forma invoice. We would be obliged if you would arrange payment for this invoice by either irrevocable letter of credit or banker's draft as soon as possible in order that we can ship the goods.

Sincerely,

Natasha Sydney
Natasha Sydney, Customer Service Manager
Email: snatasha@gmail.com

A **Write a letter to place orders for 300 *Welness* massage chairs-model LF02B, and 200 *Cycle Chic* bikes-BKK trend sported. Mention reference, quantity, models, warehousing, delivery, documents, and confirmation of the terms of payment in your letter.**

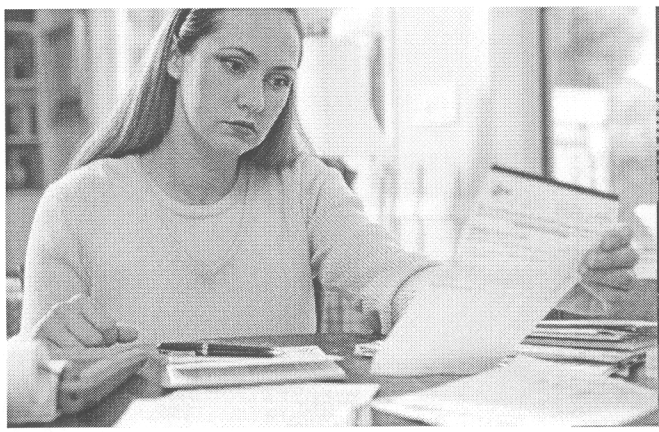
B **Write an order acknowledgment to establish goodwill, welcome the new customer, and encourage further business for one of the letters for placing orders on pages 147-150. Make up any details that you need.**

Golden Rules

HOW TO PLACE AN ORDER ONLINE

- Visit the Shop pages to select the product you want to purchase.
- Check the cart summary. You can click on 'Continue Shopping' if you want to add other items to your cart.
- Choose your preferred checkout method. If you already have an account, use 'Sign In to My Account' and check out in one easy step. If you are new, you can either choose 'Register and Checkout' or 'Guest Checkout'.
- Enter a shipping address. Tell the Shop where you would like your order to be delivered.
- Select a payment method. You can use Master or Visa cards.
- Review and submit order. You must check the accuracy of all the information you provided and make sure you have included everything you need because the Shop cannot make any changes or additions after you submit your order. When you are ready, click the 'Submit Order' button.
- What's Next? After you place your order, the Shop will send you an email response that acknowledges the receipt or confirmation of your order within one business day.

(adapted from Dell, 2013 : 1-2)



(http://www.visualphotos.com)



(http://www.joc.com)

Unit 10
Shipping

Vocabulary Preview

pinball	agency	creditworthiness	adaptability
domestic	specification	distributor	deceptive

A Match the words to the meanings.

1.	.....	pinball	a. a business which represents one group when dealing with another group
2.	.....	agency	b. the act to change for new different conditions
3.	.....	creditworthiness	c. an organization that supplies goods to shops
4.	.....	adaptability	d. within a particular country
5.	.....	domestic	e. tending or intended to mislead
6.	.....	specification	f. a game played on a sloping machine
7.	.....	distributor	g. a set of descriptions or directions
8.	.....	deceptive	h. the amount of money in the bank account

B Complete the sentences with the correct word.

1. We refused to make deals with him as he had no ..... .
2. They use a reliable ..... to deal with shipping.
3. The company is the local ..... for *Volkswagen* spare parts.
4. Our power fit body chairs work well in our ..... market.
5. The designer drew up his ..... for the new collections.

Reading Practice

Pinball wizard

learns from mistakes

At Chicago-based *Eisenhart Games*, Daryl Vincenti is known as the 'export wizard'. Over the last three years, the **pinball** machine manufacturer has developed a profitable new market in the Middle East. *"Times are hard for pinball in the US,"* says Vincenti. Competition from video games and computers has hit small manufacturers like us really hard, so we have to find new markets. *Eisenhart* now has some 35% of a growing Middle East market, but it hasn't been easy. *"We made a lot of mistakes at the beginning,"* confesses Vincenti. But we learned fast. We're now starting to work in SE Asia, and things are much easier because we've taken important lessons on board in the Middle East.



Vincenti put using a good credit **agency** at the top of his lessons learned list. When you've invested time, effort and money in making an export sale, you want to get paid! After wasting a lot of time chasing payments, a friend introduced me to Nehling and Hynes. We learned that by using a credit agency to check out your customer's **creditworthiness** and to insure against non-payment, you can make export virtually risk-free.

Other lessons learned centred on **adaptability**. *"Be flexible: you have to learn it think outside the box,"* says Vincenti. And don't assume that what works well in your **domestic** market will automatically go well in another. You should also be prepared to modify your product **specifications**, and to focus on different aspects of the marketing mix. In the Middle East, for example, price is not everything. We started out trying to sell on price: we soon learned that over there, image, quality, and service are all more important.

Vincenti also stresses that would-be exporters should make a firm commitment to export, but focus on one market, rather than trying to sell all over the world. You don't succeed in export markets by giving them a couple of hours a week when things are slow at home. You have to put in a lot of time, get out there and meet your customers, and manage your local **distributors** proactively – if you don't, it's 'game over'. *Eisenhart* learned the hard way when they signed an exclusive deal with an agent in the Gulf; at the end of the first year; sales were zero, and the agent had disappeared without trace.

A final lesson is to remember that appearances can be **deceptive**. One day we received a 15-word fax in approximate English from what seemed to be one man and a camel somewhere out in the desert. We thought it was a joke, but a week later we decided we should answer it anyway. They're now our biggest customer.

(Allison and Emmerson, 2007 : 97)

A Which four export mistakes did Eisenhart Games make?

B Which eight lessons does Vincenti say exporters have to learn? Discuss with your partner.

Listening and Speaking Practice

A shipping department is responsible for managing deliveries including planning and scheduling the transportation of products, ensuring the accuracy of shipping documentation and timely delivery, and processing and following up on orders with all departments to ensure customer's delivery date. Working in a shipping department, you may meet some complaints about shipping such as a delay delivery, missing articles in a shipment, a wrong item shipped, damaged goods, broken products, and poor quality products that make customers dissatisfied. Good communication skills and effective language use for dealing with shipping problems are very essential for you. The following is a list of key phrases you might need to deal with shipping problems including complaining, apologizing, explaining, and promising action.

Dealing with shipping problems

Complaining

We ordered 2,000 *SV* batik wraparounds, but we've only received 1,500.

I called you to check and see if our order number BWB9968 has been shipped.

I'm expecting an order of 1,500 bottles of *Premier Salute* carbonated flavoured drink, Peach Flavour, but it hasn't arrived yet.

We've got some problems with our orders, SV1642PS and SV1798PS.

For SV1642PS, the boxes were broken during transit and the cans are damaged.

The problem is that we can't sell the drink in our shop.

Then, the order number SV1798PS is the wrong quantity.

We asked for 1,500 bottles of Peach Flavour, but we got only 500 bottles.

Apologizing

Oh, dear, sorry about that.

Sorry to hear that.

I'm sorry you haven't received it.

I'm sorry to hear that. Could you tell me what the problems are?

I'm sorry to hear that. How many did you receive?

I'm very sorry about that. I see the problem.

Explaining

Due to low stock levels, we could only ship 1,500 last week, with the other 500 to follow shortly.

We usually email to explain, but for some reason we didn't. I do apologize.

The order was shipped to the airport last night and according to the computer, it was loaded on a flight leaving this morning.

Your order was shipped on the fifteenth. We sent it to your forwarder for sea freight.

I'm sorry you haven't received it, but you'll need to contact him.

His number is 08 1897 1475, or you can email him at peteforwarder.sea@yahoo.com.

I'm afraid all the deliveries are finished today.

We've got two options. I can either cancel the order and refund the money or deliver a replacement order first thing tomorrow. If I arrange a refund, it will take four weeks.

I'm afraid there's a mistake on our order form.

Promising action

It is going to be shipped next Tuesday. Sorry for the delay.

The shipment will leave us here in Khanom on Tuesday morning, and it will arrive at your warehouse on Wednesday afternoon.

I will call you in an hour.

I'll send you a new order of 3,000 cans of *Premier Salute*, Grape Flavour, and take the damaged cans away.

I'll deal with that right now. It'll be with you by the end of the week.

A Complete these sentences with the correct form of the verb in brackets.

1. I ..... (receive) my order yesterday, but there ..... (be) a slight problem with it.
2. I ..... (call) the forwarder tomorrow to find out my order.
3. The order ..... (ship) two days ago.
4. We..... (expect) an order but it ..... (not arrive) yet.
5. We ..... (send) it to your forwarder last week.

B Look at these situations. Decide which shipping method to use, and why.

1. A travel agency needs to get an airline ticket to a customer in the same city on the same day.
2. A new company in South Africa wants to import cars from the UK. The company is opening for business in six months.
3. A Thai company wants to order 1,000 books urgently from Cambodia.
4. A Chinese company needs to send two T-shirts to a customer in Malaysia.
5. An Irish company has a small package that needs to arrive in Germany tomorrow.

Dialog 1

A Choose the given words to fill in each blank.

appointment	authority	loaded	logistics
reason	shipment	warehouse	wraparounds

Beyonce: Hello. *Suchada Villa*. Shipping Department. This is Beyonce Canyon speaking. I'm a shipping coordinator. How may I help you?

Mandy: Oh, hello, Ms Canyon. It's actually Mr Stefan Norman, the ..... and merchandising manager, I want to speak to.

Beyonce: I'm sorry, he's not here just now. Is there anything I can do to help?

Mandy: Oh, how annoying. I really need to get something sorted out about the two orders I sent him two weeks ago. Oh, any idea when he'll be back?

Beyonce: I'm afraid he's not back till afternoon. Can I give him a message?

Mandy: Please tell him to call Mandy Kimlee from *Best Western Beijing*. ...

Stefan: This is Stefan. I got a message you called, so I'm returning your call.

Mandy: Hi, Stefan. Thanks for getting back to me so soon. We ordered 2,000 *SV* batik ....., but we've only received 1,500.

Stefan: Oh, dear, sorry about that. Let me just check. ... Ah, I see, order number BWB8822. Due to low stock levels, we could only ship 1,500 last week, with the other 500 to follow shortly. We usually email to explain, but for some ..... we didn't. I do apologize.

Mandy: That's OK. When can I expect them?

Stefan: Well, the order was shipped to the airport last night and according to the computer, it was ..... on a flight leaving this morning.

Mandy: Thanks very much. The other reason I called you was to check and see if our order number BWB9968 has been shipped.

Stefan: It is going to be shipped next Tuesday. Sorry for the delay. The ..... will leave us here in Khanom on Tuesday morning, and it will arrive at your ..... on Wednesday afternoon.

Mandy: Great! I'll need to check the information later.

Stefan: If you like, I can go over the payment with you now. Are you available now to talk about it?

Mandy: Actually I have an ..... . Is it alright if I call you in an hour?

Stefan: No problem. Talk to you soon. Bye. ...

Delicha: How did your call with Mr Mandy Kimlee go, Stefan?

Stefan: Great! He was very agreeable and polite during our conversation.

Delicha: I'm sure you did a great job representing the company. You always speak with such ..... in meetings.

Stefan: And a trick I learned for the phone is to talk standing up. It really works.

B Practice the dialog with your partner.

Dialog 2

A Choose the given words to fill in each blank.

account	damaged	deliveries	expecting
forwarder	mistake	replacement	solution

Smiley: Hello. *Teik Senn, Malaysia*. Shipping Department. Smiley Oasis speaking. How can I help you?

Delicha: Hi, I'm Delicha Ninlamat from *Suchada Villa*, Thailand. I'm ..... an order of 1,500 bottles of *Premier Salute* carbonated flavoured drink, Peach Flavour, but it hasn't arrived yet.

Smiley: Sorry to hear that. Could I have your ..... number, please?

Delicha: Yes, it's 5542387 and the purchase order number was SV1798PS.

Smiley: Thank you. One moment, please. Yes, your order was shipped on the fifteenth. We sent it to your forwarder for sea freight. I'm sorry you haven't received it, but you'll need to contact him. His number is 08 1897 1475, or you can email him at peteforwarder.sea@yahoo.com.

Delicha: Yes, I do. I'll call the ..... and find out where the order is. ...

Rungsirin: Hello. *Teik Senn, Malaysia*. Shipping Department. Rungsirin Itsara speaking. How may I help?

Jasmine: Hello, this is Jasmine Watthana from *Suchada Villa*, Thailand. We've got some problems with our orders, SV1642PS and SV1798PS.

Rungsirin: I'm sorry to hear that. Could you tell me what the problems are?

Jasmine: For SV1642PS, the boxes were broken during transit and the cans are ..... . The problem is that we can't sell the drink in our shop.

Rungsirin: I'm very sorry about that. I see the problem.

Jasmine: I'd like you to send a new order of 3,000 cans of *Premier Salute*, Grape Flavour, and take the damaged cans away.

Rungsirin: I'm afraid all the ..... are finished today. We've got two options. I can either cancel the order and refund the money or deliver a ..... order first thing tomorrow. If I arrange a refund, it will take four weeks.

Jasmine: The best ..... is if you deliver it early tomorrow. Then, the order number SV1798PS is the wrong quantity.

Rungsirin: I'm sorry to hear that. How many did you receive?

Jasmine: Only 500 bottles. We asked for 1,500 bottles of Peach Flavour.

Rungsirin: OK, I'm afraid there's a ..... on our order form. I'll deal with that right now. It'll be with you by the end of the week.

Jasmine: OK. Thanks for your help.

Rungsirin: Glad of help. Bye.

B Practice the dialog with your partner.

Writing Practice

A Complete the table with these shipping methods, and write its disadvantages.

air freight　　airmail　　courier　　motorcycle messenger　　sea freight

Method	Advantages	Disadvantages
1.	A fast service for letters and parcels, usually up to about 30 kgs, to any destination in the world.	
2.	A very fast service for sending smaller items in the same city or region. Items are collected from your office.	
3.	Fastest service to all destinations. Very reliable.	
4.	Collection service usually available. Economical and reliable service for very large overseas shipments.	
5.	Fast and reliable service for large overseas shipments.	

(adapted from Knight, O'neil and Hayden, 2005 : 107)

B Write a well-organized essay to answer the question: What is the most important thing in a delivery company? Use the information in the given texts and the following phrases as a clue.

delivery of the right goods　　delivery with no damaged goods

delivery on time　　service-minded delivery staff

friendly staff on the phone　　favorable prices

Shipping method is the most important thing in an international trade.

As we all know, besides the quality of the goods, shipping methods is the most important thing in an international trade. If a customer orders big quantity of products, you should ship the goods by air. Before shipping, you should test the goods one by one. Then, the warehouse colleague packs the goods. After packing well, salesmen will call the shipping agent to pick up the goods. After shipping out, salesmen will track the goods by the tracking No. that supplied by the shipping agent.

The operation procedure seems simple from the description above. Actually in the practical situation, things will be more complex. The biggest problem is Customs of destination countries. Customers always want to get the goods as soon as possible. In order to avoid being delayed in Customs of destination countries, salesmen must make the commercial invoice carefully and specifically to ensure there is no any problem in Customs when clearing the customs for customers' importing.

Customers can get the exact and good products safely and quickly, then their shipping experience in www.sunmoonittradebin.com will be very happy. So when they want to buy some IT products, price will not be the first thing. Of course, *Sunmoon IT Tradebin Co. Ltd.* will try her best to supply the favorable prices to all of our customers. I think that the service will be the first thing they consider.

(adapted from Sunmoon IT, 2013 : 1)

Are you really giving your customers what they want?

Company X carried out a survey of its major customers. It was horrified to learn that one of its most important customers had given a low score for reliable delivery, while ranking this requirement very highly.

The Sales Director spoke to the Production Manager, who produced a record of 100% on-time delivery. The Sales Director was puzzled. He spoke to the customer to clarify the situation, and was told that on-time delivery was not the customer's measure of overall delivery reliability, and that 30% of orders were incomplete, incorrect or contained damaged items.

From this situation, Company X learned that it was measuring the wrong things – what was important to the company was not the most important thing to the customer. It changed its system to ensure that it checked the things that really mattered to its customers.

(Knight, O'neil and Hayden, 2005 : 54)

Golden Rules

A GUIDE TO INTERNATIONAL SHIPPING

Doing international shipping and international moving is exciting, but it can also be difficult. Many people and companies are involved in an international shipment, and it will help if you understand who they are, what they do, and how they work together.

1. The Shipper: This is you, the person doing the shipment.
2. The International Shipping Company: It is the company that will oversee your shipment.
3. The Origin Agent: This is the local company that will do the visual survey. It will send someone to your home to see what is being shipped before quoting for the move, in order to give an accurate quote.
4. The Freight Forwarder: This is the company that will arrange the freight and do the export documentation.
5. The Consolidating Warehouse: If your goods need to be consolidated, they will wait in a warehouse called a Consolidating Warehouse until there is enough cargo to fill a container.
6. The Export Port: This is the actual port where the container is brought (already loaded and sealed) to be loaded onto the ship.
7. The Ship Line: This is the company that owns the ship.
8. The Container Line: It is the company that owns and rents out the container.
9. The Destination Port: This is where the goods are finally unloaded in the country of destination. You will usually have no dealings with the port.
10. The Customs Bonded Warehouse: This is the destination warehouse where your goods will be held until they clear customs.
11. The Destination Agent: This is the company in the destination country that will handle the customs clearing procedures, dealings with the port, and delivery to your residence.
12. The Broker: A Broker is a Move Manager that does not do any of the other work. Most important, a Broker has no one checking his financial stability. If you pay a Broker and he doesn't pay the Ship Line, you don't get your goods!

(adapted from Singer, 2013 : 1)

Simulation Activity

Divide into groups of five. 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 create the simulation. You have 10 minutes for preparation. Join the simulation with your group for about 20 minutes using the information in your own card.

Situation: At the sales department, and the shipping department of *BRAND'S*, two customers are calling the staff to place orders.

Student A

You work for *Zen Central World*. You call *BRAND'S* to place an order. You want to order 5,000 New Year's gift sets of genuine bird's nest beverage, the ones with your company name on. Your account number is 992248. Your purchase order number is ZCW1140. The shipping method you choose is sea freight. Your address is Unit 9, North East Industrial Estate, Central Avenue, Malaysia. Use this information to place an order. Make up any details that you need.

Student B

You work as a call center staff for *BRAND'S*. A customer from *Zen Central World* is calling you to place an order for 5,000 New Year's gift sets of genuine bird's nest beverage with the company name on. Ask questions to make sure you get all the necessary details you need to complete the form. Ask the customer about company name, account number, purchase order number, shipping method, and shipping address. Make up any details that you need.

Student C

You are Ms Chompooprae Krainara. You work for *Robinson*. You call *BRAND'S* to place an order for 2,000 New Year's gift sets of essence of chicken beverage with the *Robinson* New Year's cards on. Your account number is 777411. Your purchase order number is RBS1010. The shipping method you choose is air freight with *Express Air Forwarding*. Then, you have to answer the call from *BRAND'S*. Mr Sam Bulhosen calls you back to ask about your warehousing and shipping method. Give the necessary details. Make up any details that you need.

Student D

You work as a shipping assistant in the shipping department of *BRAND'S*. A customer from *Robinson* is calling you to place an order for 2,000 New Year's gift sets of essence of chicken beverage with the *Robinson* New Year's cards on. Ask questions to make sure you get all the necessary details you need to complete the form. Ask the customer about company name, reference, quantity, delivery, documents, and confirmation of the terms of payment. Make up any details that you need.

Student E

You are Mr Sam Bulhosen. You work as a logistics and merchandising manager for *BRAND'S*. You call Ms Chompooprae Krainara, a purchasing manager of *Robinson*, to apologize her for missing some necessary details about warehousing and shipping method. Ask questions to make sure you get all the information. Make up any details that you need.

Bibliography

AGCAS Editors. 2013. "Customer Service Manager : Job Description" (Online). Available : http://www.prospects.au.uk [2013, March 13]

Allison, John and Emmerson, Paul. 2007. **The Business**. Oxford : Macmillan.

Barrall, Irene and Barrall, Nikolas. 2006. **Intelligent Business : Skills Book**. England : Pearson.

_____. 2006. **Intelligent Business : Workbook**. England : Pearson.

Best-Job-Interview. 2012. "Sample Call Center Job Description" (Online). Available : http://www.bestjobinterview.com [2012, July 1]

Bond, Alan. 2005. **300+ Successful Business Letters for All Occasions**. New York : Barron's Educational Series, Inc.

Career Planner. 2013. "Public Relations Manager" (Online). Available : http://www.job-descriptions.careerplanner.com [2013, July 11]

Clarke, Simon. 2009. **In Company**. Oxford : Macmillan.

Dell. 2013. "How to Place an Order Online" (Online). Available : http://www.dell.com [2013, August 25]

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 and Stephens, Bryan. 2007. **Business Start-Up 2**. Singapore : Cambridge University Press.

Johnson, Christine. 2005. **Intelligent Business : Skills Book**. England : Pearson.

Johnson, Christine and 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.

Khilawala, Rashida. 2011. "Call Center Job Descriptions" (Online). Available : http://www.buzzle.com [2011, October 14]

Knight, Gareth, O'neil, Maek and Hayden, Bernie. 2005. **Business Goals 3**. Singapore : Cambridge University Press.

Littlejohn, Andrew. 2005. **Company to Company**. New York : Cambridge University Press.

Lonely Planet. 2013. "One of our recommended hotels in Ao Khanom" (Online). Available : http://www.lonelyplanet.com [2013, July 19]

Mackey, Daphne. 2004. **Send Me A Message**. New York : McGraw Hill.

Olsen, Kristian. 2010. "From Germany to Khanom", **Khanom Beach Magazine**. July 2010, Issue 3, 8-9.

_____. 2010. "Why I Love Khanom", **Khanom Beach Magazine**. December 2010, Issue 4, 8.

_____. 2010. "Beach Front Land and Property", **Khanom Beach Magazine**. December 2010, Issue 4, 19.

Powell, Mark. 2009. **In Company**. Oxford : Macmillan.

Singer, Ed. 2013. "A Guide to International Shipping" (Online). Available : http://www.sonigo.com [2013, August 25]

Sunmoon IT. 2013. "Shipping methods is the most important thing in an International Trade" (Online). Available : http://www.sunmoonittradebin.com [2013, June 26]

Tipmontree, Suchada. 2013. **Development of English Lessons for Business Communication through Simulation**. Research Report. Surat Thani : Prince of Songkla University.

Trappe, Tonya and Tullis, Graham. 2006. **Intelligent Business**. England : Pearson.

Uhrenholt, Jacques. 2010. "10 good reasons to buy a home in Khanom", **Khanom Beach Magazine**. July 2010, Issue 3, 19.

Vaughan, Andrew and Zemach, Dorothy E. 2008. **Get Ready for Business**. Oxford : Macmillan.

Wikipedia. 2013. "Customer Service" (Online). Available : http://www.en.wikipedia.org [2013, July 5]

_____. 2013. "Public Relations" (Online). Available : http://www.en.wikipedia.org [2013, August 4]

Worldazon. 2013. "Welcome to Suchada Villa" (Online). Available : http://www.suchadavilla.com [2013, August 1]

_____. 2013. "Privacy Policy and About Us" (Online). Available : http://www.suchadavilla.com [2013, August 1]

Photo Credits

Top left image on the front cover	http://www.assets.inhabitat.com
Top right image on the front cover	http://www.img.gawkerassets.com
Bottom left image 1 on the front cover	http://www.assets.inhabitat.com
Bottom left image 2 on the front cover	http://www.spearhead-training.co.uk
Bottom right image on the front cover	http://www.img.gawkerassets.com
Top left image on the back cover	http://www.ccjk.com
Top right image 1 on the back cover	http:// www.campusindia.co
Top right image 2 on the back cover	http://www.bp.blogspot.com
Bottom left image on the back cover	http://www.ak8.picdn.net
Bottom right image on the back cover	http://www.3.bp.blogspot.com
Image on page 6	http://www.assets.inhabitat.com
Image 1 on page 7	http://www.ak8.picdn.net
Image 2 on page 7	http://www.suchadavilla.com
Image on page 8	Powell (2009 : 121)
Image 1 on page 16	http://www.eflighttickets.com
Image 2 on page 16	http://www.riflesports.co.uk
Image 3 on page 16	http://www.gogadgetnews.com
Image on page 17	http://www.univparkhotel.com
Image on page 18	http://www.thailandtours.in.th
Image 1 on page 19	http://www.siamfreestyle.com2
Image 2 on page 19	http://www.anrsi.rmutsv.ac.th
Images 1-20 on page 20	http://www.suchadavilla.com
Images 21-22 on page 20	http://www.lonelyplanet.com
Image 1 on page 22	http://www.designscene.net
Image 2 on page 22	http://www.images.businessweek.com
Image on page 23	http://www.horpakdd.com
Image on page 25	http://www.ovirt.org
Image 1 on page 28	http://www.jadah.co.uk
Image 2 on page 28	http://www.tvtook.com
Image 3 on page 28	http://www.iphonewallpaperclub.com
Image 4 on page 28	http://www.benzsociety.com
Image 5 on page 28	http://www.tosteng.com
Image 6 on page 28	http://www.ronnestam.com
Image 7 on page 28	http://www.gcaptain.com
Image 8 on page 28	http://www.ifood.tv
Image 9 on page 28	http://www.karishmadaswani.com
Image 10 on page 28	http://www.centerbrandname.com
Image 11 on page 28	http://www.iphonewallpaperclub.com
Image 12 on page 28	http://www.niceiphonewallpapers.com
Image 13 on page 28	http://www.hotbeautyspot.blogspot.com
Image 14 on page 28	http://www.americanexpress.com
Image 15 on page 28	http://www.tripadvisor4biz.wordpress.com

Image 16 on page 28	http://www.thaibusinesspr.com
Image 17 on page 28	http://www.travelfish.org
Image 18 on page 28	http:// www.sensorymetrics.com
Image 19 on page 28	http://www.allfacebook.com
Image 20 on page 28	http://www.logos.wikia.com
Image 21 on page 28	http://www.phuketnews.phuketindex.com
Image 1 on page 29	http://www.pycomall.com
Image 2 on page 29	http://www.pycomall.com
Image 3 on page 29	http://www.fantendo.wikia.com
Image 4 on page 29	http://www.harley-domboson.nl
Image 5 on page 29	http://www.seeklogo.com
Image 6 on page 29	http://www.yourlogoresources.com
Image 7 on page 29	http://www.browzz.com
Image 8 on page 29	http://www.pinnyforever.com
Image 9 on page 29	http://www.himanshugoelmba.blogspot.com
Image 10 on page 29	http://www.hflight.net
Image 11 on page 29	http://www.priorityclub.com
Image 12 on page 29	http:// www.topicstock.pantip.com
Image 13 on page 29	http://www.editorsweblog.org
Image 14 on page 29	http://www.korndemocrat.com
Image 15 on page 29	http://www.aiesecadmuexchange.wordpress.com
Image 16 on page 29	http://www.mushroomtravel.com
Image 17 on page 29	http://www.brandage.com
Image on page 31	http://www.sphotos-a.xx.fbcdn.net
Image 1 on page 32	http://www.jobsearch.about.com
Image 2 on page 32	http://www.visualphotos.com
Image 1 on page 57	http://www.bp.blogspot.com
Image 2 on page 57	http://www.sphotos-a.xx.fbcdn.net
Images on page 70	Vaughan and Zemach (2008 : 68)
Image on page 73	http://www.images.wisegeek.com
Image 1 on page 74	http:// www.campusindia.co
Image 2 on page 74	http://www.powerhomebiz.com
Image 1 on page 88	http://www.smallbusiness.chron.com
Image 2 on page 88	http://www.mormonwoman.org
Image on page 89	Barrall and Barrall (2006 : 50)
Picture on page 110	http://www.img.gawkerassets.com
Picture 1 on page 111	http://www.realtypin.com
Picture 2 on page 111	http://www.ccjk.com
Picture on page 112	http://www.123rf.com
Picture 1 on page 127	http://www.cf.ltkcdn.net
Picture 2 on page 127	http://www.hrmanageronline.ro
Picture on page 138	http://www.spearhead-training.co.uk
Picture 1 on page 139	http://www.3.bp.blogspot.com
Picture 2 on page 139	http://www.ak1.picdn.net
Picture 1 on page 159	http://www.visualphotos.com
Picture 2 on page 159	http://www.joc.com

Simulation on Stage

Divide into groups of five. 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 create the simulation. You have 10 minutes for preparation. Join the simulation with your group for about 20 minutes using the information in your own card.

Project 1

Situation: In the meeting room of *Oriental Princess*, the brand manager, the advertising manager, the sales manager, and the design manager are discussing with the executive director about brand images, advertising plans, and brand promoting strategies for the new long last lipstick collections.

Student A

You are working as a brand manager for *Oriental Princess* beauty solutions. You have to discuss with your boss about the image this brand is trying to convey to the public, the current brand promoting strategies, and the way for promoting the brand for the new long last lipstick collections. Make up any details that you need.

Student B

You are working as an advertising manager for *Oriental Princess* beauty solutions. You have to discuss with your boss about advertising plans for the new long last lipstick collections. Talk about advertising strategies and the best place to advertise the new collections. Make up any details that you need.

Student C

You are working as a sales manager for *Oriental Princess* beauty solutions. You have to discuss with your boss emphasizing the importance of brand images and brand awareness. Talk about the emotions and feelings customers associate with this brand. Make up any details that you need.

Student D

You are working as a design manager for *Oriental Princess* beauty solutions. You have to discuss with your boss about packaging which is the manufacturer's last chance to seduce the customers because today's marketplace is highly competitive, and emphasize that branding is not enough. Make up any details that you need.

Student E

You are the executive director for *Oriental Princess* beauty solutions. Talk with the brand manager, the advertising manager, the sales manager, and the design manager about brand images, advertising plans, brand promoting strategies, and packaging for the new long last lipstick collections. Make up any details that you need.

Project 2

Situation: In the *Paradise* hall, a brand manager, a marketing team and a sales representative are introducing a new *iPad mini* designed by *Apple in California*. They are presenting about the background to this project, the current offer on the market, the prototype, the specifications, and a business plan for this new *iPad mini*. There are two audience asking some questions for clarification.

Student A

You work as a brand manager for a new *iPad mini* designed by *Apple in California*. Prepare a short presentation to introduce this new product in the hall. Greet the audience, and tell the objective of your presentation. You have to remind the background to this project and the current offer on the market. Make up any details that you need.

Student B

You work as a marketing team for a new *iPad mini* designed by *Apple in California*. Prepare a short presentation to introduce this new product in the hall. You have to talk about the prototype and the specifications you have collected from tests, focus groups, market studies and customer feedback. Make up any details that you need.

Student C

You work as a sales representative in the international sales department for a new *iPad mini* designed by *Apple in California*. You have to present a business plan for this new *iPad mini* at the end of the presentation. Close the presentation and invite questions. Make up any details that you need.

Student D

You are one of the audience in the hall. You are interested in this product, and would like to see the prototype. Ask some questions during the presentation to show your interest. Make up any details that you need.

Student E

You are one of the audience in the hall. You are interested in the specifications and a business plan for this new *iPad mini*. Ask some questions for clarification. Make up any details that you need.

Project 3

Situation: At *Arrow Shirts Ltd.*, some call center staff are answering the customers' calls. They call to complain about the shipping problems of 200 *Arrow* shirts.

Student A

You are working in a shipping department call center of *Arrow Shirts Ltd.* A customer calls to complain that he ordered 200 *Arrow* shirts from the company two months ago, but he has only received 150. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, research required information using available resources, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.

Student B

You are a purchasing manager of the *Diana Department Store*. You call the shipping department of *Arrow Shirts Ltd.* to complain that you ordered 200 *Arrow* shirts from the company two months ago, but you have received only 150. Remind them that you want to get the other 50 within 15 days. Make up any details that you need.

Student C

You are working in a shipping department call center of *Arrow Shirts Ltd.* The sales coordinator of the *Diana Department Store* calls to complain that he has not received the other 50 *Arrow* shirts. He has reminded you twice, but you still have not shipped the rest others. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, research required information using available resources, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.

Student D

You are a sales coordinator of the *Diana Department Store*. You call the shipping department of *Arrow Shirts Ltd.* to complain that you have not received the other 50 *Arrow* shirts. You have

reminded them twice, but they still have not shipped the rest others. Remind them again that you want to get the other 50 within 5 days. Then, you talk with the customer service manager of *Arrow Shirts Ltd* about this problem. Make up any details that you need.

Student E

You are a customer service manager of *Arrow Shirts Ltd*. The sales coordinator of the *Diana Department Store* reminds you that he wants to get the other 50 within 5 days, and that if you do not send him the other 50 shirts, he will take a legal action against you and you have to give him a refund. You have to answer the customer's call professionally, respond to customer inquiries, and handle and resolve customer complaints. Make up any details that you need.

Project 4

Situation: In the meeting room of *Advice Company*, the marketing manager of *The Voice Thailand* programme and his executive secretary are negotiating the best deal possible with some staff of *Advice Company*.

Student A

You are Mr Toby Ingrid, a marketing manager of *The Voice Thailand* programme. You would like to set up an e-business to sell DVDs of the winners to customers worldwide and to compete in a global market. You will buy a complete e-tailing package solution from *Advice Company*. You ask them to design, build and manage your website, and process your sales. You start with greetings and positive opening, reviewing and agreeing on the agenda, establishing your positions, and clarifying priorities. Accept and refuse the proposals. Make up any details that you need.

Student B

You are a sales director of *Advice Company*. Negotiate the best deal possible with Mr Toby Ingrid. He would like to buy a complete e-tailing package solution from you. Remember you do not want to bring the monthly fee down lower than $500 monthly fee with a five-year contract. You have to set a target for what you want, make and respond to proposals. Make up any details that you need.

Student C

You work as an executive secretary for Mr Toby Ingrid. Negotiate the best deal possible with the sales director of *Advice Company*. Remember you cannot pay over a global budget of $400 monthly fee with a four-year contract. You have to set a target for what you want, present your proposal, bargain, accept and refuse, and negotiate a win-win solution. Make up any details that you need.

Student D

You are a credit control manager of *Advice Company*. You are in charge of contract negotiations between the clients and your company. You suggest an alternative proposal setting the discount rate 6% lower each month after the first two years if the Mr Toby Ingrid signs a five-year contract. Present your proposal, bargain, accept and refuse, and negotiate a win-win solution. Make up any details that you need.

Student E

You are a company president of *Advice Company*. You look for a creative solution for this contract negotiation. You outline the contract terms your company prefers proposing that you will guarantee the sales of 20,000,000 DVDs each year with the discount rate 6% lower each month after the first two years if Mr Toby Ingrid signs a five-year contract. Handle the conflict, summarize, then close the negotiation. Make up any details that you need.

Project 5

Situation: At the sales department, and the shipping department of *Disney Giftland Company*, two customers are calling *Disney Giftland Company* to place orders.

Student A

You work for *Black and White Limited*. You call *Disney Giftland Company* to place an order. You want to order ten cases of large-sized boxes, the ones with your company name on. Your account number is 561273. Your purchase order number is BWL1009. The shipping method you choose is sea freight. Your address is Unit 8, North East Industrial Estate, Central Avenue, Malaysia. Use this information to place an order. Make up any details that you need.

Student B

You work as an operator in the sales department of *Disney Giftland Company*. A customer from *Black and White Limited* is calling you to place an order for ten cases of large-sized boxes with the company name on. Ask questions to make sure you get all the necessary details you need to complete the form. Ask the customer about company name, account number, purchase order number, shipping method, and shipping address. Make up any details that you need.

Student C

You are Ms Malulee Promkul. You work for *Sweet Wedding Studio*. You call *Disney Giftland Company* to place an order for five cases of small-sized colorful boxes with the photos of the bride and the groom on. Your account number is 561299. Your purchase order number is SWS1011. The shipping method you choose is air freight with *Express Air Forwarding*. Then, you have to answer the call from *Disney Giftland Company*. Mr Alan Bottomley calls back to ask about your address. Give the necessary details. Make up any details that you need.

Student D

You work as a shipping coordinator in the shipping department of *Disney Giftland Company*. A customer from *Sweet Wedding Studio* is calling you to place an order for five cases of small-sized colorful boxes with the photos of the bride and the groom on. Ask questions to make sure you get all the necessary details you need to complete the form. Ask the customer about company name, account number, purchase order number, and shipping method. Make up any details that you need.

Student E

You are Mr Alan Bottomley. You are a logistics manager of *Disney Giftland Company*. You call Ms Malulee Promkul, a sales director of *Sweet Wedding Studio*, to apologize her for missing some necessary details about shipping address, which is 15 Moo 2, Lipa Noi, Thong Yang Beach, Koh Samui, Surat Thani, Thailand. Ask questions to make sure you get all the information. Make up any details that you need.

Project 6

Create the simulation about "At the Company" including advertising, public relations, customer services, making deals, and trading in groups of 15. Think creatively and critically, then discuss in your group to set the roles of each member, make up your details and prepare your own conversations using all the lessons. Use creativity and innovation, and apply technology effectively to create the scene. Build up the environment and atmosphere like the real situations. Communicate and collaborate with others in your group to create the best simulation. Each group has 50 minutes for simulation on stage.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Useful Language

Unit 1 Adverts

Talking about advertising strategies

Advertising plans
Where would be the best place to advertise our new conference facilities?
We can advertise our new conference facilities in the guidebooks we're sponsoring such as *Tourism & Business Guide of Nakhon Si Thammarat*, or *Khanom Beach Magazine*.
I think we should book a 30-second TV commercial.
I was thinking of *Business Today*.
The way to do it more cheaply is to use a product placement.
The products are seen in TV programs.
They're just seen on a table and you see the logo.
Sometimes the name of a product is said by their MCs or their guests.
We could advertise on a tourism and business website.
Perhaps *www.tourismthailand.org* is to start with.
I want to look at less expensive forms of advertising.

Targeting the audience
Who are the target audience for our press ads?
The target audience are business people.
Our press ads are in magazines read by the twenty to forty age group.
It will advertise our business facilities to the target audience that we want to reach.
Our target group is middle-aged working women.

Marketing the brand

Advertising media
Where would be the best place to advertise our products?
We can advertise our products in press ads / on billboards / on TV commercials.
Golf equipment / hotel accommodation / medical insurance / a second-hand car / discount travel for students / a new movie would be the best place to advertise our products.
I think on golf equipment or on billboards at golf courses will be interesting.
Golf equipment is a new and unusual place where it would be possible to place adverts.

Promoting the brand
How are we promoting the brand *Suchada Villa* at the moment?
We advertise in magazines and guidebooks read by the twenty to forty age group.
Suchada Villa has already been listed in *Lonely Planet*, the most popular travel book and the best companion for foreign tourists.
You can see our advert at *http://www.lonelyplanet.com*.
We also use adverts on billboards.
We market the brand with sponsorship in sponsor basketball, football, volleyball, and tennis.
All Nakhorn Si Thammarat teams are sponsored by *Suchada Villa*.
The players wear the letters *Suchada Villa* on their shirts.

Effective language for advertising

Comparatives and superlatives
Our new business class is well prepared with the longest bed in its class.
There's no better way to fly.
There's never been a better time to buy one of these.
SMK makes watching television more enjoyable than ever.
You don't have to be an expert to notice that the climate is getting warmer.
For the less energetic, a cool glass of sangria is normally within easy reach.
With convenient flights, an adventure in southern Thailand is a lot closer than you might think.
The most expensive beachfront land and properties you will find in Phuket and Koh Samui.
The most affordable beachfront land and properties you will find right here in Khanom.
Why not shun the beachfront property and land a few blocks back for much less money?
It has enough value that many times is more than worth its price.
One type of properties that has a better location than any others is beachfront properties.
Beachfront land and properties in Khanom are far the most affordable in Thailand.
The beaches are also more beautiful and cleaner than in Phuket and Koh Samui.
They have the largest selection of beachfront land and properties in Khanom.
Personally I think Khanom is better, much better than Koh Samui.
The deeper I went, the denser the green and yellow lights became.
The locals will more likely smile and wave at you out of friendliness than for commercial intention.
This is one of the most popular forms of entertainment throughout much of Thailand.
What I love most about Khanom is the peace and quietness.
Compared to the more developed destinations in Thailand, you can really relax and enjoy here.
Our friendly restaurants serve the tastiest local Thai cuisine in all of Khanom.
Lonely Planet wants to make sure you find the best hotel possible.

Conditionals
Get &50 off if you apply now.
If you're tired of soaking up the sun lying down, you can always soak up the sea.
Why buy one in the first place then if they are so expensive?
If you're interested in buying a property on the beach, I suggest you to call +66 08 0146 2536.
If you decide to take a naked midnight swim, I suggest that here in Khanom.
If you're looking for some fun at night, there are a few western owned bars in Khanom.

Imperatives
Get your office networked in an hour.
Apply online before 30th June, and you can get $50 off our starter pack.
To find out more about how *BT Broadband* can transform your business, call 08 0051 7518.
Don't miss our 15% discount on all orders received by 15 June!
Take a boat trip to our outlying islands and submerge yourself in our spectacular coral reefs.
Go exploring in pristine rainforests.
When you're ready for refreshment, enjoy fresh, succulent seafood straight from the sea.
Get a taste of real southern Thai cooking.
Contact us at +66 0 7530 0213, or +66 08 7903 5246.
Keep a smile handy and prepare to laugh.
Call them at +66 0 7530 0213, or email them at suchadavillas@hotmail.com.

Descriptive adjectives
Our new Business Class is well-prepared with a comprehensive entertainment programme.
That's because *SMK* now offers a range of affordable, compatible flat-screen televisions.
They're sleek and stylish.
Now you don't have to invest in an expensive air-conditioning system.
Hopwood TF9 is so small that you can move it from room to room.
Southern Thailand offers beautiful sunshine in equal measure.
It's wonderful to stretch out on a deserted beach.
The lack of rocks and sharp coral makes for a lovely sea bottom.
The Pink Dolphins swimming along from the quay just a few meters away are wonderful creatures.
I've decided to stay put in this wonderful place until the end of my days.
We cordially welcome you to *Suchada Villa*, elegant and comfortable bungalows.
Our staff will ensure that your stay at *Suchada Villa* will be a pleasant and memorable one.
Rooms are cute and clean with quirky designer details.

Unit 2 Brand Images

Talking about brand images

Asking
What image does this brand have? / What image is this brand trying to convey to the public?

Answering
This brand is known for being safe / reliable / innovative / high-class / long-lasting.
The brand is trying to convey prestige / reliability / flexibility / exclusivity to the public.
Multiform software is known for its flexibility.
The name *Gucci* conjures up an image of exclusivity and prestige.
Gucci is an Italian brand of quality.
Nokia is known for being innovative.

Talking about brand awareness

Asking
What emotions and feelings do you associate with this brand?

Answering
I associate desire / satisfaction / importance with this brand.
I associate satisfaction with *Sony Walkman* brand.
The *Sony Walkman* name had gone global before the product.
The *James Bond* movies are the longest-running, highest grossing film series in history.
James Bond is no longer just a Hollywood hero; he's a bestselling brand.
Nokia is a pioneer in digital technology and wireless data communications.

Unit 3 Public Relations Letters

Writing sales letters

Direct mail sales letters
We will send you a pair of three-pound dumbbells and a fully illustrated body-building regime.

If you start a weight-lifting program now, you will be able to continue to the age you want.
Weight lifting shows results faster than any other form of exercise.
Get started now and you'll be all set for your bathing suit and the beach this summer.
And for a limited time only, we will send you, along with your purchase, an exercise mat FREE.
To order your *Women 'n' Weights* package, and your free exercise mat, SEND NO MONEY NOW.
Just fill in the enclosed postage-paid reply card, and your better body will be on your way.

Retail sales letters
To celebrate the occasion, we are having a Grand Opening Sale.
Every *Suchada Villa* store will be in on it.
EVERYTHING in ALL our stores will be marked down 50%.
Designer T-shirts, wraparounds, and swimming suits that were 500 THB are now 250 THB.
An assortment of 100% silk blouses, originally 900 THB, is on sales for 450 THB.
The savings are incredible.
The sale is for one day only, June 28.
The doors will open at 9 am, so you can shop early for the best selection.

Sales promotion letters
That is why many successful business owners like yourself have engaged the services of the personal financial consultants at *Smith & Marcus*.
We have both the expertise and objectivity to help you sort out your long and short term financial goals.
Whether your immediate concerns are tax planning or estate planning, we believe we have the answers to your financial questions.
To introduce you to the sort of answers we have, you are cordially invited to a seminar titled "What a Personal Financial Planner Can Do for You."

Writing public relations letters

Welcoming and thanking a new customer
You've used your *SV Green Card* for the very first time.
We are sure you have seen for yourself the convenience and ease a charge account provides.
We won't try to 'resell' you on all the benefits you can take advantage of as a new customer.
We'd simply like to take this time to thank you for making your first charge purchase.
We would like to assure you that everyone at *Suchada Villa* is always ready to serve you.

Inviting complaints
It's been more than six months since you charged a purchase at *Suchada Villa*.
We can't help worrying that we've done something to offend you.
We are sure you are aware of the convenience and ease your charge account provides.
We will assure you once again that everyone at *Suchada Villa* is always ready to serve you.
If you have encountered a problem with our service or merchandise, we want to know.
It is our sincere desire to give you the personal attention and satisfaction.
We welcome the advice of our customers and friends to keep us on our toes.
Please fill out the enclosed reply card if something has been troubling you.

Strengthening goodwill
Here at *suchadavilla.com* we value your privacy.
We do not sell, rent, loan, or give your email address or other personal information to anybody.

This privacy policy covers our treatment of personally identifiable information that we collect when you are on our site, and when you use our services.
We pledge to hold all information you provide to us in absolute privacy.
We will not sell or rent your name or personal information to any third party without your express permission.
We never sell or rent our mailing list.
Only authorized employees may access your information.
All employees are required to adhere to our strict privacy policies.
Any employee who violates the privacy policy is subject to termination and other disciplinary measures.
On this website you will find useful information and insights on *Suchada Villa*.
You may also contact us from here to book a room or just talk with us about Khanom Thailand.
We put a lot of time and effort in this site, and we hope you enjoy it.
We add new content frequently and sometimes we run specials, so be sure to visit us often.
Also, don't be a stranger! If you need to reach out to us, just visit our 'Contact Us' page or use the right side panel and get in touch!
Few business folks would deny that the fax machine has become an indispensable tool.
Instead of waiting days for a letter to cross the country by mail, you can push a button and fax it in seconds.
Instead of paying the high price for an overnight courier to deliver your document, you can fax the same document anywhere in the world for the price of a phone call.
Short for facsimile, a fax machine consists of three parts: a scanner, a modem, and a telephone.
Finally, a telephone calls the receiving fax machine and sends the message.
Fax machines are available with a wide range of useful features, from conveniences to qualities.
Our experts can help you determine which features will best meet your business's needs.
Everyone at *Murgano's* eagers to make your fax purchase as uncomplicated as possible.
Just give us a call or drop by our showroom.
We'll put a fax in your future fast.

Writing invitation letters

Sales-oriented invitations, no reply expected
We will introduce our newest Laser Printer Model CC 8 during the upcoming *Computer Hardware Exhibition* in San Francisco from July 12 to July 18.
We would like to invite you to stop by our demonstration booth number 189.
We might introduce you to and demonstrate this brand new model.
Colin Ronan Electronics Corporation invites you to the *Electronics Trade Exhibition*.
We invite you to view our new CD boom boxes at its company display at Booth 374.
Our sales representative product specialists will be on hand to answer your questions.
We are looking forward to having the opportunity to meet you.

Inviting a speaker to address an audience
The Board of Directors would like to invite you to speak about investment opportunities in Khanom at our annual seminar titled "A Series of Key Developments in the Greater Khanom Area" to be held at *Suchada Villa* on July 26.
About 200 members will be present at this annual meeting.
Several members have recommended you highly.
Your recent article also addresses this very interesting topic.

We usually ask our speakers to prepare a 30-minute address, followed by a 10-minute question and answer period.
The Board of Directors is prepared to pay all your expenses including overnight accommodation.
We do hope that you will consider this invitation and join us on July 26.
Please let us know as soon as possible if you will accept this speaking engagement.

Accepting an invitation to address an audience
Thank you very much for your invitation to address the attendees at your annual seminar.
I am pleased to accept your invitation.
According to your request, I plan to take about 30 minutes for the main part of my speaking.
Meanwhile, I am looking forward to receiving additional about the annual meeting.

Declining an invitation to address an audience
Thank you very much for your kind invitation to address the attendees at your annual seminar.
Unfortunately, I cannot attend this meeting owing to a prior speaking engagement on that date.
However, I will be happy to address your organization on another occasion.
As an alternate, I suggest that you contact Kristian Olsen, the Editor-in-Chief of *Khanom Beach Magazine* in Khanom.
He recently addressed the members of the *Property Buyers Guide* with a speech about exceptional real estate in Khanom.
Thank you again for your invitation. Best of luck with your annual meeting.

Writing invitation cards

Formal printed invitation cards
The Executive Board of The Brinkman Art Museum of Philadelphia cordially invites you to a Special Preview of the Exhibition of works by French printmaker Albert Renault at 6:00 to 8:30 on July 15, 2013.
The Brentwood City Trade Commission requests the pleasure of your company at a dinner dance in honor of Ms Tanya Davidson on Friday, July 18, 7:30 P.M. at the Ballroom of the Williams Hotel.
Suchada Villa cordially invites you to a welcoming cocktail party to meet Ms Oscar Silesia, Public Relations Manager, on July 26 from 6:30-8:30 P.M. at the Tiwaratree Room of Suchada Villa.
The Management Team of the Seven Seas Corporation, in honor of John Mccowit, requests the pleasure of the company of Mr and Mrs Hollingsworth at a dinner dance on Sunday, July 27 at seven o'clock at Alexandria Hotel – Los Angeles.

Accepting a formal invitation
Ms Emma Terry thanks the Board of Directors of *Suchada Villa* for the kind invitation to attend the welcoming cocktail party to meet Ms Oscar Silesia, Public Relations Manager, on Friday, July 25, at which she will be happy to attend.
Mr and Mrs Siberia are pleased to accept *Suchada Villa*'s kind invitation to attend the welcoming cocktail party to meet Ms Oscar Silesia, Public Relations Manager, at *Suchada Villa* on Friday, July 25.

Declining a formal invitation
Mr Dominic Gillard thanks the Management Team of the *Seven Seas Corporation* for the invitation to attend the dinner dance honoring John Mccowit on July 27. He regrets that he is unable to attend due to a prior commitment.

Mr and Mrs Hollingworth sincerely regret that, owing to a previous engagement, they are unable to accept the kind invitation of the *Seven Seas Corporation* for the dinner dance to be held on Sunday, July 27.

Unit 4 Product Presentation

Starting: key language for introductions

Greeting
Good morning / afternoon / evening, ladies and gentlemen.
Hello / Hi, everyone.
Welcome to *GPS Tracking Device Exhibition.*
Welcome to our seminar titled "A Series of Key Developments in the Greater Khanom Area".

Name and position
Let me just start by introducing myself. My name is Kent Walkley.
As some / most of you already know, I am Oscar Silesia.
I'm a marketing executive / public relations manager / sales manager / brand manager.
I'm in charge of / responsible for marketing / public relations / sales activities / brand images.

Introduction
How would you like to know at all times exactly where your young child or teenager is?
How comforting would it be to know that your mother is safely back home from the shops?
How much time would you save if you knew where, to the nearest metre, your dog was hiding?
Remember that Khanom is the new property and tourist hotspot of Thailand!
Don't wait too long to invest.
The skies of Khanom will open and a beam of light will come down upon you.
Now is the time to act if you don't want to regret you never invested in Khanom!
You will feel the need to know more about Khanom!
Why should you buy a home in the Khanom area?
Why is tourism growing in this area?

Title / Subject
The title / subject / topic of today's presentation / talk is "The *Pingman*: An Eye in the Sky".
Today, I'd like to speak about "10 Good Reasons to Buy a Home in Khanom".
What I'd like to talk about is "Exceptional Real Estate in Khanom".

Objective
The aim today is to give some background about the *Pingman*, a new GPS tracking device.
The objective of our presentation is to tell you about top ten reasons to buy a home in Khanom.

Main parts / outline
I've divided / split my presentation / talk into five main parts / sections.
First, what I want to do is give you some background of this project.
Second, we will look at the current offer on the market.
Third, we will move on to the prototype and the specifications of this new product.
Next, I will speak about / examine a business plan.
Finally, there'll be a demonstration.
We've divided / split our presentation / talk into three main parts / sections.

First, we will talk about top ten reasons to buy a home in Khanom.
After that, we will show you the largest selection of beachfront land and properties in Khanom.
Finally, we will let you enjoy our sales promotion activities.

Visuals
I will be using the whiteboard and flipchart.
I will be using the overhead projector.

Length of presentation
The presentation will take / last about 30 minutes.
I will speak for about 20 minutes.
I plan to be brief about 10 minutes.

Questions
If you have any questions, please feel free to interrupt.
Please interrupt me as we go along if you have any questions.
I'd be glad to take any questions at the end of my presentation.

Audience
I know that you have all traveled a long way.
I'm very grateful that you could come today.
It's nice to see so many faces.
I look forward to your comments on this.

Link to start
OK. Let's start with the first point which is the background of this new product.
All right. We can begin by looking at the first reason why you should buy a home in Khanom.

Highlighting and emphasizing

Focusing
I'd like to emphasize the specifications we've collected from focus groups and market studies.
I'd like to stress the business plan for this new model.
I should reiterate / repeat why you should buy a home in Khanom.
It is critical / essential to understand that Khanom has enough value as an investment.

'What'
What we can't do is paying no attention to customers' feedback.
What I'd like to do is to invite you to demonstrate this new *Pingman*.
What we have been able to do is offering you the largest selection of beachfront land.
What is really important is you should act now if you don't want to regret.

Repetition
This is very, very innovative.
We thought for a long, long time about this.
We need to do something and we need to do it now.

Simplifying
To be honest, GPS tracking systems are not new.
Frankly speaking, we've been able to install them in vehicles and containers.
Basically, it is still possible to buy a nice affordable land and build the house of your dreams.

To put simply, I can't think anything negative about Khanom, and its citizens and beaches.
Believe me, Khanom is the perfect spot for a secluded quality resort or a housing development.

Analyzing
Let's look at this more closely.
What does this mean exactly?
In other words, Khanom is not only a paradise for westerners, but also for many Thai tourists.

Articulation –stressing
We did achieve many things last year.
It does seem to be the best solution.
We did think very carefully about this.
I agree that it is important.
We have tried repeatedly, believe me.
There is a lot of room for improvement.

Dramatic language
This new *Pingman* is a total / a complete / an absolute innovation.
The *Pingman* is a great / a remarkable / an outstanding success.
Real estate in Khanom is totally exceptional / quite brilliant.
You'll experience a feeling like having found the last piece to the puzzle when you see Khanom.

Contrast
Actually, now we can build it into a wrist strap or collar.
In fact, it's smaller and lighter enough to be worn comfortably by a small child or a dog.
In reality, it will be possible to locate the wearer via the Internet, anywhere in the world.
The truth is that Khanom area is more affordable than any other coastal area in Thailand.

Engaging your audience

Rhetorical questions
Are we satisfied with this product?
Can we afford to ignore this problem?
Is this company growing fast enough?
Do you want to regret you never invested in Khanom?

Offer clarification
Is that clear?
Are there any questions about that?
I'm sure some of you want to take me up on this.

Directing questions
Antonio, I know you have a lot of experience. Could you comment?
Can I ask for a show of hands? Who has installed a GPS tracking device in your car?
Perhaps, I can ask Delicha to answer that question? Delicha?
How many people here have considered living in Khanom till the end of your days?

Creating rapport
We need to know at all times exactly where our young child or teenager is.
We don't need to spend time on this.

I know what you are thinking.
I'm sure everyone in this room knows that Khanom is blessed with a wonderful environment.
You all know that Khanom will grow into a very popular destination for people all over the world.

Interesting facts
Did you know this new *Pingman* will be possible to locate indoors or out, and 24 hours a day?
According to a recent study, the number of hotels and tourism in Khanom will increase rapidly.
The editor of the magazine says that it will be beneficial to both Khanom and its people.
I read somewhere that the main reason for the increase on real estate and land prices is because of the growth in tourism in Khanom and its surrounding.
Statistics show that you bought a home in one of the overcrowded tourist places for 20 million THB today and that same home 10 years ago only had a price tag on 2 million THB.

Interesting examples
As an example, if it is worn by your dog, the *Pingman* will report to you every ten seconds.
For example, the new powerful engine of economy is running in Asia, and especially in Khanom.
For instance, the price of Nadan Beach in Khanom is 5 million THB per rai while the similar land in Koh Samui and Phuket will cost you between 25 and 40 million THB per rai.

Acknowledge
I'm sure you don't need me to tell you that how much you care for your mother, child, or dog.
I realize you all know that Khanom really gives you calmness that is really rare this day & age.
The tourists who come to Khanom do believe the same and respect the wonderful nature here.

Diplomacy-softening
I tend to think that this new *Pingman* is the most innovative GPS in this age.
It seems to me that the locals in Khanom tend to give you a kind of "I'm not a tourist, I just belong here" feeling.

Persuading language

Proposing
My suggestion is that you should build this new *Pingman* into a collar of your dogs.
If you're interested in buying a property right on the beach, I suggest you to contact the section manager of *My Home My house* at *Suchada Villa.*
I suggest Khanom area; whether you plan to visit for a holiday, work or retirement, Khanom will always have something very special to offer you.
My recommendation is that if you are looking to invest in beachfront land that will double or even triple in value over the next 3 to 5 years, then look no further!
I recommend that you buy this land today at only THB94 million / US$3.1 million because it will earn you a huge profit in the years to come.
My proposal is that you will get a discount of 10 percent if you book a prebuilt home today.
I propose that you should go see for yourselves with *Suchada Villa* sales team.

Advantages
The difference between the old model and this new *Pingman* is enormous.
What are the advantages and disadvantages of buying a home in Khanom?
On the other hand, beachfront land and properties in Phuket and Koh Samui are most expensive.

Say it three times!
This new product is more innovative, more comfortable, and more efficient.
This supplier is friendly, customer-focused, and next door.
Khanom beaches are beautiful, peaceful, and magical.
I would recommend Khanom because of the culture, the nature, and the temperature.
Real estate is all about 3 main facts: location, location, and location.

Closing a presentation

Signaling the end
OK. That brings me to the end of my presentation / talk.
Right. That covers everything I wanted to say about exceptional real estate in Khanom.
So, that's all I have to say.

Summarizing
To sum up, this new *Pingman* can help you know where your mother, child, or dog is.
In brief, this new *Pingman* is an eye in the sky which will bring peace of mind to you.
Before I finish, let me just go over that Khanom really is an exceptional real estate investment opportunity, in terms of capital growth from land acquisition and prime real estate for up-market resort and villa development.
If I can briefly summarize, Khanom is probably 'the last stand' where you are able to build your own home at affordable prices.

Concluding
To conclude, I'd like to say that the *Pingman*, a new personal GPS tracking device, will bring peace of mind to parents, business men, animal lovers, and many other potential customers.
In conclusion, business opportunities in Khanom and the Khanom areas have great potential.
I'd like to finish by saying that there is a heaven on earth, and it's named Khanom Beach.

Final recommendation
It seems to me, then, that Khanom Beach is still particularly cheap compared with other developed locations and so is the cost of living.
I would therefore recommend / advise that you take a look at the official Star Rating with other locations. Koh Samui is rated 4 Stars. Phuket is rated 3 Stars. Khanom is officially rated 4.5 Stars. When the officials once in the future visit Thong Node Beach in Khanom, this beach will without doubt be rated as the 5 Star beach it deserves!
You will find life very easy here in Khanom as everybody is friendly and helpful.

Support
I have prepared a handout which I will pass round.
I'll give you my email address in case you want to follow up on something I said.

Closing
Thank you for listening so attentively.
Thank you for your attention.
I hope that this has been useful.

Inviting questions
I'd be glad to answer any questions. Are there any questions?
So, do you have any questions? Yes, the gentleman / lady sitting there.

Inbound call center – answer incoming calls from customers

Identifying your company, department, and name
Hello. *iStudio*. Department of Customer Services. Vivian Dagmar speaking.
Good morning. *Suchada Villa*. Customer Service Department. Leslie Kardashian speaking.

Asking about the purpose
How can I help you?
How may I help?
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?

Handling complaints
We regret the problem you experienced with our notebook computers.
We do apologize for the inconvenience this has caused you.
I'm sorry to hear that you had problems with the CP1308 phones.
We are grateful for your bringing this problem to our attention.

Troubleshooting problems
The batteries may be defective.
The manufacturing problem has been corrected.
We are asking customers to return their CP1308 chargers because of a fault.

Deciding
We will enclose a refund and another 20 batteries for you.
I'll arrange to send you two replacements immediately.
I'll also include two free B3 wireless microphones to compensate you and your assistant for the inconvenience.

Deflecting
Can we deal with that another time?
I'll have to get back to you tomorrow.

Further action
We will send a letter / an email to ask for apologies once again.
The courier will collect the defective models from you so that you're not inconvenienced any further.

Connecting
I'm not the person responsible for this payment.
Shall I put you through to the credit control manager?
One moment, please.
I'll check if he's in his office.

Apologizing
I'm afraid the line is busy / he's on the other line / she's in a meeting at the moment.
He'll be back soon / later this afternoon.
She won't be back until this afternoon.

No connection
Do you want to hold?
Would you like to speak to his secretary?
Can I take a message?
Would you like to leave a message?
Would you like him to call you back?
Does he have your number?

Making the connection
Just a moment. I'm putting you through, now.
I'll connect you now.

Confirmation
Let me just go over that again. We will enclose a refund and another 20 batteries for you.
I'd like to confirm that I'll arrange to send you two replacements immediately.
So, just to confirm that I will include two free B3 wireless microphones to compensate you and your assistant for the inconvenience.

Promising action
OK. I'll phone you about the replacement tomorrow.
I'll send an email to provide you with product and service information in the afternoon.
I'll research required information and call you next week.

Closing signals
Is there anything else?
Is that everything / all?
OK. I think that's everything.
OK. Well, let's leave it at that for the moment.
OK. I'm sorry but I have to go. The other line is ringing.

Thanking
Thank you for calling.
Thank you for your patience.

Looking forward – positive close
I'll get back to you next week.
I look forward to hearing from you next week.
Nice talking to you. Have a good weekend / trip / vacation.
We hope that you will use them and see the true quality of our products.
Please do not hesitate to contact us if you have any more problems.

Goodbyes
Bye.
Goodbye!
Talk to you again soon!

Outbound call center – interact by phone with outside parties to solicit orders

Opening a call and identifying yourself
Hello, Mr Martini Siberia.
My name is Sakuntala Spaniard. I'm a customer service assistant manager of *Suchada Villa*.

Reason for calling
I'm calling to confirm your reservation.
The reason I'm calling today is to inform you that we've already reserved a bungalow namely *Putpitchaya* for your two-night stay on July 18-20.
The reason I called is about your flight. What time will you arrive at the airport?

Persuading potential customers to purchase products or services
We would like to offer you the choice for a one-day tour.
We'll organize a private tour for a journey seeking something different and meaningful with our local tourist guide.
We would like to recommend that you join the *Ample Moon Party* on the night of July 19.
We'll ask you if you prefer us to book you two tickets for the *Ample Moon Party*.

Describing products and services
A one-day tour includes taking a long tailed boat to see the pink dolphins and the beautiful shores along the coast in the morning, and then climbing the cave Khao Wang Tong which is one of the most spectacular stalactite caves in the world in the afternoon.
The *Ample Moon Party* is the famous Khanom beach party.
It's a monthly beach party on the first night after the full moon.
There will be live blues, jazz and Brazilian reggae music on stage, superb Thai food, and beverages.
You can buy genuine and tasty Thai food, and of course draught beer while enjoying the live music.

Responding to questions
You have to take a limousine from the airport to the van station in downtown.
You have to take a Surat Thani-Khanom van to *Suchada Villa*.
The one-day tour is 1,000 THB for each person.
Entrance price for the *Ample Moon Party* is 200 THB that includes a welcome drink.

Confirmation
So, just to confirm that you book a private one-day tour on July 19.
Let me just go over that again. You would like to buy two tickets for the *Ample Moon Party*.

Promising action
I'll send you an email to confirm your reservation in the afternoon.
I'll reserve the one-day tour for both of you on July 19.
We'll manage to book you two tickets for the *Ample Moon Party*.

Closing signals
OK. I think that's everything.
OK. I'm sorry but I have to go. The other line is ringing.

Thanking
Thank you for booking *Suchada Villa* for your two-night stay in Khanom.
Thank you for scheduling your Khanom holiday, and making *Suchada Villa* as your choice.

Thank you for joining our one-day tour.
Thank you for considering Khanom for the rest of your lives.
Thank you for choosing *Suchada Villa* real estate.

Looking forward –positive close
I'll get back to you tomorrow.
I look forward to hearing from you next Friday.
Nice talking to you.
Have a good weekend / trip / vacation.
I will look forward to seeing you in Khanom.
Words cannot express the depth and the beauty of the experience in Khanom.

Goodbyes
Bye. / Goodbye!
Talk to you again soon!

Unit 6 Letters of Complaint and Adjustment

Writing letters of complaint

Making a complaint
We are sorry to inform you that your delivery of 40 four-drawer chests (Model IC95) on July 2 has given us cause for serious complaint.
They were delivered in substandard condition and cannot be fixed.
On checking the waterproof parkas with taffeta lining (Models 666L and 999XL; our order No. 7778) we received this morning, we find that 100 parkas listed on your packing lists as well as on your invoices have not been include in this shipment.
On opening the parcel, I found that it did not contain the ordered item.
We are sorry to have to inform you that the bulk of the acrylic loungewear that was delivered is not up to the samples which we received on June 5.
I am writing for the third time to complain about the color photocopying machine you installed in our office only three weeks ago.
This machine has not met our staff's high expectations.
When we opened the box, we discovered that the machine was damaged.
I am writing to express my extreme disappointment.
I recently discovered that your restaurant does not offer valet parking as advertised.
I am writing to express my continuing dissatisfaction with your company's service.
I purchased a desk from you in June. Since then several problems have come to light.
Since I have been using this desk only four weeks and it was brand new when I purchased it, I am very disappointed in the overall quality.
I have tried phoning your Customer Service Department about this, but have been unable to talk to a real person.
Sometimes the number is busy. Sometimes a recorded voice tells me to press several different.
Then they put me back to Customer Services where I was kept on hold again.
This morning I received an invoice for the goods, informing me that my credit card was charged on Tuesday. But I have not received the goods.
In one case, the whole desk collapsed when our customer put the computer on its shelf.
We have now had the saws on our selling floor for two weeks, and already six have been returned with broken teeth by extremely dissatisfied customers.

Requesting action

Please let us know as soon as possible what your company intends to do to rectify this situation.

We enclose a list of the missing articles. Please check with your packers before we make a formal claim.

We must ask for replacement of this entire collection. Please let us know what you wish to do with this order.

We shall expect you to deal with this problem without further delay.

Your company, which prides itself on first-class equipment and service, has some explaining to do. Meanwhile, we expect you to pick up this machine.

I think you should stop advertising valet parking when obviously it is not always available.

We shall expect you to deal with this problem without further delay.

We must review the issues of equipment failure, repair personnel, and down time.

As a solution, I am asking that you replace the desk with one of comparable size and features.

I am writing to request compensation for problems we have been having with your computer Desks Model TO182.

I am requesting compensation of 50,000 THB. Details are included in the attached documents.

I would appreciate a response at your earliest convenience.

We would be grateful if you could deliver these as soon as possible or refund our money.

We are therefore returning the entire order of 88b saws and would like to be refunded for their full purchase price plus shipping expenses.

Writing letters of adjustment

Acknowledging the complaint and offering an apology

With reference to your letter dated July 20, we are sorry that the model 88b handsaws have not lived up to your expectations.

We are surprised they have proved so fragile and appreciate your returning them to us.

Regarding your letter last week, I was really sorry to hear that you have had problems with the office desk Model SVOD119.

We do all we can to make sure that our products leave our store in perfect condition.

Unfortunately, sometimes do occur. I believe there's a problem with the transmitter.

Thank you for your letter of July 21 enquiring about the SV *Dolphin* dolls.

We must apologize for the delay in delivering these dolls.

As I said in my email of July 14, this is a result of problems at our supplier's factory.

Thank you for your letter dated July 22 concerning your order for 100 packs of SV homemade bread.

We do apologize for the delay in shipping this order. This was due to unforeseen circumstances.

We regret to inform you that the Model C blood pressure cuff you ordered is temporarily out of stock. We do not anticipate having inventory on this item for another four weeks.

Explaining what the company is doing about the complaint

Our lab people are already at work trying to discover the source of the problem.

Instead of a refund, may we suggest that you apply the price of these saws to the cost of an order of model 78b saws?

Unless you notify me otherwise, I will assume that you still want us to ship Model C as soon as it arrives in our warehouse.

I've arranged to send you a replacement immediately.

We are dealing with your order now, and it will be sent without further delay.

The courier will collect the defective model from you so that you're not inconvenienced any further.

I enclose a copy of our Terms of Sale for your reference.
I am enclosing brochures on both of these products and hope that one of them will be satisfactory for you.
I've also included a coupon for a free one-night stay at *Suchada Villa* to compensate you for the inconvenience.
We offer you a lot of meaningful choices including watching pink dolphins, sightseeing around Khanom Bay, paddling the kayak along the river, and enjoying a relaxing fish spa.

Closing remarks and positive future reference
We are sure your customers will be pleased with our products.
We expect to receive the goods next week, so I hope that you will not have to wait much longer.
Thank you for your patience in this matter.
With apologies once again, and hoping that you're keeping well.
We look forward to hearing from you.
We look forward to seeing you once again at *Suchada Villa* sports club.
If none of our tour programs appeal to you, we can design one based on your own personal requirements.
If you have any further questions, please contact me.
Please do not hesitate to contact us again if you need further assistance.
Let me know if you need any more help.

Unit 7 Negotiations

Agreeing on an agenda

Procedure
To begin, I think we should first agree on a procedure for the negotiation.
May I suggest that we begin by establishing a procedure for the session?
May I suggest the procedure for today's meeting?
I assume you've brought the outline for the contract terms your company prefers.
Of course, we've drawn up some contract terms of our own.
So, after we both run through the proposals, we can concentrate on the areas that don't agree.
I think you could begin by telling me exactly what you want the site to do.
After that I'm going to write down a figure per month.
Then you can tell me what you think.

Checking for agreement / approval
Does that sound alright with you?
Is that okay?
Would you agree?
How do you feel about that? / How does that sound?

Global objectives
OK. We're here today to extend our contract.
We're here today to ask you to set up an e-business to sell batik napkins for us.
The main objective of today's meeting is to reach an agreement on the new fee.
The main purpose of today's meeting is to make a deal on a monthly fee.
I'd like to start by saying a few words about the meeting today and what we expect to achieve.

Introducing the agenda
We've drawn up an agenda.
Let's just run through the agenda.
As you can see, there are three items on the agenda.
I'd like to take the contract terms our company prefers first.
We aim to deal with / cover the new fee under item 3.
We've put the lead time last.

Negotiating the agenda
We see three issues on the new fee.
Can we concentrate on the units you need?
We would like to look at the development time.
We would want to consider the three-year contract.
May we leave that till later and decide on the monthly fee first?

Roles
Delicha Ninlamat will be sitting in on our negotiations to see the procedure.
Sandra Stephen is going to take the minutes for us.
Roger Wollem would like to say a few words about the situation between our companies.
Nicole Kushner is going to give us a presentation about a complete e-tailing package solution.

Length of meeting
It won't take long.
It will take two hours.
I need to be away by four o'clock. That gives us two hours.
I suggest that we take a break / lunch at 12.00.
How are you doing for time?

Questions
OK. Are there any questions at this point?
Would you like to ask or add anything?
If you have nothing to add, we can move on to outlining our position.

Opening statements – stating your position

Background to the negotiation
Things began in several years and we have been in contact now for extending our contract.
You've all seen our brochures / proposal / office.
I think you've all had a chance to read our proposal.
Has anything changed since 2010?

Company profile
As you know, the company was established in 2000.
Our company's major interest is in shower products.
Our main active is a complete e-tailing package solution.
Our major markets are shops in Denmark.

Link to position statement
OK. Let me now turn to the units you need.
All right. I should now move on to the platinum service.

Inviting interruptions
Let's deal with any questions immediately.
Just interrupt if anything is unclear.
We'll take questions at the end, if that's OK with you.

Stating your position
Basically, we are interested in ordering the units we need rather than to get the cheapest price.
In the long term, we would like to increase the minimum acceptable order.
We believe it is time for us to develop the discount rate.
We are looking for a complete e-tailing package solution
It is essential for us to provide immediate delivery for customers.
Having the site up and running by next month is extremely important for us.
I should stress that I might possibly be able to bring it down a little, but only if we had a three-year contract.
The lead time is a lower priority.
The monthly fee is less important at the moment.

Inviting a response
Are there any questions at this point?
Do you have any comments to make on that?
Would you like to clarify anything?

Your turn
OK. Perhaps we can hear from your side now.
Now I think we can move on to hear your presentation.

Making and responding to proposals

Introducing a review
Well, currently the situation between our companies has been extremely beneficial for both parties.
I want to stress that our company hopes to continue such a relationship.
I'm happy to hear that. That's also a priority on our side.
I think we could develop our relationship in various ways.
Perhaps we could take time to think generally about a three-year contract.

Your view on things
From your point of view, it's more important to order the units you need rather than to get the cheapest price.
For our company, we can't commit ourselves to three years.
Most importantly, we don't want to keep a lot of back stock.
We're prepared to suffer a slight increase in cost for orders if necessary.

Checking
Is that how you see it?
Did you have other ideas?
How does that sound?

Starting proposals
We are now ready to move on to more concrete proposals.
OK. I think we can now begin responding to your proposals.

Making proposals

I propose / suggest an alternative proposal.

With your past orders ranging between 400 and 500 units, I would propose setting the discount rate 5% lower.

My proposal is that if you guarantee a minimum order, the discount is higher.

We could offer you a 7.5% discount with the proviso that your company guaranteed an order of 500 units.

We are prepared to pay six months in advance on the condition that you have the site up and running in two months.

If you can bring the monthly fee down by 5% and include the platinum service, I'll agree to the three-year contract.

How / What about the three-year contract with the monthly fee down by 5%?

Counter- proposals

From our point of view, we would rather have an 8% discount with a minimum order of 500 units.

Could we offer an alternative proposal?

Our preferred scenario would be the three-year contract with the monthly fee down by 4%.

How about if we have the site up and running in two months with the monthly fee down by 4%?

Reacting to proposals

That sounds fine.

I think we can go along with that.

We might be able to do that.

I see what you're saying.

I understand why you think so.

That could be a problem.

We couldn't agree to that.

I'm afraid that we can't accept that.

Bargaining

Restating your position

Let me just clarify our basic opinion.

Perhaps I should reiterate our objective here.

Let me reiterate, if you guarantee a minimum order, the discount is higher.

Can I just stress that If you can bring the monthly fee down by 5% and include the platinum service, I'll agree to the three-year contract?

Setting conditions

We might be willing / We might consider / We can agree / That's acceptable / That's fine to offer that kind of discount if your company guaranteed an order of 500 units.

We could offer you an 8% discount with a minimum order of 500 units.

What would you say if we offered you the three-year contract with the monthly fee down by 4%?

We could be willing / happy to bring the monthly fee down by 5% and include the platinum service if you agree to the three-year contract.

Responding in the bargaining phase

That is acceptable.

OK. We can agree to that.

I think we could go along with that now.
We couldn't agree to that but we could have a minimum order of 400 units.
That would be difficult.
However would you consider a minimum order of 400 units?
I'm afraid this is not acceptable. But why not bring the monthly fee down by 5%?
That's fine if you bring the monthly fee down by 5% and include the platinum service.
If you bring the monthly fee down by 5% and include the platinum service, then we have a deal.
Provided you agree to the three-year contract, then we can agree.
I'm afraid that wouldn't meet our requirements.
Even with this offer, we couldn't accept.
Despite the three-year contract, we can't agree to this.
I'm afraid I don't have the authority to give approval on that.
I'll have to get back to you on that.
I would need to refer back on that.

Closing a negotiation

Closing signals
OK, perhaps we should stop at this point.
So, that brings us to the end of negotiating.
Right. I think that covers everything for today.

Progress made
We've made some / good / excellent progress.
We've taken a step in the right direction.
We didn't get as far as we hoped but I think we've put together a good deal that suits both sides.

Summarize
Can I just run over the main points?
Let's go over the main points again.

Review areas of agreement
On the new fee, we agreed an 8% discount with a minimum order of 500 units.
We've agreed on the three-year contract with the monthly fee down by 5% and including the platinum service.

State unresolved areas
Outstanding issue is running over the contract based on the new terms.
There's still the question of penalties to resolve.
We can tie up the loose ends at a later date.

Checking and confirming
Do you agree with that?
Does that reflect what we said?
Is that an accurate summary? / Is that everything?

Action points for the future
After your company draws up the final contract based on the new terms we've agreed on, I'll have my superiors go over it before we officially ratify it.
It's a good idea to have the legal departments of both sides run over the contract again.

We will draw up a final contract.
We'll put together a written proposal.
We'll circulate the minutes to our managers.
We'll let you have a detailed summary.
We'll review this again in six months.
Sandra's been keeping notes.
Would you like that in writing?

Next meeting
Could you make next week?
Should we say 4 o'clock? Does that suit you?
I suggest we meet at the same time next week.

Positive close
I was a bit surprised at how fast we made progress to reach a final agreement.
That just reflects the type of relationship our companies have.
I hope it's the basis for a long-term relationship.
I think we've put together a good deal that suits both sides.
I think we've both got a good deal.
It remains for me to thank you for coming and reaching an agreement.
That was a very positive start.
We can finish there. I look forward to our next meeting.

Unit 8 Proposals

The contents in a proposal

Introduction:	Refer to previous contact with your customer, state the purpose and contents of the document and summarize the objective of the proposal.
Needs / Background:	Review the reasons for the proposal and the customer's need.
Solution:	State the options you recommend, and any contingency plans.
Benefits:	Sell your solution by pointing out its advantages for the customer.
Qualifications and References:	Justify your ability to do the job.
Process and Schedule:	Explain procedures, led time and after-sales service.
Costs:	Give a breakdown of the investment, or refer to a separate quotation.
Conclusion:	Encourage the customer to take the next step.

Unit 9 Ordering

Taking and placing an order on telephone

Taking an order
I'd like to check some details with you if that's OK.
Can I just take some details from you so that we can track the order?
Would you mind giving me the account number again?
Do you already have an account with us?

Could I have your company name and account number?
What would you like to order?
Can you give me your own purchase order number?
Can you give me your purchase order number, for reference?
Could you tell me what shipping method you'd like to use?
Can I check which shipping forwarder you want us to use?
Would you confirm the shipping address for me?

Placing an order
I'd like to place an order, please.
My company name is *The Ligor City Hotel*, and the account number is 551230.
I'd like to order two items – 200 *SV* dolphin dolls, and 300 *SV* batik blouses.
My own purchase order number is LCH106.
We'd like to use courier, please
Our own address is The Ligor City Hotel, 1488 Sri-Prach Road, Tawang, Muang, Nakhon Si Thammarat 80000.

Filling the information

Company:	Suchada Villa
Shipping address:	65/3 Moo 8, Naiplao Beach, Khanom, Nakhon Si Thammarat 80210.
Account no:	442299
Purchase order no:	SV998
Order:	Twenty cases of small-sized blue boxes with the company name on
Shipping method:	Air freight
Forwarder:	Express Air Forwarding

Writing letters for placing orders

Reference
We thank you for your quotation of July 26 for the supply of vacuum bottles and find your terms acceptable.
We acknowledge receipt of your samples and quotation of July 18.
Thank you for responding so quickly to our telephone inquiry of July 26 about your "Rough Country" insulated leather sports boots for men (spring catalog: Model X9-ZZ).

Quantity, quality, models, patterns, colors, packing
Please find enclosed our order No. SV9798, for 450 *Martinex* 100 percent cotton thermal blankets for twin beds.
We are happy to enclose our trial order No. BWB8822, for 2,000 *SV* batik wraparounds, size medium, navy blue color; at 300 THB per wraparound, subject to 10 percent quantity discount.
We are pleased to enclose our order No. TTO993 for 1,500 unbreakable stainless steel vacuum bottles (Cat. No. 330C 1-quart Bottle) at $19.75 per bottle.

Warehousing
We would remind you that, as stipulated in our letter of July 20, the blankets must be delivered to our warehouse in Khanom, Nakhon Si Thammarat before August 25.
Please acknowledge this order and also confirm that you will make delivery to Dallas, Texas, before August 15.

Delivery
The shipping method we would like to use is sea freight.
We would appreciate delivery by air within one week and look forward to your acknowledgment.

Documents
Our store has been for two months, and you may check our credit rating with Ms Keisha Sawyer.
Enclosed is our purchase order 121 for 6 four-slice toasters, model 18E.
Please sign the duplicate of the enclosed order form and return it to us as your acknowledgment.
Enclosed you will find our order No. X776 for 550 Brass Finish Table Lamps Model 33D.
We enclose our order form No. 02985B for a substantial trial order.

Confirmation of the terms of payment
We would like to place this order on open account according to your regular terms.
Please let us know your decision regarding our credit as well as an approximate delivery date for our first order.
In accordance with your terms of payment, we have instructed International United Commerce Bank to open a credit for $18,710.40 in our favor at their branch office in Newark. New Jersey.
We accept the terms in your quotation of June 26 and also confirm that payment will be made by irrevocable letter of credit.

Writing order acknowledgments

Expressing your appreciation for the order
It is my pleasure to welcome you as an *SEC* credit customer since your request for credit has been approved.
We are pleased to have received your order of August 4.
We would like to welcome you as a new customer of *Payton's Plastics*.
We are always especially delighted to serve an old friend.

Mentioning the date of the order
We welcome you as a new customer and appreciate very much your order of August 10, which will be shipped on the 24th by air express.
Thank you for your order No. 00530 of August 14 for 600 Bambo Quartz Travel Clocks Model 18A at $19.95 per unit.

Including the order or invoice number
Thank you for your recent order, number SV622.
Thank you for your order (GC8802) for three hundred *SV* silk dresses.
Thank you for your resort reservation for next month, September 15-19, 4 nights inclusive.
Your booking reference is BWS86 755 2558 6333.
Thank you for your order No. C876-DD for 125 Do-It-Yourself Paint Machines.

Explaining the data and method of shipment
Your first order, for 6 Model 18E toasters, will be ready for shipment by air freight on Monday, August 12.
It will be delivered to your workshop by our own van.
Your six pairs of *Chinese Knot* earrings (item 15b) and one dozen *Primrose* pendants (item 8a) have been shipped by *United Parcel* and should arrive at your boutique within the week.

Acknowledging the method of payment

On the first of each month, we will prepare a statement of the previous month's purchases.

Your payment is due in full on the tenth. With each statement, you will also receive a supply of order forms and return envelopes.

This order as well as future orders will be shipped to you on our most favorable credit terms.

We would be obliged if you would arrange payment for this invoice by either irrevocable letter of credit or banker's draft as soon as possible in order that we can ship the goods.

Assuring the customer that the order will be filled

Your order (No. 6297) for one dozen 4' x 5' sheets of 1/8" Lucite is being processed and will be ready for shipment on August 13.

We hope to have them on their way to you before the end of the month.

We are currently processing this order, which we expect to have ready for shipment by *American Express Services* within two weeks.

We intend to resume production next week and expect to delivery your order early next month.

We have these clocks in stock and will be able to deliver them before the date-August 24-you requested.

Apologizing if the order cannot be filled

Unfortunately, our stock of *Cloisonne Bangle* bracelets (item 9d) has been depleted because of a delay in shipments from China.

Sadly, An *Introduction* is no longer in print, and I am returning your check for $15.95.

We are unable at this time to fulfill this order due to a fire in our manufacturing plant in New Orleans three days ago.

We apologize for the delay and hope it will not cause you serious inconvenience.

Much as we would like to accept your order and to do business with your company, we are unable to accept your order at the price you requested of $107.25 per ten units.

Our profit margins simply do not warrant a further reduction in our quoted price.

It stands to reason that we will be pleased to fulfill your order 396CF if you will confirm our price of $117.50 per ten units.

We are sorry that we cannot supply your order on the credit terms you requested and for that reason request prepayment. Enclosed you will find our pro-forma invoice.

Describing the merchandise to reaffirm the wisdom of the customer's purchase

We are sure you will appreciate the clear finish and tensile strength of our entire line of plastics.

Purnamattie Jaffre's *Indian Gourmet* has been widely hailed by both food and cookbook critics.

Mentioning the name of a salesperson who was involved in the order

Arlene Ryan, your personal *SEC* sales representative, will visit you sometime next week.

Ms Ticha Kawazaki, your sales representative, will call on you with a catalog and samples.

Within the next few days you will hear from our sales promotion department, a service that is conducted exclusively for our customers.

Positive ending

We are delighted that *SEC* can be a part of your store's beginnings and look forward to serving you for many years to come.

If you would like a copy of *India Gourmet*, which costs only $13.95, please let me know, and I will immediately send it to you.

Please feel free to make use of this service at any time without any obligation or charge.

We are looking forward to pleasant business relation with your company.

Thank you for doing business with us.

If you need any further details, please do not hesitate to contact me.
We would be obliged if you would arrange payment for this invoice by either irrevocable letter of credit or banker's draft as soon as possible in order that we can ship the goods.

Unit 10 Shipping

Dealing with shipping problems

Complaining
We ordered 2,000 *SV* batik wraparounds, but we've only received 1,500.
I called you to check and see if our order number BWB9968 has been shipped.
I'm expecting an order of 1,500 bottles of *Premier Salute* carbonated flavoured drink, Peach Flavour, but it hasn't arrived yet.
We've got some problems with our orders, SV1642PS and SV1798PS.
For SV1642PS, the boxes were broken during transit and the cans are damaged.
The problem is that we can't sell the drink in our shop.
Then, the order number SV1798PS is the wrong quantity.
We asked for 1,500 bottles of Peach Flavour, but we got only 500 bottles.

Apologizing
Oh, dear, sorry about that.
Sorry to hear that.
I'm sorry you haven't received it.
I'm sorry to hear that. Could you tell me what the problems are?
I'm sorry to hear that. How many did you receive?
I'm very sorry about that. I see the problem.

Explaining
Due to low stock levels, we could only ship 1,500 last week, with the other 500 to follow shortly.
We usually email to explain, but for some reason we didn't. I do apologize.
The order was shipped to the airport last night and according to the computer, it was loaded on a flight leaving this morning.
Your order was shipped on the fifteenth. We sent it to your forwarder for sea freight.
I'm sorry you haven't received it, but you'll need to contact him.
His number is 08 1897 1475, or you can email him at peteforwarder.sea@yahoo.com.
I'm afraid all the deliveries are finished today.
We've got two options. I can either cancel the order and refund the money or deliver a replacement order first thing tomorrow. If I arrange a refund, it will take four weeks.
I'm afraid there's a mistake on our order form.

Promising action
It is going to be shipped next Tuesday. Sorry for the delay.
The shipment will leave us here in Khanom on Tuesday morning, and it will arrive at your warehouse on Wednesday afternoon.
I will call you in an hour.
I'll send you a new order of 3,000 cans of *Premier Salute*, Grape Flavour, and take the damaged cans away.
I'll deal with that right now. It'll be with you by the end of the week.

Glossary

accent (n)	a particular way of speaking
accolade (n)	strong praise and approval
accumulate (v)	become greater in quantity or grow into a mass
adaptability (n)	the act to change for new different conditions
agency (n)	a business which represents one group when dealing with another group
anticipate (v)	expect that something will happen
apology (n)	a statement expressing for causing trouble
attempt (n)	an effort made to do something
audience (n)	the group of people listening to a particular talk
available (adj)	able to be obtained, used, or reached
bargain (n)	an agreement between two groups to do something else in return
clinch (v)	settle a business agreement firmly
colleague (n)	one of a group of people working together
competition (n)	struggle to win something or gain an advantage
complaint (n)	a statement of annoyance or dissatisfaction
compromise (v)	make an agreement acceptable to both sides
concession (n)	a point allowed unwillingly after a disagreement
conglomerate (n)	a large business organization consisting of different companies
conjure (v)	bring into the mind or cause to be remembered
consult (v)	get information or advice from a person
consumer (n)	a person who buys goods or services
corporation (n)	a group of companies that is controlled together
creditworthiness (n)	the amount of money in the bank account
deadlock (n)	a position that a disagreement cannot be settled
deal (n)	an agreement in business acceptable to both sides
deceptive (adj)	tending or intended to mislead
demonstrate (v)	show the value or use of a product to a buyer
desirable (adj)	worth having or doing
distributor (n)	an organization that supplies goods to shops
domestic (adj)	within a particular country
dominant (adj)	most noticeable or important
encourage (v)	make someone confident enough to do something
enthusiastic (adj)	showing an eagerness and energetic interest
exclusive (adj)	expensive and only for high social class people
extract (v)	remove or take out something
franchise (n)	a right sold by a company that allows someone to sell its goods or services
garage (n)	a place where motor vehicles are repaired
glamour (n)	the special attractiveness of a person or activity
graduate (n)	a person who has completed university education
guarantee (v)	promise that something will happen or exist
handout (n)	a document containing particular information
interactive (adj)	involving communication between people
investment (n)	the act of putting money in a business in order to make a profit
involve (v)	make someone take part or feel part

irrelevant (adj)	not related to what is being considered
judiciously (adv)	showing the ability to make sensible decisions
management (n)	the practice of controlling a business
manufacturer (n)	a firm that produces goods by machinery
merchandising (n)	products concerned with a popular event
monotonous (adj)	having a boring and uninteresting sameness
negotiation (n)	a way of reaching an agreement
offender (n)	someone causing displeasure or inconvenience
order (v)	ask for a product in return for payment
outlet (n)	a shop that sells the goods of its company
pinball (n)	a game played on a sloping machine
prestige (n)	feeling of respect or admiration
priority (n)	something that needs consideration before others
profit (n)	money which is earned in trade or business
proposal (n)	a suggestion
provide (v)	arrange for someone to have something needed
quantity (n)	an amount or number
refund (n)	an amount of money given back to you because of unhappiness with a product
reliable (adj)	being trusted as it works well
remuneration (n)	a reward paying someone for work or trouble
reputation (n)	the degree to which one is trusted or admired
resemble (v)	look like or be like
retailer (n)	someone who sells goods in a shop to customers
satisfaction (n)	a feeling of happiness, pleasure or fulfillment
satisfied (adj)	pleased because you have got what you wanted
specification (n)	a set of descriptions or directions
spectacular (adj)	unusually interesting or grand
sponsor (n)	a business which pays for an event in return for advertising
strengthen (v)	make something stronger or more effective
supplier (n)	a firm that provides goods
syllabus (n)	the subject plan to be studied in a course
thriving(adj)	successful and flourish
transparency (n)	the characteristic of being easy to see through
triumph (n)	a very great success, achievement or victory
venue (n)	the place where a public event happens
volume (n)	one in a set of related books

Can Do Checklist

Tick (✓) all of the following statements that are true for you. For any that you cannot tick, study the relevant unit until you are able to tick it.

I can ...

... create adverts to sustain interest and capture the audience's attention. (Unit 1) ☐

... convey brand images and brand awareness to the public. (Unit 2) ☐

... write public relations letters to establish and maintain goodwill. (Unit 3) ☐

... give an effective presentation to sell my products or services. (Unit 4) ☐

... apply good communication skills to survive working in a call center. (Unit 5) ☐

... deal with letters of complaint and adjustment successfully. (Unit 6) ☐

... handle a discussion and bargain to reach an agreement in negotiation. (Unit 7) ☐

... communicate a sense of persuasion in a written proposal. (Unit 8) ☐

... take and place orders on telephone and by letters. (Unit 9) ☐

... adjust my language to deal with shipping problems. (Unit 10) ☐

รายชื่อผู้วิจัย

งานวิจัยเรื่อง **การพัฒนาบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจโดยใช้สถานการณ์จำลอง**

Development of English Lessons for Business Communication through Simulation

หัวหน้าโครงการ	สัดส่วนที่ทำงานวิจัย 100 %
ชื่อ-สกุล	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา ทิพย์มนตรี
	Asst. Prof. Suchada Tipmontree
คุณวุฒิ	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)
ตำแหน่งทางวิชาการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8
หน่วยงาน	สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ
	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
ที่อยู่	31 หมู่ 6 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000
โทรศัพท์	08 7903 5246 และ 0 7735 5448 ต่อ 8972
โทรสาร	0 7735 5448
E-mail	suchada.tip@psu.ac.th