

การสร้างชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ปริญญานิพนธ์

ของ

รัชนี้เพ็ญ เทพหัสดิน ณ อยุธยา

๑๙ พ.ธ. ๒๕๓๔

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

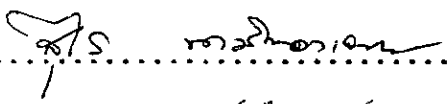
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาต่างประเทศการศึกษา

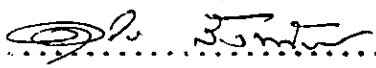
กันยายน ๒๕๓๓

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

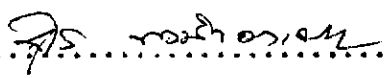
คณะกรรมการทบทวนและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปัญหานี้อย่างถี่ถ้วนแล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาการศึกษาทางบัณฑิต วิชาเอก  
ภาษาศาสตร์การศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

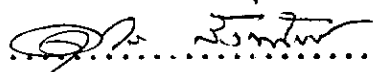
คณะกรรมการทบทวน

.......... ประธาน  
(ศาสตราจารย์สุไร พงษ์ทองเจริญ)

.......... กรรมการ  
(อาจารย์สุไร สังขนันท์)

คณะกรรมการสอบ

.......... ประธาน  
(ศาสตราจารย์สุไร พงษ์ทองเจริญ)

.......... กรรมการ  
(อาจารย์สุไร สังขนันท์)

.......... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปัญหานี้อย่างถี่ถ้วนเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษาทางบัณฑิต วิชาเอกภาษาศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.......... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่ 14 เดือน ตุลาคม ..... พ.ศ. 2533

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ก็ด้วยความกรุณาอย่างสูงของศาสตราจารย์สุไร พงษ์ทองเจริญ อาจารย์อุไร สังขนันท์ และอาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ ในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข เนื้อหาและสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

กราบขอบพระคุณ ดร.ประพาสน์ พุทธิประภา ที่กรุณาชี้แนะหัวข้อในการทำวิจัย Mr. Roger Aslin Mr. Brian Hunt และ Mr. Bill Robinson ที่กรุณาตรวจแก้ไขสำนวนภาษา ให้คำแนะนำด้านภาษาอังกฤษที่ใช้ในแบบทดสอบ ชุดการสอนและบทคัดย่อ ภาษาอังกฤษของผู้วิจัย

กราบขอบพระคุณอาจารย์วลัย สุขพันธ์ อาจารย์จรี สกลรุ่ง อาจารย์สุภาณี พ.ศิริพงษ์ และอาจารย์วรารุช สำนวลหันธ์ แห่งวิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ที่กรุณาช่วยเหลือให้ความสะดวกในการทดลอง และขอขอบใจนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว ปีการศึกษา 2532 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิค-กรุงเทพ ที่ให้ความร่วมมือในการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณคุณบุญธินี บุญลือ และคุณศิริรัตน์ ภูัสกุลเจริญศักดิ์ ที่ช่วยเหลือด้านการพิมพ์ และตรวจแก้ไขปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ทั้งหมด

ขอบพระคุณพันเอกไพโรจน์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา ที่ช่วยเหลือทั้งด้านกำลังใจ กำลังใจ และกำลังทรัพย์แก่ผู้วิจัย ขอขอบใจเด็กหญิงมูรธา เด็กชายพีรพัชร ปริญญาคารย์ ที่ได้ให้กำลังใจและทำให้ผู้วิจัยเกิดความมุ่งมั่นจะจนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

ความดีของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอบูชาแด่คุณพ่อ ผู้ล่วงลับ ที่ได้มอบมรดกทางปัญญาแก่ผู้วิจัย คุณแม่ครูคนแรกในชีวิตและเป็นผู้ที่คอยห่วงใย ส่งเสริมด้านการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และคุณครูอาจารย์ทุกท่าน

รัชนีเพ็ญ เทพหัสดิน ณ อยุธยา

## สารบัญ

บท

หน้า

|   |                                                              |    |
|---|--------------------------------------------------------------|----|
| 1 | บทนำ .....                                                   | 1  |
|   | ภูมิหลัง .....                                               | 1  |
|   | ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า .....                         | 6  |
|   | ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า .....                            | 6  |
|   | ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า .....                               | 6  |
|   | คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....                                      | 7  |
| 2 | เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                         | 8  |
|   | ทฤษฎีการสอนภาษาเพื่อสื่อความหมายและภาษาเพื่อการสื่อสาร ..... | 8  |
|   | การสอนภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชา .....                         | 17 |
|   | ทฤษฎีและหลักสูตรเกี่ยวกับชุดการสอน .....                     | 21 |
|   | งานวิจัยในประเทศ .....                                       | 31 |
|   | งานวิจัยต่างประเทศ .....                                     | 33 |
|   | สมมุติฐานของการวิจัย .....                                   | 34 |
| 3 | วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า .....                              | 35 |
|   | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                                | 35 |
|   | เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง .....                             | 36 |
|   | วิธีสร้างเครื่องมือ .....                                    | 37 |
|   | ขั้นตอนการดำเนินการทดลอง .....                               | 45 |

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| สถิติที่ใช้ในการทดลอง .....                                                                               | 47  |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                              | 50  |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                                                                    | 57  |
| ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า .....                                                                       | 57  |
| สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า .....                                                                          | 57  |
| วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า .....                                                                           | 57  |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                                                  | 58  |
| สรุปผลการศึกษาค้นคว้า .....                                                                               | 58  |
| อภิปรายผล .....                                                                                           | 58  |
| ข้อเสนอแนะ .....                                                                                          | 60  |
| บรรณานุกรม .....                                                                                          | 63  |
| ภาคผนวก .....                                                                                             | 70  |
| ภาคผนวก ก คู่มือการใช้ชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว<br>และการโรงแรม สำหรับครู ..... | 71  |
| ภาคผนวก ข ชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและ<br>การโรงแรม สำหรับนักศึกษา .....        | 111 |

บทที่ ๔  
บทที่

หน้า

บทคัดย่อ ..... 214

ประวัติย่อผู้วิจัย ..... 219

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                             | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ผลการทดลองชุดการสอนหน่วยที่ 1 จำนวนนักศึกษา 5 คน .....                                                          | 43   |
| 2 ผลการทดลองชุดการสอนหน่วยที่ 2 จำนวนนักศึกษา 5 คน .....                                                          | 44   |
| 3 ผลการทดลองชุดการสอนหน่วยที่ 1 จำนวนนักศึกษา 25 คน .....                                                         | 51   |
| 4 ผลการทดลองชุดการสอนหน่วยที่ 2 จำนวนนักศึกษา 25 คน .....                                                         | 52   |
| 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ก่อนการเรียนรู้และ<br>หลังการเรียนรู้ เมื่อใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 1 ..... | 53   |
| 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ก่อนการเรียนรู้และ<br>หลังการเรียนรู้ เมื่อใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2 ..... | 54   |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                               | หน้า |
|---------------------------------------------------------|------|
| 1 ภาษาเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ .....                        | 18   |
| 2 ภาษาเพื่อจุดประสงค์เฉพาะที่แบ่งระดับของผู้เรียน ..... | 19   |
| 3 แสดงขั้นตอนการทดลองกลุ่มเล็ก 5 คน .....               | 42   |
| 4 แสดงขั้นตอนการทดลองสนาม (25 คน) .....                 | 46   |

## ภูมิหลัง

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในปัจจุบันโดยทั่วไป เป็นภาษาที่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตของคนไทยเพิ่มขึ้นตามลำดับ เป็นเสมือนกุญแจสำคัญที่จะก้าวไปสู่การศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ด้วยเหตุที่มีความสำคัญเช่นนี้ นักการศึกษาของไทยในอดีตจึงได้กำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นวิชาบังคับในหลักสูตรก่อนพุทธศักราช 2521 ตั้งแต่การศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 5 ขึ้นไป และแม้ว่าหลักสูตรปัจจุบันจะกำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นวิชาเลือก ความสำคัญและความจำเป็นของภาษาอังกฤษก็ไม่ได้ลดลงเลย (ศรีวิชัย วรรณประเสริฐ. 2525 : คำนำ) นักเรียนส่วนใหญ่ยังนิยมเรียนภาษาอังกฤษ และโรงเรียนส่วนใหญ่ก็ยังจัดให้มีการสอนภาษาอังกฤษทั้งในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา (สุไร พงษ์ทองเจริญ. 2526 : 2)

การสอนภาษาต่างประเทศตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการสอนไปหลาย ๆ วิธี "วิธีการสอนภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความเชื่อพื้นฐานที่ต่างกันในเรื่องปรัชญา จิตวิทยา และทฤษฎีทางภาษา ซึ่งเป็นผลให้การจกกิจกรรมการเรียนการสอนของวิธีหนึ่งแตกต่างไปจากอีกวิธีหนึ่ง (ประภา งานไพโรจน์. 2528 : 1 ; อ้างอิงมาจาก มณฑลกลอวุฒิวัฒน์. บทนำ)

การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศในประเทศไทยในอดีตเป็นการเน้นความสำคัญในการเรียนโครงสร้างภาษา โดยทฤษฎีทางภาษาศาสตร์ในขณะนั้นเชื่อกันว่าเมื่อผู้เรียนมีความรู้ในเรื่องกฎเกณฑ์ของภาษาเป็นอย่างดีแล้วย่อมสามารถนำหลักเกณฑ์เหล่านั้นไปใช้ได้ ทฤษฎีต่อมา ก็ได้พัฒนาไปในรูปของ "Audio - Lingual Approach" ซึ่งเน้นหนักไปในด้านการฝึกฟัง - พูดและการเลียนแบบภาษาซ้ำ ๆ จนเป็นนิสัยจึงเสมือนเป็นการสักรักกันความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียน ผู้เรียน

ใช้ประโยชน์ได้ภายในรูปแบบที่ฝึกฝนมาเท่านั้นเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถใช้สื่อสารในชีวิตจริงได้ ดังที่ วิดโดสัน (Widdowson. 1979) ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อผู้เรียนภาษาไม่จำเป็นที่จะต้องตั้งต้นด้วยการ เรียนรู้ระบบภาษา เพราะเขาต้องการที่จะเล่าเรื่อง ถาม โต้ตอบ บอกถึงความต้องการหรืออธิบาย ความรู้สึกที่มีอยู่มากกว่า แต่เมื่อพิจารณาข้อเสียของการเรียนที่ใช้กันอยู่ส่วนมากในขณะนี้จะเห็นว่าไม่สัมพันธ์ หรือสอดคล้องกับความต้องการใช้ภาษาของผู้เรียน กิจกรรมทางภาษาที่ครูพยายามจัดให้มีมักจะเกิด ในบรรยากาศที่ไม่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในการใช้ชีวิตสร้างขึ้นเพื่อจุดหมายในการฝึกภาษาเท่านั้น ผู้เรียนจึงไม่สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ในห้องเรียนไปใช้ในชีวิตจริงได้ ✓

✓ ฟินอคเคียโร (Finocchiaro. 1977) ให้ข้อคิดเห็นว่ถึงเวลาแล้วที่ควรจะเปลี่ยนจุด เน้นในการสอนภาษาอังกฤษจากการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกแก่การเรียนโครงสร้างของภาษา (Form) มาเป็นเน้นในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อความหมาย (Language Functions) โดยตรง ผู้เรียนจะได้สามารถพัฒนาสมรรถภาพในการสื่อความหมายได้อย่างแท้จริงขึ้น อันเป็นจุดประสงค์ที่ หลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษแทบทุกหลักสูตรและผู้เรียนแทบทุกคนต้องการที่จะบรรลุจุดประสงค์ดังกล่าว จึงได้เกิดทฤษฎีการสอนภาษาเพื่อสื่อความหมาย (Communicative Approach) ขึ้น แนวการสอน ภาษาเพื่อสื่อความหมายนี้เน้นการสอนภาษาเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในการสื่อความหมายตาม สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับเหตุการณ์ในสังคม ดังที่ กานาลี (Canale. 1983 : 6) เสนอว่าสมรรถวิสัยในการสื่อสารประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน คือ

1. สมรรถวิสัยทางภาษาศาสตร์ (Linguistic Competence) ได้แก่ ความรู้ ความ สามารถ และทักษะในการที่จะเข้าใจความหมายของคำหรือข้อความ
2. สมรรถวิสัยทางด้านสังคมภาษาศาสตร์ (Sociolinguistic Competence) ได้แก่ ความสามารถที่จะเข้าใจและใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมกับสังคมและสภาพแวดล้อมตามหน้าที่ของภาษา เช่น การออกคำสั่ง อธิบาย ขอร้อง เป็นต้น
3. สมรรถวิสัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของภาษาและความหมาย (Discourse Competence) ได้แก่ ความสามารถที่จะเข้าใจรูปแบบของภาษาสัมพันธ์กับความหมาย
4. สมรรถวิสัยทางกลวิธี (Strategic Competence) ได้แก่ ความสามารถในการ

ที่จะสื่อความหมายได้ ทั้งการใช้ภาษา (Verbal) และภาษาท่าทาง (Non - Verbal) เช่น การใช้ท่าทางประกอบการสื่อสาร เป็นต้น

สรุปว่าสมรรถวิสัยในการสื่อสาร หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน โดยคำนึงถึงกฎเกณฑ์ทางไวยากรณ์ ความถูกต้องที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมของสังคม นั้น ๆ รวมทั้งความสามารถในการปฏิบัติตนเพื่อให้ภาษาที่ใช้สื่อความหมายตรงตามเจตนารมณ์ของผู้สื่อสาร (สมพร โปสัยะคุปต์. 2529 : 9 - 10 ; อ้างอิงมาจาก Finocchiaro. 1977)

✓ นอกจากการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารจะได้ให้ความสนใจมากขึ้นแล้ว เชส จี วิตโกลสัน (Widdowson. 1987 : 1 - 16) ยังได้ให้ความสนใจในเรื่องของหลักสูตรการสอน เอาไว้ว่า จุดมุ่งหมายสำคัญของหลักสูตรภาษาอังกฤษคือ ทักษะทั้ง 4 ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียน ซึ่งจุดมุ่งหมายเหล่านี้ต้องมีความสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน และครูก็ต้องพยายามที่จะสอนภาษาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์จริงภายนอกห้องเรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์ ✓ กับสถานการณ์ที่เป็นจริงเหล่านั้นด้วย

ในปี 1983 แอลัน มาลีย์ (Maley. 1983 : 299 ) ได้กล่าวในบทความตอนหนึ่งว่า ไม่มีใครจะสามารถเรียนภาษาได้ทั้งหมด แม้แต่เจ้าของภาษาเอง ดังนั้นผู้สอนจึงควรสอนเฉพาะเนื้อหาที่ผู้เรียนจำเป็นต้องนำไปใช้เมื่อจบหลักสูตร ดังที่ มานปี (กมลรัตน์ จรัสศรีมี. 2525 : 33 ✓ อ้างอิงมาจาก Munby. 1987) ได้กล่าวว่าถ้าสามารถหาวิธีทราบความต้องการของผู้เรียน และนำเข้ามาในหลักสูตรรายวิชาเพื่อนำไปใช้กับสื่อการเรียน ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการพร้อม กับใช้เทคนิควิธีสอนที่เหมาะสม โอกาสที่ผู้เรียนจะบรรลุจุดประสงค์ของหลักสูตรก็มากขึ้น

✓ จากการที่แนวทางสอนภาษาได้เปลี่ยนแปลงมาสู่การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารนี้เองทำให้การ ✓ สอนภาษาเฉพาะด้าน (English for Special Purposes หรือ ESP) หรือการสอนภาษาอังกฤษ สำหรับสาขาวิชา (English for Academic Purposes หรือ EAP) เริ่มมีบทบาทมากยิ่งขึ้นในการ สร้างหลักสูตร การผลิตวัสดุการสอน และการเขียนตำราให้กับผู้เรียนในสาขาต่าง ๆ เพื่อจุดมุ่งหมาย ในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทยก็ให้ความสนใจ EAP เป็น พิเศษ เพราะตระหนักถึงความล้มเหลวในการสอนภาษาอังกฤษแบบเดิมและเล็งเห็นประโยชน์ที่จะ

ได้รับจากการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะด้าน โดยเฉพาะการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งจัดให้มีการเรียนการสอนเป็นวิชาเลือกทั้งในโรงเรียนรัฐบาล และเอกชนตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจนถึงระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เช่น โรงเรียน ในสังกัดกรมสามัญศึกษา กรมอาชีวศึกษา และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นต้น โดยเฉพาะสถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล ได้กำหนดให้อยู่ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง เพื่อการพัฒนากำลังคนในระดับกลางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมุ่งให้ผู้สำเร็จการศึกษา สามารถประกอบอาชีพในสาขาของตนได้เป็นอย่างดี ทั้งมีความรู้และความสามารถ ความชำนาญเฉพาะ งานในสาขานั้น ๆ

ในบรรดาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเฉพาะด้านที่เปิดสอนอยู่ในปัจจุบัน ภาษา ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นที่นิยมที่สุด ทั้งนี้เพราะการใช้ภาษาอังกฤษในประเทศ ไทย ตามสภาพความเป็นจริงแล้วส่วนใหญ่จะใช้อยู่ในวงการธุรกิจท่องเที่ยวมาก ดังจะเห็นได้จากสถิติ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำแนกตามสัญชาติ จากเดือนมกราคมถึงธันวาคม 2531 ของการ ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2532) มีนักท่องเที่ยวเข้าประเทศไทยรวมทั้งสิ้น 4,230,737 คน

นอกจากนี้รายได้ที่ประเทศไทยได้รับจากการท่องเที่ยวเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้า ออกรประเภทอื่น ๆ แล้ว พบว่ารายได้จากการท่องเที่ยวจัดอยู่ในระดับสูงสุด (Tourism Authority of Thailand. 1987 : 59) จึงเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อ เศรษฐกิจของประเทศไม่แพ้อุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ และยังมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ความจำเป็นในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารก็ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะภาษา อังกฤษซึ่งเป็นภาษาราชการและใช้กันโดยทั่วไป และในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในปัจจุบันสิ่ง ที่ต้องคำนึงถึงก็คือการจัดสภาพบรรยากาศในห้องเรียน การจัดและเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์การสอน หรือ สื่อการสอนประเภทต่าง ๆ โดยที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระไม่ถูกควบคุมจากระเบียบวินัย ที่เคร่งครัดจนเกินไป มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนแต่ละคนได้รู้จักแก้ปัญหาโดยเฉพาะการพัฒนาบุคคล ให้มีความคิดสร้างสรรค์ในระดับสูงนั้นควรมีกิจกรรมและกลวิธีสอนที่กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจ

กล้าแสดงออก กล้าคิด กล้าพูด เช่น วิธีเรียนตามลำพังด้วยตนเอง วิธีสอนแบบ Brain Storming กล่าวคือ ให้นักเรียนทุกคนมีโอกาสพูดทุกสิ่งทุกอย่างที่คิดไว้ มีอะไรผ่านเข้ามาในสมองให้กล้าพูดออกมาทันที วิธีแบ่งกลุ่มทำงาน การใช้บทบาทสมมติ วิธีแก้ปัญหา การสอนแบบโครงการ และกระบวนการเรียนการสอนต้องอาศัยแรงเสริม เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้น มีการโต้ตอบโดยให้อยู่ในบรรยากาศที่ผู้เรียนไม่เกรงเกรียงไกร มีการผ่อนปรนและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ (ปริยา ศรียาตร์. 2530 : 3 ; อ้างอิงมาจาก Jones. 1978)

จากแนวความคิดดังกล่าวทำให้สรุปได้ว่ากระบวนการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียนในปัจจุบันก็คือ การฝึกให้ผู้เรียนใช้ความคิดในการเรียนรู้และเข้าใจด้วยตนเอง ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ครูเป็นเพียงผู้เสนอแนะและควบคุมให้กิจกรรมนั้น ๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนจัดหาสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสมให้

✓ สื่อการสอนที่เหมาะสมกับการจัดกระบวนการเรียนการสอนให้เกิดการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ได้คือนั้น คือ ชุดการสอน ทั้งนี้เพราะชุดการสอนเป็นระบบการนำสื่อประสมที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา และประสบการณ์ของแต่ละหน่วยมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคนให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่ง เบรื่อง กุมุท (2516 : 112) กล่าวว่า "...การใช้สื่อต่าง ๆ

(Multimedia approach) ทำให้ประสบการณ์การเรียนรู้ในหัวข้อนั้น ๆ กว้างขวางและลึกซึ้งจริง ๆ"

ด้วยเหตุที่ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวไทยเอง จึงได้คิดสร้างชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมขึ้น เพื่อนำไปใช้ประกอบการสอนวิชา ภา.7125 (ภาษาต่างประเทศ 1) แก่นักศึกษาประโยควิชาที่ห้าชั้นสูงปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยวซึ่งจะเปิดสอนในปีการศึกษา 2534 ณ วิทยาลัยเกษตรกรรมพิษณุโลก มหาเมฆเป็นครั้งแรก ทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้การเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศสำหรับมัธยมศึกษาที่มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ใช้สอยในชีวิตจริง ตอบสนองต่อความต้องการของสังคมปัจจุบัน และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและสร้างบทเรียนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเฉพาะด้านในแขนงอื่น ๆ ต่อไป

### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อสร้างชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมเพื่อใช้ในวิชา ภธ. 7125 (ภาษาต่างประเทศ 1) สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการท่องเที่ยว

### ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ได้ชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เชื่อถือได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80
2. ทำให้นักศึกษาได้ฝึกการใช้ภาษาในลักษณะของการสื่อสาร
3. เป็นแนวทางในการสร้างชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสาขาวิชาอื่น ๆ ต่อไป

### ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ปีการศึกษา 2532 จำนวน 2 ห้องเรียน
2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพปีการศึกษา 2532 โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 1 ห้องเรียน
3. ชุดการสอนที่สร้างขึ้นนี้ได้ศึกษาจากหลักสูตรของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล) ที่ใช้สอนภาษาอังกฤษ รายวิชา ภธ. 7125 (ภาษาต่างประเทศ 1) เนื้อหาวิชาจึงเป็นเพียงบางส่วนของสถานการณ์การท่องเที่ยวและการโรงแรม อันได้แก่ การต้อนรับนักท่องเที่ยวจากท่าอากาศยานมายังโรงแรม และการใช้ศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับงานในสำนักงานท่องเที่ยว มิได้ครอบคลุมสถานการณ์การท่องเที่ยวทั้งหมด

ท่องเที่ยว มิได้ครอบคลุมสถานการณ์การท่องเที่ยวทั้งหมด

### ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

ชุดการสอน หมายถึง สื่อประสมที่จัดขึ้นอย่างมีระบบ ใช้สอนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้นักศึกษามีโอกาสศึกษาด้วยตนเอง และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยมีขั้นตอนต่อเนื่องคือทดสอบก่อนเรียน ทำกิจกรรมระหว่างเรียน และทดสอบหลังเรียน

ประสิทธิภาพของชุดการสอน หมายถึง คุณภาพของชุดการสอนซึ่งเมื่อผู้เรียนเรียนแล้วสามารถตอบคำถามได้มากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ที่มาตรฐาน 80/80 เป็นเกณฑ์ ซึ่งถ้าชุดการสอนที่สร้างขึ้นมีมาตรฐานตามเกณฑ์ดังกล่าวก็ถือว่าเป็นชุดการสอนที่มีประสิทธิภาพสูงและเชื่อถือได้

80 ตัวแรก หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่นักศึกษาทุกคนทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียนชุดการสอนได้ถูกต้องร้อยละ 80 ของคะแนนแบบฝึกหัด

80 ตัวหลัง หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนนที่นักศึกษาทุกคนทำแบบทดสอบหลังเรียนชุดการสอนได้ถูกต้องร้อยละ 80 ของคะแนนแบบทดสอบ

แบบทดสอบ หมายถึง ข้อสอบปรนัยที่สร้างขึ้นเพื่อใช้วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง "ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม" สำหรับนักศึกษาประโยควิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 2 ชุด 80 ข้อ

วิทยาเขต หมายถึง วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาประโยควิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้แยกเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าตามลักษณะดังนี้

1. ทฤษฎีการสอนภาษาเพื่อสื่อความหมายและภาษาเพื่อการสื่อสาร.
2. การสอนภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชา
3. ทฤษฎีและหลักสูตรเกี่ยวกับชุดการสอน

#### ทฤษฎีการสอนภาษาเพื่อสื่อความหมาย (Communicative Approach)

แนวการสอนเพื่อสื่อความหมายนี้เน้นการสอนภาษาเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในการสื่อความหมายตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีคัลลิกเกนต์ Functional notional syllabus ของ Council of Europe ซึ่งประกอบด้วยนักภาษาศาสตร์และผู้สอนภาษาต่างประเทศในทวีปยุโรป ได้สรุปความคิดเห็นว่าโดยปกติมนุษย์ใช้ภาษาเพื่อแสดงความรู้สึกหรือความต้องการต่าง ๆ ด้วยการพูดหรือการเขียน การจัดประมวลการสอนจึงควรกำหนดว่าจะให้ผู้เรียนเรียนภาษาเพื่อจะใช้นั้นหน้าที่ของภาษาอันใด (performance of language functions) เช่น เพื่อถามข้อข้องใจ ออกคำสั่ง ขอร้อง ชักชวน ขอโทษ แสดงความเห็นโต้แย้ง เห็นด้วย ชี้แจง หรือแสดงความรัก ความชื่นชม ชูเชิญ ฯลฯ (สุไร พงษ์ทองเจริญ. 2526 : 40 - 41)

นักภาษาศาสตร์กลุ่มที่ให้ความสนใจศึกษาการสอนแบบนี้มีหลายท่าน เช่น Dell H. Hymes, R. Campbell, R. Wales และ J. Munby นักภาษาศาสตร์กลุ่มนี้เชื่อว่าสิ่งเหล่านี้คือสิ่งที่ผู้เรียนต้องการจะรู้ และผู้เรียนก็ต้องนำไปใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ด้วย

อันที่จริงแนวคิดนี้ โนม ชอมสกี (Chomsky. 1965) ประมาจารย์ด้านภาษาศาสตร์ได้เคยอธิบายมาแล้วเกี่ยวกับ Language Competence และ Language Performance ต่อมา รัสเซล แคมเบลล์ (R. Campbell) และ โรเจอร์ เวลส์ (R. Wales) ได้ขยายความว่านอกจากคำว่า

Language Competence จะหมายถึงความสามารถของผู้คนในการที่จะสร้างหรือเข้าใจด้วยคำที่ถูกหลักไวยากรณ์ ยังหมายถึงความสามารถของเจ้าของภาษาในการสร้างหรือเข้าใจด้วยคำ ซึ่งเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ผู้พูดกำลังประสบอยู่ Language Competence จึงมีความหมายครอบคลุมต่อไปถึงในด้านสังคม ซึ่งไปสอดคล้องกับความคิดของ เคล ไฮม์ส์ (Hymes. 1983 : 11 - 12) ที่ชี้ให้เห็นว่าความคิดเรื่องการแสดงออกของ ชอมสกี (Chomsky) ยังล้นสนอยู่ระหว่างการแสดงออกจริงกับกฎการแสดงออก ซึ่งส่วนหลังอยู่ในส่วนลึกและเป็นกฎการนำภาษามาใช้จริง เขากล่าวว่าทฤษฎีของชอมสกีไม่ครอบคลุมทุกแง่มุม และไม่ได้กล่าวถึงเรื่องวัฒนธรรมของสังคม (Sociocultural Features) ด้วย สำหรับทฤษฎีทางภาษาของ เคล ไฮม์ส์ นั้นไม่ได้กล่าวเฉพาะการยอมรับด้านไวยากรณ์เท่านั้น แต่รวมถึงทฤษฎีของการสื่อสารและด้านวัฒนธรรมด้วย โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ความสามารถด้านไวยากรณ์ ซึ่งทำให้สามารถตัดสินได้ว่าประโยคใดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์หรือไม่

2. ความสามารถในการพิจารณาความหมายและการนำไปใช้จริง ประโยคบางประโยคอาจถูกไวยากรณ์ แต่ไม่สามารถนำมาสื่อสารได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดต่าง ๆ ของขบวนการนำมาใช้ เช่น ความจำ การรับรู้

3. ความสามารถที่จะตัดสินว่าประโยคนั้นเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมหรือไม่

4. การใช้จริงซึ่งเป็นขั้นสุดท้าย

ดังนั้น ทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถทางภาษาของ เคล ไฮม์ส์ ก็คือความสามารถในการเชื่อมโยงระบบไวยากรณ์ ความเป็นไปได้ของความหมายและความเหมาะสมเข้าด้วยกัน เพื่อที่จะสร้างหรือตีความพฤติกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้นจริง ๆ

หลักการของไฮม์ส์ได้มีผู้นำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนต่อมา กลุ่มนักวิจัยใน The Council of Europe เช่น ดี เอ วิลกินส์ (D.A. Wilkins) และ เจ เอ แวน เอ็ก (J.A. Van EK) ได้ให้ความเห็นว่าการสอนภาษาต่างประเทศนั้นควรคำนึงถึงผู้เรียนว่าผู้เรียนต้องการเรียนด้วยจุดมุ่งหมายที่ใช้ภาษาในแง่ใดบ้าง เพราะการเรียนในสิ่งที่ตนอยากทราบย่อมเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียนและรับรู้บทเรียนที่เข้ากับความต้องการของเขาอย่างจริงจัง

ส่วน วิดโดสัน (Widdowson. 1978 : 1 - 55) มีแนวคิดก่อนไปทางด้านการใช้ภาษา (rhetoric) และการวิเคราะห์ข้อความต่อเนื่อง (discourse analysis) เขาไม่เห็นด้วยกับขอมสกีเพราะมีความคิดว่าลักษณะของการแสดงออกบางอย่างนั้นเป็นระบบและส่วนหนึ่งของความสามารถทางภาษา ซึ่งรวมถึงการที่บุคคลสามารถจดจำและรู้วิธีใช้ประโยคต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้างสิ่งที่เรียกว่า rhetoric acts เช่น การให้คำนิยาม การแยกแยะ การให้สัญญา การเตือน เหล่านี้เป็นต้น

ความสามารถทางการสื่อสารความหมายของวิดโดสันก็คือความรู้ในการนำกฎการใช้ภาษาจริง ๆ ไปใช้ในสภาพเฉพาะอย่าง เขาได้แยกกฎการใช้ภาษา (rules of use) ออกจากกฎไวยากรณ์ แต่ทั้งสองอย่างนี้จะต้องเกี่ยวข้องกับความสามารถทางภาษาของผู้พูด และข้อคิดสำคัญอีกอย่างหนึ่งของเขาก็คือ ผู้เรียนที่อยู่นอกวัฒนธรรมตะวันตกควรจะได้รับการสอนเรื่องกฎการใช้ภาษา (rules of use) อย่างระมัดระวัง และต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องนี้เท่ากับไวยากรณ์ จะต้องอธิบายถึงกฎเกณฑ์การนำภาษามาใช้จริง ๆ ก่อนการสอนเสมอ

✓ มันบี้ (Munby. 1980 : 22 - 27) เป็นอีกผู้หนึ่งที่คิดว่าจุดมุ่งหมายสำคัญของการสอนภาษาต่างประเทศคือมุ่งให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสื่อความหมายมากกว่าความรู้ด้านไวยากรณ์ มันบี้ อ้างว่าทฤษฎีทางการสื่อสารนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากวิชาภาษาศาสตร์ ภาษาศาสตร์เชิงจิตวิทยา และภาษาศาสตร์เชิงสังคม ดังนั้นการสอนคามวิธีสื่อสาร จึงต้องสอนโดยเน้นเนื้อหา เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสื่อความหมายโดยคำนึงถึงสถานการณ์ในชีวิตจริงด้วย นอกจากนี้มันบียังได้นำ "การวิเคราะห์ข้อความต่อเนื่อง" (discourse analysis) ของวิดโดสันมาปรับปรุงการจัดเนื้อหาวิชาเพื่อสื่อความหมาย ซึ่งยีกส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ความรู้ด้านวัฒนธรรมในสังคม (Sociocultural orientation) หมายถึงการสอนการใช้ภาษาตามความต้องการของชุมชนแต่ละแห่ง รวมทั้งกฎการใช้ภาษา (use) และองค์ประกอบที่เหมาะสมของภาษาซึ่งสอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม (social context) โดยกำหนดทักษะเฉพาะ (particular skills) และรูปแบบภาษา (linguistic form) ที่จะสอน
2. ความรู้ด้านความหมายภาษาและไวยากรณ์ (Sociosemantic basis of

linguistic knowledge) หมายถึง การเลือกความหมายกับรูปแบบภาษาให้สอดคล้องกัน ซึ่งเหมือนกับแนวความคิดของวิลกินส์ (Wilkins) ที่สนับสนุนความคิดด้านความหมาย (semantic หรือ notional) โดยกำหนดภาษาเฉพาะความหมายที่จะสอน ทำให้เป็นเนื้อหาที่มีคุณค่าด้านการสื่อสาร ต่อมาแนวคิดนี้ก็คือแนวคิดด้านการสื่อสาร (communicative approach) ซึ่งเชื่อกันว่าเป็นวิธีที่สอดคล้องกับการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของผู้เรียน

3. ระดับข้อความต่อเนื่อง (Discourse level of operation) ระดับนี้เป็นระดับของการนำข้อความไปใช้ในการสื่อสาร ซึ่งมีทั้ง speech act, speech event และ speech situation จะเห็นได้ว่าความสามารถด้านการสื่อสาร (communicative competence) และความสามารถในรูปแบบภาษา (linguistic form) เพื่อการสื่อสาร (communicative function) ของประโยค รวมทั้งความสัมพันธ์กับประโยคอื่นจะเกิดขึ้นในระดับข้อความต่อเนื่องทั้งสิ้น

นักภาษาศาสตร์และผู้เชี่ยวชาญในการสอนภาษา เช่น D.A. Wilkins และ J.A. Van EK จึงได้พัฒนาโปรแกรมการเรียนการสอนที่เรียกว่า Functional - Notional syllabus หรือที่ภายหลังมีผู้นิยมเรียกอย่างกว้าง ๆ ว่า Communicative Syllabus ขึ้น (Wilkins. 1973, and Van EK. 1976) โดยพยายามชี้ให้เห็นว่าสิ่งสำคัญที่สุดในการสอนภาษาต่างประเทศ ก็คือต้องทราบให้แน่ชัดว่าผู้เรียนต้องการสื่อความหมายในเรื่องใด และจะต้องใช้ภาษาอย่างไร ในเรื่องนั้น ๆ เช่น ในชีวิตจริง คนเราต้องการให้ภาษาสื่อความหมายในการถามคำถามหาข้อมูล ขอโทษ ขอขอบคุณ ชี้แจง โต้แย้ง ชื่นชม ชูเชิด วิพากษ์วิจารณ์ แสดงความเห็นด้วย ฯลฯ เหล่านี้คือ Function หรือสิ่งที่ภาษากระทำในการสื่อความหมายนั้น ๆ ในหลักสูตรจึงควรพิจารณาว่าในชีวิตจริง ผู้เรียนน่าจะใช้ภาษาในการกระทำการสื่อความหมายในเรื่องใดเหล่านี้บ้างและในแต่ละหน้าที่ภาษานี้จะต้องใช้รูปแบบภาษาอย่างไร ในรูปแบบภาษาเหล่านี้ก็จะเห็นโครงสร้างของไวยากรณ์สอดแทรกอยู่ และจะนำมาสอนในทุกหน้าที่ภาษา นอกจากนั้นก็ควรคำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่จะช่วยให้ใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสม (appropriacy) ด้วยคือ จะต้องพิจารณาว่าในการสื่อความหมายนั้นผู้สื่อความหมายกำลังสื่อความหมายกับใคร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งสอง ที่ไหน เมื่อไหร่ (ในสถาน

การณ้อย่างไร) นั่นคือต้องพิจารณาความเหมาะสมในเรื่องของบุคคล ภาวะ และเหตุด้วย ซึ่งก็จะมี ส่วนสัมพันธ์กับการใช้น้ำเสียง สีหน้า และกิริยาท่าทางอีกเช่นกัน การสื่อความหมายจึงมีประสิทธิภาพ และสมจริง ดังอาจกล่าวได้ว่าภาษาที่ครูพูดกับนักเรียนย่อมไม่เหมือนกับภาษาที่นักเรียนพูดกับครู เช่นนี้เป็นต้น หลักการเช่นนี้ก็มีรากฐานมาจากหลักการทางภาษาศาสตร์เชิงสังคมวิทยา ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปด้วย (Finocchiaro. 1979 : 11 - 20) นอกจากนี้แล้วแนวความคิดนี้ยังได้รับการสนับสนุนทางภาษาศาสตร์เชิงจิตวิทยาด้วย กล่าวคือ ผู้เรียนจะมีแรงจูงใจที่จะเรียนสูงขึ้น เพราะแลเห็นว่าเนื้อหาของสิ่งที่ตนเรียนนั้นสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตจริงนอกห้องเรียนและใช้อย่างเหมาะสมกับสังคมและวัฒนธรรมด้วย อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีความสามารถในการเรียนต่างกันเลือกเรียนตามความสามารถของตน เพราะในเนื้อความอย่างเดียวกันก็อาจมีรูปแบบประโยคที่ไม่ซับซ้อนไปถึงที่ซับซ้อนมากได้ (สุไร พงษ์ทองเจริญ. 2526 : 43) ดังนั้น องค์ประกอบที่สำคัญในการเน้นรูปแบบ (form) และความหมาย (meaning) ก็คือการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ถ้าใช้เกณฑ์ด้านโครงสร้างก็จะทราบถึงความแม่นยำและคล่องแคล่วด้านไวยากรณ์ของนักเรียนถ้าใช้เกณฑ์ด้านการสื่อสารก็จะทราบถึงประสิทธิภาพของการสื่อสาร (Littlewood. 1981 : 85)

นอกจากนี้ อเล็กซานเดอร์ (Alexander. 1982 : 249 - 250) ยังกล่าวไว้ว่า การสอนยึด Functional - Notional Syllabus ต้องยึดปัจจัยดังต่อไปนี้

1. Functions หรือ Language acts หมายถึง หน้าที่ของภาษาในการสื่อความหมาย เช่น Expressing approval, Predicting, Agreeing, Offering, Apologizing เป็นต้น
2. General notions หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเวลาและสถานที่ซึ่งเกี่ยวกับ Functions
3. Specific notions หมายถึง หัวข้อที่กำหนดขึ้นตามหัวเรื่องอเล็กซานเดอร์ ได้ยกตัวอย่างของทั้ง 3 หัวข้อไว้ดังนี้

Function

General notion

Specific notion

Inquiring about the existence of the bank

เช่น ประโยค "Is there a bank near here?"

4. Settings หมายถึง สภาพการใช้ภาษา ภาษาที่ใช้ติดต่อสนทนาขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ ซึ่งสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของสังคมและระยะเวลาด้วย

5. Social, sexual and psychological roles หมายถึง ใครพูดกับใครมี ความสัมพันธ์กันอย่างไร ความรู้สึกในขณะสนทนาระหว่างผู้สนทนา และผลจากองค์ประกอบทั้งหมดที่มี ต่อภาษา

6. Style and Register หมายถึง สไตล์และทำเนียบภาษา วิธีที่ผู้พูดใช้ภาษาซึ่งทำให้ รู้ลักษณะของเขา

7. Stress and Intonation หมายถึง การพูดเสียงสูงต่ำ เพื่อแสดงทัศนคติหรือ อารมณ์

8. Grammar หมายถึง การใช้ภาษาเพื่อแสดงความหมายต่าง ๆ โดยเฉพาะ General notions มักจะใช้ไวยากรณ์ในการจัดเนื้อหาของ notion

9. Vocabulary หมายถึง คำศัพท์ที่ใช้ (ตามหัวข้อทั้ง 8 ข้อดังกล่าว)

10. Paralinguistic features หมายถึง ภาษาที่ไม่เป็นคำพูด เช่น ท่าทาง และ สีหน้า

ดังนั้น การจัดเนื้อหาในแนว Functional- Notional Syllabus จึงยึดหน้าที่ของ ภาษาในการสื่อความหมายเป็นหลัก พร้อม ๆ กับเรียนเนื้อหาทางไวยากรณ์ควบคู่ไปด้วย โดยให้ ความสำคัญรองลงมา แต่จะต้องให้สัมพันธ์กับสถานการณ์ทางสังคมและอารมณ์ในขณะใช้ภาษาด้วย แวน เอ็ก (J.A.Van Ek. 1976 : 25) จึงได้จัดแบ่งประเภทของหน้าที่ภาษาตามความต้องการ การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศไว้กว้าง ๆ ดังนี้

1. การให้และการหาข้อเท็จจริง (Imparting and seeking factual information) เช่น การชี้แจง การรายงาน การแก้ไข การถาม

2. การแสดงออกและการถามหาคำตอบ (Expressing and finding out

intellectual attitudes) เช่น การปฏิเสธบางสิ่ง การยอมรับข้อเสนอหรือการเชื่อเชิญ การปฏิเสธข้อเสนอ การเห็นด้วย การโต้แย้ง

3. การแสดงออกถึงความรู้สึก (Expressing and finding out emotional attitudes) เช่น ความพอใจ ความไม่ชอบ ความชอบ

4. การแสดงออกในด้านจริยธรรม (Expressing and finding out moral attitudes) เช่น การขอโทษ การให้อภัย ความเสียใจ

5. การขอร้องหรือการชักชวน (Suasion) เช่น การแนะนำ การเชื่อเชิญ การเสนอ การเตือน

6. การแสดงออกทางด้านสังคม (Socializing) เช่น การท้าทาย การแนะนำให้รู้จักกัน การอวดลา การแสดงความยินดี

จากแนวความคิดของนักภาษาศาสตร์หลายท่านที่มีต่อการสอนภาษาเพื่อสื่อความหมายและการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารดังกล่าว อาจสรุปเป็นหลักเกณฑ์ได้ดังนี้

1. เป็นภาษาที่เจ้าของภาษาใช้จริง (Real language) หมายถึง ภาษาที่ใช้เหมาะสมกับสถานการณ์คือ เหมาะสมกับบุคคล กาละ เทศะ โดยเน้นที่เนื้อหาและจุดมุ่งหมาย ของการสื่อสารมากกว่ารูปแบบของภาษา

2. การเรียงลำดับเนื้อหาของบทเรียน (Sequencing) หมายถึง บทเรียนที่เรียงลำดับเนื้อหาอย่างมีระบบมากเท่าใดก็จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนมากขึ้นเท่านั้น เช่น เรียงลำดับตามความยากง่ายของเนื้อหาภาษา โดยพิจารณาจากความซับซ้อนของภาษาที่ใช้ในบทเรียน และกิจกรรมที่กำหนดให้และเรียงลำดับตามประโยชน์ของการสื่อความหมายโดยพิจารณาจากความจำเป็นและความถี่ของการใช้ในชีวิตประจำวัน

3. ความต่อเนื่องในระหว่างบทเรียนเดียวกันและระหว่างบท (Continuity) หมายถึง เนื้อหาที่เรียนไปแล้วต่อเนื่องหรือสามารถนำมาเสริมในบทเรียนเดียวกัน และในระหว่างบทเรียนได้

4. กิจกรรมที่จัดสำหรับผู้เรียนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Activity) ควรจะมีลักษณะดังนี้

4.1 กิจกรรมมีความหลากหลาย (Variety) หมายถึง การจัดกิจกรรมให้กับผู้เรียน

ในรูปแบบ format ต่าง ๆ เช่น การจับคู่ การเติมคำหรือข้อความให้สมบูรณ์ การเลือกคำตอบ จากตัวเลือก เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกฝนภาษาได้มาก

4.2 กิจกรรมมีลักษณะเป็นงาน (Task) หลาย ๆ ประเภท ซึ่งเหมาะสมกับผู้เรียน เช่น ละคร (drama work) การเลียนแบบ (simulation) และการแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น

4.3 ใช้กิจกรรมเดี่ยวหรือจับคู่หรือเป็นกลุ่ม (Individual work/Pair work/Group work) หมายถึง กิจกรรมที่มีลักษณะให้ผู้เรียนปฏิบัติเดี่ยวหรือจับคู่หรือเป็นกลุ่มอยู่ในบทเรียน เดียวกัน แต่ควรจะเน้นกิจกรรมคู่หรือกลุ่มมากกว่ากิจกรรมเดี่ยว

4.4 กิจกรรมในการหาข้อมูลเพิ่มเติม (Information gap) หมายถึง กิจกรรม ที่สร้างสถานการณ์ให้ผู้เรียนต้องอาศัยข้อมูลจากผู้ร่วมทำกิจกรรม หรือมีการนำข้อมูลที่ได้รับนี้ไปใช้ เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจนกระทั่งได้รับข้อมูลครบถ้วน

4.5 กิจกรรมเน้นการใช้ภาษา (Use) หมายถึง กิจกรรมที่มีจุดประสงค์ให้ผู้เรียนใช้ ภาษาเพื่อบรรลุจุดประสงค์ในการสื่อความหมายมากกว่าจะเน้นที่ตัวภาษา (Usage)

4.6 กิจกรรมเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีทางเลือก (Choice) หมายถึง กิจกรรมเปิด โอกาสให้ผู้เรียนเลือกรูปแบบภาษาและข้อมูลที่จะใช้ในการสื่อความหมายตามที่ผู้เรียนจะเห็นเหมาะสม

4.7 กิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ ภาษา (Feedback) หมายถึง กิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนทราบได้ทันทีว่าตนมีความสามารถใช้ภาษาสื่อ ความหมายได้ถูกต้องเหมาะสมเพียงใด

5. บทเรียนส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ทักษะสัมพันธ์ (Integrated skills) หมายถึง ในบทเรียนเดียวกันจะต้องมีการสอนมากกว่าหนึ่งทักษะและมีความสัมพันธ์กันระหว่างทักษะต่าง ๆ ซึ่งรวมทั้งทักษะในการเรียน (study skills) ทักษะสัมพันธ์ หมายถึง การเปลี่ยนทักษะอย่าง มีจุดประสงค์เพื่อสื่อความหมาย ทั้งนี้ไม่คลุมถึงการฝึกความคล่องและความแม่นยำโดยใช้ทักษะต่าง ๆ ที่ละทักษะ

6. คำสั่งและคำชี้แจงในการทำกิจกรรม (Instruction) หมายถึง คำสั่งและคำชี้แจง ในการทำกิจกรรมที่ดีต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนในการทำกิจกรรมนั้นและมีความเป็น

ไปได้ในการปฏิบัติ

7. โอกาสที่จะใช้ภาษาในห้องเรียน (Learner's Performance) หมายถึงกิจกรรมในบทเรียนส่งเสริมให้ผู้เรียนมีโอกาสใช้ภาษาในห้องเรียนอย่างน้อยเพียงไร

8. ระดับความสามารถของผู้เรียนที่คาดหวัง (Target level) หมายถึง ความสามารถของผู้เรียนในการใช้ภาษาในระดับความเข้าใจ ความสามารถในการตีความหรือแก้ปัญหา โดยให้น้ำหนักการตีความและการแก้ปัญหามากกว่าความเข้าใจ

9. ความเหมาะสมกับผู้เรียนด้านเนื้อหา (Content Appropriateness) หมายถึง บทเรียนมีความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้คือ

9.1 ความน่าสนใจ เหมาะสมกับวัย และประสบการณ์ของผู้เรียน

9.2 มีเนื้อหาเป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ในชีวิจริงได้

9.3 มีเนื้อหาให้ความรู้ด้านวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา

10. ความเหมาะสมกับผู้เรียนด้านภาษา (Language Appropriateness) หมายถึง ความเหมาะสมของบทเรียนด้านความยากง่ายของภาษา โดยแยกเป็น 3 ระดับ คือ ยากเกินไป เหมาะสม ง่ายเกินไป

นอกจากนี้ วิลเลียมส์ (Williams. 1979 : 18 - 19) ได้อธิบายองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสาร (Communicative competence) ว่าประกอบด้วยความรู้ 4 ประการคือ

1. กฎเกณฑ์ทางด้านกลไกของภาษา (Mechanical rules) กฎเกณฑ์นี้ทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าคำพูดนั้น ๆ ถูกหรือผิดไวยากรณ์

2. กฎเกณฑ์ในด้านความหมาย (Meaningful rules) เป็นกฎเกณฑ์ที่เชื่อมโยงคำพูดกับสิ่งแวดล้อม ฉะนั้นการเลือกใช้ศัพท์จึงเป็นสิ่งสำคัญ มิฉะนั้นจะทำให้เกิดการสื่อความหมายที่ผิด ๆ ได้ กฎเกณฑ์นี้จะสามารถตอบคำถามได้ว่า "ผู้พูดได้พูดในสิ่งที่เขาต้องการหรือไม่"

3. ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง กฎเกณฑ์นี้จะตอบคำถามได้ว่า "ผู้พูดใช้คำพูดและสื่อสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมหรือไม่" ใช้ภาษาที่เป็นแบบแผนหรือเป็นแบบกันเอง (formal

or informal) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างด้วย

4. การยอมรับลักษณะที่มีใช้ภาษาวจา (non - linguistic convention) เช่น สถานภาพทางสังคม ท่าทาง การเคลื่อนไหว การแสดงสีหน้า และอื่น ๆ ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้จะตอบคำถามได้ว่า "ผู้พูดมีการเคลื่อนไหวและวางตนเหมาะสมหรือไม่"

สรุปว่าทฤษฎีพื้นฐานของความสามารถทางภาษา (Communicative competence) มีสาระสำคัญดังนี้

1. ทฤษฎีนี้จะเน้นทักษะในการสื่อความหมาย กล่าวคือ ให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อความหมายในสถานการณ์ที่เป็นจริงที่ผู้เรียนจะได้พบในชีวิตจริง ผู้เรียนจะต้องสื่อความหมายความต้องการของตนเองให้ผู้ฟังเข้าใจว่าต้องการอะไรหรือคิดอย่างไร

2. เน้นการสื่อความหมายจากภาษาที่ผู้เรียนแสดงออก โดยคำนึงถึงความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์เป็นอันดับรองลงมา

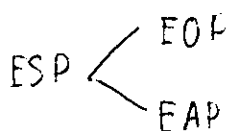
จากการที่แนวการสอนภาษาได้เปลี่ยนแปลงมาสู่การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารนี้เอง ทำให้การสอนภาษาเฉพาะสาขาวิชาเริ่มมีบทบาทสำคัญขึ้น เพราะการสอนภาษาด้วยวิธีการสอน ฟัง และพูด (Audio Lingual) ที่ใช้อยู่ไม่สามารถช่วยให้ผู้เรียนใช้ภาษาสื่อความหมายตามความต้องการได้

### การสอนภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชา

ยุคนี้นับได้ว่าเป็นยุคที่การสอนภาษาสำหรับสาขาวิชาเริ่มมีบทบาทต่อความคึกคักทางการศึกษาในทุกประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนแบบยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียน ในแง่ที่การสอนภาษาสำหรับสาขาวิชาสามารถตอบสนองจุดประสงค์ทางการศึกษาแบบนั้นที่ให้ศึกษาตัวผู้เรียน วิเคราะห์ความต้องการและจุดประสงค์ในการเรียนของตนเองให้ตัวผู้เรียนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการเรียนการสอน

ภาษาอังกฤษเฉพาะสาขาวิชา (English for Academic Purposes EAP) และภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Special Purposes) นั้น Stevens (1978) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับ EAP (English for Academic Purposes) ว่า EAP คือภาษาอังกฤษเฉพาะสาขาวิชา ดังนั้น วัตถุประสงค์การสอนของ EAP จึงจัดทำขึ้นเฉพาะสาขาวิชาของผู้เรียนหรือยึดสาขาวิชาเป็นหลักทาง

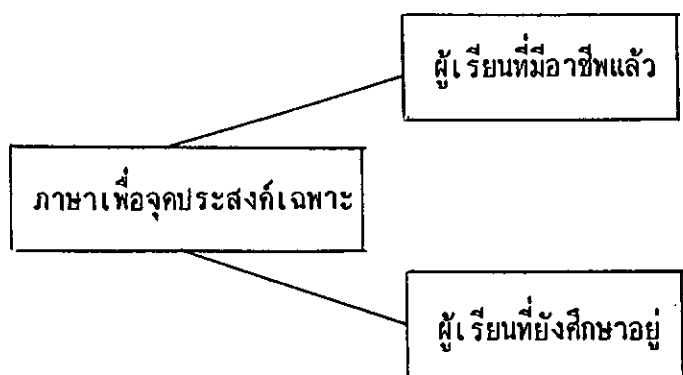
11/26/2559



ดังนั้น วัสดุการสอนของ EAP จึงจัดทำขึ้นเฉพาะสาขาวิชาของผู้เรียนหรือยี่ดสาขาวิชาเป็นหลักทางด้านเนื้อหาเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการ หรือแนวการศึกษาของผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับสูง และการกำหนดหลักสูตร เนื้อหา และรูปแบบจึงต้องคำนึงถึงวิธีการเรียนการสอน การวางแผนการศึกษาและหลักสูตรของวิชาเฉพาะที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม EAP ก็เป็นภาษาอังกฤษที่แยกแขนงออกมาจาก ESP นั่นเอง ทั้งนี้เพราะ EAP ยึดความจำเป็นและความต้องการของผู้เรียนเป็นแนวทางในการสอนเช่นเดียวกับ ESP (อัจฉรา วงศ์โสธร. 2529 : 102 - 103 ; อ้างอิงมาจาก Strvens. 1978)

จากการวิเคราะห์แนวทางในการสอนภาษาเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ สตรีเวนส์ (Strevens. 1978 : 195 - 197) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า "จุดมุ่งหมายใหญ่สองประการของผู้เรียนก็คือ ความต้องการความรู้ทางภาษาเพื่อประกอบอาชีพอย่างหนึ่ง หรือไม่ก็เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม "ดังแสดงให้เห็นข้อแตกต่างของจุดประสงค์นี้ได้จากภาพประกอบ ต่อไปนี้

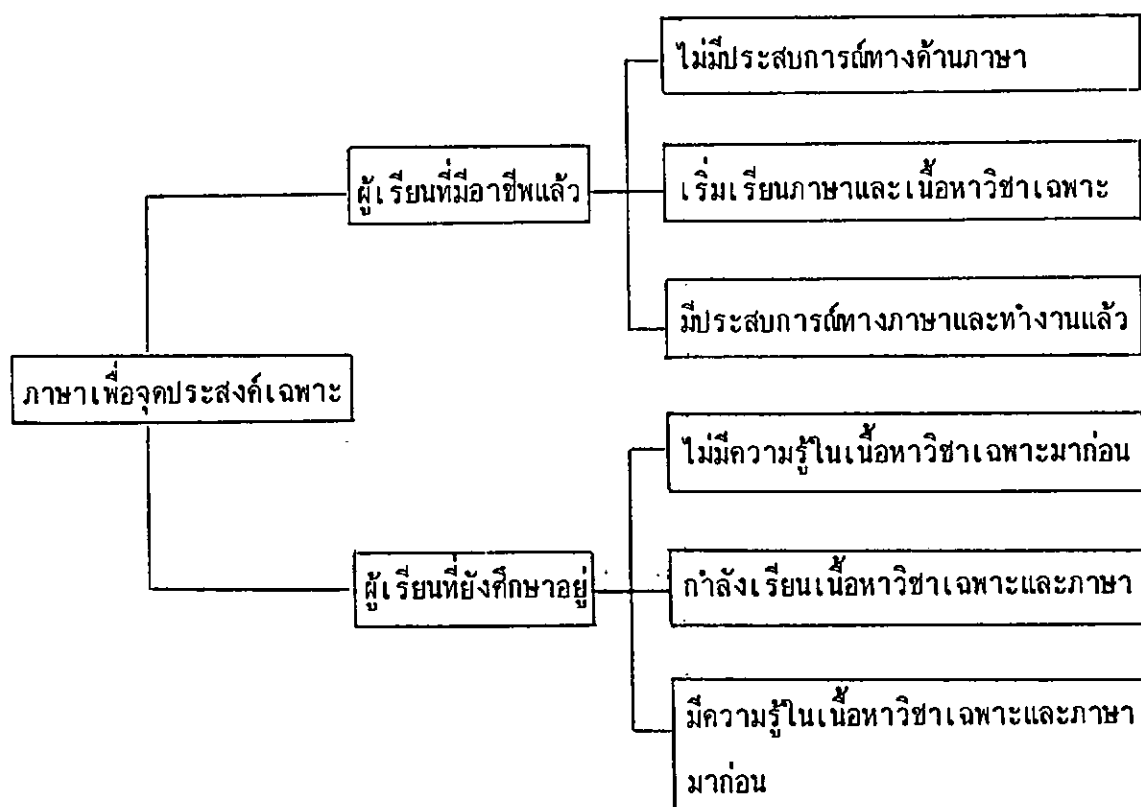


ภาพประกอบ 1 ภาษาเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (Strevens. 1978 : 195 - 199)

ความแตกต่างในด้านจุดมุ่งหมายของผู้เรียนดังกล่าวเป็นอุปสรรคประการหนึ่งในการปฏิบัติ การสอนภาษาเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ เพราะเหตุว่าผู้เรียนที่มีอาชีพแล้วมีประสบการณ์ในสถานการณ์จริงมาก่อนจึงไม่ค่อยเชื่อถืออุปกรณ์หรือสื่อการสอนที่ใช้ในสถานการณ์จำลอง เพราะมีความคุ้นเคยกับรูปแบบการสื่อสารตามที่เคยใช้ โดยไม่ยอมรับแบบใหม่จากครูผู้สอน นอกจากนี้แล้วผู้เรียนที่ประกอบ

ผู้กำหนดว่าผู้สอนควรจะสอนอย่างไร

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว สตรีเวนส์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าในการสอนภาษาเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ ควรจะมีการแบ่งระดับของผู้เรียนเสียก่อนและให้การสอนที่เหมาะสมแก่ระดับนั้น ๆ ความแตกต่างของผู้เรียนนี้แยกให้เห็นได้ชัดเจนตามภาพประกอบ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ภาษาเพื่อจุดประสงค์เฉพาะที่แบ่งระดับของผู้เรียน (Stevens. 1978 : 195 - 199)

สำหรับในประเทศไทยก็ได้เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ เพื่อช่วยพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยีด้วยเช่นกันคือ

1. ด้านเศรษฐกิจ นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 เป็นต้นมา

นโยบายของรัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการเพิ่มรายได้ประชาชาติไทยด้านเงินตราต่างประเทศ และได้เล็งเห็นว่าการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้ ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนี้เองจึงเกิดความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาต่างประเทศมากขึ้น

2. ด้านการเมือง เนื่องจากมีผู้ลี้ภัยชาวเขมร ลาว เวียดนาม อพยพเข้ามาอยู่ตามชายแดนไทย องค์การระหว่างประเทศต่าง ๆ เช่น กาชาดสากลได้เข้ามาตั้งหน่วยงานให้ความช่วยเหลืออยู่ในประเทศไทย และหน่วยงานเหล่านี้ก็ต้องการบุคลากรเพื่อติดต่อกับบุคคลเหล่านั้นในฐานะล่ามผู้แปล ฯลฯ จึงเกิดความจำเป็นของการใช้ภาษาต่างประเทศขึ้น

3. ด้านวัฒนธรรม รัฐบาลไทยและต่างประเทศ เช่น อังกฤษ อเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ฯลฯ ได้มีข้อตกลงความร่วมมือทางวัฒนธรรมและเทคโนโลยีในรูปของการให้ทุนไปศึกษาและฝึกอบรมครูงานในต่างประเทศ และส่งผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ มาปฏิบัติงานในประเทศไทย เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน

4. ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในวงการต่าง ๆ เช่น แพทย์ การอุตสาหกรรม ซึ่งในต่างประเทศมีการพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยต่าง ๆ

จากความร่วมมือด้านวัฒนธรรมและเทคโนโลยีดังกล่าวได้ก่อให้เกิดกิจกรรมและความต้องการทางภาษามากขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคนิคและความรู้ใหม่ ๆ เฉพาะด้านมาใช้ในการประกอบอาชีพ ภาษาต่างประเทศเฉพาะสาขาจึงมีความสำคัญและอยู่ในความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน โดยเฉพาะในสถาบันการศึกษาที่สอนวิชาชีพสาขาต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัย วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาลัยเทคนิค หรือแม้แต่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายก็ตาม

สำหรับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลหรือวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเดิม ได้กำหนดให้ภาษาต่างประเทศ 1 เป็นวิชาชีพเฉพาะสาขา สำหรับนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการท่องเที่ยว ในภาคเรียนที่ 1 ชั้นปีที่ 1 โดยมีจุดมุ่งหมายรายวิชา ดังนี้

1. ให้รู้หลักการอ่านบทคัดย่อเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
2. ให้รู้และเข้าใจหลักการฟังเรื่องราวเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

3. ให้รู้และเข้าใจการใช้ศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
4. ให้รู้และเข้าใจวิธีการโน้มน้าวโทรศัพท์
6. ให้สามารถอ่านบทคัดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
7. ให้สามารถฟังและสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับงานสำนักงานท่องเที่ยว
8. ให้สามารถเขียนโดยใช้ศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

### คำอธิบายรายวิชา

พัฒนาทักษะการอ่าน การฟัง การพูด และการเขียน การใช้ศัพท์สำนวนเกี่ยวกับงานในสำนักงานท่องเที่ยว ทบทวนโครงสร้างพื้นฐาน

นอกจากนี้ยังจัดให้มีการสอนภาษาต่างประเทศที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในภาคเรียนอื่น ๆ จนจบหลักสูตร จึงเห็นได้ชัดว่าภาษาคำต่างประเทศเฉพาะสาขาวิชา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำเป็นต้องสอนอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเนื้อหาของหลักสูตร และสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยสื่อการสอนที่มีคุณภาพ ได้แก่ ชุดการสอนที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับชุดการสอน

#### ความหมายของชุดการสอน

คำว่าชุดการสอนนั้นมีชื่อเรียกในภาษาอังกฤษหลายชื่อ เช่น Instructional Packages, Learning Packages, Self - Instructional Packages, Learning Kits, Individualized Packages, Instructional Modules นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของชุดการสอนไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

สุนันท์ ปัทมาคม (2518) กล่าวว่า ชุดการสอนคือ "การผลิตและการนำเสนอสื่อการสอน

มาประสมกันให้สอดคล้องกับเนื้อหา เพื่อช่วยให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และช่วยแก้ปัญหาทางการศึกษา"

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2518 : 5) กล่าวว่า ชุดการสอนคือระบบการนำเสนอประสมที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา และประสบการณ์ของแต่ละหน่วยมาช่วยในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ชุดการสอนนิยมจัดไว้ในกล่องหรือซองเป็นหมวด ๆ ภายในชุดการสอนจะประกอบด้วยคู่มือการใช้ชุดการสอน สื่อการสอนที่สอดคล้องกับเนื้อหาและประสบการณ์ อาทิ เช่น รูปภาพ สไลด์ เทป ภาพยนต์ 3 ม.ม. แผ่นคำบรรยาย วัสดุอุปกรณ์ การสาธิต เป็นต้น

มณฑา กลอวุฒิวัฒน์ (2530 : 31) กล่าวว่า ชุดการสอนเป็นรูปแบบของการสื่อสารระหว่างครู กับนักเรียน ซึ่งประกอบด้วยคำแนะนำที่ให้นักเรียนได้ทำกิจกรรมการเรียนรู้จนบรรลุพฤติกรรมที่เป็นผลการเรียนรู้ การรวบรวมเนื้อหาที่นำมาสร้างชุดการสอนนั้นได้มาจากข้อบ่งชี้ของความรู้ที่หลักสูตรต้องการให้นักเรียนได้เรียนรู้ และเนื้อหาจะต้องตรงและชัดเจนที่จะสื่อความหมายให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมตามเป้าหมายของการเรียน

ดังนั้นพอสรุปได้ว่าชุดการสอน หมายถึง ชุดวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเพื่อใช้ในการเรียนการสอน พร้อมทั้งคำแนะนำในการทำกิจกรรมตามขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

### แนวความคิดที่สำคัญที่นำมาสู่การผลิตชุดการสอน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2517 : 43) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่จะนำสู่ระบบการผลิตชุดการสอน ดังนี้

แนวคิดที่ 1 เป็นแนวคิดตามหลักจิตวิทยาเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล นักการศึกษาได้นำแนวคิดนี้มาจัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของนักเรียน จัดการศึกษาตามเอกัตภาพ ให้อิสระในการเรียนรู้ด้วยตนเองตามกำลังความสามารถของผู้เรียนแต่ละคน

แนวคิดที่ 2 คือความพยายามที่จะเปลี่ยนการเรียนการสอนจากแบบเดิมมีครูเป็นแหล่ง

ความรู้ เป็นการจับประสบการณ์และสื่อประสมที่ตรงเนื้อหาวิชาในรูปของชุดการสอนให้นักเรียนศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง

แนวคิดที่ 3 คือความพยายามที่จะจัดระบบการผลิตและการใช้อุปกรณ์การสอนให้เป็นไปในรูปสื่อประสม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยนักเรียนแทนครู

แนวคิดที่ 4 เป็นแนวคิดที่พยายามจะสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างครูกับนักเรียน นักเรียนกับนักเรียน และนักเรียนกับสภาพแวดล้อม โดยการนำเอาสื่อการสอนและทฤษฎีกระบวนการกลุ่มมาใช้ในการประกอบกิจกรรมร่วมกันของนักเรียน

แนวคิดที่ 5 เป็นแนวคิดที่ยึดหลักจิตวิทยาการเรียนรู้มาจัดสภาพการเรียนรู้ เพื่อให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพ โดยการเปิดโอกาสให้

- นักเรียนได้เข้าร่วมกิจกรรมด้วยตัวเอง
- นักเรียนได้เรียนรู้ที่ละขั้นตอนตามความสามารถและความสนใจของตนเอง
- นักเรียนได้ทราบผลการปฏิบัติกิจกรรมของตนเองทันที
- ผู้เรียนจะได้รับการเสริมแรงเมื่อปฏิบัติกิจกรรมได้ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจและพยายามปฏิบัติกิจกรรมต่อไปด้วยความตั้งใจ

### ประเภทของชุดการสอน

ชุดการสอนแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ตามลักษณะการใช้ ดังนี้

1. ชุดการสอนประกอบการบรรยาย เป็นชุดการสอนที่กำหนดกิจกรรมและสื่อการสอนให้ครูได้ประกอบการสอนแบบบรรยาย เพื่อเปลี่ยนบทบาทของครูให้พูดน้อยลง และเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นชุดการสอนที่ครูใช้ บางครั้งจึงเรียกว่า ชุดการสอนสำหรับครู ชุดการสอนประกอบการบรรยายจะมีเนื้อหาเพียงหน่วยเดียว โดยแบ่งเป็นหัวข้อเรื่องที่บรรยาย และประกอบกิจกรรมไว้เป็นลำดับขั้น สื่อที่ใช้อาจเป็นแผ่นคำสอน สไลด์ประกอบเสียงบรรยายในเทป แผนภูมิ แผนภาพ ภาพยนต์ โทรทัศน์ และกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้ให้นักเรียนได้อภิปรายตามปัญหาและหัวข้อที่ครูกำหนดให้ เพื่อความเรียบร้อยในการใช้ชุดการสอน อย่างไรก็ตามวัสดุ

อุปกรณ์ที่มีราคาแพงเกินไป ขนาดเล็กหรือใหญ่เกินไป แดกหรือเสียหายง่าย และสิ่งมีชีวิตจะไม่ใส่ไว้ในชุดการสอน แต่จะกำหนดไว้ในคู่มือ

2. ชุดการสอนสำหรับกิจกรรมกลุ่ม การเรียนในปัจจุบันมิได้ถือว่าเป็นแหล่งความรู้หลักต่อไปแล้ว ดังนั้นครูที่พูดไม่เก่งจึงไม่ต้องกังวลว่าตนเองจะเป็นครูไม่ได้ เพราะครูทำหน้าที่เป็นผู้เตรียมสภาพการสอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก และเป็นผู้ประสานงานการเรียนการสอน ครูไม่จำเป็นต้องเป็น "ผู้แสดง" อีกต่อไป นักเรียนจะเรียนจากชุดการสอนแบบกิจกรรมที่ยึดระบบการผลิตสื่อการสอนตามหน่วยและหัวเรื่องที่จะเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ประกอบกิจกรรมร่วมกันโดยเฉพาะในห้องเรียนแบบกิจกรรมที่เรียกว่า "ห้องเรียนแบบศูนย์การเรียนรู้" ชุดการสอนแบบกิจกรรมกลุ่มจะประกอบด้วยชุดย่อยที่มีจำนวนเท่ากับกับจำนวนผู้เรียนในศูนย์กิจกรรมนั้น ๆ สื่อที่ใช้ในศูนย์จัดไว้ในรูปสื่อประสม อาจใช้ป็นสื่อรายบุคคล หรือสื่อสำหรับกลุ่มที่ผู้เรียนทั้งศูนย์จะใช้ร่วมกันได้ ผู้เรียนที่เรียนจากชุดการสอนแบบกิจกรรมกลุ่มจะต้องการความช่วยเหลือจากครูเพียงเล็กน้อยในระยะเริ่มเรียนเท่านั้น หลังจากเคยชินต่อวิธีการใช้แล้วนักเรียนจะสามารถช่วยเหลือกันและกันเองได้ ระหว่างประกอบกิจกรรมการเรียนหากมีปัญหาลูกเรียนสามารถถามครูได้เสมอ

3. ชุดการสอนรายบุคคล เป็นชุดการสอนที่จัดระบบขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนด้วยตนเองตามลำดับขั้นที่ระบุไว้ โดยมีห้องเรียนพิเศษที่เรียกว่า "ห้องเรียนบุคคล" ที่มีครูได้จัดเตรียมไว้ ผู้เรียนจะนำชุดการสอนไปใช้ในคูหา เมื่อศึกษาจบแล้วจะนำแบบทดสอบเพื่อประเมินผลความก้าวหน้าและศึกษาชุดต่อไปตามลำดับ เมื่อมีปัญหาระหว่างการเรียนผู้เรียนจะปรึกษากันได้ ผู้สอนพร้อมจะให้ความช่วยเหลือทันทีในฐานะผู้ประสานงาน นักเรียนอาจนำชุดการสอนนี้ไปเรียนที่บ้านได้ด้วย โดยมีผู้ปกครองหรือบุคลากรอื่น ๆ คอยให้ความช่วยเหลือ

#### องค์ประกอบของชุดการสอน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2518 : 8) จำแนกส่วนของชุดการสอนไว้ 4 ส่วนคือ

1. คู่มือสำหรับครูผู้ใช้ชุดการสอนหรือ/และผู้เรียนที่ต้องการเรียนจากชุดการสอน
2. คำสอนหรือการมอบงานเพื่อกำหนดแนวทางการเรียนให้นักเรียน

3. เนื้อหาสาระอยู่ในรูปของสื่อการสอนแบบประสม และกิจกรรมการเรียนรู้แบบกลุ่มและรายบุคคล

4. การประเมินผลเป็นการประเมินผลของกระบวนการ ได้แก่ แบบฝึกหัด รายงาน การค้นคว้า และผลของการเรียนรู้ในรูปแบบสอบต่าง ๆ

#### ขั้นตอนการผลิตชุดการสอน

ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2522 : 64 - 68) ได้แบ่งขั้นตอนการผลิตชุดการสอนเป็น 10 ขั้นตอนคือ

1. กำหนดวิชา
2. แบ่งวิชาเป็นหน่วย
3. แบ่งหน่วยเป็นหัวเรื่อง
4. กำหนดแนวความคิดรวบยอด
5. กำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
6. กำหนดกิจกรรมการเรียนรู้
7. กำหนดแบบวัดประเมินผล
8. เลือกและผลิตสื่อการสอน
9. ทดสอบประสิทธิภาพของชุดการสอน
10. นำชุดการสอนไปใช้ในห้องเรียน

การกำหนดวิชา โดยทั่วไปจะไปใช้วิชาที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแล้ว

การกำหนดหน่วยการสอน หน่วยการสอน หมายถึงความรู้ที่จัดให้ผู้เรียนเรียนได้ใน 1 ครั้ง จัดเป็น 1 หน่วยการสอน

การกำหนดหัวเรื่อง เมื่อกำหนดหน่วยการสอนแล้วแบ่งหน่วยการสอนเป็นหัวเรื่อง โดยถามตัวเองว่า "จะสอนอย่างไร" หรือควรให้ประสบการณ์อะไรบ้างแก่ผู้เรียน การแบ่งหน่วยการสอนออก

เป็นหัวเรื่องไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวว่าจะต้องมีจำนวนเท่าใด ข้อควรคำนึงในการแบ่งหัวเรื่องคือเวลาที่สอนและขนาดของหัวเรื่องที่จะสัมพันธ์กับเวลาที่มีอยู่ การที่จะให้หัวเรื่องมากหรือน้อยนั้นก็แล้วแต่เวลาที่สอนแต่ละครั้ง โดยคำนึงถึงเวลาที่ต้องใช้ในแต่ละหัวเรื่อง และหากเป็นกลุ่มก็ต้องคำนึงถึงจำนวนนักเรียนในแต่ละกลุ่มด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสอนแบบกิจกรรมกลุ่มในห้องเรียนแบบศูนย์การเรียนเวลาประกอบกิจกรรมแต่ละหัวเรื่องจะประมาณ 15 - 20 นาที แต่ละกลุ่มจะมีนักเรียนประมาณ 6 - 10 คน

การกำหนดความคิดรวบยอด การกำหนดความคิดรวบยอดมีความจำเป็นต้องกำหนดไว้เพื่อที่ครูจะได้ทราบว่าบทเรียนนี้แกนของบทเรียนที่จะนำมาสอนคืออะไร ไม่ว่าใครจะมาสอนก็จะได้อสอนให้ตรงกับแกนของบทเรียน

การกำหนดวัตถุประสงค์ การเรียนรู้คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังนั้นหากจะจัดการเรียนรู้ของผู้เรียนเราต้องวัดพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนไป การเขียนจุดมุ่งหมายของการสอน จึงคำนึงถึงพฤติกรรมที่ครูจะให้ผู้เรียนเปลี่ยนไปเป็นหลัก เรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งต้องเขียนให้ตรงกับหัวเรื่องหรือความคิดรวบยอดอย่างใดอย่างหนึ่ง

การกำหนดกิจกรรมการเรียน การเลือกกิจกรรมการเรียนต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมซึ่งจะเป็นแนวทางในการเลือกและผลิตสื่อการสอน "กิจกรรมการเรียน" หมายถึงกิจกรรมทุกอย่างที่ผู้เรียนปฏิบัติ เช่น การอ่านบัตรคำสั่ง ตอบคำถาม เขียนภาพ เล่นเกม เป็นต้น การเลือกกิจกรรมการสอนในชั้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้มีเกณฑ์ดังนี้

1. เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ฝึกหัดอย่างเหมาะสม เป็นกิจกรรมที่ให้โอกาสนักเรียนได้ปฏิบัติอย่างเพียงพอ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่กำหนดไว้
2. พิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล การจัดกิจกรรมต้องมีหลาย ๆ อย่างโดยจะดึงเอาความสามารถเฉพาะบุคคลของนักเรียนออกมาเพื่อใช้ประโยชน์มากที่สุด
3. นักเรียนสามารถรู้ผลในการเรียนของตนได้ทันทีว่าผิดหรือถูกเพื่อความมั่นใจและการแก้ไขในสิ่งที่ผิดได้ทันที
4. การลำดับกิจกรรมต้องเป็นไปตามลำดับความยากง่าย

ขณะที่เลือกกิจกรรมการเรียนรู้ ครูต้องคิดกิจกรรมที่นักเรียนสามารถปฏิบัติด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้ครูเข้ามายุ่งเกี่ยวกับ โดยจัดให้กิจกรรมมีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น จัดกิจกรรมที่ใช้วัสดุอุปกรณ์และกิจกรรมที่เป็นเกมการสาธิตและการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ไม่ใช่มีกิจกรรมอย่างเดียวกันทุกเรื่องจะทำให้นักเรียนเบื่อหน่าย

การกำหนดแบบประเมินผลเป็นการประเมินการเรียนรู้ว่าเมื่อนักเรียนเรียนบทเรียนจบแล้ว มีความรู้เพิ่มขึ้นหรือไม่ มากน้อยเพียงใด โดยทำในรูปของแบบทดสอบ สุนันท์ สังข์อ่อน ได้แบ่งแบบทดสอบได้ออกเป็น 3 ลักษณะคือ (มณฑา กลอวุฒิวัฒน์. 2530 : 38 ; อ้างอิงมาจากสุนันท์ สังข์อ่อน. ม.ป.ป.)

1. แบบทดสอบก่อนเรียน
2. แบบทดสอบตนเอง
3. แบบทดสอบหลังการเรียนรู้
1. แบบทดสอบก่อนเรียน ทำหน้าที่ 3 อย่างคือ
  - 1.1 ประเมินความพร้อมของนักเรียนก่อนเรียนจากชุดการสอน
  - 1.2 ทำให้ทราบพื้นฐานความสามารถของนักเรียนก่อนเรียน
  - 1.3 ทำให้พื้นฐานแก่ครูในการตัดสินใจว่านักเรียนจะเริ่มเรียนจากชุดการสอน

เมื่อไหร่ตรงไหน

การใช้แบบทดสอบก่อนเรียนจึงเป็นการช่วยครูในการเตรียมตัวผู้เรียนให้พร้อมที่จะเรียนจากชุดการสอน

2. แบบทดสอบตนเอง ช่วยให้ผู้เรียนทราบผลความก้าวหน้าของตนว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และยังเป็นแรงเสริมให้นักเรียนพยายามนำตนเองไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
3. แบบทดสอบหลังเรียน เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ทั้งครูและนักเรียนทราบว่า การเรียนรู้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ แบบทดสอบหลังการเรียนรู้จะช่วยวัดดูว่านักเรียนเกิดพฤติกรรมตามที่คาดหวังไว้หรือไม่

แบบทดสอบก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียนต้องเป็นข้อสอบชุดเดียวกัน และควรเป็น

ปรนัย ประมาณ 5 - 10 ข้อ ไม่ควรเกิน 25 ข้อ ใช้เวลาสอบประมาณ 5 - 10 นาที การเขียนแบบทดสอบต้องยึดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมเพราะพฤติกรรมที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์คือพฤติกรรมที่ต้องการจะวัดการเขียนให้เปลี่ยนวัตถุประสงค์เป็นข้อสอบอัตนัย จากนั้นจึงทำให้ข้อสอบอัตนัยนี้เป็นปรนัย

การเลือกและผลิตสื่อการสอน วัสดุอุปกรณ์และวิธีการที่ครูใช้ถือเป็นสื่อการสอนทั้งสิ้น การผลิตสื่อการสอนจะต้องให้สอดคล้องกับกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแต่ละศูนย์

การหาประสิทธิภาพชุดการสอน เป็นการนำชุดการสอนไปทดลองใช้เพื่อจะรู้ว่าชุดการสอนที่สร้างขึ้นนั้นใช้ได้หรือไม่ เช่น กิจกรรมพอเหมาะกับเวลาหรือไม่ นักเรียนเรียนแล้ว มีการเรียนรู้เกิดขึ้นหรือไม่ จากนั้นนำมาดัดแปลงแก้ไขแล้วจึงนำไปใช้จริง

การใช้ชุดการสอน ชุดการสอนที่ได้นำมาปรับปรุงแล้วมีขั้นตอนในการใช้ในห้องเรียนดังนี้

1. ทำแบบทดสอบก่อนเรียน
2. นำเข้าสู่บทเรียน
3. ประกอบกิจกรรมการเรียนรู้ผู้สอนบรรยายหรือให้มีการแบ่งกลุ่มประกอบกิจกรรม

การเรียน

4. สรุปผลการเรียน
5. ทำแบบทดสอบหลังเรียน

#### คุณลักษณะของชุดการสอน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2518) ได้กล่าวถึงลักษณะของชุดการสอนว่า ชุดการสอนเป็นสื่อการสอนสำเร็จรูปที่ช่วยให้วิธีการสอนและกระบวนการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ โดยได้มีผู้ทดลองใช้ และได้ผลเป็นอย่างดีมาแล้ว ชุดการสอนมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการเรียนรู้ เพราะชุดการสอนผลิตขึ้นจากกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญทางการศึกษาสาขาต่าง ๆ อาทิเช่น ครู ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหาสาระ นักพัฒนาหลักสูตร และนักเทคโนโลยีทางการศึกษาได้ร่วมกันผลิตและมีการทดลองใช้ และหาประสิทธิภาพ

ภาพจนแน่ใจแล้วว่าได้ผลก็จึงนำออกมาใช้ทั่วไปเป็นชุดการสอนที่เชื่อถือได้ และด้านำชุดการสอนที่ได้ทดสอบประสิทธิภาพแล้วมาใช้เกิดการบกพร่องต้องตรวจสอบคุณภาพทั่วไปถึงปัจจัยที่ทำให้ชุดการสอนไม่ได้ผล อาทิ เช่น สภาพการจัดห้องเรียน ความพร้อมของนักเรียน และบทบาทของครูต่อการนำชุดการสอนนั้น เป็นต้น

2. ช่วยลดภาระของผู้สอน ในการสอนด้วยการพูดเพียงคนเดียว และในการเตรียมตัวในการสอน เพราะมีการกำหนดขั้นตอนไว้พร้อมแล้ว ผู้สอนเพียงดำเนินการตามคำแนะนำที่บอกไว้ในชุดการสอนตามลำดับขั้น ผู้สอนไม่จำเป็นต้องทำใหม่หรือทำเพิ่มเติมแต่จะใช้ได้ทันที

3. ช่วยผู้เรียนจำนวนมากให้ได้ความรู้ในแนวเดียวกัน ตามแบบเดิมที่มีผู้สอนหลายคนในวิชาเดียวกันอาจเกิดความแตกต่างกันได้ในด้านประสิทธิภาพการสอน ถ้ามีชุดการสอนจะช่วยตัดปัญหาเรื่องนี้ได้ทั้งหมด แม้จะมีจำนวนผู้เรียนมากมายเพียงใดก็ตาม

4. ช่วยครูให้ดำเนินการสอนตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ชัดเจนแน่นอนเป็นเชิงพฤติกรรม

5. ช่วยครูให้สามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพตามข้อแนะนำในการทำกิจกรรมและการใช้สื่อการสอนครบถ้วน

6. ช่วยครูให้สามารถประเมินผลเพื่อวัดผลการเรียนรู้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

7. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ความสามารถตามความต้องการของตนและเรียนรู้ตามอัตราการเรียนของแต่ละคน ชุดการสอนจะช่วยให้ทุกคนได้ประสบผลสำเร็จในการเรียนได้ทั้งหมด

8. ช่วยสร้างเสริมการเรียนแบบต่อเนื่อง เพราะชุดการสอนจะแยกออกเป็นรายวิชา แต่ละวิชาจะมีหน่วยการสอนเรียงลำดับ เมื่อนักเรียนศึกษาแต่ละหน่วยจบแล้วมีโอกาสติดตามหน่วยต่อไปได้โดยมิต้องมีสิ่งใดมาหยุดยั้งไว้

#### คุณค่าของชุดการสอน

ไม่ว่าจะเป็นชุดการสอนประเภทใดย่อมมีคุณค่าต่อการเพิ่มคุณภาพการเรียนรู้ในการเรียนการสอน กล่าวคือ

1. ช่วยให้ผู้สอนถ่ายทอดเนื้อหาและประสบการณ์ที่สลับซับซ้อน และมีลักษณะเป็นนามธรรมสูง ซึ่งผู้สอนไม่สามารถถ่ายทอดด้วยการบรรยายได้
2. ช่วยเร้าความสนใจของนักเรียนต่อสิ่งที่กำลังศึกษา เพราะชุดการสอนจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนของตนเองมากที่สุด
3. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ แสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และการมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
4. ช่วยสร้างความพร้อมและความมั่นใจแก่ผู้สอน เพราะชุดการสอนผลิตไว้เป็นหมวดหมู่ สามารถหยิบไปใช้ได้ทันที โดยเฉพาะผู้ที่ไม่ค่อยมีเวลาในการเตรียมการสอนล่วงหน้า
5. ทำให้การเรียนการสอนของผู้เรียนเป็นอิสระจากอารมณ์ของผู้สอนชุดการสอนสามารถให้ผู้เรียนเรียนได้ตลอดเวลา ไม่ว่าอาจารย์ผู้สอนจะมีสภาพหรือความคับข้องทางอารมณ์มากน้อยเพียงใด

### ปัจจัยที่จะช่วยให้การสอนโดยใช้ชุดการสอนประสบความสำเร็จ

มณฑา กลอวุฒิวัฒน์ (2530 : 42) กล่าวว่า "การใช้ชุดการสอนจะประสบผลสำเร็จก็ต่อเมื่อได้มีการจัดสภาพแวดล้อมของห้องเรียนที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้" และได้เสนอแนะแนวทางในการจัดสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการเรียนอย่างแท้จริง
2. ให้นักเรียนมีโอกาสทราบผลการกระทำในทันที
3. มีการเสริมกำลังใจนักเรียนจากประสบการณ์ที่เป็นความสำเร็จ
4. คอยชี้แนะแนวทางและประมาณการในการเรียนรู้ตามทิศทางที่ครูได้วิเคราะห์และ

กำหนดความสามารถของนักเรียนไว้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่น่าสนใจเกี่ยวข้องกับทั้ง 3 เรื่องคือ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเฉพาะสาขาวิชา และที่เกี่ยวกับชุดการสอน ดังนี้

#### งานวิจัยในประเทศ

จกกลณี เทียนศรี (2526 : 22) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครูผู้สอนภาษาอังกฤษในระดับมัธยมศึกษาใช้ตัวอย่างประชากรจำนวน 216 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการทดสอบเพื่อเข้าศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาการสอนภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2526 - 2527 ผลการวิจัยปรากฏว่าความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครูผู้สอนภาษาอังกฤษในระดับมัธยมศึกษาอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครูที่ทำการสอนอยู่ในกรุงเทพมหานครกับครูที่ทำการสอนอยู่ในต่างจังหวัดแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย

สถาบันศูนย์ภาษาอังกฤษ ทบวงมหาวิทยาลัย (2517) ได้ทำการสำรวจความต้องการในการใช้ภาษาของนักบริหารการศึกษา อาจารย์และนักการศึกษาในสถาบันการศึกษาทั่วไปเพื่อวิเคราะห์

ปัญหาและความต้องการ พบว่าภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชาเป็นสิ่งจำเป็น เช่น ภาษาอังกฤษ สำหรับ เกษตรกรรม วิทยาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ และกฎหมาย เป็นต้น จากการสำรวจครั้งนี้ยังพบอีกว่า โปรแกรมภาษาอังกฤษที่มีอยู่ในขณะสำรวจนั้นไม่สนองต่อความต้องการของผู้เรียน (อ้างอิงมาจาก กมลรัตน์ จรัสศรีศรีมี. 2525 : 40)

สมัย เพิ่มเจริญ (2525) ได้สร้างบทเรียนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยผู้วิจัยได้ทำการบันทึกเสียงการใช้ถ้อยคำและสำนวนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวจากสถานการณ์จริง และรวบรวมศัพท์จากเอกสารประกอบการท่องเที่ยวขององค์การ ส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มาวิเคราะห์ความถี่ของคำศัพท์แล้วนำไปสร้างบทเรียน 1 บท นำไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้น ม.ศ.5 ของโรงเรียนวัดธาตุทอง ผลปรากฏว่าได้คำศัพท์ประเภท ต่าง ๆ 1,045 คำ และคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบก่อนเรียนและหลังบทเรียนที่สร้างขึ้นมีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธิดา บุญธรรม (2527) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การวิเคราะห์ภาษาฝรั่งเศสสำหรับ มัคคุเทศก์ในสถานการณ์จริง" โดยแบ่งงานวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ สถานภาพการใช้ภาษาต่างประเทศของมัคคุเทศก์ไทยเพื่อต้องการศึกษาสถานภาพทางสังคม อาทิ เช่น ระดับการศึกษา การศึกษาภาษาต่างประเทศ การใช้ภาษาต่างประเทศมีปัญหาและอุปสรรคใด โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากมัคคุเทศก์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่และภูเก็ต ส่วนที่สองเป็น การวิเคราะห์ทางภาษาศาสตร์เกี่ยวกับการใช้ภาษาฝรั่งเศสในสถานการณ์จริง ๆ ซึ่งประกอบด้วย การอธิบายภายในรถ การอธิบายที่พิพิธภัณฑ์ การอธิบายที่วัดวาอารามและการอธิบายการให้ข้อมูล เกี่ยวกับศิลปหัตถกรรม ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ส่วนแรกทำให้เห็นว่าความต้องการของมัคคุเทศก์ ก็คือปรารถนาจะให้สถานบันอุดมศึกษาและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจัดการเพิ่มประสบการณ์ความ รู้ให้แก่มัคคุเทศก์ในรูปแบบต่าง ๆ กัน และประมวลการใช้ภาษาที่เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัด และเลือกเนื้อหาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการ ส่วนผลที่ได้จากการวิเคราะห์การใช้ภาษา ในสถานการณ์ต่าง ๆ ก็สามารถนำมาเป็นตัวกำหนดรูปแบบของเนื้อหาบทเรียน แบบฝึกหัด กิจกรรม และอุปกรณ์ได้เป็นอย่างดี

รุจา เถาวงศ์ (2524) ได้ทำการสร้างชุดการสอนแบบศูนย์การเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษ เรื่อง "คำที่เป็นคำถาม" สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลปรากฏว่าชุดการสอนที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ 95.01 หลังบทเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าชุดการสอนที่สร้างขึ้นนี้ช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้เรียน

มณฑา กลอวุฒิวัฒน์ (2530) ได้ทำการสร้างชุดการสอน "ภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม" สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลปรากฏว่าชุดการสอนที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ 92.89/84.06 สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ 80/80 นอกจากนี้ผลการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ชุดการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 แสดงว่าชุดการสอนที่สร้างขึ้นช่วยให้นักเรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นและชุดการสอนนี้มีประสิทธิภาพเชื่อถือได้

### งานวิจัยต่างประเทศ

โคลซ (Close. 1970 : 8) ได้ทำการศึกษาพบว่าการจัดเนื้อหาวิชาให้มีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความสนใจของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะผู้เรียนเป็นนักศึกษาต่างชาติที่เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง เพราะผู้เรียนประเภทนี้มักสนใจวิชาเอกของตนเป็นสำคัญ อาจารย์ผู้สอนทางภาษาและทางวิทยาศาสตร์จึงควรร่วมมือในการจัดเนื้อหาวิชาซึ่งจะทำให้การแบ่งแยกกระหว่างศิลปศาสตร์กับวิทยาศาสตร์หมดไป

เมาท์ฟอร์ด (Mountford. 1979 : 50) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อความต่อเนื่อง (Discourse Analysis) และการคัดแปลงบทอ่านสำหรับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะให้ง่ายขึ้น เขาได้ให้ข้อคิดว่าการวิเคราะห์ข้อความมีประโยชน์อย่างยิ่งในการสอนอ่านและเสนอแนะให้นำไปใช้กับนักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชาเพื่อช่วยให้อ่านเข้าใจง่ายขึ้น

โทมอน (Tomon. 1977 : 149 - 158) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษในประเทศในจีเรีย พบว่าสาเหตุอันดับแรกของการเรียนภาษาอังกฤษคือความสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทางเศรษฐกิจและการติดต่อกับต่างประเทศ นอกจากนี้แล้วการรู้ภาษา

อังกฤษยังเป็ความไ้เปรียบและทำให้ผู้เรียนรู้สถานภาพสูงกว่าผู้ที่ไม่รู้

แมคโดนัลด์ (McDonald. 1973 : 1590 - A) ทำการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาและประเมินผลชุดการสอนแบบใช้สื่อประสมเพื่อเรียนด้วยตนเอง สำหรับใช้สอนซ่อมเสริมภาษาอังกฤษในวิทยาลัยชุมชนแถบชานเมือง" ในภาคใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่ากลุ่มที่เรียนจากชุดการสอนประสบผลสำเร็จในการเรียนดีขึ้นและมีทัศนคติที่ดีต่อชุดการสอนด้วย

### สมมติฐานของการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาหลังใช้ชุดการสอนสูงกว่าก่อนใช้ชุดการสอน

## วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยแยกหัวข้อวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. ขั้นตอนในการดำเนินการทดลองภาคสนาม
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

เนื่องจากพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้วิจัยต้องทราบล่วงหน้าก่อนลงมือสร้างชุดการสอน เพื่อให้ชุดการสอนที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมอย่างแท้จริงกับระดับความสามารถของผู้ใช้ชุดการสอน ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มประชากรอย่างเจาะจงในการหาประสิทธิภาพของแบบทดสอบคือ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ จำนวน 2 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 55 คน

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกโดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบัน

เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ จำนวน 1 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 30 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ เป็นข้อสอบปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก มีทั้งแบบทดสอบการอ่าน (Reading) และการฟัง (Listening) จำนวน 2 ชุดดังนี้

ชุดที่ 1 ความสามารถในการใช้ภาษาในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากท่าอากาศยานมายังโรงแรมจำนวน 40 ข้อ

ชุดที่ 2 ความสามารถในการใช้ศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับงานในสำนักงานท่องเที่ยวจำนวน 40 ข้อ เพื่อใช้ทดสอบก่อนและหลังการใช้ชุดการสอน

2. ชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำนวน 2 หน่วยดังนี้

หน่วยที่ 1 เรื่อง "The Reception" จำนวน 3 บทเรียนคือ

ตอนที่ 1 Taking a Reservation by Phone

- Accepting a reservation
- Giving information about the hotel
- Getting details of arrival

ตอนที่ 2 Greetings and Introducing Thailand

- Some Thai culture
- Do's and don't's in Thailand

ตอนที่ 3 At the Reception Desk

- Checking in
- Helping to fill in registration forms
- Reservation problems

## หน่วยที่ 2 เรื่อง "At the Travel Agency"

จำนวน 4 บทเรียนคือ

ตอนที่ 1 Recommending Tours

ตอนที่ 2 Taking Tour Bookings

ตอนที่ 3 Making Accommodation Arrangements

ตอนที่ 4 Making Travel Arrangements

### การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

#### 1. การสร้างและหาคุณภาพของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1.1 ศึกษาหลักสูตรรายวิชา ภธ. 7125 (ภาษาต่างประเทศ) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยวของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา) เพื่อเลือกเนื้อหาที่จะนำมาทดสอบให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะใช้ในชุดการสอน

#### 1.2 ศึกษาเทคนิควิธีการสร้างข้อสอบภาษาอังกฤษจากหนังสือต่อไปนี้

- เทคนิควิธีการสร้างข้อสอบภาษาอังกฤษสำหรับวัดและประเมินผลการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (อัจฉรา วงศ์โสธร. 2529)
- Practice in Comprehension (มาลินี จันทวิล. 2531)
- Modern Language Testing (Valette. 1977)
- Practicing Reading (Mueser. 1978)
- Language Tests at School (Oller. 1979)

#### 1.3 คัดเลือกเนื้อหาสำหรับใช้ในชุดการสอนจากหนังสือต่อไปนี้

- English for Guided Tours (โครงการศึกษาต่อเนื่องจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
- Wonderful Thailand (โครงการศึกษาต่อเนื่องจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2530)
- ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม (ปรีชา แดงโรจน์. 2530)

- English for Travel (Eastwood. 1988)
- English for the Travel Industry (Kruse. 1982)
- Communicative English for Hotel Personnel (Utawanit. 1988)
- Communicative English for Tourism (โครงการตำรามหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์. 1987)

1.4 สร้างแบบทดสอบปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก จากเนื้อหาที่คัดมาแล้วโดยยึดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมเป็นหลักจำนวน 2 ชุดดังนี้

- ชุดที่ 1 วัดความสามารถในการใช้ภาษาในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากท่าอากาศยานมายังโรงแรม จำนวน 45 ข้อ
- ชุดที่ 2 วัดความสามารถในการใช้ศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับงานในสำนักงานท่องเที่ยว จำนวน 45 ข้อ

1.5 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามเกณฑ์ดังนี้

- 1.5.1 ความถูกต้องของสำนวนภาษา
- 1.5.2 ความสอดคล้องกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม
- 1.5.3 ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

1.6 นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองกับนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2532 จำนวน 55 คน

1.7 นำกระดาษคำตอบมาตรวจให้คะแนน ข้อที่ตอบถูกให้ 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดหรือไม่ตอบให้ 0 คะแนน จากนั้นนำคะแนนมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความยากง่าย (Difficulty) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง กลุ่มต่ำ กำหนดให้มีค่าความยากง่ายระหว่าง .20 - .80 และมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป (รายละเอียดดูภาคผนวก)

1.8 คัดเลือกข้อสอบที่เหมาะสมจำนวน 80 ข้อจาก 90 ข้อ เพื่อใช้เป็นแบบ

ทดสอบก่อนและหลังใช้ชุดการสอนต่อไป

1.9 นำข้อสอบที่ผ่านการคัดเลือกแล้วมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ  
ทั้งชุด โดยใช้สูตร KR - 20 ของ Kuder Richardson (ไพศาล หวังพานิช. 2531 : 188)  
ผลปรากฏว่าแบบทดสอบชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .79

2. การสร้างและหาคุณภาพของชุดการสอน ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 เลือกเนื้อหาจากหลักสูตรรายวิชา ภาศ. 7125 (ภาษาต่างประเทศ) ระดับ  
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (วิทยาลัย  
เทคโนโลยีและอาชีวศึกษา) ซึ่งเป็นวิชาที่ต้องเรียนในภาคเรียนที่ 1

2.2 คัดเลือกเนื้อหาที่จะใช้สร้างชุดการสอนจากหนังสือต่อไปนี้

- English for Guided Tours (โครงการศึกษาต่อเนื่องจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย)

โดยเลือกสำนวนภาษาและศัพท์เฉพาะที่ใช้ในวงการท่องเที่ยวเช่น

- The ruins of Ayutthaya stand as a fascinating link with  
Thailand 's past
- a beautiful fingernail dance
- a hilltribe dance เป็นต้น
- Wonderful Thailand (โครงการศึกษาต่อเนื่อง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2530)

เลือกเนื้อหาที่เป็นบทสนทนา พร้อมทั้งศัพท์และสำนวนที่ใช้ในหน่วยที่ 1 ตอนที่ 2 Do's and  
Don'ts in Thailand เช่น

- Why do you greet somebody by putting your hands together in a  
prayer like fashion?
- women say "ca", men say "krap."
- avoid patting people on the head
- public displays of affection are frowned upon เป็นต้น

- ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม (ปรีชา แดงโรจน์. 2530) เลือกเนื้อหาที่เป็นบทสนทนาในหน่วยที่ 1 ตอนที่ 1 เช่น Accepting a reservation, Giving information about the hotel และ Getting details of arrival เป็นต้น

- English for Travel (Eastwood. 1988) เลือกเนื้อหาที่เกี่ยวกับ Travel Agency เช่น Recommending Tours, Asking about Travel, Making Travel Arrangements เป็นต้น

- English for the Travel Industry (Kruse. 1982) เลือกเนื้อหาและแบบฝึกหัดซึ่งนำมาใช้ในหน่วยที่ 2 เช่น Making Accommodation Arrangements, Making Travel Arrangements เป็นต้น

- Communicative English for Tourism (โครงการตำรา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 1987) เลือกเนื้อหาที่เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยเช่น Ayutthaya, Rose Garden Tour, Ancient City, Home Industries และ Elephants At Work / Mae Kok เป็นต้น

- Communicative English for Hotel Personnel (Utawanit. 1988) เลือกบทสนทนาที่ใช้ในหน่วยที่ 1 ตอนที่ 3 เช่น Checking in, Helping to fill in registration forms และ Reservation problems เป็นต้น

2.3 วางโครงเรื่องที่จะนำมาสร้างชุดการสอน โดยยึดเนื้อหาตามหลักสูตรและแบ่งเป็นหน่วยย่อย ดังนี้

หน่วยที่ 1 เรื่อง "The Reception" จำนวน 3 บทเรียนคือ

ตอนที่ 1 Taking a Reservation by Phone

- Accepting a reservation
- Giving information about the hotel
- Getting details of arrival

ตอนที่ 2 Greetings and Introducing Thailand

- Some Thai culture

- Do's and don'ts in Thailand

### ตอนที่ 3 At the Reception Desk

- Checking in
- Helping to fill in registration form
- Reservation problems

### หน่วยที่ 2 เรื่อง "At the Travel Agency" จำนวน 4 บทเรียนคือ

#### ตอนที่ 1 Recommending Tours

#### ตอนที่ 2 Taking Tour Bookings

#### ตอนที่ 3 Making Accommodation Arrangements

#### ตอนที่ 4 Making Travel Arrangements

2.4 กำหนดความคิดรวบยอดและจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมของแต่ละเรื่อง

2.5 สร้างชุดการสอนตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้

2.6 นำชุดการสอนที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจแก้ไข

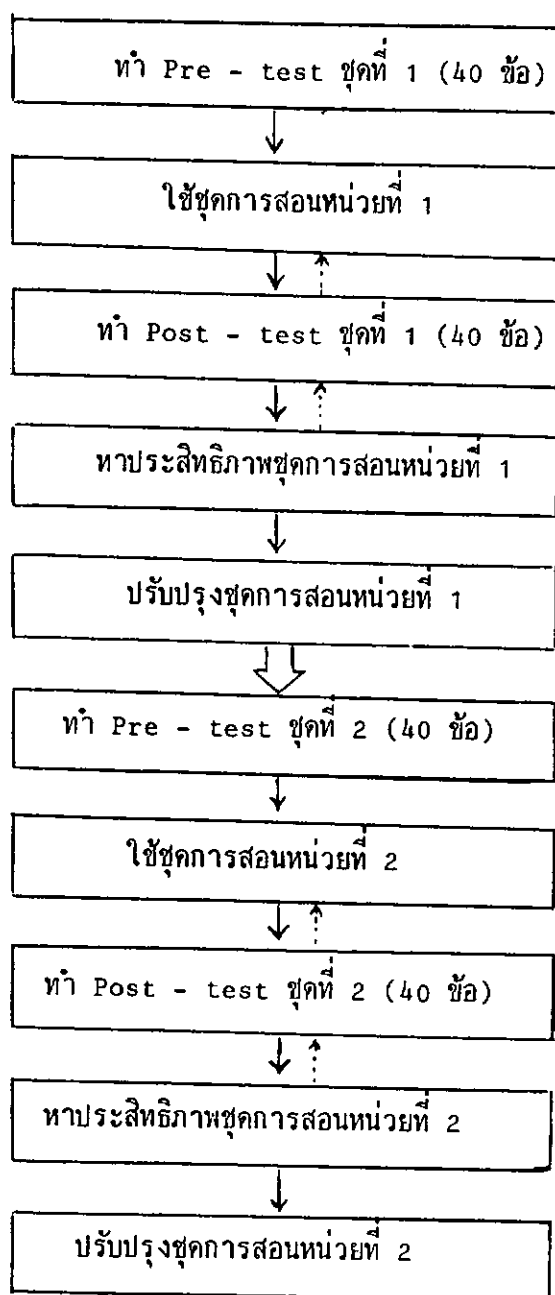
2.7 นำชุดการสอนที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 1 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 30 คน โดยแบ่งการทดลองเป็นชั้นทดลองกลุ่มเล็ก (Small group testing) จากนักศึกษาจำนวน 5 คน โดยแบ่งจากกลุ่มตัวอย่าง 30 คน (กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนจำกัดเพียง 30 คนเท่านั้น) ดำเนินการทดลองตามขั้นตอนดังนี้

2.7.1 ก่อนใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 1 หนึ่งวัน ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียน (pretest) ชุดที่ 1 ใช้เวลา 1 คาบ จำนวน 40 ข้อ แล้วจึงใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 1 ใช้เวลา 10 คาบ หลังจากใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 1 จบแล้ว จึงให้นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน (Post test) แล้วนำคะแนนที่ได้จากการทำแบบฝึกหัด และคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบหลังเรียน มาคำนวณหาประสิทธิภาพของชุดการสอน (รายละเอียดดูตารางที่ 1)

2.7.2 ก่อนใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2 หนึ่งวัน ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบก่อนเรียน (pretest) ชุดที่ 2 ใช้เวลา 1 คาบ จำนวน 40 ข้อ แล้วจึงใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2 ใช้

เวลา 8 คาบ หลังจากใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2 จบแล้ว จึงให้นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน (post test) แล้วนำคะแนนที่ได้จากการทำแบบฝึกหัด และคะแนนที่ได้จากการทดสอบหลังเรียนมา คำนวณหาประสิทธิภาพของชุดการสอน (รายละเอียดคู่มือตารางที่ 2)



ภาพประกอบ 3 แสดงขั้นตอนการทดลองกลุ่มเล็ก 5 คน

ตาราง 1 แสดงผลการทดลองชุดการสอนหน่วยที่ 1 จำนวนนักศึกษา 5 คน

| นักศึกษาคนที่     | คะแนนแบบฝึกหัด<br>(คะแนนเต็ม 148 คะแนน) | คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน<br>(คะแนนเต็ม 40 คะแนน) |
|-------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1                 | 148                                     | 36                                             |
| 2                 | 134                                     | 30                                             |
| 3                 | 134                                     | 31                                             |
| 4                 | 139                                     | 34                                             |
| 5                 | 138                                     | 32                                             |
| คะแนนรวม          | 693                                     | 163                                            |
| คะแนนเฉลี่ย       | 138.60                                  | 32.60                                          |
| คะแนนเฉลี่ยร้อยละ | 93.64                                   | 81.50                                          |

จากตารางแสดงว่า นักศึกษา 5 คน ทำแบบฝึกหัดชุดการสอนหน่วยที่ 1 ได้ถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 93.64 และทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 81.50 ซึ่งแสดงว่าชุดการสอนหน่วยที่ 1 มีประสิทธิภาพ 93.64/81.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ จึงถือว่าเป็นชุดการสอนที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการทดลองภาคสนามได้

ตาราง 2 แสดงผลการทดลองชุดการสอนหน่วยที่ 2 จำนวนนักศึกษา 5 คน

| นักศึกษาคคนที่    | คะแนนแบบฝึกหัด        | คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน |
|-------------------|-----------------------|------------------------|
|                   | (คะแนนเต็ม 152 คะแนน) | (คะแนนเต็ม 40 คะแนน)   |
| 1                 | 152                   | 38                     |
| 2                 | 148                   | 37                     |
| 3                 | 150                   | 36                     |
| 4                 | 147                   | 33                     |
| 5                 | 147                   | 35                     |
| คะแนนรวม          | 744                   | 179                    |
| คะแนนเฉลี่ย       | 148.80                | 35.80                  |
| คะแนนเฉลี่ยร้อยละ | 97.89                 | 89.50                  |

จากตารางแสดงว่านักศึกษา 5 คน ทำแบบฝึกหัดชุดการสอนหน่วยที่ 2 ได้ถูกต้อง เฉลี่ยร้อยละ 97.89 และทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 89.50 ซึ่งแสดงว่าชุดการสอนหน่วยที่ 2 มีประสิทธิภาพ 97.89/89.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้จึงถือว่าเป็นชุดการสอนที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการทดลองภาคสนามได้

จากการทดลองกลุ่มเล็ก ผู้วิจัยพบว่าชุดการสอนทั้ง 2 หน่วยนี้ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุงบ้าง ดังนี้

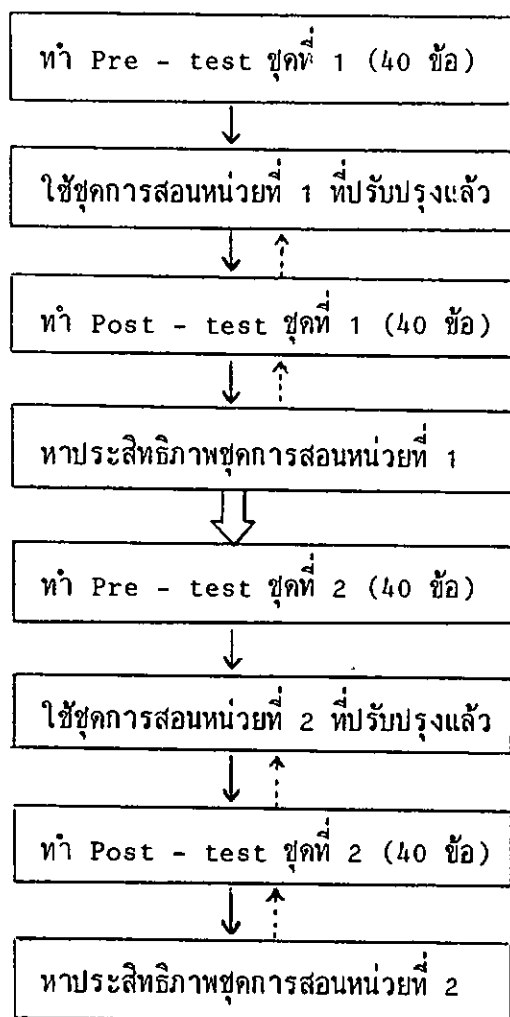
1. การให้นักศึกษาตอบคำถามเพื่อหารายละเอียดเกี่ยวเนื่องเรื่องในบทสนทนาที่ฟังจากเทปบันทึกเสียง ถ้าเป็นบทสนทนาขนาดยาว ต้องแบ่งเป็นช่วง ๆ และถามคำถามทีละตอน

2. กิจกรรมที่ให้กรอก registration forms ถ้าให้นักศึกษาแสดงบทบาทสมมติ และใช้รายละเอียดจริงของแต่ละคน นักศึกษาจะเข้าใจและสนุกกับบทเรียน

3. ในหน่วยที่ 2 ตอนที่ 2 Taking Tour Bookings กิจกรรมมากเกินไปไม่พอดีกับเวลา จึงตัดกิจกรรมที่ 2.5 ออกไป

ขั้นตอนในการดำเนินการทดลองภาคสนาม (Field Testing) ผู้วิจัยดำเนินการทดลองด้วยตัวเองทั้งหมด ตามขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นทำแบบทดสอบก่อนใช้ชุดการสอน (Pretest) หน่วยที่ 1  
ก่อนจะทดลองใช้ชุดการสอน หนึ่งวัน ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน ทำแบบทดสอบชุดที่ 1 โดยใช้เวลา 1 คาบ
  2. ขั้นใช้ชุดการสอน นักศึกษากลุ่มตัวอย่างใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 1  
รวมทั้งสิ้น 10 คาบ โดยการทดลองนั้นจะใช้เวลา 3 คาบ ต่อสัปดาห์
  3. หลังจากให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 1 จบแล้ว หนึ่งวัน จึงทำ  
แบบทดสอบหลังใช้ชุดการสอน (Post test) ซึ่งเป็นแบบทดสอบชุดเดียวกันกับแบบทดสอบใช้ชุด  
การสอน (Pretest) หน่วยที่ 1
  4. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบก่อนใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2 โดยทำเช่น  
เดียวกับหน่วยที่ 1 จำนวนข้อสอบชุดที่ 2
  5. นักศึกษากลุ่มตัวอย่างใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2 รวมทั้งสิ้น 8 คาบ โดยใช้การ  
ทดลอง 3 คาบต่อสัปดาห์
  6. หลังจากใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2 จบแล้ว หนึ่งวัน ทำแบบทดสอบหลังใช้ชุดการ  
สอน ซึ่งเป็นแบบทดสอบชุดเดียวกันกับแบบทดสอบก่อนใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2
- หลังจากทดลองชุดการสอนกับกลุ่มตัวอย่าง 25 คน ดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยได้นำชุดการสอนนั้น  
มาหาประสิทธิภาพอีกครั้ง และหาค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพชุดการสอนทั้ง 2 หน่วย



ภาพประกอบ 4 แสดงขั้นตอนการทดลองภาคสนาม (25 คน)

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ยและคะแนนร้อยละ
2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการใช้ชุดการสอน

โดยใช้ t - test แบบ Dependent (Ferguson. 1981)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การหาคุณภาพของแบบทดสอบ

#### 1.1 ค่าความยากง่าย (Difficulty) จากสูตร

$$P = \frac{R_U + R_L}{N_U + N_L}$$

(บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528 : 30)

เมื่อ P แทน ดัชนีความง่าย

$R_U$  แทน จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

$R_L$  แทน จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

$N_U$  แทน จำนวนคนที่ตอบข้อสอบในกลุ่มสูง

$N_L$  แทน จำนวนคนที่ตอบข้อสอบในกลุ่มต่ำ

#### 1.2 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) จากสูตร

$$r = \frac{R_U - R_L}{N}$$

(บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528 : 31)

เมื่อ r แทน ดัชนีอำนาจจำแนก

$R_U$  แทน จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

$R_L$  แทน จำนวนคนที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

N แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

#### 1.3 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้สูตร KR - 21 ของ Kuder

Richardson

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum pq}{S_t^2} \right]$$

(ไพศาล หวังพานิช. 2531 : 188)

- เมื่อ  $r_{tt}$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ  
 $n$  แทน จำนวนข้อทั้งหมดของแบบทดสอบ  
 $s_t^2$  แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ  
 $p$  แทน สัดส่วนของคนตอบถูกในแต่ละข้อ =  $\frac{\text{จำนวนคนที่ตอบถูก}}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}}$

$q$  แทน สัดส่วนของผู้ทำผิดในแต่ละข้อคือ  $1 - p$

ความแปรปรวน ( $s_t^2$ ) หาได้จากสูตร

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

(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2528 : 64)

- เมื่อ  $s_t^2$  แทน ความแปรปรวน  
 $\sum X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $N$  แทน จำนวนนักเรียนทั้งหมด

## 2. การหาคุณภาพของชุดการสอน ตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 จากสูตร $E_1 / E_2$

สูตรที่ 1

$$E_1 = \frac{\frac{\sum X_1}{N}}{A} \times 100$$

(ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2528 : 78)

- เมื่อ  $E_1$  แทน ประสิทธิภาพของกระบวนการ  
 $\sum X_1$  แทน คะแนนรวมของแบบฝึกหัดหรืองาน  
 $A$  แทน คะแนนเต็มของแบบฝึกหัดทุกชิ้นรวมกัน  
 $N$  แทน จำนวนผู้เรียน

สูตรที่ 2

$$E_2 = \frac{\frac{\sum X_2}{N}}{B} \times 100$$

(ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2528 : 78)

เมื่อ  $E_2$  แทน ประสิทธิภาพของผลลัพท์

$\Sigma X_2$  แทน คะแนนรวมของผลลัพท์หลังเรียน

B แทน คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน

N แทน จำนวนผู้เรียน

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\Sigma fX}{N}$$

(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2528 : 59)

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน คะแนนเฉลี่ย

$\Sigma fX$  แทน คะแนนรวมของนักเรียนในกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบก่อนและหลัง  
การใช้ชุดการสอนโดยใช้ T- test

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

(Ferguson. 1981)

เมื่อ t แทน อัตราส่วนวิกฤต

D แทน คะแนนความก้าวหน้า

$\Sigma D$  แทน ผลรวมของคะแนนความก้าวหน้า

$\Sigma D^2$  แทน ผลรวมของคะแนนความก้าวหน้าแต่ละตัวยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้เรียนทั้งหมด

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรายงานการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

$\bar{X}$  D หมายถึง ความแตกต่างระหว่างคะแนนสอบหลังการใช้และก่อนการใช้ชุดการสอน

$D^2$  หมายถึง ความแตกต่างระหว่างคะแนนสอบหลังการใช้และก่อนการใช้ชุดการสอนยกกำลังสอง

$\Sigma D^2$  หมายถึง ผลรวมของ  $D^2$

t หมายถึง อัตราส่วนวิกฤต t ใน t - distribution

\*\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำเสนอข้อมูลที่เป็นสถิติพื้นฐานแสดงคะแนนที่ได้จากการทำแบบฝึกหัดในชุดการสอน และคะแนนแบบทดสอบหลังเรียนชุดการสอนในแต่ละหน่วย
2. นำเสนอข้อมูลแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ก่อนการเรียนและหลังการเรียน เมื่อใช้ชุดการสอนแต่ละหน่วย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

ตาราง 3 แสดงผลการทดลองชุดการสอนหน่วยที่ 1 จำนวนนักศึกษา 25 คน

|                   | คะแนนแบบฝึกหัด<br>(คะแนนเต็ม 148 คะแนน) | คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน<br>(คะแนนเต็ม 40 คะแนน) |
|-------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------|
| คะแนนรวม          | 3544                                    | 847                                            |
| คะแนนเฉลี่ย       | 141.76                                  | 33.88                                          |
| คะแนนเฉลี่ยร้อยละ | 95.78                                   | 84.70                                          |

จากตารางที่ 3 แสดงว่าในชั้นทดลองภาคสนาม นักศึกษาสามารถทำแบบฝึกหัดได้ถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 95.78 และทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 84.70 ซึ่งแสดงว่าชุดการสอนหน่วยที่ 1 มีประสิทธิภาพ 95.78/84.70 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ไม่ต้องนำไปใช้ซ้ำ

ตาราง 4 แสดงผลการทดลองชุดการสอนหน่วยที่ 2 จำนวนนักศึกษา 25 คน

|                   | คะแนนแบบฝึกหัด<br>(คะแนนเต็ม 146 คะแนน) | คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน<br>(คะแนนเต็ม 40 คะแนน) |
|-------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------|
| คะแนนรวม          | 3535                                    | 809                                            |
| คะแนนเฉลี่ย       | 141.4                                   | 32.36                                          |
| คะแนนเฉลี่ยร้อยละ | 96.84                                   | 80.90                                          |

จากตารางที่ 4 แสดงว่านักศึกษาทำแบบฝึกหัดได้ถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 96.84 และทำแบบทดสอบหลังเรียนได้ถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 84.70 ซึ่งแสดงว่าชุดการสอนหน่วยที่ 2 มีประสิทธิภาพ 96.84/80.90 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ ไม่ต้องนำไปใช้ซ้ำ

จากตารางการทดลองภาคสนามของชุดการสอนทั้ง 2 หน่วย สรุปผลการทดลองได้ดังนี้  
หน่วยที่ 1 มีประสิทธิภาพ 95.78/84.70

หน่วยที่ 2 มีประสิทธิภาพ 96.84/80.90

รวมเฉลี่ยทั้ง 2 หน่วย มีประสิทธิภาพ 96.31/82.80 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ก่อนการเรียนและหลังการเรียน เมื่อใช้ชุดการสอนแต่ละหน่วย

ตาราง 5 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ก่อนการเรียนรู้และหลังการเรียนรู้ เมื่อใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 1

|             | คะแนนก่อนเรียน | คะแนนหลังเรียน | $\Sigma D$ | $\Sigma D^2$ | t        |
|-------------|----------------|----------------|------------|--------------|----------|
| คะแนนรวม    | 604            | 847            | 243        | 2735         | 12.327** |
| คะแนนเฉลี่ย | 24.16          | 33.88          | 9.72       | 109.4        |          |

$$t (.05, df 24) = 1.711$$

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 แสดงว่าผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักศึกษาหลังการใช้ชุดการสอน สูงกว่าก่อนใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ก่อนการเรียนรู้และหลังการเรียนรู้  
เมื่อใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2

|             | คะแนนก่อนเรียน | คะแนนหลังเรียน | $\Sigma D$ | $\Sigma D^2$ | t        |
|-------------|----------------|----------------|------------|--------------|----------|
| คะแนนรวม    | 720            | 809            | 89         | 371          | 11.849** |
| คะแนนเฉลี่ย | 28.80          | 32.36          | 3.56       | 14.84        |          |

$$t \quad (.05, df \ 24) = 1.711$$

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 แสดงว่าผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักศึกษาหลังการใช้ชุดการสอน สูงกว่า  
ก่อนใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น ชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ที่  
สร้างขึ้นนี้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะสามารถช่วยเพิ่มพูนความรู้แก่นักศึกษาได้จริง

## สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

เพื่อสร้างชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อใช้ในวิชา ภธ. 7125 (ภาษาต่างประเทศ 1) สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการท่องเที่ยว

### สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาหลังใช้ชุดการสอนสูงกว่าก่อนใช้ชุดการสอน

### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2532 จำนวน 2 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 55 คน

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2532 จำนวน 1 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 30 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

3.1 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ สำหรับใช้สอบก่อนและหลังการใช้ชุดการสอน เป็น

แบบทดสอบปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 2 ชุดดังนี้

ชุดที่ 1 วัดความสามารถในการใช้ภาษาในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากท่าอากาศยานมายังโรงแรมจำนวน 40 ข้อ

ชุดที่ 2 วัดความสามารถในการใช้ศัพท์และสำนวนเกี่ยวกับงานในสำนักงานท่องเที่ยวจำนวน 40 ข้อ

โดยกำหนดให้ใช้เวลาในการทำแบบทดสอบแต่ละชุดนาน 50 นาที แบบทดสอบทั้ง 2 ชุดนี้ผ่านการวิเคราะห์คุณภาพแล้ว โดยข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าความยากง่ายระหว่าง .20 - .80 มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่า .79 ซึ่งแบบทดสอบทั้ง 2 ชุดนี้หลังจากที่ได้ทดสอบกับกลุ่มประชากรแล้วพบว่ามีข้อบกพร่องอยู่บ้าง จึงได้นำมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนจำกัด จึงอาจทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อสอบไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร แต่เมื่อพิจารณากับผู้เชี่ยวชาญแล้วเนื้อหาครอบคลุมตรงตามหลักสูตร ถ้าตัดออกอาจทำให้ขาดเนื้อหาที่จำเป็นไป

3.2 ชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
จำนวน 2 หน่วยดังนี้

หน่วยที่ 1 เรื่อง "The Reception" จำนวน 3 บทเรียนคือ

ตอนที่ 1 Taking a Reservation by Phone

- Accepting a reservation
- Giving information about the hotel
- Getting details of arrival

ตอนที่ 2 Greetings and Introducing Thailand

- Some Thai culture
- Do's and don'ts in Thailand

ตอนที่ 3 At the Reception Desk

- Checking in

- Helping to fill in registration forms
- Reservation problems

หน่วยที่ 2 เรื่อง "At the Travel Agency" จำนวน 4 บทเรียนคือ

ตอนที่ 1 Recommending Tours

ตอนที่ 2 Taking Tour Bookings

ตอนที่ 3 Making Accommodation Arrangements

ตอนที่ 4 Making Travel Arrangements

ชุดการสอนดังกล่าวผ่านการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในชั้นทดลองกลุ่มเล็กแล้ว ปรากฏว่า  
หน่วยที่ 1 มีประสิทธิภาพ 93.64/81.50 และหน่วยที่ 2 มีประสิทธิภาพ 97.89/89.50

#### 4. วิธีดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองทุกขั้นตอนด้วยตัวเอง ระหว่างช่วงเดือนสิงหาคม - กันยายน  
พ.ศ. 2532 ซึ่งเป็นช่วงภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2532 ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ขั้นทดสอบก่อนการใช้ชุดการสอน (Pretest) ก่อนทดลองใช้ชุดการสอนหน่วย  
ที่ 1 1 วัน ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ชุดที่ 1

4.2 ขั้นใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 1 กำหนดให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างใช้ชุดการสอน  
สัปดาห์ละ 3 คาบ จนจบหน่วยที่ 1 จะใช้เวลาทั้งสิ้น 10 คาบ

4.3 ขั้นทดสอบหลังการใช้ชุดการสอน (Post test) จะทดสอบหลังจากใช้ชุดการ  
สอนหน่วยที่ 1 จบแล้ว วันต่อมาให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ชุดที่ 1 เหมือนเดิม

4.4 ขั้นทดสอบก่อนการใช้ชุดการสอน (Pretest) ก่อนทดลองใช้ชุดการสอนหน่วย  
ที่ 2 1 วัน ให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ชุดที่ 2

4.5 ขั้นใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2 กำหนดให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างใช้ชุดการสอน  
สัปดาห์ละ 3 คาบ จนจบหน่วยที่ 2 จะใช้เวลาทั้งสิ้น 8 คาบ

4.6 ขั้นทดสอบหลังการใช้ชุดการสอนหน่วยที่ 2 (Post test) ดำเนินการเช่น  
เดียวกับเมื่อเรียนชุดการสอนหน่วยที่ 1 จบแล้ว รวมเวลาที่ใช้ทั้งสิ้น 7 สัปดาห์

#### 4.7 ขั้นรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

##### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าสถิติพื้นฐานแสดงคะแนนที่ได้จากการทำแบบฝึกหัดในชุดการสอน และทำแบบทดสอบก่อนและหลังการใช้ชุดการสอน
2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาก่อนและหลังการใช้แบบฝึก โดยใช้ t - test แบบ Dependent

##### สรุปผลการศึกษากันคว้า

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาลงใช้ชุดการสอนสูงกว่าก่อนใช้ชุดการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

##### อภิปรายผล

ชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ ปรากฏว่ามีค่าประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ที่ตั้งไว้คือ มีค่าประสิทธิภาพ 96.31/82.80 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของชุดการสอนทั้ง 2 หน่วย โดยในหน่วยที่ 1 มีค่าประสิทธิภาพ 95.78/84.70 หน่วยที่ 2 มีค่าประสิทธิภาพ 96.84/80.90 จากตัวเลขที่หาได้นี้จะพบว่าค่าประสิทธิภาพตัวแรกมีค่าสูงกว่าค่าประสิทธิภาพตัวหลังทั้ง 2 หน่วย หมายความว่านักศึกษาสามารถเรียนจากชุดการสอนและทำแบบฝึกหัดในชุดการสอนได้ถูกต้องโดยเฉลี่ยแล้วสูงกว่าคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบหลังเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1. การเรียนและการทำแบบฝึกหัดนั้น นักศึกษามีโอกาสซักถามผู้สอนเมื่อมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจ หรือแม้แต่การฟังเทปทบทวน ถ้านักศึกษาฟังไม่ชัดเจน ไม่เข้าใจผู้สอนจะเปิดเทปนั้นซ้ำ โอกาสที่นักศึกษาจะทำแบบฝึกหัดผิดพลาดจึงมีน้อยกว่าในการทำแบบทดสอบ ซึ่งนักศึกษาไม่สามารถจะปรึกษาหรือขอร้องให้ผู้สอนเปิดเทปทดสอบการฟังซ้ำ ๆ กันได้

2. เมื่อนักศึกษาทำแบบฝึกหัดผิด สามารถย้อนกลับไปศึกษาทบทวนจากชุดการสอนและแก้ไขแบบฝึกหัดได้ แต่ในการสอบนักศึกษาไม่สามารถจะทำเช่นนั้นได้

3. ในการเรียนด้วยชุดการสอนนั้น มีค่าเฉลยแบบฝึกหัดไว้ท้ายเล่ม ฉะนั้นอาจมีนักศึกษาบางคนเปิดดูเฉลยคำตอบก่อนทำแบบฝึกหัดจึงสามารถทำแบบฝึกหัดได้มาก

4. บรรยายภาศในการเรียนส่วนใหญ่จะอยู่ในลักษณะของการทำกิจกรรมกลุ่ม กลุ่มบ้าง ไม่ก่อให้เกิดความตึงเครียดเหมือนเวลาทำแบบทดสอบ นักศึกษาจึงสามารถทำแบบฝึกหัดได้คะแนนดีกว่าเวลาทำแบบทดสอบ

ถึงแม้คะแนนแบบทดสอบหลังเรียนจะน้อยกว่าคะแนนการทำแบบฝึกหัด แต่เมื่อเปรียบเทียบคะแนนทำแบบทดสอบก่อนและหลังเรียนยังคงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าเมื่อเรียนชุดการสอนนี้แล้ว นักศึกษามีความรู้เพิ่มขึ้นจริง ฉะนั้นชุดการสอนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจึงสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากชุดการสอนนี้จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้แก่นักศึกษาแล้ว ผู้วิจัยยังพบข้อดีของการสอนด้วยชุดการสอนอีกหลายประการคือ

#### 1. ข้อดีของการสร้างบรรยายภาศในการเรียน

1.1 นักศึกษารู้สึกมีอิสระมากขึ้น และสนุกสนานกับการเรียนในลักษณะที่ใช้กิจกรรมกลุ่ม และกิจกรรมกลุ่ม รวมทั้งการแสดงบทบาทสมมุติแทนการนั่งฟังครูบรรยาย แล้วตอบคำถามหรือทำแบบฝึกหัด การทำกิจกรรมในลักษณะดังกล่าวเป็นการเปลี่ยนบรรยายภาศในชั้นเรียนให้น่าสนใจขึ้น

1.2 จากการที่มีกิจกรรมหลากหลายและเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมแต่ละอย่างไม่นานจนเกินไป รวมทั้งการที่นักศึกษามีโอกาสได้รู้ผลการเรียนว่าตนเข้าใจบทเรียนแต่ละตอนมากเพียงใด โดยการตรวจคำตอบด้วยตนเองในระหว่างเรียน จึงเป็นแรงเสริมอีกอย่างที่ทำให้นักศึกษาสนใจมากขึ้น

1.3 ผู้สอนและนักศึกษามีความเป็นกันเองมากขึ้น ในขณะที่นักศึกษาทำกิจกรรม ผู้สอนจะเดินไปยังกลุ่มต่าง ๆ นักศึกษาที่ต้องการความช่วยเหลือหรือคำแนะนำก็จะบอกผู้สอนได้ วิธีการเช่นนี้ช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนดีขึ้น

2. เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงออกมากขึ้น เพราะการเรียนรู้ด้วยชุดการสอน นักศึกษาเป็นผู้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยเฉพาะกิจกรรมการฝึกพูด ด้วยบทสนทนาที่นักศึกษาเตรียมมาเอง เมื่อมีการแสดงบทบาทสมมุติประกอบ

3. ช่วยให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนในขณะฝึก เพราะนักศึกษาจะต้องเวียนทำกิจกรรมโดยเปลี่ยนคู่ไปเรื่อย ๆ จะไม่ใช่คู่ซ้ำ ทั้งยังไม่เป็นการแบ่งคนเก่งออกจากคนอ่อน แต่จะเป็นการส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ทำให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ

อย่างไรก็ตามในการทดลองภาคสนาม ผู้วิจัยพบปัญหาบางอย่างซึ่งไม่เคยพบมาก่อนในชั้นทดลองกลุ่มเล็กได้แก่

- ปัญหาการฝึกติดต่อกันทีละ 2 คาบ เนื่องจากทางวิชาเขตจัดการเรียนเป็นคาบคู่ 1 วัน ในแต่ละสัปดาห์ ทำให้นักศึกษาเหนื่อยล้าโดยเฉพาะชุดการสอนหน่วยที่ 2 ซึ่งมีเนื้อหาค่อนข้างยาก และกิจกรรมไม่สนุกเท่าหน่วยที่ 1 ทำให้ความสนใจต่อชุดการสอนลดน้อยลง เพราะช่วงของการฝึกนานเกินไป (2 คาบ = 100 นาที) แต่ผู้สอนต้องฝึกให้ได้ตามแผนการสอน
- ปัญหาที่นักศึกษาซึ่งต้องย้ายอาคารเรียน และต้องขึ้นมาเรียนถึงชั้น 5 ทำให้เสียเวลามาก และบางครั้งก็ไม่ขึ้นมาเรียนกันทั้งหมดทำให้ผู้วิจัยต้องติดตามหาเวลาชดเชย
- ปัญหาที่นักศึกษาไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นในการมาเข้าชั้นเรียนโดยสม่ำเสมอ เพราะไม่มีผลต่อคะแนนที่จะได้รับจากอาจารย์ประจำ
- ปัญหาเมื่อเวลาฝึกทำกิจกรรมกลุ่ม นักศึกษามักจะคุยกันมากกว่าสนใจทำกิจกรรมอย่างจริงจัง

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะด้านการเรียนการสอน

1.1 ก่อนที่จะนำชุดการสอนไปใช้ในการเรียนการสอน ผู้สอนควรศึกษาเนื้อหาของบทเรียน และคู่มือครูอย่างละเอียด เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การนำชุดการสอนไปใช้ ผู้สอนสามารถดัดแปลงขั้นตอนการสอนให้เหมาะสม

กับผู้เรียน โดยเฉพาะการนำเข้าสู่บทเรียน ซึ่งผู้สอนจะต้องหาอุปกรณ์เองเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียน

1.3 การจัดกิจกรรมกลุ่ม ควรจัดเป็นเลขคู่ เพราะในชุดการสอนส่วนใหญ่จะมีบทสนทนาเป็นคู่ และกลุ่มไม่ควรมีขนาดใหญ่เกิน 6 คน ผู้วิจัยคิดว่ากลุ่มที่มีขนาดเหมาะสมคือ 4 คน เพราะผู้ฝึกจะทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น และแสดงความสามารถของตนได้เต็มที่ แต่ถ้ามีขนาดใหญ่กว่าจะจับคู่จะต้องมีบางกลุ่มเป็นเลขคี่แล้วผลัดกันสนทนาให้ครบทุกคนในกลุ่ม

1.4 ผู้สอนต้องควบคุมเวลาในการทำกิจกรรมฝึกพูดอย่าให้นานเกินไป เพราะอาจทำให้บทเรียนไม่ทันในแต่ละคาบ ผู้สอนควรสนับสนุนให้ผู้เรียนได้ทบทวนบทฝึกพูดนอกเวลาเรียนด้วย โดยให้นักศึกษาจัดกลุ่มย่อยมาฝึกพูด ในลักษณะการแสดงบทบาทสมมติ (role play) ตามสถานการณ์ที่ผู้สอนกำหนด หรือเป็นสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับบทเรียนที่ฝึกพูดในห้องเรียน โดยใช้เวลาวางหลังเลิกเรียนหรือในช่วงพักประมาณ 5 - 10 นาที โดยมีผู้สอนเป็นผู้ควบคุม

1.5 การเรียนโดยชุดการสอนนี้ ผู้สอนจะต้องเน้นเรื่องความซื่อสัตย์แก่ผู้เรียนไม่ให้เปิดเฉลยดู เพื่อประโยชน์ต่อการใช้ชุดการสอนอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรจัดสร้างชุดการสอนสำหรับการท่องเที่ยวและการโรงแรมในสถานการณ์อื่น ๆ อีก เช่น Giving Information on Interesting Places, Shopping in Thailand, Room Service, The Restaurant และ Checking out เป็นต้น เพราะชุดการสอนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้เป็นเพียงสถานการณ์บางส่วนเท่านั้น มิได้ครอบคลุมสถานการณ์การท่องเที่ยวทั้งหมด

2.2 อาจจัดสร้างชุดการสอนในสถานการณ์จริง ที่ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ เช่น การสร้างชุดการสอนสำหรับนักเรียน นักศึกษาตามสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดต่าง ๆ ที่ผู้เรียนอาศัยอยู่ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวเช่น จังหวัดเชียงใหม่ ภูเก็ต สุโขทัย พระนครศรีอยุธยา เป็นต้น

2.3 ควรมีการทดลองสร้างชุดการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและ

การโรงแรม ในรูปแบบของวีดีโอเทปบ้าง นักศึกษาหรือผู้เรียนจะได้เห็นของจริง และนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวันของตน เมื่อออกไปทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเมื่อไปทำงานเป็นมัคคุเทศก์หรือเป็นพนักงานโรงแรม เป็นต้น

2.4 ก่อนจะทำการวิจัย ผู้วิจัยควรจะได้สำรวจจำนวนประชากรที่จะทดลองหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ เพราะถ้าจำนวนประชากรมีน้อยเกินไปอาจทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ จรัสศรีมี. ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เกี่ยวกับ  
โปรแกรมการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป และภาษาอังกฤษสำหรับสาขาวิชา. วิทยานิพนธ์  
 ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525. อักสำเนา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สถิตินักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำแนกตามสัญชาติ.  
 มกราคม - ธันวาคม, 2531. อักสำเนา.
- โครงการศึกษาต่อเนื่องจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. English for Guided Tours. ม.ป.ป.  
. Wonderful Thailand. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
 2530.
- จงกลนี เทียนศรี. ผลการวิจัยเรื่องความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของครู  
ผู้สอนภาษาอังกฤษในระดับมัธยมศึกษา. ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
 เกษตรศาสตร์, 2526. อักสำเนา.
- จรี เทียนไชย. การวิเคราะห์สื่อการเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษ 513 - 514 และความสอดคล้อง  
กับหลักสูตร. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 ประสานมิตร, 2528. อักสำเนา.
- ชวาล แพร์ตกุล. เทคนิคการเขียนข้อสอบ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาเทคโนโลยีกับการศึกษาปัจจุบัน.  
 วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517. อักสำเนา.
- ธิดา บุญธรรม. การวิเคราะห์ภาษาฝรั่งเศสสำหรับมัธยมศึกษาในสถานการณจริง. วิทยานิพนธ์  
 ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2527. อักสำเนา.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. การวิเคราะห์คุณภาพของแบบทดสอบ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษา  
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2518.

- ปรีชา ตรีศาสตร์. การสร้างชุดการสอนวิชาภาษาไทย (ท 402) เพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน  
วิชาภาษาไทย และพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียน  
สาธิตทววงมหาวิทยาลัยของรัฐ. ปริญญาพันธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
 ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.
- ปรีชา แดงโรจน์. ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :  
 ยูไนเตคโปรดักชั่น, 2530
- เป็รื่อง กุมท. ชุดการสอน กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2518.  
 อัดสำเนา.
- ไพศาล หวังพานิช. วิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.
- มณฑา กลอวุฒิวัฒน์. ชุดการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.  
 วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2530. อัดสำเนา.
- มาลินี จันทวิมล. Practice in Comprehension. ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- รุจา เถาวงศ์. การสร้างชุดการสอนแบบศูนย์การเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษเรื่องคำที่เป็นคำถาม  
สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร,  
 2528.
- वलันต์ วันสทเวทวิสิฐ. ปัญหาของครูในการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระดับมัธยมศึกษา  
ตอนปลายในโรงเรียนรัฐบาล เขตการศึกษา 2. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2530. ' อัดสำเนา.
- วิเชียร เกตุสิงห์. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ :  
 ไทยวัฒนาพานิช, 2530.

- สมพร โปสัตว์ะคุปต์. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดสรรถวิลัยในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ท้องที่การศึกษา 6 กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบทดสอบทางตรงและแบบทดสอบทางอ้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2529. อักสำเนา.
- สมัย เพิ่มเจริญ. การสร้างบทเรียนภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2525. อักสำเนา.
- สรณะ ฉายประเสริฐ. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. อักสำเนา.
- สุนันท์ บัณฑาคม. ชุดการสอน. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518. อักสำเนา.
- สุคา ลินสกุล. การสร้างชุดการสอนสำหรับห้องเรียนแบบศูนย์การเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518. อักสำเนา.
- สุไร พงษ์ทองเจริญ. วิธีสอนภาษาอังกฤษสำหรับผู้เริ่มเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประมวลศิลป์ 2526.
- อัจฉรา วงศ์โสธร. เทคนิควิธีการสร้างข้อสอบภาษาอังกฤษสำหรับวัดและประเมินผลการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ 2529.
- อุไรวรรณ ศฤงคารนันต์. ความคิดเห็นของครูภาษาอังกฤษในระดับมัธยมศึกษาเกี่ยวกับแนวการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2527. อักสำเนา.
- Alderson, J. Charles and Waters, Alan. "A Course in Testing and Evaluation for ESP Teachers or How Bad Were My Test," English Language Education. Volume 5, Issues in ESP, 1982.

- Brookes, B.C. "Teaching English to Scientists and Engineers," The Teaching of English. London : Oxford University Press, 1970.
- Brumfit, C.J. General English Syllabus Design. Oxford Pergamon Press, 1984.
- Byrne, Donn. Techniques for Classroom Interaction. London : Longman, 1987.
- Campbell, Russell N. Teaching English as a second language : a book of reading, by Harold B. Allen and Russell N. Campbell. 2 nd ed. New York, McGraw - Hill International, 1972.
- Canale, M. "From Communicative Competence to Communicative Language Pedagogy" in J.C. Richards and W.R. Schmidt (eds.) Language and communication. New York : Longman Group Ltd. 1983.
- Chomsky, N. Aspect of the Theory of Syntax. Cambridge, Mass : MIT Press, 1965.
- Close, R.A. "The English We use for Science," ELT Documents (London : English Teaching Information Center, 1971)
- Eastwood, John. English for Travel. Oxford : Oxford University Press, 1988.
- Finocchiaro, Mary. "Developing Communicative Competence" Anthology, 1977.
- . "The Functional - Notional Syllabus : Promise, Problems, Practices". English Teaching Forum. 17 (April 1972) : 11 - 20.
- Heaton, J.B. Writing English Language Test. London : Longman Group Ltd., 1975.
- Reinhold Freudenstein, Jurgen Beneke and Helmut Ponisch. Language Incorporated Teaching Foreign Languages in Industry. Oxford : Pergamon, 1981.
- Hullen, Werner. The Teaching of English for Special Purposes : A Linguistic View. Oxford : Pergamon Press, 1981.
- Hymes, D.H. " On communicative Competence." in C.J. Brumfit and K. Johnson (eds.) The Communicative Approach to Language Teaching. London : Oxford University Press. 1983.
- Jerald, Michael and Clark, Raymon C. Experiential Language Teaching Techniques. Pro Lingua Associates, 1983.

- Johnson, Keith and Morrow, Keith. Communication in the Classroom. London : Longman Group Limited, 1981.
- Kalantzis, C.P. "The Systems Approach to Instruction English as A Second Language," Dissertation Abstracts International. 33 : 1321, 1972.
- Kruse, Benedict and Bettijune. English for the Travel Industry. Singapore : B and Jo Enterprise Pte Ltd., 1982.
- Mackay, Ronald and Palmer, Joe Darwin. Languages for Specific Purposes. Newbury House Publishers, Inc., 1981.
- McDonald, J.B. "The Development and Education of a Set of Multi-Media Self-Instructional Learning Activity Packages for Use in Remedial English at an Urgan Community College," Dissertation Abstracts International, 34; October, 1973.
- Maley, Alan. "New Lamp for old : Realism and Surrealism in Foreign Language Teaching", ELT Journal 37 : 297 - 299, October, 1983.
- Mountford, Alan. "The Notion of Simplification and Its Relevance to Materials," in Teaching English for Science and Technology. ed., Jack C. Richards Singapore : Singapore University Press, 1976.
- Mueser, Anne Maria. Practicing Reading. New York : Random Hose, 1978.
- Munby, John. Communicative Syllabus Design. London : Cambridge University Press, 1978.
- Oller, John W. Language Tests at School. London : Longman, 1979.
- Pettigrew, Jane and Rixon Shelage. Destination UK. Survival Skills in English, London : Harrap, 1983.
- Stansfield, C.W. Jr. "The Teaching of English in Columbian Public Secondary Schools," Dissertation Abstracts International. 34; 2938-A, 1973.
- Strevens, P. "Special Purpose Language Learning : A Perspective," Language Teaching and Enguistics: Survey. London : Center for Information on Language Teaching and Research, 1978.
- Toman, S.H.O. "A Diachronic and Synchronic Study of the Motivation for Learning English in Nigeria," English Language Teaching Journal, 31; Jan, 1977.
- Tourism Authority of Thailand. Annual Statistical Report on Tourism in Thailand. 1987.

- Utawanit, Kanitta. Communicative English for Hotel Personnel. A Course for EC. 388 (English for Tourism 1) Thammasat University Press, 1988.
- \_\_\_\_\_. Communicative English for Tourism. Thammasat University Press, 1987.
- Van Ek, J.A. The Threshold Level for Modern Language Learning in the Schools. London : Longman, 1976.
- Valette, R.m. Modern Language Testing. American : Harcourt Brace Jovanovich, Inc., 1975.
- Widdowson, H.G. Teaching Language as Communication. Oxford : Oxford University Press, 1978.
- \_\_\_\_\_. Teaching Language as Communication. London : Oxford University Press, 1983.
- Wilkins, D.A. Linguistics in Language Teaching. Great Britain : Billing & Sons, Ltd., 1973.
- Williams, E. "Elements of Communicative Competence," ELT Journal. 34; October, 1979.
- Willis, Jane. Teaching English Through English. London : Longman Group Ltd., 1981.

การคำนวณ

ภาคผนวก ก

คู่มือการใช้ชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

สำหรับครู

แผนการสอน

วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ชั้น ปวส. ปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 1 เวลา 10 คาบ

หน่วยที่ 1

## The Reception

ความคิดรวบยอด การให้บริการในเรื่องการจองที่พัก การต้อนรับ  
นักท่องเที่ยวจากท่าอากาศยานมายังโรงแรม  
การต้อนรับที่โรงแรมเป็นการให้บริการในเรื่อง  
ของการติดต่อเข้าพัก การให้รายละเอียดเกี่ยวกับ  
ลักษณะห้อง ราคา การแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการจอง  
ห้องพัก

จุดประสงค์

1. สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะห้องพัก และ  
ราคาที่พักโดยใช้ศัพท์ ส่วนวนได้ถูกต้อง
2. สามารถใช้ศัพท์ ส่วนวน เพื่อกล่าวทักทายและ  
กล่าวต้อนรับ รวมทั้งแนะนำ วัฒนธรรม ประเพณี  
บางอย่างของไทยได้
3. สามารถใช้ศัพท์ ส่วนวน ที่เกี่ยวกับการให้บริการ  
ในการเข้าพักในโรงแรมแก่ลูกค้าได้

เนื้อหา

## ตอนที่ 1

## Taking a Reservation by Phone

- 1.1 Accepting a reservation
- 1.2 Giving information about the hotel
- 1.3 Getting details of arrival

## ตอนที่ 2

## Greeting and Introducing Thailand

- 2.1 Some Thai culture
- 2.2 Do's and don'ts in Thailand

## ตอนที่ 3

## At the Reception Desk

- 3.1 Checking in
- 3.2 Helping to fill in registration forms
- 3.3 Reservation problems

## ตอนที่ 1 Taking a Reservation by Phone

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้สำนวนในการสนทนาได้ตรงกับลูกค้าในฐานะพนักงานสำรองที่พักได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะห้องและราคา แก่ลูกค้าโดยใช้ศัพท์และสำนวนได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถสร้างบทสนทนาอย่างสั้น ๆ ตามที่ครูกำหนดให้ โดยใช้ศัพท์และสำนวนได้ถูกต้อง

### เนื้อหา

1. การใช้ศัพท์และสำนวนในบทสนทนายาระหว่างพนักงานสำรองที่พัก (Reservation Clerk) และลูกค้าของโรงแรม (Client)
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับห้องพักและราคา
3. การใช้สำนวนสุภาพ

### สื่อการสอน

- ภาพแผนกสำรองที่พักหรือแผนกจองห้องพัก (Reservation)
- เทป
- ตัวอย่าง Booking List
- Dialogue Sheet
- Cue - cards
- Strip dialogue

### การประเมินผล

1. จากการตอบคำถามปากเปล่า
2. จากการแสดงบทบาทสมมติที่ครูกำหนดให้
3. จากการตรวจแบบฝึกหัด

### กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. การนำเข้าสู่บทเรียน ให้นักศึกษาดูภาพ Reservation และถามว่า
  - Where's the woman sitting?
  - What do we call the person who works in reservation ?
  - What does the reservation clerk do?
2. แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ให้นักศึกษาทราบ
3. ลำดับขั้นตอนการสอน
  1. กิจกรรมสำหรับการสอนอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ
    - 1.1 ให้นักศึกษาอ่านข้อความที่กำหนดให้ในหัวข้อกิจกรรมที่ 1.1
    - 1.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามโดยจับใจความจากข้อความที่กำหนดใน 1.1
  2. กิจกรรมสำหรับการสอนศัพท์ ส่วนวนสุภาพ
    - 2.1 ให้นักศึกษาฟังเทปบทสนทนาระหว่าง Reservation clerk และ client เรื่อง "Accepting a reservation" 1 ครั้ง โดยไม่เปิดบทเรียนดู
    - 2.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามเพื่อหารายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อเรื่องในบทสนทนา ซึ่งคำถามได้แก่
      - What's the conversation about?
      - Who talks to whom?
      - What kind of room does the client reserve?

- How much does he have to pay for the room?

- How long does he plan to stay?

2.3 ให้นักศึกษาฟังเทปสนทนาอีกครั้งและเติมบทสนทนานั้นให้สมบูรณ์  
(activity ที่ 2.2 ของนักศึกษา)

2.4 ครูอธิบายศัพท์ และสำนวนสุภาพที่ปรากฏในบทสนทนา ได้แก่

May I help you?

What kind of room would you like, sir?

Can you give me your name, please? etc.

2.5 แบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่เพื่อฝึกอ่านออกเสียงพร้อม ๆ กัน  
โดยใช้กลุ่มหนึ่งเป็น reservation clerk อีกกลุ่มหนึ่งเป็น client  
แล้วฝึกสลับกัน (activity 2.3 ของนักศึกษา)

2.6 ให้นักศึกษาจับคู่กัน (pair work) เติมบทสนทนาที่ครูกำหนดให้ และ  
เตรียมบทสนทนากันโดยไม่ดูบท (role play) (กิจกรรมที่ 2.4 ของ  
นักศึกษา)

### 3. กิจกรรมในการสอนกรอก Booking List

3.1 ครูทบทวนเรื่อง Accepting a reservation โดยให้นักศึกษานำ  
บทสนทนาที่เติมไว้ในกิจกรรมที่ 2.4 มาแสดงบทบาทสมมติสลับกันเป็น  
Reservation clerk และ Client เลือกมาบางคู่และพูดโดยไม่ดู  
บทสนทนา

3.2 ครูแจก Booking List ให้นักศึกษาคนละแผ่น โดยยังไม่ให้นักศึกษา  
เขียนอะไรลงไป แต่ครูให้นักศึกษาดู chart booking list ที่ครู  
เตรียมมาและอธิบายวิธีการบันทึก booking list ว่าจะบันทึก  
อะไรลงไปบ้าง ซึ่งได้แก่ ชื่อ และรือนามสกุลของผู้จองห้องพักให้ตรงกับ  
ประเภทของห้อง หมายเลขห้องและวัน เดือน ปีที่จอง

3.3 ครูให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ-นามสกุล ผู้จอง ประเภทของห้องพัก วัน เดือน ปีที่จอง แก่นักศึกษา และให้นักศึกษาฝึกเขียนโดยกรอกรายละเอียดที่กรูบอกลงใน booking list ของแต่ละคน และให้นักศึกษากำหนดหมายเลขห้องเอง เช่น

- Mr. Green, single room with a bath from August the 11th to the 13th.
- Mrs. Windmill, double room with a shower from August the 7th to the 10th.
- Mr. Bond, single room with a bath from August the 8th to the 10th.
- Miss Sweety, single room with a shower from August the 9th to the 10th. etc.

เมื่อกรอก booking list เสร็จเรียบร้อยก็ให้ส่งครูเพื่อตรวจให้คะแนนต่อไป

#### 4. กิจกรรมในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับห้องพัก

- 4.1 ให้นักศึกษาฟังบทสนทนาเรื่อง Giving information about the hotel 1 ครั้ง โดยไม่เปิดบทสนทนาดู
- 4.2 ครูเปิดบทสนทนาเดิมอีกครั้งโดยตัดบทสนทนาให้เป็น 2 ตอนให้นักศึกษาฟังตอนแรกก่อนและถามคำถามปากเปล่าดังนี้
  - Who talks to whom?
  - What does the client want to know?
  - How many persons will stay at the hotel?
  - What does the reservation clerk suggest to the client?

- 4.3 เปิดเทปบทสนทนาตอนที่ 1 ซ้ำอีก 1 ครั้ง เพื่อให้นักศึกษาตรวจคำตอบด้วยตนเอง
- 4.4 เปิดเทปบทสนทนาตอนที่ 2 หนึ่งครั้ง และตั้งคำถามดังนี้
- How much would two - room suites without meals cost?
  - Does the hotel has a playground for children?
  - Does the client reserve the room?
- 4.5 เปิดเทปบทสนทนาทั้งหมดอีกครั้ง และฝึกให้นักศึกษาพูดตามบทสนทนาโดยครูหยุดเทปเป็นช่วง ๆ ซึ่งต้องแบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม และผลัดกันเป็น Client และ Reservation clerk และเนื่องจากบทสนทนานี้ค่อนข้างยาว จึงให้นักศึกษาดูบทสนทนาได้
5. กิจกรรมสำหรับบททบทวนที่เรียนในข้อ 4
- 5.1 แบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4 คน ให้นักศึกษาเดิมบทสนทนาที่ครูกำหนด
- 5.2 เมื่อเดิมบทสนทนาเรียบร้อยแล้ว ให้แต่ละกลุ่มฝึกพูดตามบทสนทนานั้น โดยผลัดกันเป็น Reservation clerk และ Client และครูเดินฟังและตรวจแก้ไขในกลุ่มที่มีข้อบกพร่อง
6. กิจกรรมสำหรับสอนบทสนทนาเรื่อง Getting details of arrival
- 6.1 ให้นักศึกษาดูบทสนทนาเรื่อง Getting details of arrival ที่มีช่องว่างให้เติมคำและอ่านในใจ 1 ครั้ง
- 6.2 ครูเปิดเทปเรื่อง Getting details of arrival ให้นักศึกษาฟัง 1 ครั้ง แต่ยังไม่ให้เติมช่องที่ว่าง ให้นักศึกษาพยายามจับใจความให้ได้ว่า คำหรือข้อความที่หายไปคืออะไร
- 6.3 ให้นักศึกษาเดิมบทสนทนาให้สมบูรณ์

- 6.4 ครูเปิดเทปบทสนทนาให้ฟังอีก 1 ครั้ง เพื่อให้นักศึกษาตรวจสอบว่า นักศึกษาเติมคำหรือข้อความได้ถูกต้องหรือไม่
- 6.5 แบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ฝึกพูดตามบทสนทนาโดยผลัดกันเป็น Reservation clerk และ Client
7. กิจกรรมในการฝึกบทสนทนาเพิ่มเติมจากข้อ 6
  - 7.1 ให้นักศึกษาจับคู่กัน ทำแบบฝึกหัดจับคู่ข้อความใน column A และ column B
  - 7.2 ให้นักศึกษาฝึกบทสนทนาที่จับคู่แล้วใน 7.1 โดยผลัดกันเป็น Reservation clerk และ client และครูเดินฟังในแต่ละกลุ่มเพื่อ ตรวจ intonation และการออกเสียงว่านักศึกษาพูดได้ถูกต้องหรือไม่
8. กิจกรรมในการทบทวนบทเรียนในตอนต้นที่ 1
  - 8.1 ให้นักศึกษาจับคู่กัน ครูแจก dialogue sheet ให้นักศึกษาฝึกบทสนทนา ที่เรียนมาแล้วในแต่ละเรื่องคือ
    - Accepting a reservation
    - Giving information about the hotel
    - Getting details of arrival
 ขณะที่นักศึกษาฝึกพูดกัน ครูเดินตรวจ และแก้ไขในกลุ่มที่มีข้อบกพร่อง
  - 8.2 เลือกนักศึกษามาแสดงบทบาทสมมติ (role play) ตามบทสนทนา ที่ได้รับเป็นบางกลุ่ม โดยไม่ดูบท
9. กิจกรรมเพิ่มเติมส่วนวนสรุปภาพ
  - 9.1 ครูเพิ่มเติม useful expressions ให้นักศึกษาพร้อมคำอธิบาย (ถ่ายเอกสารแจก)
  - 9.2 แบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่ม ๆ ละ 8 คน ครูแจกบทสนทนาซึ่งตัดเป็นส่วน ๆ ให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มช่วยกันเรียงลำดับข้อความในบทสนทนา (strip

dialogue)

- 9.3 เมื่อนักศึกษาเรียงลำดับเรื่องในบทสนทนาได้ถูกต้องเรียบร้อยแล้วแบ่งนักศึกษาเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มหนึ่งเป็น Reservation clerk อีกกลุ่มหนึ่งเป็น Client และฝึกบทสนทนาที่เรียงไว้แล้วนั้นและฝึกสลับกัน

10. กิจกรรมในการสรุปบทเรียนในหน่วยที่ 1 ตอนที่ 1

- 10.1 ครูให้นักศึกษาช่วยกันสรุปเนื้อหาที่เรียนไปแล้วในตอนที่ 1 คือ

"Taking a Reservation by Phone"

- 10.2 ให้นักศึกษาจับคู่กันสร้างบทสนทนาตามสถานการณ์ที่ครูกำหนดไว้ใน cue card กลุ่มละ 1 บท (เขียนเป็นการบ้านส่งครู)

## ตอนที่ 2 Greeting and Introducing Thailand

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนในการกล่าวทักทายได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถใช้ศัพท์และส่วนในการสนทนาโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวในฐานะมัคคุเทศก์ได้
3. สามารถใช้ส่วนภาษาในการให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี บางอย่างของไทยได้

### เนื้อหา

1. การใช้ส่วนในการกล่าวทักทาย
2. การใช้ศัพท์ ส่วนในบทสนทนายระหว่างนักท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์
3. การใช้ศัพท์ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ประเพณีบางอย่างของไทย

### สื่อการสอน

- เทป

### การประเมินผล

1. จากการตอบคำถามปากเปล่า
2. จากการแสดงบทบาทสมมติที่ครูกำหนด
3. จากการตรวจแบบฝึกหัด

## กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. การนำเข้าสู่บทเรียน ครูกล่าวทักทายนักศึกษาด้วยประโยคสั้น ๆ เช่น
  - Good morning/Good afternoon/Good evening
  - How do you do? เป็นต้น
 และให้นักศึกษาช่วยกันสรุปว่าสำนวนที่ครูพูดนั้นคืออะไร เพราะนักศึกษาเคยเรียนมาแล้วในชั้นต้น ๆ และทบทวนวิธีการใช้สำนวน "How do you do?"
2. แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ให้นักศึกษาทราบ
3. ลำดับขั้นตอนการสอน
  1. กิจกรรมสำหรับการใช้สำนวนที่ใช้กล่าวทักทายนักท่องเที่ยว
    - 1.1 ให้นักศึกษาดูบทสนทนาใน sheet ที่มีข้อความยังไม่สมบูรณ์และครูเปิดเทปบทสนทนาให้นักศึกษาฟัง แต่ยังไม่ได้เติมข้อความลงไป
    - 1.2 ให้นักศึกษาเติมช่องว่างปากเปล่าก่อนว่าแต่ละช่องควรจะเติมอะไรให้เติมด้วยความเข้าใจ ไม่ใช่ความจำ หลังจากนั้นจึงให้เขียนข้อความลงไปในช่วงว่าง โดยครูเป็นผู้เดินตรวจว่าทุกคนเขียนเสร็จหรือไม่ แต่ยังไม่บอกว่าถูกหรือผิด
    - 1.3 ให้นักศึกษาเปลี่ยนกันตรวจคำตอบโดยครูเปิดเทปให้นักศึกษาฟังอีกครั้ง เพื่อให้นักศึกษาตรวจดูว่าข้อความที่เพิ่มเติมนั้นถูกต้องหรือยัง
  2. กิจกรรมในการใช้ศัพท์ สำนวนในบทสนทนายระหว่างมัคคุเทศก์ และนักท่องเที่ยวจากท่าอากาศยานมายังโรงแรม
    - 2.1 ให้นักศึกษาฟังเทปและดูบทสนทนาเรื่อง Greeting (at the airport)
    - 2.2 แบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ฝึกบทสนทนาตามเทป โดยครูจะหยุดเทปเป็นช่วง ๆ เพื่อฝึกให้นักศึกษาออกเสียงตามได้ถูกต้อง
    - 2.3 ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดที่ 1 เติมคำหรือข้อความในช่วงว่าง

- 2.4 ให้นักศึกษาจับกลุ่ม 4 คน ทำแบบฝึกหัดที่ 2 จับคู่ข้อความในบทสนทนา ระหว่างนักท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง Getting acquainted (during the ride in the car to the hotel) และเขียนให้อยู่ในรูปบทสนทนา
3. กิจกรรมในการใช้ศัพท์สำนวนแนะนำเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณีบางอย่างของไทย
  - 3.1 ให้นักศึกษาคูบทสนทนาเรื่อง Do's and Don'ts in Thailand พร้อมกับฟังเทปสนทนาทั้ง 2 บท นั้น 1 ครั้ง
  - 3.2 ให้นักศึกษาขีดเส้นใต้สำนวนที่เกี่ยวข้องกับธรรมเนียมไทยบางอย่างที่ชาวต่างประเทศควรรู้ได้แก่
    - Wai
    - Don't point your foot at any person
    - to avoid patting people on the head
    - public displays of affection are frowned upon
    - losing one's temper in public accomplishes very little and denotes poor manners etc.
  - 3.3 ครูอธิบายสำนวนในข้อ 3.2 และให้นักศึกษาออกมาแสดงบทบาทสมมติกับเพื่อนตามสำนวนที่ได้ขีดเส้นใต้ไว้
4. ครูและนักศึกษาช่วยกันสรุปบทเรียนในตอนี่ 2

### ตอนที่ 3 At the Reception Desk

#### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการทักทาย ต้อนรับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถใช้ศัพท์ ส่วนวนในการสนทนาได้ตอบกับลูกค้าในฐานะพนักงานต้อนรับได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรมได้
4. สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาในการจองที่พัก

#### เนื้อหา

1. การใช้ศัพท์ ส่วนวนในการทักทายกับลูกค้าที่จะเข้ามาพักในโรงแรม
2. การใช้ส่วนวนในบทสนทาระหว่างพนักงานต้อนรับและลูกค้าของโรงแรม
3. การกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนของโรงแรม
4. การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่มีปัญหาในการจองที่พัก

#### สื่อการสอน

- รูปภาพแผนกต้อนรับ (Reception)
- เทป
- ตัวอย่าง Registration Form

### การประเมินผล

1. จากการตอบคำถามปากเปล่า
2. จากการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียน
3. จากการแสดงบทบาทสมมติที่ครูกำหนด
4. จากการตรวจแบบฝึกหัด

### กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. การนำเข้าสู่บทเรียน ให้นักศึกษาดูภาพแผนกต้อนรับของโรงแรมแล้วถามนักศึกษาดังนี้
  - Where's the woman and the men standing?
  - What do we call the person who works in the reception?  
(The reception clerk not the receptionist)
  - What does the reception clerk always do?
2. แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ให้นักศึกษาทราบ
3. ลำดับขั้นตอนการสอน
  1. กิจกรรมสำหรับการสอนศัพท์และสำนวนที่ใช้ในการทักทายและการเช็คอิน
    - 1.1 ครูเปิดเทปบทสนทนาเรื่อง "Checking in" ให้นักศึกษาฟัง 1 ครั้ง โดยไม่เปิดดูบทสนทนา
    - 1.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามปากเปล่าเกี่ยวกับเนื้อเรื่องในบทสนทนา ดังนี้
      - What's the conversation about?
      - Who talks to whom?
      - What kind of room did client reserve?
      - Why did he reserve a double room?
      - What will the client do after he has checked the booking list ?

1.3 ครูเปิดบทสนทนาให้นักศึกษาฟังอีก 1 ครั้ง และให้นักศึกษาหาศัพท์ที่ยังไม่เคยพบในบทเรียนก่อน โดย list ออกมาซึ่งได้แก่

- check the list
- register
- sign your name
- passport
- porter
- key card ect.

และให้นักศึกษาบอกความหมายเป็นภาษาอังกฤษ โดยให้คำจำกัดความอย่างง่าย ๆ ในแบบฝึกหัดที่ 1

1.4 ครูทบทวนสำนวนสุภาพที่ใช้ในการทักทายกับลูกค้าดังที่เคยปรากฏในเรื่องของการจองที่พักมาแล้ว ซึ่งได้แก่

- Good morning. May I help you?
- Good afternoon. Can I help you?
- Good evening. What can I do for you? etc.

1.5 ให้นักศึกษา list สำนวนสุภาพที่ใช้ในบทสนทนาที่ครูเปิดเทปให้ฟังแล้วในข้อ 1.1 ทั้งที่เป็นสำนวนของ reception clerk และ client ลงในแบบฝึกหัดที่ 2 ซึ่งได้แก่

- Good afternoon, sir. May I help you?
- Do you have a reservation for me and my wife?
- Just a minute, sir. I'll check the list.
- Will you please register?
- Kindly sign your name on this card.
- How are you going to pay, sir?

- May I see your passports, please?
- Yes, here they are.
- Thank you, sir,
- Here's your key card and your key
- The porter will show you up.
- Have a nice evening, sir.

1.6 ครูบทบาทสนทนาเรื่อง Checking in โดยแบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ฝึกบทสนทนา โดยผลัดกันเป็น reception clerk และ client

## 2. กิจกรรมในการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียน

- 2.1 ครูให้นักศึกษาดู chart ตัวอย่าง แบบฟอร์มลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม และอธิบายส่วนต่าง ๆ ในแบบฟอร์ม ได้แก่ ศัพท์หรือข้อความต่าง ๆ ที่ปรากฏใน register form และวิธีการกรอกแบบฟอร์ม เป็นต้น ในขณะที่อธิบายก็ให้นักศึกษาออกเสียงศัพท์บางคำตามครู เพื่อที่นักศึกษาจะได้ออกเสียงได้ถูกต้อง
- 2.2 ให้นักศึกษาคูบทสนทนาพร้อม ๆ ไปด้วยการฟังเทป เรื่อง "Helping to fill in registration forms"
- 2.3 ครูแจก registration form ให้นักศึกษาคนละ 1 แผ่น เพื่อกกรกรายละเอียดที่มีอยู่ในบทสนทนาลงใน form นั้น โดยครูจะสมมติตัวเองเป็น reception clerk ให้นักศึกษาทั้งหมดเป็น client
- 2.4 ครูแจก registration form อีกคนละ 1 แผ่น และให้นักศึกษาจับคู่กัน แสดงบทบาทสมมติโดยผลัดกันเป็น reception clerk และ client โดยใช้รายละเอียดจริงของแต่ละคน แต่สมมติประเทศที่มาจากและประเทศที่จะไป วันเดือนปีที่เข้าพักและวันเดือนปีที่จะออกไป ครูเดินตรวจทีละกลุ่มพร้อมกับให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องของแต่ละกลุ่ม และส่ง

แบบฟอร์มที่กรอกแล้วให้ครูตรวจความถูกต้องอีกครั้ง

3. กิจกรรมในการใช้สำนวนสุภาพที่แสดงความเสียใจ ตอบปฏิเสธและการให้คำแนะนำและเสนอความช่วยเหลือในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาในการจองที่พัก

3.1 ให้นักศึกษาคูประโยคต่อไปนี้ใน sheet ของนักศึกษา

- I'm sorry, sir, but I haven't got any record of that.

- I'm terribly sorry, sir. There must have been some mistakes.

- Unfortunately, we're fully booked for this evening. และให้นักศึกษาบอกว่าประโยคเหล่านี้เป็นประโยคซึ่งแสดงอะไร นักศึกษาควรจะบอกได้เพราะเคยเรียนมาแล้วในชั้นต้น ๆ แต่ครูจะต้องชี้แจงให้นักศึกษาทราบถึงสถานการณ์ที่ใช้จะต่างกับที่นักศึกษาเรียนมาเพราะเป็นสถานการณ์ที่แผนกต้อนรับของโรงแรม

3.2 ครูเปิดเทปทสนทนาเรื่อง "Dealing with a reservation problem" ให้นักศึกษาฟัง 1 ครั้ง พร้อมทั้งให้นักศึกษาคูบทสนทนาใน sheet ของแต่ละคนตามไปด้วย

3.3 ให้นักศึกษาขีดเส้นใต้ประโยคที่ใช้สำนวนตอบปฏิเสธที่เรียนใน 3.1 แล้วให้นักศึกษาบอกว่าสำนวนเหล่านี้ใครเป็นผู้พูด

3.4 ให้นักศึกษาออกมาแสดงบทบาทสมมติเป็นตัวอย่างโดยให้คูบทสนทนาได้

3.5 ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดที่ 3 (จับคู่ประโยค) โดยให้นักศึกษาทำงานกลุ่มละ 4 คน แข่งขันกัน กลุ่มใดเสร็จก่อนให้เป็นผู้เฉลย

4. กิจกรรมเพื่อทบทวนสำนวนสุภาพต่าง ๆ และทบทวนบทเรียนที่เรียนมาทั้งหมดในตอนท้าย 3 คือ "At the Reception Desk"

- 4.1 ครูแจก useful Expressions (ถ่ายเอกสาร) ให้นักศึกษาเพื่อเป็นการทบทวนและเพิ่มเติมสำนวนสุภาพต่าง ๆ ที่ได้เรียนมาแล้ว
- 4.2 ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดที่ 4 โดยจับคู่กันเพื่อสร้างบทสนทนาในเรื่อง Checking in ตามสถานการณ์ที่ครูกำหนด โดยครูเดินตรวจและให้คำแนะนำในแต่ละกลุ่ม
- 4.3 ให้นักศึกษาออกมาแสดงบทบาทสมมติในบทสนทนาที่กลุ่มของตนสร้างขึ้นในข้อ 4.2
- 4.4 ให้นักศึกษาฟังเทปบทสนทนาเรื่อง "Extending a reservation" โดยไม่เปิดบทสนทนาดู 1 ครั้ง และครูตั้งคำถามเกี่ยวกับ main idea ของบทสนทนาว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร
- 4.5 เมื่อนักศึกษาตอบถูกแล้ว จึงให้ดูบทสนทนาพร้อม ๆ กับครูเปิดเทปให้ฟังอีกครั้ง และให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดที่ 4
- 4.6 ให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัดที่ 5, 6 และ 7 เพื่อเป็นการทบทวนบทเรียนที่ได้เรียนมาแล้วในตอนที่ 3 ทั้งหมด
5. ครูและนักศึกษาช่วยกันสรุปบทเรียนในหน่วยที่ 1 คือ เรื่อง "The Reception" ทั้งหมด
6. ให้นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียนจาก Test I

แผนการสอน

วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรมชั้น ปวส. ปีที่ 1  
ภาคเรียนที่ 1 เวลา 8 คาบ

หน่วยที่ 2

At the Travel Agency

ความคิดรวบยอด การให้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยว การให้  
รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การให้  
บริการในการจองสถานที่ท่องเที่ยว (tour  
bookings) และการให้บริการจองที่พักระหว่าง  
การท่องเที่ยว

จุดประสงค์

1. สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว สถานที่  
ที่พักระยะการเดินทาง และค่าใช้จ่ายสำหรับการ  
ท่องเที่ยวแต่ละประเภท
2. สามารถใช้ศัพท์ สำนวน เพื่อบอกข้อมูลของ  
การท่องเที่ยว รวมทั้งแนะนำวัฒนธรรม ประเพณี  
บางอย่างของไทยได้
3. สามารถใช้ศัพท์ สำนวน ที่เกี่ยวกับการให้บริการ  
ในการท่องเที่ยว

เนื้อหา

- |          |                                   |
|----------|-----------------------------------|
| ตอนที่ 1 | Recommending Tours                |
| ตอนที่ 2 | Taking Tour Bookings              |
| ตอนที่ 3 | Making Accommodation Arrangements |

## ตอนที่ 1 Recommending Tours

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับงานสำนักงานท่องเที่ยวได้
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะสถานที่ท่องเที่ยว ราคา และระยะเวลาการเดินทางแก่ลูกค้า โดยใช้ศัพท์ ส่วนวน ได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถสร้างบทสนทนาอย่างสั้น ๆ ตามที่ครูกำหนดให้ โดยใช้ศัพท์ ส่วนวน ที่ถูกต้อง

### เนื้อหา

1. การใช้ศัพท์ และส่วนวนในบทสนทนาระหว่างพนักงานในสำนักงานท่องเที่ยว (Travel Agent) และนักท่องเที่ยว (Tourist)
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว ระยะเวลาการเดินทางและราคา
3. การใช้ส่วนวนสุภาพ

### สื่อการสอน

- Brochure
- เทป

### การประเมินผล

1. จากการตอบคำถาม
2. จากการแสดงบทบาทสมมติที่ครูกำหนดให้
3. จากการตรวจแบบฝึกหัด

## กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. การนำเข้าสู่บทเรียน ให้นักศึกษาดู brochure และถามว่า
  - What is this?
  - What information is in the brochure?
  - Where can we get the brochure?
2. แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ให้นักศึกษาทราบ
3. ลำดับขั้นตอนการสอน
  1. กิจกรรมสำหรับการสอนอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ
    - 1.1 ให้นักศึกษาอ่านข้อความที่กำหนดให้ในหัวข้อกิจกรรมที่ 1.1
    - 1.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามโดยจับใจความสำคัญจากข้อความที่กำหนดใน 1.1
  2. กิจกรรมสำหรับการสอนศัพท์ ส่วนวนสุภาพ
    - 2.1 ให้นักศึกษาฟังเทปบทสนทนาระหว่าง Travel Agent และ Tourist เรื่อง "Recommending Tours" 1 ครั้ง โดยไม่ดู Sheet
    - 2.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามเพื่อหารายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อเรื่องในบทสนทนา ซึ่งคำถามได้แก่
      1. What's the conversation about?
      2. Who talks to whom?
      3. Where does the tourist want to go?
      4. What time does the tour leave?
      5. How long does it take?
      6. How much does it cost?
      7. Where can the tourist take pictures?
      8. Can the tourist wear short and sandals in the Grand Palace ?

2.3 ให้นักศึกษาฟังเทปบทสนทนาอีกครั้งและเติมบทสนทนานั้นให้สมบูรณ์

2.4 ครูอธิบายศัพท์ และสำนวนสุภาพที่ปรากฏในบทสนทนา ได้แก่

May I help you?

I'd like to.....

How long does it take?

How much does it cost?

Are we allowed to take pictures? etc.

2.5 แบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ เพื่อฝึกอ่านออกเสียงพร้อม ๆ กัน โดยให้กลุ่มหนึ่งเป็น Travel Agent อีกกลุ่มเป็น Tourist แล้วฝึกสลับกัน

2.6 ให้นักศึกษาจับคู่ (pair work) เขียนบทสนทนาที่ครูกำหนดให้และฝึกบทสนทนาโดยไม่ดูบทเป็นการแสดงบทบาทสมมติ (role play)

## ตอนที่ 1 Recommending Tours

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้สำนวนในการสนทนาได้ตอบเกี่ยวกับงานสำนักงานท่องเที่ยว
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะสถานที่ท่องเที่ยว ราคา และระยะเวลาการเดินทางแก่ลูกค้า โดยใช้ศัพท์ สำนวน ได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถสร้างบทสนทนาอย่างสั้น ๆ ตามที่ครูกำหนดให้ โดยใช้ศัพท์ สำนวน ที่ถูกต้อง

### เนื้อหา

1. การใช้ศัพท์ และสำนวนในบทสนทนาระหว่างพนักงานในสำนักงานท่องเที่ยว (Travel Agent) และนักท่องเที่ยว (Tourist)
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว ระยะเวลาการเดินทาง และราคา
3. การใช้สำนวนสุภาพ

### สื่อการสอน

- เทป
- Vehicle Rates

### การประเมินผล

1. จากการตอบคำถาม
2. จากการแสดงบทบาทสมมติที่ครูกำหนดให้
3. จากการตรวจแบบฝึกหัด

### กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. การนำเข้าสู่บทเรียน ให้นักศึกษาฟังเพลง At a travel agency และถามว่า
  - Where does the conversation happen?
  - What's the conversation about?
  - Who talks to whom?
2. แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ให้นักศึกษาทราบ
3. ลำดับขั้นตอนการสอน
  1. กิจกรรมสำหรับการสอนอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ
    - 1.1 ให้นักศึกษาอ่านข้อความที่กำหนดให้ในหัวข้อกิจกรรมที่ 1.1
    - 1.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามโดยจับใจความจากข้อความที่กำหนดให้ใน 1.1
  2. กิจกรรมสำหรับการสอนศัพท์ ส่วนวนสุภาพ
    - 2.1 ให้นักศึกษาฟังบทสนทนาระหว่าง "Peter" และ "Travel Agent" เรื่อง "Asking about travel" 1 ครั้ง โดยไม่เปิดบทสนทนาดู
    - 2.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามเพื่อหารายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อเรื่องในบทสนทนา ซึ่งคำถามได้แก่
      1. Where does Peter want to go?
      2. Is there a train to Athens?
      3. What time does it arrive in Athens?
      4. How much is the single journey?
      5. Is sleeping accommodation extra or included?
      6. How much is the first class berth?
      7. How much does a flight to Athens cost?
      8. Does Peter buy a ticket ?

- 2.3 ให้นักศึกษาฟังเทปบทสนทนาอีกครั้ง และออกเสียงตามเทปโดยดูบทสนทนาใน sheet
- 2.4 ครูอธิบายศัพท์ และส่วนวนสุภาพที่ปรากฏในบทสนทนา ได้แก่
- Could you tell me..... ?
  - Sleeping accommodation is included, isn't it?
  - Can I book a berth in advance? etc.
- 2.5 ให้นักศึกษาจับคู่ (pair work) จับคู่ประโยคที่ถูกต้องในการโต้ตอบจาก sheet ที่ครูแจกให้ โดยนักศึกษาที่เป็น Travel Agent หুক่อน และนักศึกษาที่เป็น Tourist หาประโยคใน sheet ที่เหมาะสมและตอบสลับกันไป
- 2.6 ให้นักศึกษาเขียนบทสนทนาที่ฝึกเสร็จแล้ว

## ตอนที่ 2 Taking Tour Bookings

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับงานสำนักงานท่องเที่ยวได้
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะสถานที่ท่องเที่ยว ราคา และระยะเวลาการเดินทางแก่ลูกค้า โดยใช้ศัพท์ ส่วนวนได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถสร้างบทสนทนาอย่างสั้น ๆ ตามที่ครูกำหนดให้โดยใช้ศัพท์ ส่วนวนที่ถูกต้อง

### เนื้อหา

1. การใช้ศัพท์ และส่วนวนในบทสนทนาระหว่างพนักงานสำนักงานท่องเที่ยว (Travel Agent) และนักท่องเที่ยว (Tourist)
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ระยะเวลา การเดินทางและราคา
3. การใช้ส่วนวนสุภาพ

### สื่อการสอน

- ภาพ Travel Agency
- เทป

### การประเมินผล

1. จากการตอบคำถาม
2. จากการแสดงบทบาทสมมติที่ครูกำหนดให้
3. จากการตรวจแบบฝึกหัด

## กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

### 1. การนำเข้าสู่บทเรียน ให้นักศึกษาดูภาพ Travel Agency และถามว่า

- Where is it?
- Who is the woman?
- Who are the couple?
- What are they doing?

### 2. แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ให้นักศึกษาทราบ

### 3. ลำดับขั้นตอนการสอน

#### 1. กิจกรรมสำหรับการอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ

1.1 ให้นักศึกษาอ่านข้อความที่กำหนดให้ในหัวข้อกิจกรรมที่ 1.1

1.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามโดยจับใจความจากข้อความที่กำหนดให้ใน 1.1

#### 2. กิจกรรมสำหรับการสอนศัพท์ ส่วนวนสุภาพ

2.1 ให้นักศึกษาฟังเทปบทสนทนาระหว่าง Travel Agent และ Tourist เรื่อง "Taking Tour Bookings" 1 ครั้ง โดยไม่เปิดบทเรียนดู

2.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามเพื่อหารายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อเรื่องในบทสนทนา ซึ่งคำถามได้แก่

1. What's the conversation about?
2. Who talks to whom?
3. Which tour would he like to take?
4. How much does the tour cost?
5. When would he like to take the tour?
6. How much is the deposit?

2.3 ให้นักศึกษาฟังเทปบทสนทนาอีกครั้ง และเติมบทสนทนาให้สมบูรณ์

2.4 ครูอธิบายศัพท์ และสำนวนสุภาพที่ปรากฏในบทสนทนา ได้แก่

- Which tour would you like to take?
- one-day trip
- What is the departure date?
- In that case etc.

2.5 ให้นักศึกษาจับคู่กัน (pair work) เติมบทสนทนาที่ครูกำหนดให้แล้วฝึก  
บทสนทนานั้น (role play)

## ตอนที่ 2 Taking Tour Bookings

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับงานสำนักงานท่องเที่ยว
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะสถานที่ท่องเที่ยว ราคา และระยะเวลาการเดินทางแก่ลูกค้า โดยใช้ศัพท์ ส่วนวน ได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถสร้างบทสนทนาอย่างสั้น ๆ ตามที่ครูกำหนดให้ โดยใช้ศัพท์ ส่วนวนที่ถูกต้อง

### เนื้อหา

1. การใช้ศัพท์ และส่วนวนในบทสนทนาระหว่างพนักงานในสำนักงานท่องเที่ยว (Travel Agent) และนักท่องเที่ยว (Tourist)
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ระยะเวลา การเดินทางและราคา
3. การใช้ส่วนวนสุภาพ

### สื่อการสอน

- ภาพเชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา
- เทป

### การประเมินผล

1. จากการตอบคำถาม
2. จากการแสดงบทบาทสมมติที่ครูกำหนดให้
3. จากการตรวจแบบฝึกหัด

## กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. การนำเข้าสู่บทเรียน ให้นักศึกษาคุณภาพ สถานที่ที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต พัทยา และถามว่า
  - Where is the place?
  - How can we go there?
  - Are you interested in visiting there?
2. แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ให้นักศึกษาทราบ
3. ลำดับขั้นตอนการสอน
  1. กิจกรรมสำหรับการสอนอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ
    - 1.1 ให้นักศึกษาอ่านข้อความที่กำหนดให้ในหัวข้อกิจกรรมที่ 1.1
    - 1.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามโดยจับใจความจากข้อความที่กำหนดให้ 1.1
  2. กิจกรรมสำหรับการสอนศัพท์ ส่วนวนสุภาพ
    - 2.1 ให้นักศึกษาอ่านคำถามเพื่อหารายละเอียดของเนื้อเรื่องในบทสนทนาที่จะฟัง ซึ่งคำถามได้แก่
      1. Where can Mrs. Brown go for sightseeing in Chiang Mai if she doesn't have much time?
      2. What's the Phuping Palace?
      3. Where did Mrs. Brown see the Northern tribal dancing?
    - 2.2 ให้นักศึกษาฟังบทสนทนายาว Mrs. Brown และ Samart เรื่อง "Enquiring about interesting places" และตอบคำถาม
    - 2.3 ให้นักเรียนฟังเทปอีกครั้งแล้วเติมบทสนทนา
    - 2.4 ให้นักศึกษาหาส่วนวนสุภาพที่ปรากฏในบทสนทนา ได้แก่
      - Could you suggest some interesting places?
      - worth visiting in.....

- We don't have much time.
- That sounds interesting etc.

- 2.5 ให้นักศึกษาจับคู่ (pair work) จับคู่ประโยคที่ถูกต้องในการโต้ตอบจาก sheet ที่ครูแจกให้ โดยนักศึกษาที่เป็น "Tourist" พูวก่อนและนักศึกษาที่เป็น "Travel Agent" หาประโยคใน sheet ที่เหมาะสมและตอบสลับกันไป
- 2.6 ให้นักศึกษาเขียนบทสนทนาที่จับคู่เรียบร้อยแล้วในกิจกรรมที่ 2.5

### ตอนที่ 3 Making Accommodation Arrangements

#### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับการจองที่พักได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะที่พัก และราคา แก่นักท่องเที่ยวโดยใช้ศัพท์ ส่วนวน ได้อย่างถูกต้อง

#### เนื้อหา

1. การใช้ศัพท์ และส่วนวนในบทสนทาระหว่างพนักงานท่องเที่ยว (Travel Agent) และนักท่องเที่ยว (Tourist)
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับการจองที่พัก และราคาที่พักแก่นักท่องเที่ยว
3. การใช้ส่วนวนสุภาพ

#### สื่อการสอน

- ภาพ hotel, Bangalow
- เทป

#### การประเมินผล

1. จากการตอบคำถาม
2. จากการแสดงบทบาทสมมติที่ครูกำหนดให้
3. จากการตรวจแบบฝึกหัด

## กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. การนำเข้าสู่บทเรียน ให้นักศึกษาดูภาพที่พักอาศัยต่าง ๆ เช่น ห้องพัก ในโรงแรม บังกาโล เป็นต้น และถามว่า

- What is this?
- Where can the tourists get information about the accommodations?

2. แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ให้นักศึกษาทราบ

3. ลำดับขั้นตอนการสอน

1. กิจกรรมเพื่อสอบอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ

1.1 ให้นักศึกษาอ่านข้อความที่กำหนดให้ในหัวข้อกิจกรรมที่ 1.1

1.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามโดยจับใจความจากข้อความที่กำหนดใน 1.1

2. กิจกรรมสำหรับการสอนศัพท์ ส่วนวนสุภาพ

2.1 ให้นักศึกษาฟังเทปบทสนทนาระหว่าง Travel Agent และ Tourist เรื่อง "Making Accommodation Arrangements"

2.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามเพื่อหารายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อเรื่องในบทสนทนา ซึ่งคำถามได้แก่

- What's the conversation about?
- Who talks to whom?
- What kind of accommodation does the tourist want?
- How much does he have to pay?

2.3 ให้นักศึกษาฟังเทปสนทนาอีกครั้งและเติมบทสนทนานั้นให้สมบูรณ์

2.4 ครูอธิบายศัพท์ และส่วนวนสุภาพที่ปรากฏในบทสนทนา ได้แก่

- I'm looking for some accommodations.
- A room with a bath or a shower?

- I guess that'd be all right. etc.

- 2.5 แบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อฝึกอ่านออกเสียงพร้อม ๆ กัน โดยให้กลุ่มหนึ่งเป็น Travel Agent อีกกลุ่มหนึ่งเป็น Tourist แล้วให้สลับกัน
- 2.6 ให้นักศึกษาจับคู่กัน (pair work) เติมบทสนทนาที่ครูกำหนดให้ และเตรียมมาสนทนากันโดยไม่ดูบท (role-play)

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับการจองที่พักได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะที่พัก และราคาแก่นักท่องเที่ยวโดยใช้ศัพท์ส่วนวน ได้อย่างถูกต้อง

### เนื้อหา

1. การใช้ศัพท์ และส่วนวนในบทสนทนาระหว่างพนักงานสำนักงานท่องเที่ยว (Travel Agent) และนักท่องเที่ยว (Tourist)
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับการจองที่พัก และราคาที่พิกแก่นักท่องเที่ยว
3. การใช้ส่วนวนสุภาพ

### สื่อการสอน

- เทป

### การประเมินผล

1. จากการตอบคำถาม
2. จากการแสดงบทบาทสมมติที่ครูกำหนดให้
3. จากการตรวจแบบฝึกหัด

## กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. การนำเข้าสู่บทเรียน ทบทวนบทเรียนที่เกี่ยวข้อง accommodation arrangements ในคาบที่ 1
2. แจกจุดประสงค์การเรียนรู้ให้นักศึกษาทราบ
3. ลำดับขั้นตอนการสอน
  1. กิจกรรมขั้นการสอนเพื่อจับใจความสำคัญ
    - 1.1 ให้นักศึกษาอ่านข้อความที่กำหนดให้ในหัวข้อกิจกรรมที่ 1.1
    - 1.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามโดยจับใจความจากข้อความที่กำหนดให้ในกิจกรรมที่ 1.1
  2. กิจกรรมสำหรับสอนศัพท์ ส่วนวนสุภาพ
    - 2.1 ให้นักศึกษาตอบคำถามเพื่อหารายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อเรื่องในบทสนทนา
      1. What's the conversation about?
      2. Who talks to whom?
      3. Where does the tourist plan for their weekend?
      4. How many types of accommodations are there at Cha-am? etc.
    - 2.2 ให้นักศึกษาฟังบทสนทนาระหว่าง "Tourist" และ "Tourist Officer" เรื่อง "Giving Information on Accommodations" 1 ครั้ง และตอบคำถามปากเปล่า
    - 2.3 ให้นักศึกษาฟังบทสนทนา และเติมบทสนทนานั้นให้สมบูรณ์
    - 2.4 แบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อฝึกอ่านออกเสียงพร้อม ๆ กัน โดยให้กลุ่มหนึ่งเป็น "Tourist" อีกกลุ่มหนึ่งเป็น "Tourist Officer" แล้วฝึกสลับกัน
    - 2.5 ให้นักศึกษาจับคู่ (pair work) หาประโยคที่ถูกต้องในการโต้ตอบจาก

sheet ที่ครูแจกให้ โดยนักศึกษาที่เป็น "Tourist" พูดย่อและ  
นักศึกษาที่เป็น "Travel Agent" หาประโยคใน sheet ที่เหมาะสม  
และตอบสลับกันไป

## 2.6 ให้นักศึกษาเขียนบทสนทนาที่จับคู่แล้วนั้น

## ตอนที่ 4 Making Travel Arrangements

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนในการสนทนาโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวในฐานะพนักงานการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจองตั๋วการเดินทางต่าง ๆ
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางในลักษณะต่าง ๆ และราคาแก่นักท่องเที่ยว โดยใช้ศัพท์ ส่วนได้อย่างถูกต้อง

### เนื้อหา

1. การใช้ศัพท์ และส่วนในบทสนทนาระหว่างพนักงานสำนักงานท่องเที่ยว (Travel Agent) และนักท่องเที่ยว (Tourist)
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับการจองที่พัก และราคาที่หักแก่นักท่องเที่ยว
3. การใช้ส่วนสุภาพ

### สื่อการสอน

- ภาพตารางการเดินทางโดยรถไฟ รถบัส เครื่องบิน
- เทป

### การประเมินผล

1. จากการตอบคำถาม
2. จากการแสดงบทบาทสมมติที่ครูกำหนดให้
3. จากการตรวจแบบฝึกหัด

## กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

1. การนำเข้าสู่บทเรียน ให้นักศึกษาดูภาพตารางการเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ ด้วยรถไฟ รถบัส และเครื่องบิน และถามว่า
  - What's this?
  - What is it used for?
  - Where can you see or read it?
2. แจกใบประกอบประกอบการสอนให้นักศึกษาทราบ
3. ลำดับขั้นตอนการสอน
  1. กิจกรรมสำหรับการสอนอ่านเพื่อจับใจความสำคัญ
    - 1.1 ให้นักศึกษาอ่านตารางการเดินทางที่กำหนดไว้ในหัวข้อกิจกรรมที่ 1.1
    - 1.2 ให้นักศึกษาตอบคำถามโดยจับใจความจากข้อความที่กำหนดใน 1.1
  2. กิจกรรมสำหรับการสอนศัพท์ ส่วนวนสุภาพ
    - 2.1 ให้นักศึกษาอ่านคำถามเพื่อตอบคำถามหลังจากฟังเทปสนทนา ซึ่งคำถามได้แก่
      1. What's the conversation about?
      2. Who talks to whom?
      3. Where are they talking?
      4. When is the tourist travelling?
      5. How much does a single fare cost?
      6. How many tickets does he book?
      7. Where does he want to go?
    - 2.2 ให้นักศึกษาฟังเทป และตอบคำถาม
    - 2.3 ให้นักศึกษาฟังเทปบทสนทนาอีกครั้ง แล้วเติมบทสนทนาให้สมบูรณ์
    - 2.4 ครูอธิบายคำศัพท์ ส่วนวนสุภาพที่ปรากฏในบทสนทนา ได้แก่

- When are you travelling?

- a daily flight

- a daily return flight. etc.

2.5 แบ่งนักศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อฝึกบทสนทนาพร้อม ๆ กัน โดยให้กลุ่มหนึ่งเป็น Tourist อีกกลุ่มหนึ่งเป็น Travle Agent แล้วฝึกสลับกัน

2.6 ให้นักศึกษาจับคู่กัน (pair work) ฝึกบทสนทนาที่ครูกำหนด แล้วเตรียมบทสนทนากันโดยไม่ดูบท (role-play)

ภาคผนวก ข

ชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
สำหรับนักศึกษา  
หน่วยที่ 1

## ชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม

### หน่วยที่ 1

#### ความกิตติขจร

#### The Reception

การให้บริการในเรื่องการจองที่พัก การต้อนรับนักท่องเที่ยวจากท่าอากาศยานมายังโรงแรม การต้อนรับที่โรงแรมเป็นการให้บริการในเรื่องการติดต่อเข้าพักการให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะห้อง ราคา การแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการจองห้องพัก

#### จุดประสงค์

1. สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะห้องพักและราคาที่พัก โดยใช้ศัพท์สำนวนได้ถูกต้อง
2. สามารถใช้ศัพท์ สำนวน เพื่อกล่าวทักทาย และกล่าวต้อนรับ รวมทั้งแนะนำวัฒนธรรม ประเพณีบางอย่างของไทยได้
3. สามารถใช้ศัพท์ สำนวน ที่เกี่ยวกับการให้บริการในการเข้าพักในโรงแรมแก่ลูกค้าได้

#### เนื้อหา

#### ตอนที่ 1 Taking a Reservation by Phone

- 1.1 Accepting a reservation
- 1.2 Giving information about the hotel
- 1.3 Getting details of arrival

#### ตอนที่ 2 Greeting and Introducing Thailand

- 2.1 Some Thai culture
- 2.2 Do's and don'ts in Thailand

## ตอนที่ 1. Taking a Reservation by Phone

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าในฐานะพนักงานสำรองที่พักได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะห้อง และราคา แก่ลูกค้าโดยใช้ศัพท์และส่วนวนได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถสร้างบทสนทนาอย่างสั้น ๆ ตามที่ครูกำหนดให้ โดยใช้ศัพท์และส่วนวนได้อย่างถูกต้อง

### Activity 1.1

Read this text

The position of room reservation clerk is very important. Frequently he is the first contact that the client has with the hotel. The client's opinion of the hotel may be determined by the clerk's voice and manner. His tone and his voice should be pleasant. His questions and answer should show that he sincerely wants to help. He should be well informed about the numbers and types of room available, and he should be very careful to give the client correct information. He must also be careful to write down all of the details of the reservation.

Activity 1.2

Answer the questions.

1. Who is often the first staff member that the hotel client contact with?

---

---

2. Why is it important for the reservation clerk to speak politely?

---

---

3. What is the reservation clerk duty?

---

---

Activity 2.1

Listen to the dialogue (your sheet closed) and then answer the questions orally.

Activity 2.2

Listen to the dialogue again and complete it.

"Accepting a reservation"

Reservation clerk : Reservations, may I help you?

Client : I'd like to \_\_\_\_\_ a room for Wednesday,  
January the 10th.

Reservation clerk : What kind of room would you like, sir?

Client : Er.....double.

Reservation clerk : With a bath or a \_\_\_\_\_?

Client : What's the price difference?

Reservation clerk : A double room with a bath is 2,400 baht per night,  
with a shower 2,300 baht. That doesn't include  
\_\_\_\_\_.

Client : I think I'll take the one with a bath then.

Reservation clerk : How long do you plan to stay?

Client : We'll be leaving on the 12th.

Reservation clerk : That will be.....two \_\_\_\_\_, sir.

Can you give me your name, please?

Client : Mr. Robert Gregg. G-R-E-G-G.

Reservation clerk : Mr. Robert Gregg. Double with a bath for  
\_\_\_\_\_ the 10th and the 11th. Thank you  
very much, sir, and we look forward to seeing you  
then.

Client : Good. That's all settled then? Good-bye.

Reservation clerk : Good-bye, sir.

### Activity 2.3

Read the complete dialogue together to practice your speaking

### Activity 2.4

Work in pairs to complete this dialogue and when you finish filling it, prepare your role-playing with your friend.

### Complete the dialogue

A client calls to book a room. Respond to her questions.

Client : I'd like to book a double room, starting from  
July the 10th.

Reservation clerk : \_\_\_\_\_

Client : One week.

Reservation clerk : \_\_\_\_\_

Client : With a bath.

Reservation clerk : \_\_\_\_\_

Client : Miss Sarah Turnbull. T-U-R-N-B-U-L-L.

Reservation clerk : \_\_\_\_\_

Client : That's right. Good-bye.

Reservation clerk : \_\_\_\_\_

### ตอนที่ 3 At the Reception Desk

3.1 Checking in

3.2 Helping to fill in registration forms

3.3 Reservation problems

### Activity 3.1

Work in pairs to practice your speaking without looking at the dialogue you filled above.

### Activity 3.2

Look at the Booking List on the blackboard and listen to the teacher's explanation about how to fill in the booking list.

### Activity 3.3

Fill in the Booking List which the teacher gave you. The teacher will give you some details about the name of each client, kind of rooms and the date they reserve but you have to choose the number of the room yourself. Be careful not to choose the same room for different person who reserve at the same date.

### Activity 4.1

Listen to the dialogue once without seeing it in your sheet.

### Activity 4.2

Listen to the dialogue again and answer the questions orally for the first part only. (Your sheet closed)

Activity 4.3

Listen to the first part of the dialogue again and check whether your answers are correct.

Activity 4.4

Listen to the second part of the dialogue and answer the questions orally, (Your sheet closed)

Activity 4.5

Look at the dialogue and practice your speaking.

"Giving information about the hotel"

Reservation clerk : Reservation, can I help you?

Client : Yes, I'm interested in getting some information about hotel accommodations for some friends coming from the United States.

Reservation clerk : What kind of information do you want?

Client : Well, there will be five of them and I was wondering whether it would be cheaper for them to get a suite?

Reservation clerk : I would think that the suite might be more economical and comfortable for the five of them.

Client : Have you got a three-room suite?

Reservation clerk : I'm soory. We haven't got any three-room suites,  
but we've got two-room suites.

Client : How much would two-room suites without meals cost?

Reservation clerk : For one night, the cost would be 3,900 baht.

Client : By the way, have you got a playground for children  
in your hotel compound?

Reservation clerk : There's no problem about that. Our hotel's very  
modern and we're fully equipped with recreational  
facilities.

Client : I'll talk to my friends and let you know.

Reservation clerk : Fine, madam. We hope to hear from you soon.

Client : Thank you. Good-bye.

Reservation clerk : Good-bye.

### Activity 5.1

Work in group of four and then complete the dialoglue below.

Client : I'm interested in getting some information about  
hotel accommodations for some friends coming from  
England.

Reservation clerk : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Client : I was wondering if it would be cheaper for a 4  
people to get two double rooms or to get a  
two-room suite?

Reservation clerk : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Client : How much would a two-room suite without meals  
cost?

REservation clerk : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Client : By the way, have you got a sauna-bath in your  
hotel?

Reservation clerk : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Client : I'll talk to my friends and let you know.

Reservation clerk : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Client : Thank you. Good-bye.

Reservation clerk : \_\_\_\_\_

### Activity 6.1

Read the incomplete dialogue silently.

"Getting details of arrival"

Reservation clerk : Reservation, may I help you?

Client : I'm \_\_\_\_\_ from Singapore. I'd like to reserve a single room from June the 6th to the 10th please. The \_\_\_\_\_ Fu Chee Jan.

Reservation clerk : Just a moment, please.

.....

I'm afraid we're \_\_\_\_\_ booked for the 10th, but I can give you a room from the 6th to the 9th.

Client : Mmm.....I suppose that'll be all right.

Reservation clerk : What time will you be \_\_\_\_\_, sir?

Client : About 10.00 in the morning.

Reservation clerk : How will you be getting to Bangkok? Will you be coming by \_\_\_\_\_?

Client : Yes.

Reservation clerk : Could you give me your flight \_\_\_\_\_, please in case the plane's late?

Client : Singapore Airlines, flight 342, arriving in Bangkok at 10.00 a.m.

Reservation clerk : Thank you, sir.

Client : Oh yes.....I have a meeting in Bangkok on the 7th. Have you got any conference rooms?

Reservation clerk : Yes, sir, but you'll have to speak to the  
\_\_\_\_\_ about that. Could you hold  
on for a moment, please and I'll see if I can put  
you through?

### Activity 6.2

Listen to the dialogue and try to find the missing word/words but  
not complete them now.

### Activity 6.3

Complete the dialogue above

### Activity 6.4

Listen to the dialogue again and check whether your answer are  
correct.

### Activity 6.5

Work in pairs to practice your speaking from the dialogue above/  
Divide into two groups and practice.

### Activity 7.1

Work in pairs. Match each statement/question in column A with its  
response in column B.

The clientColumn A

- (1) Do we have to pay the full price for children?
- (2) Have you got a tennis court?
- (3) Is there a special rate for the weekend?
- (4) What will we do if there isn't any room after the 6th?

The reservation clerkColumn B

- a. I can either put you on a waiting list or find you a room in another hotel.
- b. Yes, there is a ten percent discount.
- c. You may be interested to know that we have a special package plan for families staying at the hotel for a week or more. One week for two would cost 9,500 baht. That includes continental breakfast, lunch, dinner, and of course the room. Tax and services are also included.
- d. No, children under 12 are half price.

- (5) My name is Mr. Peterson.  
My wife and I, and two  
children are planning a  
holiday starting November  
the 10th, and we'd like to  
book two adjoining rooms.
- e. Yes, we're fully equipped with  
sports facilities.

### Activity 7.2

Work in pairs to practice your speaking with your friend from the matching dialogue above.

### Activity 8.1

Change your partner and practice your speaking from the dialogue sheet you receive from the teacher. Each of you have to be both the client and the reservation clerk.

### Activity 8.2

Make a role playing of the reservation clerk and the client without looking at the dialogue.

### Activity 9.1

Study some more useful expressions.

Activity 9.2

Work in group of eight and try to make the strip dialogue you received in order as quickly as possible.

Activity 9.3

Practice your speaking from the ordered dialogue you made.

Activity 10.1

Make the conclusion about "Taking a Reservation by Phone" with your friends and your teacher.

Activity 10.2

Work in pairs to make a conversation from the situation in the cue card you received.

ตอนที่ 2 Greeting and Introduction Thailand

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้สำนวนในการกล่าวทักทายได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถใช้ศัพท์ สำนวน ในการสนทนาโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวในฐานะมัคคุเทศก์ได้
3. สามารถใช้สำนวนภาษาไทยในการให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณีบางอย่างของไทยได้

Activity 1.1

Listen to the following conversation but not complete it now.

1. Hello Mr. Brown.

: \_\_\_\_\_ Mrs. Jones.

2. How do you do, Miss Smith.?

: \_\_\_\_\_

3. : \_\_\_\_\_?

: Fine, thank you, and you?

4. My name is Jack Smith.

: \_\_\_\_\_, Mr. Smith?

5. It's getting late, I have to go now.

: \_\_\_\_\_, Mr. Smith?

6. : \_\_\_\_\_, where is the Dusit Thani Hotel?

: It's on the next corner.

7. \_\_\_\_\_, we have run out of tickets.

: That's all right.

8. \_\_\_\_\_, I can't understand what you have just said.

: I \_\_\_\_\_, I've just arrived from America.

9. Thank you very much for everything you have done for me.

: \_\_\_\_\_.

10. : Good bye, Mr. Jones, have a nice trip.

Good bye, Miss Smith, hope to \_\_\_\_\_.

### Activity 1.2

Complete the conversation above orally and then fill in the word or words to make the conversation complete.

### Activity 1.3

First, change your sheet with your friend. Second, listen to the tape and then check whether his or her answers are correct.

### Activity 2.1

Look at the dialogue below and listen to the tape.

"Greeting" (at the airport)

Samart : Excuse me, are you Mr. Brown?

Mr. Brown : Yes, I am.

Samart : How do you do, Mr. Brown? My name is Samart, but you can just call me Sam. I'm your guide.

Mr. Brown : How do you do, Sam? May I introduce my wife Mary.

- Samart : How do you do, Mrs. Brown?
- Mrs. Brown : How do you do? It's nice to meet you.
- Samart : Did you have a nice trip?
- Mrs. Brown : Yes, we did. Although it was a long trip, and we feel a little tired.
- Samart : Did the customs give you a hard time?
- Mr. Brown : No, not at all, It only took a few minutes to go through.
- Samart : How much luggage do you have?
- Mr. Brown : Just two bags.
- Samart : Where are they?
- Mr. Brown : Right over there. I hope they aren't too heavy.
- Samart : The porter will take care of the luggage. The car is waiting just outside. Would you please follow me?

### Activity 2.2

Devide into two groups, listen to the tape and practice your pronunciation and your speaking from the tape.

### Activity 2.3

Do the exercise 1.

Exercise 1

Fill in the word or words to make the following conversation completed.

1. \_\_\_\_\_ are you Mr. Johnson?  
:Yes, \_\_\_\_\_.
2. \_\_\_\_\_, are you Mrs. Smith?  
:No, \_\_\_\_\_. I'm Miss Jones.
3. How do you do, Mr. Smith?  
: \_\_\_\_\_.
4. May I \_\_\_\_\_ my brother, Peter.  
: \_\_\_\_\_.
5. Did you have a pleasant trip?  
:Yes, \_\_\_\_\_.
6. \_\_\_\_\_ luggage do you have?  
:Only one.
7. \_\_\_\_\_ are your luggage?  
:Right over there.
8. I hope you had a \_\_\_\_\_ trip.  
:Yes, I did although I feel somewhat tired.
9. Did the customs give you a hard time?  
:No, \_\_\_\_\_.
10. The car is waiting outside. \_\_\_\_\_ please follow me to the car?  
:Very well.

Activity 2.4

Group in four and do the exercise 2.

Exercise 2.

Match each statement/question in column A with its response in column B and make it in one dialogue.

Column AColumn B

- |                                                                                                                  |                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - It is about thirty kilometers or about forty-five minute drive                                                 | - Yes, it is. We went to Japan and Hong Kong a few years ago. This is our first trip to Bangkok. |
| - May I ask how long do you plan to stay in Bangkok?                                                             | - Oh. what a beautiful building!                                                                 |
| - The tall building on your right is the hotel.                                                                  | - Yes, Pattaya. And if we have time, we would like to see Chiangmai and Phuket.                  |
| - We are now on the Express way which will take us to the hotel. By the way, is this your first time to Bangkok? | - How far is the hotel from the airport?                                                         |
| - It is right in the middle of the city, near China Town.                                                        | - Only three days.                                                                               |
| - Do you plan to visit other                                                                                     | - I bet there are many interesting                                                               |

provinces?

places worth seeing.

- Do you plan to visit other provinces? - Where is the hotel situated?

### Activity 3.1

Look at the first and the second part of "Do's and Don'ts in Thailand" below and listen to the tape once.

Das  
~~Do's~~ and Don'ts in Thailand

- Dialogue I :
- Malee : Good afternoon, ladies and gentlemen, and welcome to the wonderful world of Thailand. I hope you had a pleasant flight and that you will enjoy your stay here. My name is Malee Saisampan, and I, along with Mr. Wanchai Wittayapong, will be your tour guide. The first thing I would like to do before we depart for the hotel is to bid you welcome Thai style : Sawatdee - ca.
- Tourist : What a pleasant way to welcome someone. Why do you greet somebody by putting your hands together in a prayer-like fashion?
- Malee : That is the way all Thai greet each other. It is called "Wai". This is a way of showing respect to those we greet. But you see, only women say "ca" Men say "krap" Try it.....That's right!
- Tourist : What do "ca" and "krap" mean?
- Malee : "Ca" and "krap" indicate that the speaker wishes to be polite. They are rather like the English words "sir" and "ma'am" They are also used to indicate agreement or to answer "yes"
- Tourist : So many uses for such small words!

Malee : Yes, But those little words carry a lot of weight in conveying respect! Well, shall we leave for the hotel? I see our bus has arrived.

Dialogue II :

Tourist : Well, Malee, you've taught us how to greet people properly, what else should we know about Thai customs?

Malee : First of all, don't point your foot at a person. The feet are considered the lowest part of the body, and to point them at people is rude.

Tourist : I'll certainly try to remember. I wouldn't want to offend anyone.

Malee : Another thing you should remember is to avoid patting people on the head, even in a friendly gesture.

Tourist : Why?

Malee : Well, just as the feet are considered the lowest part of the body, the head is considered the highest and should be accorded all due respect. Touching someone's head indicates a lack of respect for that person.

Tourist : What marvellous customs!

- Malee : Another two things you should know are public displays of affection are frowned upon and losing one's temper in public accomplishes very little and that Thais believe such outbursts denote poor manners.
- Tourist : We could certainly do with a few of those in our country.
- Malee : We have worked very hard to maintain our customs in spite of westernization, especially in Bangkok. We believe that with our customs and modern western conveniences, we now have the best of both worlds! Oh, we've arrived. Let's get you checked into the hotel.

### Activity 3.2

Underline the expressions about Thai customs in the above dialogues.

### Activity 3.3

According to the underlined dialogue, make a role playing with your friend.

### Activity 4

Make a conclusion about "Greeting and Introducing Thailand" with your teacher.

ตอนที่ 3 At the Reception Desk

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้สำนวนในการทักทาย ต้อนรับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถใช้ศัพท์ สำนวนในการสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าในฐานะพนักงานต้อนรับได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการกรอกแบบฟอร์มลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรมได้
4. สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในการเสียค่าบริการห้องพักได้

Checking in

Reception clerk : Good afternoon, sir. May I help you?

Client : Yes, I'm Jim Klein. Do you have a reservation for me and my wife?

Reception clerk : Mr. Jim Klein....Just a minute, sir. I'll check the list.

.....

Yes, I have your reservation, Mr. and Mrs. Jim Klein. A double room. The room has a double bed.

Client : That's right.

Reception clerk : Very good, sir. Will you please register?

Kindly sign your name on this card.

How are you going to pay, sir? Cash or credit card?

Client : Cash.

Reception clerk : May I see your passports, please?

Client : Yes, here they are.

Reception clerk : Thank you, sir.

.....

Here's your key card and your key.

Your room number is 306. The porter will show  
you up. Have a nice evening, sir.

Client : Thank you.

### Activity 1.1

Listen to the tape about "Checking in" (your sheet closed)

### Activity 1.2

Answer the questions orally.

### Activity 1.3

Listen to the tape again and try to find some new words. You have  
to list them and then do the exercise 1.

### Exercise 1

Write the definition of the words you find in activity 1.3

---

---

---

---

Activity 1.4

Listen to your teacher's explanation about some polite expressions.

Activity 1.5

List all the polite expressions which is both the client's and the reception clerk's. You can find them from the dialogue "Checking in"  
Write them in exercise 2.

Exercise 2

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Activity 1.6

Devide into two groups and practice your speaking from the dialogue "Checking in"

Dealing with a reservation problem

Reception clerk : Good evening, sir. May I help you?

Client : Yes, I booked a double room for tonight.  
The name's Bardsley.

Reception clerk : Just a moment, please, sir.  
.....  
I'm sorry, sir, but I haven't got any record of  
that. When was it made?

Client : About a couple of weeks ago.

Reception clerk : From which country?

Client : Australia

Reception clerk : Who made the reservation?

Client : The travel agent did.

Reception clerk : Have you got a letter or telex confirming your  
booking?

Client : No, I haven't.

Reception clerk : Well, I'm terribly sorry, sir. There must have  
been some mistakes. Unfortunately, we're fully  
booked for this evening. Would you like me to get  
you a room in another hotel?

Client : Yes, please.

Reception clerk : Why don't you sit down over there while I take care  
of it?

Client : Thank you.

### Activity 2.1

Look at the registration form on the chart, listen to your teacher's explanation about the form and then pronounce some words after your teacher.

### Activity 2.2

Look at the dialogue below and listen to the tape at the same time.

#### "Helping to fill in registration forms"

Reception clerk : Good morning, sir. Can I help you?

Client : Yes, we have a booking for tonight.

The name's Mcdonald.

Reception clerk : Just a moment, please, sir.

.....

Yes, that was a single room with a bath.

Client : That's right.

Reception clerk : Would you please fill in this registration form?

Use block letters, please. Just put your first name on the first line and then your surname.

Next, put your date of birth. Under that, put your occupation and, next to that, put the company you work for. On the next line put your nationality.

Under that, put your passport number and where it

was issued. Then write your home address here.

Client : Do you need any more information?

Reception clerk : Could you fill in where you have just come from and where you are planning to go next? And also include your date of arrival and, next to that, the date of your departure. And put your signature here. We'll fill in the rest.

Client : Thank' you.

Reception clerk : Thank you. I hope you enjoy your stay.

### Activity 2.3

Suppose you are a client who will register at the front desk of a hotel. The teacher will give you a registration form and some information to fill in. According to the information, you have to fill in the registration form you received.

### Activity 2.4

Work in pairs to make your role playing about "helping to fill in registration forms"

### Activity 3.1

Study some expressions below and tell the teacher what do these expressions indicate?

- I'm sorry, sir, but I haven't got any record of that.

- I'm terribly sorry, sir. There must have been some mistake.
- Unfortunately, we're fully booked for this evening.

### Activity 3.2

Look at the dialogue and listen to the tape carefully.

### Activity 3.3

Underline the refusal in the dialogue above and tell your teacher who said these expressions?

### Activity 3.4

prepare your role playing from the dialogue above.

### Activity 3.5

Group in four and do the exercise 5

### Exercise 3

A reception clerk and a client are conversing. The reception clerk begins the conversation by reading the first statement in column A. The client has to find and read the correct response from column B. Then the first person selects and reads the right response to his partner's speech. Continue until the conversation is completed.

The reception clerkColumn A

- Good evening, sir. What may I do for you tonight?
- Did you receive confirmation from us, Doctor?
- Your taxi is waiting, sir.
- I'm sorry, Doctor, but the Browns left this morning.
- Dr. Howard Smith. Let me see, Doctor. No. Doctor, your name is not on the list. When did you make your reservation? Did you yourself make it?
- I'm sorry, but he didn't. There must have been some mistakes.

The clientColumn B

- I know it's late, but may I speak to Mr. Brown?
- I'm Doctor Howard Smith from Perth, Australia. I've come for the annual medical convention. A room has been reserved for me, hasn't it?
- No, I didn't make the reservation myself. Mr. Brown, who was coming here from Sydney, promised to reserve a room for me.
- Thank you. Good night.
- Oh, no! of course, I have only myself to blame. I should have attended to my own business myself. Surely you have a single room vacant, don't you?
- Thank you. I appreciate what you are doing for me. You won't

forget me, will you? I want to stay here because our meetings are held here.

- I'm sorry, Dr. Smith. There is full occupancy tonight. However, we will find accommodation for you in another hotel. Can you wait for a minute, please?

- No, I didn't. But Mr. Brown made the reservation, didn't he?

### Activity 3.6

Devide into two groups to practice your speaking from the matching dialogue in exercise 3.

### Activity 4.1

Study the useful expressions to review your lessons in Unit 1 part 3 "At the Reception Desk".

### Activity 4.2

Work in pairs to do exercise 4.

### Exercise 4

Make a dialogue from the given information.

Checking in :

- A client would like a single room for this evening.

She has no reservation.

- It's 8.30 in the evening.

A reception clerk can let the client have a room.

It's 1,800 baht.

He gives the client her key card and key.

The room number is 201.

The porter will show her up.

#### Activity 4.3

Make a role playing from the dialogue you made.

#### Activity 4.4

Listen to the dialogue (your sheet closed) and tell what the main idea of it.

#### Extending reservation

Reception clerk : Good morning madam. May I help you?

Client : My flight doesn't leave until 6.30 p.m. and I don't want to wait around at the airport all day. Could I keep the room this afternoon?

Reception clerk : Just a moment, please, madam.

.....

If we weren't fully booked, we could let you stay in the room free of charge. If you really want to keep your room this afternoon, we'll have to charge you 50% of the price.

Client : Never mind, then. Can I leave my luggage somewhere until 5.00?

Reception clerk : Certainly, madam. If you speak to the porter, he'll take care of it.

Client : Thank you.

Reception clerk : That's all right.

#### Activity 4.5

Look at the dialogue and listen to the tape again and do exercise 5

#### Exercise 5

Fill in the missing words in each of the following exchanges.

(1) Client : Are the rooms next to each other?

Reception clerk: Unfortunately, \_\_\_\_\_. Two \_\_\_\_\_ next to \_\_\_\_\_ other, but \_\_\_\_\_ is across the hall.

(2) Client : How soon do I have to leave my room?

Reception clerk: Normally, by \_\_\_\_\_ noon \_\_\_\_\_ the \_\_\_\_\_ of your \_\_\_\_\_.

(3) Client : I have a booking for tonight. The name's Harris.

Reception clerk: I'm \_\_\_\_\_, sir, but I \_\_\_\_\_  
got any \_\_\_\_\_ of that.

(4) Client : Well, actually I flew in this morning so it's  
today's date the 27th of April, 1986. Anything  
else?

Reception clerk: Could you just \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ and from  
\_\_\_\_\_ you have just arrived, sir?

(5) Client : But you confirmed the booking.

Reception clerk: Well, I'm very sorry. \_\_\_\_\_ has been a  
\_\_\_\_\_. There is a \_\_\_\_\_ on  
the third \_\_\_\_\_. Would you like it?

#### Activity 4.6

Do the exercise 6 and 7 to review your lessons in Unit 1 part 3

#### Exercise 6

Complete the dialogues.

Dialogue (1) : A client and his wife have arrived at the hotel  
and found out that the hotel has made a reservation  
mistake. Respond to his questions.

Client : I wrote to you reserving a room.

Reception clerk : \_\_\_\_\_

Client : Lima. Mr. and Mrs. Lima. I wrote about two months

ago.

Reception clerk : \_\_\_\_\_

Client : With a balcony.

Reception clerk : \_\_\_\_\_

Client : But we asked a room on the first floor with a  
balcony overlooking the sea.

Reception clerk : \_\_\_\_\_

Client : What's the matter?

Reception clerk : \_\_\_\_\_

Client : But we wrote two months ago. And you confirmed the  
booking.

Reception clerk : \_\_\_\_\_

.....

Mr. and Mrs. Lima. There is another double room  
vacant. It's got a balcony overlooking the sea.  
But it's on the second floor.

Client : Is it the same price?

Reception clerk : \_\_\_\_\_

Client : We'll take it, I think. But may we see the room  
first?

Reception clerk : \_\_\_\_\_

Exercise 7

Dialogue (2) : A client wants to know the time for checking out.

Respond to her questions.

Client : How soon do I have to leave my room?

Reception clerk : \_\_\_\_\_

Client : Well, you see, my plane doesn't go till half past  
five tomorrow afternoon.

Reception clerk : \_\_\_\_\_

Client : Room 577. The name is Browning.

Reception clerk : Ah yes, Mrs. Browning. \_\_\_\_\_

Client : Oh, that's nice. Thank you very much.

ชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
สำหรับนักศึกษา  
หน่วยที่ 2

## ชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม

### หน่วยที่ 2

#### ความคิรวบยอด

At the Travel Agency

การให้บริการของสำนักงานท่องเที่ยว

การให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

การให้บริการในการจองสถานที่ท่องเที่ยว (tour bookings)

การให้บริการจองที่พักระหว่างการท่องเที่ยว

#### จุดประสงค์

1. สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ระยะเวลาเดินทาง และค่าใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวแต่ละประเภท
2. สามารถใช้ศัพท์ สำนวน เพื่อบอกข้อมูลของการท่องเที่ยว รวมทั้งแนะนำวัฒนธรรมประเพณีบางอย่างของไทยได้
3. สามารถใช้ศัพท์ สำนวน ที่เกี่ยวกับการให้บริการในการท่องเที่ยว

#### เนื้อหา

ตอนที่ 1 Recommending Tours

ตอนที่ 2 Taking Tour Bookings

ตอนที่ 3 Making Accommodation Arrangements

ตอนที่ 4 Making Travel Arrangements

## ตอนที่ 1 Recommending Tours

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับสำนักงานท่องเที่ยว
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะ สถานที่ท่องเที่ยว ราคา และระยะการเดินทางแก่ลูกค้า โดยใช้ศัพท์ ส่วนวนได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถสร้างบทสนทนาอย่างสั้น ๆ ตามที่ครูกำหนดให้ โดยใช้ศัพท์ ส่วนวนที่ถูกต้อง

### Activity 1.1

Read this text

#### OUTSIDE BANGKOK

#### AYUTTHAYA

(85 kms. north of Bangkok)

The ruins of Ayutthaya stand as a fascinating link with Thailand's past. In 1350 Ayutthaya became the capital of Siam and the city expanded into a great trading centre with entrepot trade between China and Europe. It prospered for four centuries until 1767 when the invading Burmese, after four years of fighting, completely destroyed the city, leaving only the ruins which can be seen today. The Burmese were finally expelled by Tak Sin, who became King and moved the capital down the river to Bangkok. Aside from the ruins, whose expanse gives an indication of the past grandeur of the city, the Ayutthaya National Museum is of interest as it

contains a vast collection of bronze Buddha statues between five and ten centuries old, as well as many other interesting artifacts equally old. You can visit Ayutthaya by the air-conditioned river launch "ORIENTAL QUEEN" making the journey one way by river, one way by bus, for a cost of 740 baht, including lunch and refreshments. The "Oriental Queen" is 45 metres long and carpeted.

### Activity 1.2

Answer the questions

1. How long was Ayutthaya the capital of Thailand?

---

---

2. Who invaded Thailand, and how long did the fighting last?

---

---

3. What are the tourist attractions in Ayutthaya?

---

---

4. How can the visitors travel to Ayutthaya?

---

---

Activity 2.1

Listen to the dialogue (your sheet closed)

Activity 2.2

Listen to the dialogue and answer the questions.

Activity 2.3

Listen to the dialogue again and complete it.

Listening Practice

Listen to the dialogue and complete the text.

Travel Agent : Good morning. May I help you?

Tourist : Yes, please. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Can you suggest one?

Travel Agent : Yes, of course. We offer many exciting guided tours.

Are you interested in visiting \_\_\_\_\_

and \_\_\_\_\_?

Tourist : Yes, very much.

Travel Agent : \_\_\_\_\_

Tourist : \_\_\_\_\_?

Travel Agent : It leaves daily at 9.00 a.m. and 1.30 p.m. except

on \_\_\_\_\_ holidays.

Tourist : \_\_\_\_\_?

Travel Agent : It takes about 2 hours and a half.

- Tourist : \_\_\_\_\_ ?
- Travel Agent : 350 baht, sir.
- Tourist : What places are \_\_\_\_\_ in the tour?
- Travel Agent : You will visit the \_\_\_\_\_ and have a chance to see \_\_\_\_\_ with its Emerald Buddha, the Golden Chedi, and the Royal Pantheon.
- Tourist : \_\_\_\_\_ ?
- Travel Agent : Video cameras and still \_\_\_\_\_ are allowed in the Grand Palace Grounds and in the \_\_\_\_\_ of the Temple of the Emerald Buddha.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- Tourist : Can we wear \_\_\_\_\_ ?
- Travel Agent : \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ So, do not wear shorts, or sandals, but men are no longer required to wear \_\_\_\_\_ and ties.
- Tourist : Thank for the suggestion.
- Travel Agent : You're welcome.

#### Activity 2.4

Listen to your teacher's explanation about the expressions

Activity 2.5

Divide into two groups to practice your speaking.

Activity 2.6

Work in pairs. Write the dialogue and when you finish writing it.

prepare your role-playing with your partner.

## ตอนที่ 1 Recommending Tour

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้สำนวนในการสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับสำนักงานท่องเที่ยว
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะ สถานที่ท่องเที่ยว ราคา และระยะเวลาเดินทางแก่ลูกค้า โดยใช้ศัพท์ สำนวน ได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถสร้างบทสนทนาอย่างสั้น ๆ ตามที่ครูกำหนดให้ โดยใช้ศัพท์ สำนวนที่ถูกต้อง

### Activity 1.1

Read the information from the Vehicle Rates below:

### **Vehicle Rates**

Rates shown are for single journeys and are applicable to the actual date of travel, return rates are double.

**SPECIAL REDUCTION:** The summer peak vehicle Tariff (covering journeys on Fridays and Saturdays 15 July to 27 August inclusive) will NOT be applied to bookings made and paid for prior to 1 May.

Cars, coaches mini-buses, caravans and trailers

| Length of Vehicle<br>not exceeding | Standard<br>1 Jan-3 July<br>5 Sept-31 Dec | Summer<br>4 July-4 Sept | Summer Peak<br>Fri & Sat only<br>15 July-27 Aug |
|------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------|
| 3.8m (12' 6")                      | £13.00                                    | £16.60                  | £19.20                                          |
| 4.3m (14' 1")                      | £18.00                                    | £23.10                  | £26.70                                          |
| 4.7m (15' 5")                      | £23.70                                    | £30.50                  | £35.20                                          |

Over 4.7m (15' 5"): Supplementary charge per 30 cms (1 foot) in excess.

|                         |        |        |        |
|-------------------------|--------|--------|--------|
|                         | £ 2.25 | £ 2.70 | £ 3.15 |
| Motorcycle combinations | £13.00 | £16.60 | £19.20 |
| Motorcycles             | £ 4.50 | £ 5.40 | £ 6.30 |
| Bicycles                | £ 2.00 | £ 2.40 | £ 2.80 |

Motorcycle combinations, motorcycles and bicycles are not reservable in advance, bookable at Seaspeed Dover on day of travel only.

**Passengers travelling with vehicles**

|                     | Standard<br>1 Jan-3 July<br>5 Sept-31 Dec | Summer<br>4 July-4 Sept | Summer Peak<br>Fri & Sat only<br>15 July-27 Aug |
|---------------------|-------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------|
| Adult               | £8.60                                     | £8.60                   | £8.60                                           |
| Child (4 to 13 yrs) | £4.30                                     | £4.30                   | £4.30                                           |

#### **General Information**

Motorists should check in at least 45 minutes before departure time at the Hoverports at Dover or Boulogne or Calais  
Always book in advance if possible.



Activity 1.2

Answer the questions

1. What is the single fare for a car 4.7 metres long travelling on Thursday 21st July?

---

---

2. What is the return fare for a car 3.8 metres long travelling in June?

---

---

3. How can you travel at the Summer Peak time but not pay the Summer Peak rate?

- a. If you book before 1 May.  
b. If you book before 15 July.

---

---

4. Does a 14-year-old child pay half fare or full fare?

---

---

5. Your hovercraft leaves at 10.30. What is the latest time you can arrive at the Hoverport?

---

---

### Activity 2.1

Listen to the dialogue carefully (your sheet closed)

### Activity 2.2

Answer the questions orally

### Activity 2.3

Listen to the tape again and practice your pronunciation.

"Asking about travel"

Peter : Good morning. I want to go to Athens. Could you tell me if there's a train today or tomorrow?

Travel Agent : There's a train every evening at 22.30.

Peter : What time does it arrive in Athens, please?

Travel Agent : The train leaving today arrives at 11.40 on Wednesday.

Peter : How much does it cost?

Travel Agent : The single fare is T1 848 first class and T1 567 second class.

Peter : Sleeping accommodation is included, isn't it?

Travel Agent : No, that's extra.

Peter : Oh. What sort of accommodation is there?

Travel Agent : Well, that depends on whether you travel first or second class. There are single-berth compartments for first-class passengers and two or three-berth compartments for second-class passenger.

Peter : How much is a first-class berth?

Travel agent : Tl 425 each night.

Peter : Can I book a berth in advance?

Travel agent : Yes, we can book a berth for you, providing there's space, of course.

Peter : I see. And how much is it to Athens by air, please?

Tourist class.

Travel agent : Tl 1699. There's a flight tomorrow at 17.50 that gets to Athens at 18.40.

Peter : Is there any reduction for a return journey?

Travel agent : No, it's double fare, the same each way.

Peter : Well, I'll have to think about it first. I'll call back to book the tickets. Thank you.

Travel agent : Thank you, sir.

Activity 2.4

Listen to the teacher's explanation about some expressions in the dialogue above

Activity 2.5

Work in pairs to match the conversation. Student A is "a travel agent" Student B is a tourist. Student A starts the conversation by reading the first statement. Student B has to find and read the correct response. Then student A selects and reads the right response to his partner's speech. Continue until the conversation is completed.

The travel agentColumn ATouristColumn B

- |                                                                                                                |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| - This is your first trip to Thailand, isn't it?                                                               | - Do you think you can recommend a Chiang Mai tour?           |
| - Yes, there is a day-tour leaving your hotel at 7.30 a.m. and coming back at 6.30 p.m.                        | - Yes, it is, and I'd like to get acquainted with Chiang Mai. |
| - It's a good time to go. Weather up there in December is perfect.                                             | - What will we visit?<br>Will we see elephants?               |
| - Of course. From the Burmese border we begin a most interesting boat trip down the picturesque Mae Kok River. | - Are we going to take a boat trip?                           |

- Yes, The tour leaves for the misty town of Fang with a visit to elephants at work and onward to Tha Ton landing on the Burmese border.
- 850 baht.
- Yes, we will stop at hilltribes' trading center and a Lahu hilltribe village, and a stop is made at a Yao hilltribe village on the return journey.
- Yes, a lunch box is included.
- Will we visit the hilltribe Village?
- How much does the tour cost?
- That sounds great.
- Is lunch included?

#### Activity 2.6

Write the whole conversation in order.

## ตอนที่ 2 Taking Tour Bookings

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับงานสำนักงานท่องเที่ยวได้
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับ ลักษณะสถานที่ท่องเที่ยว ราคา และระยะการเดินทาง แก่ลูกค้า โดยใช้ศัพท์ ส่วนวน ได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถสร้างบทสนทนาอย่างสั้น ๆ ตามที่ครูกำหนดให้ โดยใช้ศัพท์ ส่วนวนที่ถูกต้อง

### Activity 1.1

Read this text

B6 : ROSE GARDEN TOUR

Every afternoon

(Seat-in-coach tour - every afternoon)

See Thai culture in a beautifully presented show of breathtaking beauty. Witness a colourful Buddhist ordination procession, a beautiful fingernail dance, exciting Thai boxing, a simple but attractive hilltribe dance, Thai sword fighting which will have you sitting on the edge of your seat, elephants at work and joyful folk dance.

B8 : ANCIENT CITY

Daily - Morning & Afternoon

(Seat-in-coach tour)

The Ancient City is the world's largest living outdoor museum, where

Thailand's past is re-created in its full majestic splendour. It is located at Km. 33 on Sukhumvit Highway and is an attraction no visitor to Thailand can afford to miss.

A tour of only a few hours through the 200-acre park will bring to you the most outstanding re-creations of Thai architecture, history and way of life. You will be fascinated to see authentic wooden villages, temples and markets actually moved from their original locations to the Ancient City, many of them over a hundred years on. Here nature, art and culture are interwoven to represent the philosophy of life of Thailand past and present.

### Activity 1.2

Answer the questions

1. What will the visitor see at the Rose Garden?

---

---

2. What is the the Ancient City?

---

---

3. What are the most outstanding recreations at the Ancient City?

---

---

Activity 2.1

Listen to the dialogue carefully and try to find the information from it.

Activity 2.2

Answer the questions orally.

Activity 2.3

Listen to the dialogue again and complete it.

|              |   |                                                                                           |
|--------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Travel Agent | : | Good afternoon _____?                                                                     |
| Tourist      | : | Good afternoon. My girlfriend and I have been<br>looking at your brochure. _____<br>_____ |
| Travel Agent | : | Which tour would you like to take?                                                        |
| Tourist      | : | Tour number 15.                                                                           |
| Travel Agent | : | Oh, that's an exciting on-day trip to Mae Kok/<br>Chiang Rai.                             |
| Tourist      | : | _____?                                                                                    |
| Travel Agent | : | It costs 650 baht.                                                                        |
| Tourist      | : | _____?                                                                                    |
| Travel Agent | : | The tour leaves Chiang Mai daily.                                                         |
| Tourist      | : | _____<br>on Friday June the 14.                                                           |

Travel Agent : Fine  
until 5.30 p.m. tomorrow while you talk it over  
and see if you definitely want to go. Then you'll  
have to come back again.

Tourist : How much is the deposit then ?

Travel Agent : The deposit is 200 baht per person, which is 400  
baht for 2 people. And that is non - refundable.

Tourist : \_\_\_\_\_ ? Is that included?

Travel Agent : That's included in your 200 baht. And I suggest  
that you make a reservation as soon as possible  
as this tour is very popular and is filling  
rapidly.

Tourist : \_\_\_\_\_, we will pay for it now.

Travel Agent : Very good. I'll have to put that on the booking  
form.  
\_\_\_\_\_, please?

Tourist : Peter McDonald. And here is 400 baht for the  
deposit.

Travel Agent : Thank you.  
.....  
Here's your seat.

Tourist : Yes. Fine. \_\_\_\_\_ ?

Travel Agent : Surely, thank you.

Tourist : Bye.

Travel Agent : Bye.

Activity 2.4

Listen to your teacher's explanation about some expressions.

Activity 2.5

Work in pairs. Write the dialogue and when you finish writing it prepare your role-playing with your partner.

## ตอนที่ 2 Taking Tour Bookings

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้สำนวนในการสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับสำนักงานท่องเที่ยว
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะสถานที่ท่องเที่ยว ราคา และ  
ระยะทางแก่ลูกค้า โดยใช้โทรศัพท์ สำนวน ได้อย่างถูกต้อง
3. สามารถสร้างบทสนทนาอย่างสั้น ๆ ตามที่ครูกำหนดให้ โดยใช้ศัพท์  
สำนวนที่ถูกต้อง

### Activitty 1.1

Reading this text

#### HOME INDUSTRIES

(CODE : TOUR 2)

Daily : Morning                      8.30 a.m. to 12 noon

Afternoon                      1.30 p.m. to 5.00 p.m.

Visit the famous THAI CELADON KILN and see exquisite high - fired stoneware being handmade by traditonal methods. See Thai silk and cotton being woven on handlooms by the pretty girls of SANKAMPAENG and the colourful paper and parasol makers fo BOB SARNG. See also lacquer-ware, teak - wood carving and silverware making.

#### ELEPHANTS AT WORK/MAE KOK

(CODE : TOUR 15)

Daily : 7.30 a.m. to 6.30 p.m.

Leave Chiang Mai for the misty town of FANG with visit to ELEPHANT AT WORK and onward to Tha Ton landing on the Burmese border (176 kms).

From here begin a most interesting boat trip down the picturesque Mae Kok River, stopping at a hilltribes' trading centre and a LAHU hilltribe village. A stop is made at a YAO hilltribe village on the return journey. (Lunch provided).

### Activity 1.2

Answer the questions

1. How is stoneware made?

---

---

2. What is Sankampaeng famous for?

---

---

3. Where are demonstrations of elephants at work held?

---

---

4. Why is Tha Ton landing mentioned?

---

Activity 2.1

Look at these questions.

1. Where can Mrs. Brown go for sightseeing in Chiangmai if she doesn't have much time?

---

---

2. What's the Phuping Palace?

---

---

3. Where did Mrs. Brown see Northern Tribal dancing?

---

---

Activity 2.2

Listen to the tape and answer the questions again and complete the conversation.

Activity 2.3

Listen to the tape again and complete the conversation.

Mrs. Brown : I've heard so much about Chiangmai. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Samart : It depends on how much time you can spend there.

Mrs. Brown : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Samart : In that case you should visit the famous Temple on Suthep. It is beautiful. And the nearby Phuping Palace.

Mrs. Brown : \_\_\_\_\_?

Samart : It's the winter residence of Their Majesties and the Royal Family. The gardens surrounding the Palace are outstanding. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Mrs. Brown : That sounds interesting. I'll try not to forget to bring my camera.

Samart : There's more. On the way, you can visit the Botanical Gardens, the Zoo, Chiangmai University with its tribal museum and Huay Kaeo Waterfall and Park.

Mrs. Brown : \_\_\_\_\_  
Can you tell me more about it?

Samart : Yes, there are many hill tribe settlements in the Northern part of Thailand. There are actual hill tribe village there that you can visit.

Mrs. Brown : I've seen some pictures of Northern tribal dancing.  
\_\_\_\_\_?

- Samart : Yes, there is a Khan Tok dinner party every evening at the Old Chiangmai Cultural Center.
- The party offers a meal of delicious Northern style food and a Cultural Shows of tribal costumes, music and dance.
- Mrs. Brown : \_\_\_\_\_ I will definitely make an arrangement to visit Chiangmai. Thanks for your information.
- Samart : It's my pleasure. \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### Activity 2.4

Try to find the expressions from the dialogue.

#### Activity 2.5

Work in pairs to match the conversation. Student A is a "tourist" Student B is a "travel agent". Student A starts the conversation by reading the first statement. Student B has to find and read the correct response. The student A selects and reads the right response to his partner's speech. Continue until the conversation is complete.

The Tourist

The Travel Agent

Column A

Column B

- My friend and I'd like to go on a one-day tour of the city.
- Here's the brochure with an itinerary of the tour.
- We'd like to go tomorrow. Could you tell me where the tour goes?
- Yes, of course. Tell me when you would like to go and I'll make a reservation.
- Could we have two tickets, please?
- The admission fees to the National Museum and to the Grand Palace are prepaid but lunch in the Grand Palace restaurant is not included.
- What is included in the tour ?
- Yes, that's 680 baht.
- Do you accept foreign currency ?
- Certainly, sir. I'll find out the exchange rate.
- .....
- that'll be 14 pounds 50 pence (14.50)
- Sterling
- What kind have you got ?

### Activity 2.6

Write the whole conversation in order.

### ตอนที่ 3 Making Accommodations Arrangements

#### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับการจองที่พักได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับที่พัก และราคาแก่นักท่องเที่ยวโดยใช้ศัพท์  
ส่วนวนได้ถูกต้อง

#### Activity 1.1

Read the text

#### ACCOMMODATIONS

The following is an attempt to guide the visitor to the accommodations available in Bangkok and the provinces. Whilst all the hotels in Bangkok listed below are air-conditioned, some in the provinces are not. Most of them have swimming pools, shopping facilities and travel agencies.

Fluctuations in exchange rates and rampant inflation make it virtually impossible to pin-point hotel rates, especially in US dollars. Therefore a rough guide to the cost of accommodations is given below in Thai currency, using this approximate scale :

| Class             |        | Rates (in baht) |
|-------------------|--------|-----------------|
| A (deluxe)        | Single | 1,000 - 2,000   |
|                   | Double | 1,100 - 2,200   |
|                   | Suite  | 3,000 - 15,000  |
| B (international) | Single | 800 - 1,400     |
|                   | Double | 900 - 1,500     |
|                   | Suite  | 1,600 - 5,500   |
| C (average)       | Single | 600 - 900       |
|                   | Double | 700 - 1,200     |
|                   | Suite  | 1,000 - 3,000   |
| D (budget)        | Single | 200 - 600       |
|                   | Double | 300 - 600       |

In Bangkok, Chiang Mai, and Pattaya, where Thailand's luxury hotels are concentrated rates are the highest in the country, so it is advisable to call ahead or check with a travel agent about the latest price.

In the list below, hotels are presented alphabetically within each category.

## BANGKOK

Amarin, 526 Ploenchit Road, Tel : 2529810, Class B. Conveniently situated in the center of town with splendid Chinese and Japanese restaurants.

Ambassador, Soi 11 Sukhumvit Road. Tel : 2515141, Class B. Has Western, Japanese, Chinese, Thai and seafood restaurants, 3 bars and 2 coffee houses; a 24-hour room service and basement nightclub. In the center of the commercial and entertainment districts.

Bangkok Trocadero, 343 Suriwong Road, Tel : 2348920, Class D. Dining room, bar, coffee shop. Has all the usual amenities 2 min. to General Post Office.

Century, 9 Rachaprarob Road, Tel : 2529755, Class D. European-Chinese-Japanese cuisines. Friendly atmosphere.

Dusit Thani, 946 Rama IV Road, Saladang Circle, Tel : 2331130. Class A. One of Bangkok's top hotels. Several restaurants and varied cuisines. Has discotheque, sauna in addition to all the standard amenities. Located in business and entertainment area.

Erawan, 494 Rachadamri Road, Tel : 2529100. Class A. One of Thailand's distinguished hotels, it has a tropical garden and

Continental restaurant, post and travel offices and the full range of other services.

First, 2 Petchburi Road, Tel : 2813322. Class C. European, Chinese and Thai cuisines and round-the-clock coffee shop. Features a nightclub and "sightseeing" counter. Conveniently situated in center of movie district.

### Activity 1.2

Answer the questions

1. Are all the hotels in Bangkok and in the provinces air-conditioned?

---

---

2. How many classes of hotels are there in Bangkok?

---

---

3. What facilities do most hotels in Bangkok provide?

---

---

4. In which cities are luxury hotels most expensive?

---

---

5. How much does a double room in the Ambassador Hotel cost?

---

---

6. If a rich tourist wants to stay in a deluxe hotel in Bangkok, which hotel will you suggest?

---

---

### Activity 2.1

Listen to the dialogue carefully and try to find some information.

### Activity 2.2

Answer the questions orally.

### Activity 2.3

Listen to the dialogue again and then complete it.

"Making Accommodation Arrangements"

Listening Practice

Listen to the dialogue and complete the text.

Travel Agent : Good morning. May I help you?

Tourist : Good morning. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Travel Agent : What kind of accommodations do you want?

Tourist : A single room, please.

Travel Agent : \_\_\_\_\_

Tourist : With a baht.

Travel Agent : \_\_\_\_\_?

Tourist : Well, how much will it be?

Travel Agent : Would 845 baht be all right?

Tourist : \_\_\_\_\_

Travel Agent : No, it's extra.

Tourist : Well, I guess that'd be all right.

Travel Agent : Good. \_\_\_\_\_

Tourist : Meyer. M-E-Y-E-R.

Travel Agent : Just a moment, then, please. I'll ring  
the hotel now.

.....

Well, there is a room free at the First Hotel.

\_\_\_\_\_

Tourist : Yes, please.

.....

Travel Agent : The hotel has confirmed your booking.

Tourist : Thank you very much.

#### Activity 2.4

Listen to the teacher's explanation about some expressions in the dialogue above.

#### Activity 2.5

Divide into two groups to practice your speaking and your pronunciation.

#### Activity 2.6

Work in pairs. Complete the dialogue and when you finish completing it prepare your role-playing with your partner

#### Complete the dialogue

Tourist : Good morning.

Travel Agent : \_\_\_\_\_ Can I help you ?

Tourist : Yes, I've seen the brochure, and I want to go to Phuket.

Travel Agent : Which \_\_\_\_\_ ?

Tourist : This one looks good.

Travel Agent : When\_\_\_\_\_?

Tourist : December the 15th.

Travel Agent : How long\_\_\_\_\_?

Tourist : Four nights.

Travel Agent : Would you like\_\_\_\_\_?

Tourist : A double room, please.

Travel Agent : Would you like\_\_\_\_\_?

Tourist : With a bath, please. And how much does a room  
cost?

Travel Agent : A double room is 987 baht a night.

Tourist : Could you make a reservation for me?

Travel Agent : Yes. Who\_\_\_\_\_?

Tourist : Sharp. S-H-A-R-P.

Travel Agent : I'll try and book that for you, Mr. Sharp.

Tourist : Thank you.

### ตอนที่ 3 Making Accommodation Arrangements

#### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนา ได้ตอบ เกี่ยวกับการจองที่พักได้อย่างถูกต้อง
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะที่พักและราคา แก่คนที่ท่องเที่ยวโดยใช้  
ศัพท์ ส่วนวน ได้อย่างถูกต้อง

#### Activity 1.1

Read the text

## **PHUKET ISLAND RESORT**

**We offer you  
110 relaxing rais  
just steps away from the  
BLUE ANDAMAN SEA**



There's also Golf, Tennis, Badminton,  
Swimming Pool, a Beach Club and an  
internationally accredited Diving  
Club, 3 Restaurants serving Western and  
Thai Cuisine. Our specialty is Seafood.  
Banquet & Convention Facilities and Spacious,  
Fully Airconditioned Accommodations  
in Hotel Bldg and in Bungalows

For reservations contact:

|                                      |                                        |
|--------------------------------------|----------------------------------------|
| 73/1 Rade Road,<br>Phuket, Thailand. | BANGKOK OFFICE<br>6th Fl., BOAC Bldg., |
| Tlx: 6506ISLAND TH                   | 133/19 Gaysorn Road                    |
| Tel: (076) 212676, 212910            | Tel: 2529263, 2512871                  |
| Cable: ISLAND PHUKET                 | 2525320-1                              |

Source: Bangkok Informer, World  
Travel Service Ltd., May  
1983.

Activity 1.2

Answer the questions.

1. What types of sports facilities are provided at Phuket Island Resorts?

---

---

2. What kind of food is served there?

---

---

3. What types of accommodations are provided there?

---

---

4. Are the room air-conditioned?

---

---

5. How can tourists make reservations for the room?

---

---

Activity 2.1

Read the questions.

1. What's the conversation about?

\_\_\_\_\_

2. Who talks to whom?

\_\_\_\_\_

3. Where does the tourist plan for their weekend?

\_\_\_\_\_

4. How many types of accommodations are there at Cha-am?

\_\_\_\_\_

Activity 2.2

Listen to the dialogue and answer the questions above orally.

Activity 2.3

Listen to the dialogue again and complete it.

Tourist : Excuse me. We are planning a weekend at Cha-am  
and would like to know what accommodations are  
\_\_\_\_\_ there.

- Tourist Officer : At Cha-am, there are \_\_\_\_\_ types of accommodations; hotels and bungalows.
- Tourist : Do they have \_\_\_\_\_ bathrooms?
- Tourist Officer : Yes, Both types have private bathrooms.
- Tourist : What about \_\_\_\_\_?
- Tourist Officer : At the hotels, all rooms have air-conditioning, but only a few bungalows have it.
- Tourist : What is the \_\_\_\_\_ time we can check in at the hotels and bungalows?
- Tourist Officer : As far as I know, there is no specific check-in time; however, you must check out by noon on the day of your departure.
- Tourist : Oh ! One more thing. Since I will have a large sum of \_\_\_\_\_ with me, are there safety \_\_\_\_\_ boxes available at the hotels and the offices of the bungalows?
- Tourist Officer : I'm sure they have this service available at the hotels. Just check with the \_\_\_\_\_ desk when you arrive there. I'm not sure whether it is available at the rental offices of the bungalows. If you decide to stay in one of them, check with the \_\_\_\_\_ at the office.
- Tourist : Is it necessary to make a \_\_\_\_\_ before going there?

- Tourist Officer : I don't know whether you need a reservation or not.  
But I would \_\_\_\_\_ you to make one just  
to be on the safe side.
- Tourist : If you stay at the hotels, do they \_\_\_\_\_  
on the American or the European plan?
- Tourist Officer : I'm sure it is the \_\_\_\_\_ plan because  
no breakfast or other meals are included.
- Tourist : Thank you for all your help. We're really  
looking \_\_\_\_\_ to this trip.
- Tourist Officer : You're welcome. I hope you have a wonderful  
time.

#### Activity 2.4

Divide into two groups to practice your speaking and  
pronunciation.

#### Activity 2.5

Work in pairs to match the conversation. Student A is a  
"Tourist" Student B is a "Travel Agent" Student A starts the  
conversation by reading the first statement. Student B has to find  
and read the correct response. The student A selects and reads the  
right response to his partner's speech. Continue until the conversation  
is complete.

## Tourist

## The Travel Agent

## Column A

## Column B

- Good afternoon. Can I make reservation here?
- A double room with a bath
- I'd like a room for one week in a good hotel, please.
- How much do hotels cost?
- Yes, I'd like something a little cheaper.
- Thank you. Oh. Every room has a private bathroom, and every room is equipped with radio, television, telephone and push-button room service. Mmm. Can you ring them? And I'd like a room looking on to the street.
- Thank you.

- Certainly, you can.
- Would you like a single room or a double room?
- How much do you want to pay?
- I see. Well, I'd recommend the President Hotel. A double room costs you only 2,151 baht. here's their brochure.
- Is 2,850 baht a night too much?
- Oh, yes. What's your name, sir?
- Just a moment, please.

.....

Yes, there is a room free and  
I have booked it for you.

Activity 2.6

Write the whole conversation in order

## ตอนที่ 4 Making Travel Arrangements

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวในฐานะพนักงานการท่องเที่ยว เกี่ยวกับการจองตั๋วการเดินทางต่าง ๆ ได้
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางในลักษณะต่าง ๆ ราคาแก่ลูกค้า โดยใช้ศัพท์ ส่วนวนได้อย่างถูกต้อง

### Activity 1.1

Look at the table below and find the information about transportation from Bangkok.

| Transportation from Bangkok |                                                                               |                                                                                |            |                       |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------|
|                             | Departure                                                                     | Arrival                                                                        | Fare       | Remarks               |
| AIRCRAFT                    |                                                                               |                                                                                |            |                       |
| Chiangmai                   | 07:30                                                                         | 08:30                                                                          |            |                       |
|                             | 08:30                                                                         | 10:05                                                                          | 1,100      | one way               |
|                             | 13:30                                                                         | 14:30                                                                          | 2,200      | round trip            |
|                             | 18:00                                                                         | 19:00                                                                          |            |                       |
| Phuket                      | 08:00 (Mon)                                                                   | 09:55                                                                          |            |                       |
|                             | 08:00 (Wed)                                                                   | 09:10                                                                          | 1,340      | one way               |
|                             | 08:00 (Tue, Sat)                                                              | 09:10                                                                          | 2,680      | round trip            |
|                             | 08:00 (Thu)                                                                   | 09:10                                                                          |            |                       |
|                             | 10:45 (Thu, Sat)                                                              | 12:40                                                                          |            |                       |
| TRAIN                       |                                                                               |                                                                                |            |                       |
| Ayudhya                     | 15:45                                                                         | 17:04                                                                          | 27         | 2nd class             |
|                             | 06:50                                                                         | 08:10                                                                          | 27         | "                     |
|                             | 18:45                                                                         | 20:07                                                                          | 27         | "                     |
| Chiangmai                   | 15:45                                                                         | 06:20                                                                          | 227        | "                     |
| Huahin                      | 12:10                                                                         | 15:20                                                                          | 79         | "                     |
|                             | 09:15                                                                         | 13:50                                                                          | 40         | 3rd class             |
| Kanchana-<br>buri           | 08:15                                                                         | 11:07                                                                          | 26         | "                     |
| AIR-CON. BUS                |                                                                               |                                                                                |            |                       |
| Pattaya                     | 07:30 hrs. then<br>every 40 min.<br>until 20:30 hrs.                          | 09:30 hrs.<br>then every<br>40 min. until<br>22:30 hrs.                        | 50<br>90   | one way<br>round trip |
|                             |                                                                               |                                                                                |            |                       |
| Phuket                      | first trip 18:00<br>hrs., last trip<br>19:30 hrs.<br>(6 departures in<br>all) | first arrival<br>07:30 hrs.<br>(the next<br>day), last<br>arrival 8:30<br>hrs. | 299<br>560 | one way<br>round trip |
|                             |                                                                               |                                                                                |            |                       |
| Chiangmai                   | 21:30                                                                         | 06:00                                                                          | 189        | one way               |
|                             |                                                                               |                                                                                | 340        | round trip.           |

Activity 1.2

Answer the questions.

1. How much does a plane ticket for a two way trip to Chiang Mai cost?

---

---

2. Is there a plane from Bangkok to Phuket in the morning?

---

---

3. How long does it take by train to Kanchanaburi?  
And how much does the ticket cost?

---

---

4. How often do air-conditioned buses leave for Pattaya?

---

---

5. Do air-conditioned buses leave for Phuket in the morning?

---

---

Activity 2.1

Read the questions

1. What's the conversation about?

---

---

2. Who talks to whom?

---

---

3. Where are they talking?

---

---

4. When is the tourist travelling?

---

---

5. How much does a single fare cost?

---

---

6. How many tickets does he book?

---

---

7. Where does he want to go?

---



---

### Activity 2.2

Listen to the dialogue and answer the questions above orally.

### Activity 2.3

Listen to the dialogue again and complete it.

Tourist : Good afternoon. I'd like to book two return  
air tickets from Bangkok to Chiang Mai, please.

Travel Agent : Certainly. \_\_\_\_\_

Tourist : We want to take the flight tomorrow afternoon  
and come back next Friday afternoon.

Travel Agent : Yes, \_\_\_\_\_  
at 13.30 and 18.00 and a daily return flight  
leaving Chiang Mai for Bangkok at 15.00 and  
16.15. Which flights would you like to take?

Tourist : We'd like to take the 13.30 flight for the 13.30  
journey and the 15.00 flight for the return  
journey. And how much does the fare cost?

Travel Agent : A single fare is 1,100 baht.

Tourist : \_\_\_\_\_ for a return journey?

Travel Agent : No, It's just a straight double.

Tourist : Oh, I see.

Travel Agent : \_\_\_\_\_?

Tourist : Yes.

Travel Agent : And your name is...?

Tourist : Walter. W-A-L-T-E-R.

Travel Agent : Initials?

Tourist : M.H.

Travel Agent : And the other passenger?

Tourist : P.J. Walter.

Travel Agent : On the 11th and the 14th, did you say?

Tourist : Yes, that's right. \_\_\_\_\_?

Travel Agent : No, it's a direct flight. Here are your tickets, Mr. Walter. These are for the outward journey-Bangkok to Chiang Mai on flight TH 104 at 13.30 on the 11th of January. And these are for the return journey-Chiang Mai to Bangkok on TH 105 at 15.00 on the 14th of January. Don't forget to be at the airport 45 minutes before departure time.

Tourist : Thank you. Do you accept credit cards?

Travel Agent : What kind have you got?

Tourist : American Express.

Travel Agent : Yes, we do. That's 4,400 baht. could you sign here, please? Thank you very much.

Tourist : Thank you

Activity 2.4

Divide into two groups to practice your speaking.

Activity 2.5

Work in pairs. Complete the dialogue and when finish completing it. Prepare your role playing with your partner.

Travel Agent : Good afternoon. What can I do for you?

Tourist : Good afternoon. I'd like a train ticket to Surat Thani please.

Travel Agent : Certainly. The express train leaves Bangkok daily. \_\_\_\_\_

Tourist : Today.

Travel Agent : \_\_\_\_\_

Tourist : Second class, please.

Travel Agent : That's 224 baht, please.

Tourist : Sleeping accommodations are included, aren't they?

Travel Agent : No, \_\_\_\_\_

Tourist : How much is a second class berth?

Travel Agent : Upper or lower?

Tourist : Lower.

Travel Agent : 100 baht without air and 180 baht with air.

Tourist : Can I book a berth in advance?

Travel Agent : Yes, \_\_\_\_\_, providing

there's space, of course. How many \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_?

Tourist : One with air, please.

Travel Agent : One moment, please. I'll check it with the  
Advance Booking Service at the railway station.

.....

Yes, sir. That's all right. The advance Booking  
Service \_\_\_\_\_ .

Tourist : Thank you. Do you take traveller's cheques?

Travel Agent : Certainly. could you sign here, please? Thank  
you. Here's your ticket.

Tourist : Thank you.

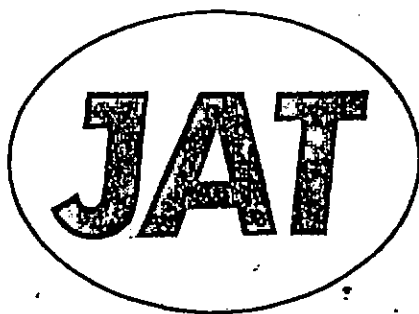
## ตอนที่ 4 Making Travel Arrangements

### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถใช้ส่วนวนในการสนทนาโต้ตอบกับนักท่องเที่ยวในฐานะพนักงานการท่องเที่ยว เกี่ยวกับการจองตั๋วการเดินทางต่าง ๆ ได้
2. สามารถให้รายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางในลักษณะต่าง ๆ ราคา แก่ลูกค้า โดยใช้ศัพท์ ส่วนวนได้อย่างถูกต้อง

### Activity 1.1

Read these information.



#### General information

##### Baggage (free allowance)

The free allowance for each adult or child paying half fare is:

- On International Journeys—Tourist Class 44 lb. (20 kgs) First Class 66 lb. (30 kgs.)
- On Domestic Services 33 lb. (15 kgs)

There is no Free Allowance for an infant carried at 10 per cent of the adult fare, but infants food for consumption in flight and an infants' carrying basket are carried free of charge. Baggage in excess of the Free Allowance is charged for per kilogram at the rate of 1% of the one way, normal, adult, direct, first class, through fare and on domestic services 1% of the respective class fare paid.

##### Children

An infant under two years of age travelling on International Services accompanied by an adult and not occupying a separate seat

is carried at 10% of the adult fare. Additional infants under two years of age accompanying the same adult, infants under two years of age occupying a separate seat and children of two years of age and above, but under twelve years of age are carried at 50% of the adult fare.

##### Youth fares

A discount of 25% of the normal tourist single, return or excursion fare is available to young people under the age of twenty two. Full information obtainable on request.

##### Airport service charges

In some countries an airport service charge, payable locally before departure is levied on all passengers embarking on International Flights.

The charge levied on passengers (except children under two years of age and passengers in transit) embarking from Yugoslavia is: Y.D. 35

##### Road transport

Transport between town terminal and airport is available at the following charge:—

- Pula Y.D. 15.00 Split Y.D. 20.00
- Zagreb Y.D. 15.00 Belgrade Y.D. 15.00
- Dubrovnik Y.D. 20.00 Ljubiana Y.D. 20.00

Time of reporting at the airport. Passengers must report at the check-in desk and have all formalities completed 30 minutes before aircraft departure. Departures cannot be delayed for passengers who arrive late.

Activity 1.2

Answer the questions.

1. How much baggage is an international tourist-class passenger allowed to take without extra charge?

---

---

2. How much would it cost an international tourist-class passenger to take 5 kilograms of excess baggage?

- a) 1 % of the tourist-class fare.
- b) 5 % of the tourist-class fare.
- c) 5 % of the first-class fare.

3. What is the fare for a 4-year-old child?

- a) No charge.
- b) 10 % of the full fare.
- c) Half fare.

4. At what age are youth fares no longer available?

---

---

5. When do you pay the airport service charge?

- a) When you buy your ticket.

b) When you catch your plane.

6. How much is the airport charge?

---

---

7. How much does it cost to travel from the terminal in Belgrade to the airport?

---

---

8. Your plane leaves at 11.15. What is the latest time you can check in?

---

---

### Activity 2.1

Listen to the dialogue (your sheet closed), but try to find some information in the dialogue.

### Activity 2.2

Answer the questions orally.

Activity 2.3

Look at the dialogue and listen to the tape. And then practice your pronunciation from it.

Maria : Good afternoon. I'd like to book two return air tickets from Istanbul to Athens, please.

Travel Agent : Certainly. When are you travelling?

Maria : We want to take the flight tomorrow afternoon and come back next Friday afternoon.

Travel Agent : First class or economy class?

Maria : Economy class.

Travel Agent : Two adults?

Maria : Yes.

Travel Agent : And your name is.....?

Maria : Almar. A-L-M-A-R.

Travel Agent : Initials?

Maria : M.H.

Travel Agent : And the other passenger?

Maria : P.J. Almar.

Travel Agent : On the 11th and the 14th, did you say?

Maria : That's right. Do we have to change?

Travel Agent : No, it's a direct flight. Here are your tickets, Mrs. Almar. These are for the outward journey- Istanbul to Athens on flight SN 862 at 17.50 on

11th July. And these are for the return journey-  
Athens to Istanbul on SN 863 at 15.10 on 14th  
July. Don't forget to be at the airport 45  
minutes before departure time.

Maria : Thank you. Do you accept credit cards?

Travel Agent : Certainly. Thank you. That's TL 6796.

Could you sign here, please? Thank you very much.

Maria : Thank you.

เฉลย

หน่วยที่ 1 ตอนที่ 1

Activity 1.2

1. The reservation clerk.
2. It shows that he sincerely wants to help.
3. To inform the client about the numbers and types of rooms,  
to give the client correct information, write down all of  
the details of the reservation.

Activity 2.2

reserve

shower

breakfast

nights

January

Complete the dialogue

- How long do you plan to stay?
- Would you like a room with a bath or a shower?
- Can you give me your name sir?
- Miss Sarah Turnbull. Double with a bath from July the  
10th for one week.
- Good-bye, madam.

Activity 5.1

- What kind of information do you want?
- I would think that the suite might be more economical and comfortable for the four of them.
- For one night, the cost would be 3,900 baht.
- There's no problem about that. Our hotel's very modern and we're fully equipped with recreational facilities.
- Fine, madam (sir). We hope to hear from you soon.
- Good-bye.

Activity 6.1

calling / name's

fully

arriving

plane

number

manager

Activity 7.1

1. d
2. e
3. b
4. a

5. c

หน่วยที่ 1 ตอนที่ 2

Activity 1.1

1. Hello !
2. How do you do?
3. How are you?
4. How do you do?
5. Good-bye.
6. Excuse me.
7. I'm sorry
8. I'm sorry / said
9. You're welcome
10. See you again.

Exercise I

1. Excuse me, / I am
2. Pardon me, / I'm not
3. How do you do? It's nice to meet you.
4. introduce / How do you do?
5. It was very nice.
6. How many
7. Where
8. pleasant
9. it only took a few minutes.

10. Would you

หน่วยที่ 2 ตอนที่ 1

Activity 1.1

1. 639 years
2. Burmese 4 years
3. The ruins of Ayuthaya
4. The air-conditioned bus river launch and by bus

Activity 2.2

1. Recommending Tours
2. Travel Agent talks to Tourist
3. On a half-day tour of the city
4. It leaves daily at 9.00 a.m. and 1.30 p.m. except  
on national holidays.
5. It takes two hours and a half.
6. 350 baht
7. Grand Palace Grounds, the compound of the Temple  
of the Emerald Buddha.
8. No

Activity 2.3

- I'd like to go on a half-day tour of the city
- palaces and temples
- Then you can take the Grand Palace tour.

- What time does the tour leave?
- national
- How long does it last?
- And how much does it cost?
- included
- Grand Palace / Wat Pra Kaew
- Are we allowed to take pictures?
- cameras / compound
- No cameras of any type may be used inside the buildings.
- shorts
- You are requested to show respect to our most sacred temple. / suits

## หน่วยที่ 2 ตอนที่ 1 (ต่อ)

### Activity 1.2

1. 30.50
2. 26
3. a
4. Full fare
5. 9.45

Activity 2.2

1. Athens
2. Yes.
3. At 11.40 on Wednesday
4. TL 848
5. Extra
6. TL 425 each night
7. TL 1699
8. No

หน่วยที่ 2 ตอนที่ 2

Activity 1.1

1. - Thai culture in a beautifully presented show of  
breathtaking beauty.  
- a colourful Buddhist ordination procession  
- a beautiful fingernail dance  
- Thai boxing  
- Hilltribe dance  
- Thai sword fighting  
- elephants at work  
- Folk dance
2. The world's largest living outdoor museum, where  
Thailand's past is re-created in its full majestic  
splendour.

3. - Authentic Wooden Villages
  - temples and markets

### Activity 2.3

- Can I help you?
- And we're thinking of taking a trip to the North.
- How much does the tour cost?
- What is the departure date?
- In that case, we'd like to take the one.
- We will hold the reservation for you.
- And about the insurance?
- I think since we're definitely going.
- May I have your name, please?
- Can I take a brochure?

### หน่วยที่ 2 ตอนที่ 2 (ต่อ)

#### Activity 1.2

1. By hands
2. Thai silk
3. Fang
4. Because it is one of the interesting places to visit.

Activity 2.2

1. Temple of Doi Suthep  
Phuping Palace
2. It's the winter residence of Their Majesties and the  
Royal Family.
3. The hill tribe people.
4. At the Old Chiang Mai Culture Center.

Activity 2.3

1. Could you suggest some interesting places worth visiting  
in Chiang Mai?
2. We don't have much time, 2 days will be the most we can  
afford.
3. What's the Phuping Palace?
4. They are also ideal places for picture taking.
5. I've heard something about the hill tribe people.
6. Can we actually see it there?
7. I feel excited already.
8. Please feel free to ask if you need further information.

## หน่วยที่ 2 ตอนที่ 3

### Activity 1.2

1. Some in Bangkok are and some in the provinces are not.
2. 4 Classes
3. Swimming pools, shopping facilities and travel agency.
4. Bangkok, Chiang Mai and Pattaya.
5. 900 - 1,500 baht
6. Erawan and Dusit Thani

### Activity 2.3

- I'm looking for some accommodations for tonight.
- Would you like a room with a bath or a shower?
- And how much do you want to pay?
- Is breakfast included?
- Can you give me your name, please?
- Would you like me to book it for you now?

## หน่วยที่ 2 ตอนที่ 3 (ต่อ)

### Activity 1.2

1. Golf, Tennis, Badminton, Swimming Pool, a beach club etc.
2. Western and Thai Cuisine
3. Air-conditioned Hotels and Bungalows
4. Yes.

5. Bangkok Office 5th fl., BOAC bldg.

Tel : 2529263, 2512871, 2525320-1

### Activity 2.2

1. Giving Information on Accommodations.
2. Tourist talks to Tourist Officer.
3. Cha-am
4. Two types

### Activity 2.3

- available
- two
- private
- air-conditioning
- earliest
- money / deposit
- reception / manager
- reservation
- advice
- operate
- European
- forward

หน่วยที่ 2 ตอนที่ 4

Activity 1.2

1. 2,200 baht
2. Yes
4. 4 hours, 26 baht
5. every 40 min.
6. No

Activity 2.2

1. Making Travel Arrangements
2. Tourist Talks to Travel Agent
3. Travel Office / Travel Agency
4. Tomorrow afternoon
5. 1,100 baht
6. Two
7. Chiang Mai

Activity 2.3

- Certainly. When are you travelling?
- Yes, there is a daily flight leaving for Chiang Mai.
- Is there a reduction?
- Two adults?
- Do we have to change?

หน่วยที่ 2 ตอนที่ 4 (ต่อ)

Activity 1.2

1. 44 lbs (20 kgs)
2. c
3. c
4. 22
5. b
6. Y.D. 35
7. Y.D. 15
8. 10.45

Activity 2.2

1. two return air tickets to Athens
2. tomorrow afternoon
3. next Friday afternoon
4. economy class
5. M.H.
6. No
7. SN 862
8. 45 min.
9. by credit cards
10. TL 6796

การสร้างชุดการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

บทคัดย่อ

ของ

รัชณีเพ็ญ เทพหัสดิน ณ อยุธยา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาศาสตร์

กันยายน 2533

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบึงพระพิบูล มหาเมฆ และหาประสิทธิภาพของชุดการสอนตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการสร้างชุดการสอนเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยยึดเนื้อหาจากหลักสูตรรายวิชา ภธ. 7125 (ภาษาต่างประเทศ 1) สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับจุดประสงค์ทั่วไปและจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม ต่อจากนั้นจึงสร้างแบบทดสอบก่อนและหลังบทเรียน และนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปหาประสิทธิภาพโดยหาค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่น และนำชุดการสอนที่สร้างขึ้นไปหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80, 80 ตัวแรก หมายถึง การที่นักศึกษาสามารถตอบคำถามในบทเรียนจากชุดการสอนได้ถูกต้องโดยเฉลี่ยร้อยละ 80, 80 ตัวหลัง หมายถึง การที่นักศึกษาทำข้อสอบหลังบทเรียนได้ถูกต้องโดยเฉลี่ยร้อยละ 80 โดยได้ทำการทดลองกับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 1 สาขาวิชาการท่องเที่ยว สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตกรุงเทพ ปีการศึกษา 2532 โดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 1 ห้องเรียน และทำการทดลองตามลำดับกับกลุ่มเล็กและทดลองภาคสนาม

ผลการวิจัยปรากฏว่า แบบทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79 ประสิทธิภาพของชุดการสอนที่สร้างขึ้น ได้ค่าเฉลี่ยทั้ง 2 หน่วย เท่ากับ 96.31/82.80 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักศึกษาหลังใช้ชุดการสอนสูงกว่าก่อนใช้ชุดการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นการแสดงว่าชุดการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่สร้างขึ้นนั้นสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

DEVELOPMENT OF INSTRUCTIONAL MODULES ON COMMUNICATIVE ENGLISH :  
ENGLISH FOR TOURISM AND HOTEL

AN ABSTRACT

BY

RATCHANEEPEN TEPHUSSADIN NA AYUTTAYA

A dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements  
for the Master of Education Degree in Educational Linguistics  
at Srinakharinwirot University

September 1990

The purposes of this study were to construct the "Development of Instructional Modules on Communicative English : English for Tourism and Hotel" for diploma students studying Tourism as a major at Rajamonkala Institute of Technology Borpitpimuk Makamek Campus and to determine the efficiency of the instructional modules based on the 80/80 criterion.

The researcher used the procedures by constructing the instructional modules from the English curriculum for the diploma students taking Tourism as a major at Rajamonkala Institute of Technology according to general and behavioral objectives, and then constructed a pre-test and post-test and determined efficiency of the test by finding out difficulty, discrimination and reliability. After that, the efficiency of the instructional modules were determined on the 80/80 criterion. The former 80 meant the average percentage of students' achievement scores from the instructional modules and the latter 80 meant the average percentage from the post-test. The sample used in this study, by means of purposive sampling, was a class of first-year diploma students studying Tourism as a major at Rajamonkala Institute of Technology Bangkok Technical Campus. The two steps of experiment were a small group try-out and a field testing.

The results revealed that the reliability of the test was .79, the efficiency of this instructional module was 96.31/82.80, which was higher than the set 80/80 criterion. The achievement of the field test students after studying the instructional module was higher than the

former at .05 level of significance. This indicated that the constructed module could be used effectively.

### ประวัติย่อของผู้วิจัย

|                        |                                                                                         |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ                   | นางรัชนีเพ็ญ เทพหัสดิน ณ อยุธยา                                                         |
| วัน เดือน ปีเกิด       | 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2497                                                                   |
| สถานที่เกิด            | บ้านเลขที่ 8 ตำบลท่าหิน อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี (บ้านพัก<br>สหกรณ์จังหวัดลพบุรี)        |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน    | 9/2 หมู่ 13 จรัญสนิทวงศ์ 35 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงบางพรหม<br>เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10170    |
| ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน | อาจารย์ 1 ระดับ 4                                                                       |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน   | สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานี มหาเมฆ                                          |
| ประวัติการศึกษา        |                                                                                         |
| พ.ศ. 2517              | มศ. 5 (สายศิลป์) โรงเรียนศรีอยุธยา กรุงเทพมหานคร                                        |
| พ.ศ. 2519              | ปศ.สูง (ภาษาอังกฤษ) วิทยาลัยครูสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร                                 |
| พ.ศ. 2521              | ค.บ. (ภาษาอังกฤษ) วิทยาลัยครูสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร                                   |
| พ.ศ. 2533              | กศ.ม. (ภาษาศาสตรศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ<br>ประสานมิตร                         |
| ประวัติการทำงาน        |                                                                                         |
| พ.ศ. 2521 - 2523       | ธนาคารศรีนคร จำกัด                                                                      |
| พ.ศ. 2523 - ปัจจุบัน   | อาจารย์ 1 ระดับ 4 แผนกวิชาภาษาอังกฤษ สถาบันเทคโนโลยี<br>ราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานี มหาเมฆ |