

การศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง  
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สารนิพนธ์

ของ

นางร้อยกรอง ตูลานันท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ

กันยายน 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง  
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บทคัดย่อ

ของ

นางร้อยกรอง ตูลานันท์

20 ส.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ  
กันยายน 2547

h 257237 ว.3

ร้อยกรอง ตูลานันท์. (2547). การศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้น  
สถานการณ์จำลองสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. สารนิพนธ์ ศศม. (การสอน  
ภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์เดือนใจ เฉลิมกิจ.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของพนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน หลังการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง  
กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานต้อนรับฯ ของบริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน ปฏิบัติงานมาแล้ว  
1-2 ปี และได้รับการกำหนดให้เข้าอบรมหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions  
ซึ่งเป็นหลักสูตรที่จัดเป็นประจำ เดือนละครั้ง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเลือกแบบเจาะจง ซึ่ง  
ผู้วิจัยได้รับมอบหมายให้ทำการฝึกอบรม ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน และ กรกฎาคม 2547 โดย  
แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกจัดอบรมกลางเดือนมิถุนายน จำนวน 13 คน กำหนดให้เป็นกลุ่มควบคุม  
ซึ่งได้รับการอบรมโดยใช้หลักสูตรตามปกติ และ กลุ่มที่สองจัดอบรมต้นเดือนกรกฎาคม จำนวน 16 คน  
กำหนดให้เป็นกลุ่มทดลอง ซึ่งได้รับการอบรมโดยใช้โปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์  
จำลอง ซึ่งเป็นหลักสูตรปรับปรุง ระยะเวลาในการทดลอง กลุ่มละ 3 วัน วันละ 7 ชั่วโมง รวม  
21 ชั่วโมง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการอบรมหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions  
and Directions ที่ปรับปรุงจากแผนการอบรมเดิม โดยเพิ่มโปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์  
จำลองให้มากขึ้น แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ และแบบประเมินตนเอง โดย  
เปรียบเทียบความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษหลังการทดลองระหว่างกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง  
สถิติที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าเฉลี่ย และ การแจกแจงค่าที ซึ่งตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. หลังการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง พนักงาน  
ต้อนรับฯ กลุ่มทดลอง มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ เช่น การออกเสียง ความคล่องแคล่ว  
การใช้คำศัพท์ การใช้ไวยากรณ์ และ ความเหมาะสมในการใช้ภาษา เพิ่มขึ้นสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษโดยรวม  
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
2. หลังการฝึกอบรม ผลการประเมินตนเองด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ของ  
พนักงานต้อนรับฯ ทั้งกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง เพิ่มขึ้นจากระดับน้อย เป็นระดับปานกลาง แต่ทั้งนี้  
คะแนนการประเมินตนเองด้านความสามารถด้านการพูดของกลุ่มทดลอง สูงกว่ากลุ่มควบคุม

A STUDY OF THE EFFECTIVENESS OF CABIN ATTENDANTS' SPEAKING SKILLS  
TRAINING PROGRAM FOCUSING ON SIMULATIONS

AN ABSTRACT

BY

MRS. ROYKRONG TULANANDA

presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Arts degree in Teaching English as a Foreign Language  
at Srinaharinwirot University  
September 2004

Roykrong Tulananda. (2004). *A Study of the Effectiveness of Cabin Attendants'*

*Speaking Skills Training Program Focusing on Simulations.*

Master's Project, M.A. (Teaching English as a Foreign Language). Bangkok:

Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Tuenjai Chalermkit.

The objective of this research was to study the effectiveness of the cabin attendants' speaking class focusing on increasing numbers of simulations.

The samples were 29 cabin attendants who had been working for Thai Airways International Public Company Limited for 1-2 years. They were assigned to take Providing Descriptions, Instructions and Directions Course, which was held once a month. The samples were two groups of trainees that were purposively selected; namely, they were assigned to the researcher to train in June and July 2004. The first group in June consisting of 13 trainees, which was the control group, was trained through the unadjusted program. And the experimental one in July comprised 16 trainees who were trained through the adjusted program. The experiment lasted 3 days, or 21 instructional hours for each group.

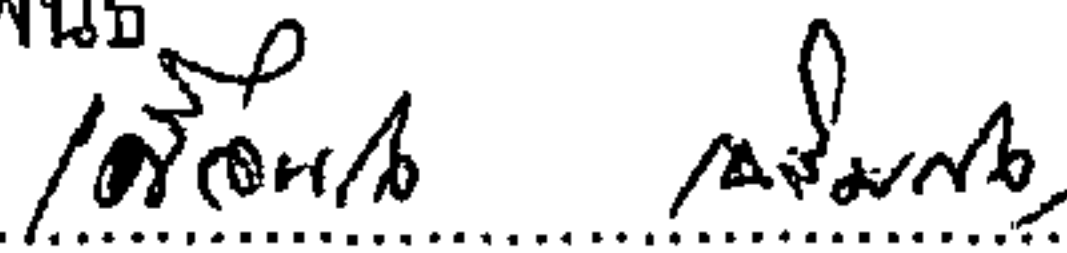
The instruments used in this study were the adjusted lesson plan of Providing Descriptions, Instructions and Directions Course which focused on increasing numbers of simulations, an English speaking test, as well as trainees' self-assessment forms. After the experiment, the speaking abilities of the control and the experimental groups were compared. The data were statistically analyzed by mean and T-test for independent samples.

The results of the study were as follows:

1. The English speaking ability of the trainees in the experimental group employing the adjusted training program focusing on simulations in terms of pronunciation, fluency, vocabulary, grammar and appropriateness was higher than that of the control group utilizing the unadjusted training program at the .05 level of significance, However, the abilities to communicate in English as a whole of both groups were insignificantly different.
2. After the study, the experimental group built higher level of confidence in communicating in English than the control group.

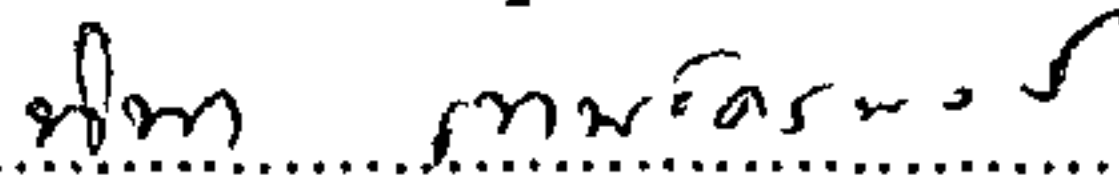
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้  
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



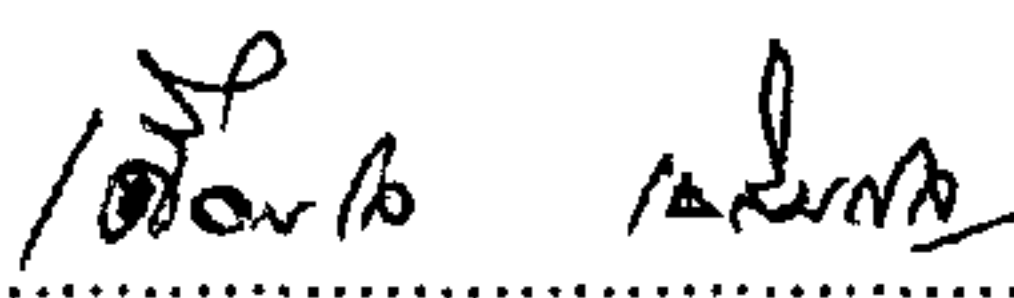
(อาจารย์ เตือนใจ เฉลิมกิจ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



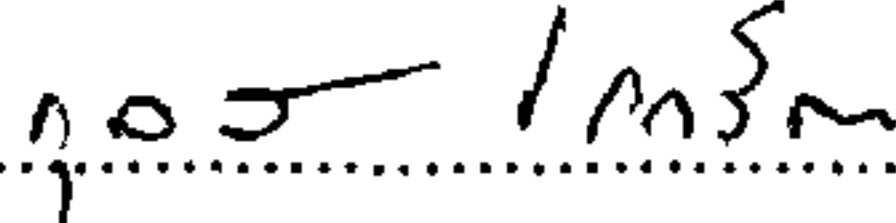
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิพา เทพอัศวพงศ์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(อาจารย์ เตือนใจ เฉลิมกิจ)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

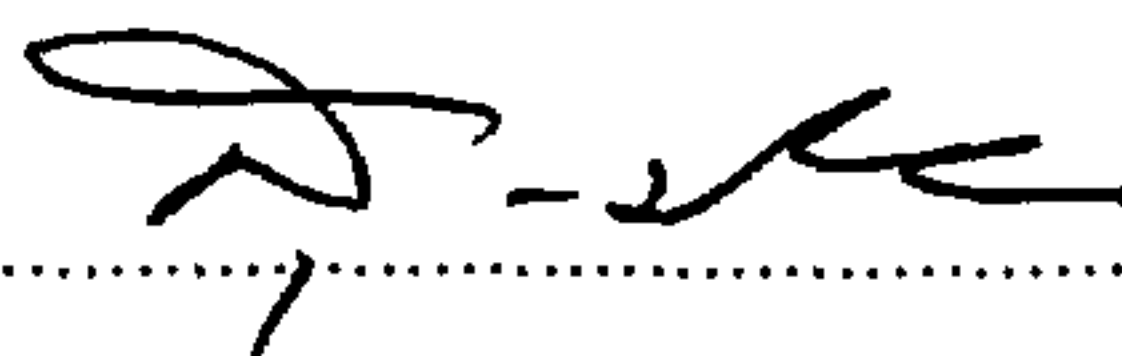
(อาจารย์ กุลทิพย์ โรหิตัตตะนะ)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร. แสงจันทร์ เหมเชื้อ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ สุภา ปานเจริญ)

วันที่ ๒๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๗

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ เนื่องจากความกรุณา ความเอาใจใส่ และคำแนะนำเป็นอย่างดีของ อาจารย์เตือนใจ เฉลิมกิจ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์กุลทิพย์ โรหิตรัตนะ และ ดร. แสงจันทร์ เหมเชื้อ ซึ่งเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และ อาจารย์เตือนตา เลาสุขศรี ซึ่งร่วมเป็น กรรมการพิจารณาเค้าโครงสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ไพบุลย์ ดวงจันทร์ ที่ให้คำแนะนำด้านการวิเคราะห์ผลที่ได้ จากสถิติที่ใช้ในการวิจัย

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เฉลียวศรี พิบุลย์ชล ที่ให้ความเอื้ออาทร และกำลังใจ ระหว่างการทำสารนิพนธ์

ขอบคุณ ม.ล. รัชนิภา เทวกุล และ คุณเมธา เกตุแก้ว ผู้เชี่ยวชาญงานสอนภาษาอังกฤษสำหรับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ให้คำแนะนำ และปรับแก้เครื่องมือในการทำวิจัย ตลอดจนให้ความร่วมมือ ในการดำเนินการทดลองเป็นอย่างดี ขอขอบคุณพี่ๆ และ เพื่อนๆ ที่กองฝึกอบรมภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณปิ่นดา นิตยาพร และ คุณกมลลา แจ่มสนิท ที่ช่วยเหลือ แนะนำ และให้กำลังใจอยู่เสมอ

ท้ายนี้ กราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอบคุณสามี ตลอดจนสมาชิกในครอบครัว อักษรานุเคราะห์ และ ตูลานันท์ ที่ ให้ความรัก ความเข้าใจ เป็นกำลังใจที่สำคัญ ตลอดจนช่วยเหลือ ในเรื่องต่างๆ อย่างดียิ่ง ตลอดมา

ร้อยกรอง ตูลานันท์

## สารบัญ

| บทที่                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ .....                                              | 1    |
| ภูมิหลัง .....                                            | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย .....                             | 3    |
| ความสำคัญของการวิจัย .....                                | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                                   | 3    |
| สมมติฐานการวิจัย .....                                    | 5    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                    | 6    |
| การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร .....                     | 6    |
| กิจกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะการพูดของผู้เรียน .....          | 8    |
| การฝึกพูดโดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง .....         | 9    |
| เกณฑ์ในการให้คะแนนทักษะการพูดของผู้เรียน .....            | 12   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทสมมติและสถานการณ์จำลอง ..... | 17   |
| 3 วิธีดำเนินงานวิจัย .....                                | 20   |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....             | 20   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                  | 21   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                 | 23   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                  | 24   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                     | 24   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                              | 25   |
| ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                       | 25   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                | 25   |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... | 32 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย .....          | 32 |
| วิธีการดำเนินการวิจัย .....            | 32 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....              | 33 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....               | 34 |
| สรุปผลการวิจัย .....                   | 34 |
| อภิปรายผล .....                        | 35 |
| ข้อเสนอแนะ .....                       | 37 |
| บรรณานุกรม .....                       | 39 |
| ภาคผนวก .....                          | 43 |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ .....         | 85 |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                           | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของระดับคะแนนความสามารถด้านการพูด<br>ภาษาอังกฤษก่อนและหลังการทดลองของผู้เรียนกลุ่มควบคุม และ<br>กลุ่มทดลอง .....      | 26   |
| 2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทดสอบหลังการทดลอง<br>ของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง .....                                                    | 27   |
| 3 ผลการทดสอบนัยสำคัญโดยอาศัยการแจกแจงทีของค่าเฉลี่ยคะแนน<br>ทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง .....                                 | 27   |
| 4 ผลการทดสอบนัยสำคัญโดยการแจกแจงของทีเพื่อเปรียบเทียบ<br>ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม<br>และกลุ่มทดลอง เป็นรายด้าน ..... | 28   |
| 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการประเมินตนเอง ด้านความสามารถใน<br>การพูดภาษาอังกฤษ ของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง<br>ก่อนและหลังการทดลอง .....      | 30   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

การสื่อสารต้องประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน สำหรับผู้ที่ศึกษาภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศนั้น มักขาดโอกาสที่จะใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริง จึงทำให้เกิดปัญหาในด้านสื่อสารไม่คล่อง ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ตลอดจนไม่สามารถสื่อความหมายที่ต้องการ อีกทั้งในบางครั้งยังไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ การขาดการฝึกฝนในการใช้ภาษานั้น นำไปสู่ปัญหาการขาดความมั่นใจ และหลีกเลี่ยงที่จะพบปะหรือติดต่อกับชาวต่างชาติ

พนักงานของบริษัทการบินไทยฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็เช่นกัน บีช (Beech, 1990 : 8) กล่าวถึงหน้าที่หลัก ของพนักงานต้อนรับฯ ว่ามีความจำเป็นที่จะต้องดูแล สื่อสาร และให้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัย หรือในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการให้บริการต่างๆ แก่ผู้โดยสารหลายๆ เชื้อชาติบนเครื่องบิน ฉะนั้น หากพนักงานต้อนรับฯ สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว สามารถสื่อความหมายได้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ สภาพเรียบร้อย ก็จะทำให้มีภาพพจน์ที่ดี มีความเป็นมืออาชีพ และเป็นที่ยอมรับยิ่งขึ้น

จากประสบการณ์ของผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้สอนพนักงานต้อนรับฯ ที่เข้ารับการอบรม พบว่ามีการฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษที่ไม่เพียงพอ ทำให้ขาดความมั่นใจ จึงทำให้การสื่อสารกับชาวต่างชาติไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ตัวอย่างเช่น ในหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ที่ใช้อยู่ปัจจุบันของบริษัทฯ สามารถสนองต่อวัตถุประสงค์การใช้งานของพนักงานต้อนรับฯ ได้ดีในระดับหนึ่งเท่านั้น กล่าวคือ ยังให้เวลากับการฝึกทักษะการใช้ภาษาที่เน้นสถานการณ์จำลอง (simulation) ไม่มากพอ ทั้งยังมีการฝึกบางส่วนที่ซ้ำซ้อนและไม่สะดวกที่พนักงานต้อนรับฯ จะนำไปประยุกต์ใช้ นอกจากนี้ แบบทดสอบหลังการอบรม (post-test) ยังมุ่งเน้นที่การเขียนมากกว่าการทดสอบการพูดในสถานการณ์ต่างๆ ตามที่ได้รับการฝึกมาในระหว่างการอบรม

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยคิดว่าครูผู้สอนภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานต้อนรับฯ ควรให้ความสำคัญกับการฝึกทักษะพูดให้มากยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) ซึ่งเน้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อความหมายในสถานการณ์ที่เป็นจริง ทั้งนี้การฝึกโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นวิธีการหนึ่งที่เหมาะสมในการฝึกพูดเพื่อการสื่อสารซึ่งช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาที่ได้รับการฝึกไปใช้ในสถานการณ์จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ments, 1999 : 3-15)

วิลลิส (Willis, 1981: 188) กล่าวถึงสถานการณ์จำลองว่าคล้ายกับการสวมบทบาทสมมติ (role play) เพียงแต่สวมบทบาทในฐานะที่เป็นตนเองในสถานการณ์นั้นๆ เพื่อฝึกใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ดังกล่าว ในการฝึกนี้ นอกจากการใช้ภาษาอย่างถูกต้องแล้ว ผู้เรียนจะต้องสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจว่ามีวัตถุประสงค์ที่จะพูดเรื่องอะไร กับใคร ที่ไหน และอย่างไร ผู้สอนจะต้องสร้างกิจกรรมให้ ผู้เรียนได้ฝึกใช้ภาษาซึ่งสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริง เช่น มีการฝึกพูดกับ ผู้โดยสารชาวต่างชาติ หรือผู้ร่วมงานชาวต่างชาติ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงาน (job-related content) ตามจุดประสงค์ของหลักสูตร

ครุคัล และ ออกซฟอร์ด (Crookall & Oxford, 1990 : 7-54) สนับสนุนให้ใช้กิจกรรมที่เน้นสถานการณ์จริง โดยให้เหตุผลว่ากิจกรรมดังกล่าวนอกจากจะให้โอกาสผู้เรียนในการฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์จริงแล้ว ยังให้โอกาสผู้เรียนได้ฝึกการแก้ปัญหา การตัดสินใจ การแสดงออก การมีปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสมในแต่ละวัฒนธรรม รวมถึง การสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษา (non-verbal communication) เช่น กิริยา ท่าทาง การแต่งกาย สีหน้า การวางตัว นอกจากนี้กิจกรรมที่เน้นสถานการณ์จริงยังมีส่วนกระตุ้น และจูงใจให้ผู้เรียน มีความกระตือรือร้นที่จะฝึกฝนและพัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศของตนเอง อีกทั้งยังสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียนในการนำภาษาไปใช้ใน ชีวิตจริง

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นครูสอนภาษาอังกฤษของกองฝึกอบรมภาษา บริษัทการบินไทยฯ และเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับมอบหมายให้สอนหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ซึ่งเป็นหลักสูตร 3 วัน ให้แก่พนักงานต้อนรับฯ ที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษอยู่ในขั้นสูงสุดของระดับพื้นฐาน ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะปรับปรุงหลักสูตรดังกล่าว เนื่องจากหลักสูตรที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้เวลากับการฝึกปฏิบัติน้อยกว่าการเรียนการสอนตามเนื้อหาในเอกสารการสอน ซึ่งจัดทำโดยทีมผู้รับผิดชอบหลักสูตร รวมถึงการฝึกใช้ภาษาตามที่กำหนดในแบบฝึกหัดหรือกิจกรรม ซึ่งแม้ในทุกบทเรียน จะมีกิจกรรมการฝึกพูดแต่ยังมีการใส่สถานการณ์ที่สมจริงเพื่อให้ผู้เรียนฝึกใช้ภาษาอย่างเหมาะสมไม่มากพอ ผู้วิจัยจึงจะเพิ่มโปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกใช้ภาษาในกิจกรรมที่เน้นสถานการณ์จำลองให้มากขึ้น เพื่อสร้างความคุ้นเคย ให้กับผู้เรียนในการใช้ภาษาสื่อสาร ตลอดจนแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นการปรับปรุงหลักสูตรการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษให้กับพนักงานต้อนรับฯของบริษัทการบินไทยฯ ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับทีมผู้สอน หรือผู้รับผิดชอบหลักสูตร ที่จะนำหลักสูตรดังกล่าวมาใช้ในการอบรมพนักงานต้อนรับฯ รุ่นต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
หลังการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง

### ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษานี้ จะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถใช้  
ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องในงาน ได้ และมีประสิทธิภาพตาม  
วัตถุประสงค์ของหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions และจะเป็น  
แนวทางสำหรับผู้สอน หรือผู้รับผิดชอบหลักสูตร ที่จะได้นำโปรแกรมการฝึกทักษะการพูด ที่เน้น  
สถานการณ์จำลองมาใช้ในการเรียนการสอนทักษะการพูดในชั้นเรียนของตนต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากร

ประชากร คือ พนักงานต้อนรับฯ ของบริษัทการบินไทยฯ ที่ทำงานมาแล้ว 1-2 ปี ซึ่งเคยได้รับการ  
ประเมินความสามารถด้านภาษาอังกฤษ หลังจากเข้าอบรมหลักสูตร Basic English for New  
Cabin Attendants เป็นเวลา 5 วันก่อนเข้าทำงาน และได้รับการกำหนดให้เข้ารับการอบรม หลักสูตร  
Providing Descriptions, Instructions and Directions ซึ่งเป็นหลักสูตรต่อเนื่อง

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับฯ ที่บริษัทการบินไทยฯ กำหนดให้เข้ารับการอบรม  
หลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ซึ่งเป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเป็นประจำ  
เดือนละครั้ง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยได้รับมอบหมายให้  
ทำการฝึกอบรม ในช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน และ กรกฎาคม พ.ศ. 2547 โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม  
กลุ่มแรก จัดอบรมกลางเดือนมิถุนายน จำนวน 13 คน กำหนดให้เป็นกลุ่มควบคุม คือ กลุ่มที่ได้รับ  
การอบรมตามปกติ กลุ่มที่สอง จัดอบรมต้นเดือนกรกฎาคม จำนวน 16 คน กำหนดให้เป็นกลุ่มทดลอง  
คือ กลุ่มที่ได้รับการอบรมโดยใช้หลักสูตรปรับปรุงซึ่งเป็นโปรแกรมการฝึกพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง  
ทั้งนี้จำนวนผู้เข้ารับการอบรมที่บริษัทฯ ส่งมานั้นไม่เท่ากัน ขึ้นกับความเหมาะสมของตารางบินของ  
พนักงานต้อนรับฯ และจากการทดสอบก่อนการทดลองพบว่า กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองมี

ความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลที่ได้จากการประเมินความสามารถหลังการอบรม หลักสูตร Basic English for New Cabin Attendants จึงเป็นการยืนยันได้ว่า กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองมีความสามารถเท่าเทียมกัน

### ระยะเวลาทดลอง

กลุ่มควบคุม และ กลุ่มทดลอง รับการฝึกอบรมเป็นระยะเวลา 3 วัน วันละ 7 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้นกลุ่มละ 21 ชั่วโมง

### เนื้อหาที่ใช้ในการทดลอง

เนื้อหาที่ใช้ในการทดลอง เป็นเนื้อหาตามเอกสารการสอนซึ่งผู้รับผิดชอบหลักสูตรและทีมผู้สอน ร่วมกันจัดทำขึ้นเพื่อใช้สอนในหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ซึ่งเป็นหลักสูตรลำดับที่ 3 (Module 103) สูงสุดในระดับความสามารถ 1 หรือ introduction สำหรับผู้เรียน ที่เป็นพนักงานต้อนรับฯ โดยมีเนื้อหา คำศัพท์ ตลอดจนโครงสร้างประโยคที่ใช้ในการบรรยายรูปลักษณะ ของคน สิ่งของ และสถานที่ การอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ และการอธิบายทาง ในสถานการณ์ของการทำงาน หรือเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของพนักงานต้อนรับฯ

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ โปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดตามหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ซึ่งได้รับการปรับปรุง โดยเน้นสถานการณ์จำลองจากสถานการณ์จริง
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับฯ ของบริษัทการบินไทยฯ ที่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว

### นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานต้อนรับของบริษัทการบินไทยฯ ที่มีหน้าที่ในการควบคุม ดูแล สื่อสาร และให้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัย หรือในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการให้บริการต่างๆ แก่ผู้โดยสารหลายๆเชื้อชาติบนเครื่องบิน ในที่นี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับฯ ที่ทำงานมาแล้ว 1-2 ปี เคยได้รับการประเมินความสามารถด้านภาษาอังกฤษ หลังจากเข้าอบรมหลักสูตร Basic English for New Cabin Attendants ก่อนเข้าทำงาน และได้รับการกำหนดให้เข้ารับการอบรม หลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ซึ่งเป็นหลักสูตรต่อเนื่อง

การวัดผลจากหลักสูตรที่มีอยู่เดิม ซึ่งใช้อบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ โดยตัดทอนการฝึกแบบกลไก (mechanical drills) หรือการฝึกตามครูหรือสื่อ เช่น บทเรียน และ บัตรคำ เป็นต้น แต่ยังคงกิจกรรมฝึกทักษะการพูดซึ่งจำลองจากสถานการณ์จริง เดิมจำนวน 2 กิจกรรม และเพิ่มเป็น 6 กิจกรรม สถานการณ์ดังกล่าว จำลองมาจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในฐานะพนักงานต้อนรับฯ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานต้อนรับฯ ตระหนักในหน้าที่ และความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนปรับปรุงแบบการทดสอบจากการเน้นการเขียน มาเป็นการวัดทักษะการพูดในการปฏิบัติงานให้ตรงตามจุดประสงค์ของหลักสูตรที่กำหนดไว้

3. ผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับฯ ของบริษัทการบินไทยฯ หมายถึง ประสิทธิภาพของโปรแกรม วัดได้จากการเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองหลังการฝึกอบรม โดยใช้แบบทดสอบและเกณฑ์การประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว

### สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เข้ารับการอบรมโดยใช้หลักสูตรปรับปรุงซึ่งเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง มีความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษสูงกว่าพนักงานต้อนรับที่เข้ารับการอบรมโดยใช้หลักสูตรปกติ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
2. กิจกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะการพูดของผู้เรียน
3. การฝึกการพูดโดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง
4. เกณฑ์ในการให้คะแนนทักษะการพูดของผู้เรียน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทสมมติและสถานการณ์จำลอง

#### 1. การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การสอนทักษะการพูดตามแนวทางการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึงการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนได้มีพัฒนาการทางทักษะการพูดเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อความหมายในสถานการณ์ต่างๆอย่างถูกต้อง เหมาะสม เป็นที่ยอมรับ ซึ่งจำเป็นต้องใช้กิจกรรมต่างๆเข้าช่วยเพื่อส่งเสริม หรือกระตุ้นให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เช่น การแสดง หรือปฏิบัติการ ในกิจกรรมซึ่งจำลองจากสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในการสื่อสารและแก้ปัญหาซึ่งกิจกรรมนี้จะต้องสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการเรียนด้วย

แอนเดอร์สัน (Anderson. 1992 : 2-3) อ้างถึงความเชื่อของ Chomsky แต่เดิมนั้นความสามารถด้านภาษาของผู้พูด เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านไวยากรณ์เพียงอย่างเดียว และจะสามารถทำให้ผู้พูดสื่อสารออกมาเป็นประโยค หลายประโยครวมกันเป็นภาษาที่ผู้พูดใช้ ต่อมานักวิจัยต่างๆได้หันมาสนใจปัจจัยด้านที่ไม่ใช่ตัวภาษาแต่เพียงอย่างเดียว เช่น สังคมภาษาศาสตร์ (Sociolinguistics) และ จิตภาษาศาสตร์ (Psycholinguistics) มากขึ้น และเหตุนี้เอง แอนเดอร์สันจึงคิดว่า แม้ว่ากฎเกณฑ์ของการใช้ภาษาที่เหมาะสมจะแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน กฎเกณฑ์เหล่านี้ก็ยังได้รับผลจากปัจจัยที่เหมือนกันอันได้แก่ สถานการณ์ การเข้าใจความหมาย การเชื่อมโยงเหตุการณ์ ตลอดจน เพศ อายุ และสถานภาพทางสังคมของผู้พูด

นัททิงเจอร์ (Nattinger. 1993 : 599) เชื่อในความหลากหลายของการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แต่กระนั้นก็ตาม ยังมีปัจจัยพื้นฐานที่เหมือนกัน ดังเช่น

1. ความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการสอน

2. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการทำแบบฝึกหัดหรือการฝึกทักษะ

3. กระบวนการซึ่งประกอบด้วยภาษาที่ใช้ ซึ่งหมายถึงแนวทางในการเข้าใจความหมาย การสื่อความหมาย และเป็นจุดสนใจของทั้งผู้ฟังและผู้พูด

สุภัทรา อักษรานุเคราะห์ (2539 : 34-35) กล่าวถึงการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสารระหว่างผู้ฟังและผู้พูดอย่างต่อเนื่องและประสพผล ตามที่ตั้งใจจะสื่อสาร โดยจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ฟังและผู้พูดในแต่ละสถานการณ์และสถานที่ เพื่อให้ผู้เรียนประสพผลสำเร็จในการฝึกฝนและมีความสามารถที่จะใช้ภาษาในการสื่อสาร ครูผู้สอน จำเป็นต้องคำนึงถึงความสามารถทางภาษา 4 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถด้านภาษาศาสตร์ หรือโครงสร้างทางภาษาซึ่งเน้นส่วนประกอบของภาษา ทั้งในเรื่องความหมาย เสียง และโครงสร้าง

2. ความสามารถด้านสังคมภาษาศาสตร์ ซึ่งเน้นความเหมาะสมในการใช้ภาษาให้เหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์ และตัวบุคคล

3. ความสามารถในการเข้าใจความหมาย ดีความ หรือ เชื่อมโยงคาดเดา เหตุการณ์จากภาษา หรือโครงสร้างของประโยคในแต่ละสถานการณ์

4. ความสามารถในการใช้ การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (non-verbal communication) ได้แก่ ภาษาท่าทาง อากัปกิริยา และสีหน้า เพื่อช่วยในการสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจกันง่ายขึ้น ตามความเหมาะสมของแต่ละสถานการณ์ สถานที่ และตัวบุคคล

วิเจย์วอร์ดีน (Wijeyewardene, 2001 : 140-141) ระบุว่าการศึกษาภาษาต่างประเทศ จะเป็นผู้ที่มีความสามารถด้านการพูดนั้น นับว่ายาก ฉะนั้น เพื่อช่วยให้ผู้เรียนภาษาต่างประเทศนั้น มีความสามารถในการใช้ภาษาสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น ครูผู้สอนจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งล้วนแล้วแต่มีอยู่ในตัวของผู้เรียนภาษา โดยแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ ความรู้เกี่ยวกับสังคมโลก และ ความรู้เกี่ยวกับตัวภาษา

สรุปได้ว่า แนวคิดที่ เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มีความสอดคล้องกันว่าครูผู้สอนภาษาอังกฤษ จะต้องให้ความสำคัญกับความสามารถที่มีใช้ด้านภาษาศาสตร์ของผู้เรียนเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องช่วยให้ผู้เรียนมีความสามารถด้านสังคมภาษาศาสตร์ ความสามารถด้านการตีความ การเข้าใจความหมาย การเชื่อมโยงเหตุการณ์ ตลอดจนความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง อากัปกิริยา และสีหน้า เพื่อช่วยในการทำความเข้าใจภาษาที่สื่อสารมากขึ้น ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ สถานที่ และตัวบุคคล

## 2. กิจกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะการพูดของผู้เรียน

ประพาศน์ พุทธิประภา (ชูเกียรติ จารัตน์. 2535 : 43-44 ; อ้างอิงจาก ประพาศน์ พุทธิประภา. 2528 : 67) กล่าวว่า การสอนภาษาเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างแท้จริงนั้นมีขั้นตอนและกลวิธีมากมาย แต่ในสภาพการณ์ของห้องเรียน (classroom setting) นั้น ส่วนใหญ่เราทำได้เพียงในรูปของกิจกรรมเชิงสื่อสาร (communicative activities) เท่านั้น นอกจากว่านักเรียนจะมีโอกาสนำเอาภาษาออกมาใช้ในโลกแห่งความเป็นจริง (in the real world) เมื่อสถานการณ์เอื้ออำนวยให้เท่านั้น สำหรับการเรียนการสอนในห้องเรียนทั่วไปแล้ว ครูผู้สอนมีความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นเป็นเรื่องยุ่งยากลำบาก ด้วยเหตุที่ว่าสภาพในชีวิตประจำวันผู้เรียนมีโอกาสนำภาษาอังกฤษน้อย บางทีมีโอกาสมากแต่ไม่มั่นใจและหลีกเลี่ยงที่จะใช้ภาษาอังกฤษ ครูผู้สอนจึงมีภารกิจที่จะต้องจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมทักษะการพูดของผู้เรียน ซึ่งกิจกรรมนั้นควรจะเป็นลักษณะการจำลองจากสถานการณ์จริง หรือเหมือนจริงให้มากที่สุด

ฟลอเรซ (Florez. 1990 : Online) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสอนโดยเน้นทักษะการพูดในระดับผู้ใหญ่นั้น มีข้อจำกัดอยู่หลายประการ เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษที่มีอยู่เดิม ประสบการณ์ความพร้อมที่จะเรียนรู้ รวมถึง ระยะเวลาอันจำกัดในการฝึกฝนทักษะการพูด ดังนั้นควรเน้นการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดการสื่อสาร ที่ประกอบด้วยการพูด-การฟัง และการเรียบเรียงข้อมูล ภาษาที่ใช้ในกิจกรรม นอกจากจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถฝึกฝนการใช้คำศัพท์ และรูปประโยค (linguistic competency) และการสื่อความหมายตามจุดประสงค์ (language functions) ได้ทันที แล้วยังจำเป็นที่จะต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ กาลเทศะ และเหตุผลในการใช้ภาษา (sociolinguistic competency) นั้นด้วย การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะการพูด แม้ว่าจะให้ความสำคัญกับการสนทนา หรือบทพูด มากที่สุด แต่ก็ยังสามารถจัดในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1. การเลียนแบบ (imitative) หมายถึง การฝึกซ้ำหรือประโยคสั้นๆ เพื่อความถูกต้อง และความชัดเจน
2. การฝึกเจาะจง (intensive) หมายถึง การฝึกที่เน้นการออกเสียง หรือการใช้ไวยากรณ์เฉพาะ เช่น การออกเสียงคำคู่ (minimal pair) หรือการฝึกใช้ประโยคคำสั่งซ้ำๆ
3. การตอบสนอง (responsive) หมายถึง การฝึกตอบสั้นๆ
4. การแลกเปลี่ยน (transactional) หมายถึง การฝึกบทสนทนา โดยสวมบทบาททางสังคม เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนาแบบไม่เป็นทางการ การเล่นเกม
5. การขยายความ (extensive) หมายถึง การฝึกพูดที่ใช้เวลามากขึ้น เช่น การปราศรัยสั้นๆ การรายงานสั้นๆ หรือการย่อหรือจับใจความ

กิจกรรมเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับ และสามารถนำมาใช้ประกอบกันได้ ทั้งนี้ แล้วแต่ความจำเป็นของผู้เรียน ตามแต่ผู้สอนจะเห็นสมควร

อาจสรุปได้ว่า การเรียนการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศสำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ มีเวลาจำกัด ครูควรจัดกิจกรรมเชิงสื่อสาร เพื่อส่งเสริมทักษะการพูดของผู้เรียน ซึ่งสามารถจัดได้หลายรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแลกเปลี่ยน หรือสนทนา ทั้งในเรื่องทั่วไป และ เกี่ยวข้องกับงานเช่นในสถานการณ์จริง จึงจะสามารถช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกพูดอย่างถูกต้อง และเหมาะสม

### 3. การฝึกการพูดโดยใช้บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง

เม็คกราที้ และ กัลวิน (Mcgroarty & Galvan. 1985 : 89) เสนอวิธีการสอนวัฒนธรรมในการเรียนการสอนภาษาที่สองอยู่หลายวิธี รวมถึง วิธีการสอนแบบให้ผู้เรียนได้ประสบการณ์ (experiential approaches) ได้แก่ บทบาทสมมติ (role plays) และ สถานการณ์จำลอง (simulation games) โดยผู้เรียนจะได้รับประสบการณ์จริง และค้นพบประสบการณ์ใหม่ โดยได้มีโอกาสใช้ภาษาในการแก้ปัญหาด้วยตนเองในฐานะที่อยู่ในสถานการณ์นั้นๆ

บทบาทสมมติและสถานการณ์จำลองมีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

#### 3.1 บทบาทสมมติ

สุมิตรา อังวัฒนกุล (2537 : 143) กล่าวถึง บทบาทสมมติ ว่าเป็นกิจกรรมการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้บทบาทซึ่งสมมติขึ้นจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่ใกล้เคียงกับความจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอน โดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้นและแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้สึก อารมณ์ และเจตคติของผู้แสดงที่มีต่อบทบาท การแสดงบทบาทสมมติเป็นกิจกรรมที่เอื้อให้ผู้เรียนได้ใช้ทักษะทางภาษา เพราะการสร้างสถานการณ์สมมติและให้ผู้เรียนสวมบทบาทต่างๆ ในสถานการณ์ที่กำหนดไว้ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดจินตนาการ และ แรงบันดาลใจ ที่จะนำทักษะทางภาษาที่ได้เรียนมาใช้ในการสื่อสารในชีวิตจริง

เมนทส์ (Ments. 1983 : 16-25) กล่าวว่า บทบาทสมมติ คือการให้ผู้เรียนจินตนาการว่าตนเป็นบุคคลในสถานการณ์สมมติ แล้วจึงแสดงพฤติกรรมที่คิดว่าบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์กำลังคิดและรู้สึก ประโยชน์ของการใช้บทบาทสมมติ มีดังนี้

1. ช่วยให้ผู้เรียนแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่ซ่อนอยู่
2. ช่วยให้ผู้เรียนได้อธิบายถึงหัวข้อสนทนาและปัญหาส่วนตัว
3. ช่วยให้ผู้เรียนได้เข้าใจผู้อื่น และตนเอง
4. ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกพฤติกรรมในรูปแบบที่แตกต่างกัน

5. ช่วยสะท้อนปัญหาสังคมทั่วไปและปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม ทั้งแบบเป็นทางการและ  
ไม่เป็นทางการ

6. ให้โอกาสผู้เรียนที่ไม่กล้าแสดงออก และแสดงความคิดเห็น ในการสนองตอบ  
ทางอารมณ์ตามบทบาทการแสดง และการใช้ภาษา

นอกจากนี้ เมนทส์ยังกล่าวถึง การวัด และติดตามผลการทำกิจกรรมบทบาทสมมติ ว่าในกรณีที่ให้  
ผู้เรียนได้แสดงซ้ำๆ จนกระทั่งบรรลุวัตถุประสงค์ ก็เป็นสิ่งที่ดี แต่ถ้าการทำกิจกรรม มีจุดประสงค์เพื่อ  
กระตุ้น และให้ผู้เรียนตระหนักถึงประเด็นปัญหา ควรมีกิจกรรมติดตามผล หรือ มีการเชื่อมโยงไปสู่  
กิจกรรมอื่นๆ เช่น การเขียนเรียงความ การอ่าน การแสดงบทบาทสมมติ หรือ สถานการณ์จำลองต่อไป

### 3.2 สถานการณ์จำลอง

เมนทส์ (Ments. 1999 : 3-15) กล่าวว่า การใช้สถานการณ์จำลองในห้องเรียนเป็น  
เทคนิคหนึ่งซึ่งเอื้อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกตัดสินใจ แก้ปัญหา การควบคุมอารมณ์ หรือการแสดงออก  
ตลอดจนใช้ภาษาในการสื่อสาร หรือเจรจาต่อรองซึ่งกันและกันในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง  
เช่น สถานการณ์จริง โดยผู้สอนจะกำหนดเกณฑ์ หรือความเหมาะสมของพฤติกรรมที่คาดหวังไว้  
และในระหว่างการปฏิบัติกิจกรรมสถานการณ์จำลองของผู้เรียน ผู้สอนจะสามารถสังเกตพฤติกรรม  
ความเหมาะสมของพฤติกรรม การใช้ภาษา แรงจูงใจ ตลอดจนทัศนคติของผู้เรียนได้ และจะสามารถ  
ให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ต่อพฤติกรรมนั้นได้ทันที ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนในแง่ของความ  
ทรงจำที่ยาวนานและสามารถปรับปรุงแก้ไขตนเองได้ทันที

ครูกัล และ ออกซฟอร์ด (Crookall & Oxford. 1990: 128-131) ให้ความเห็นว่า  
กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีประโยชน์ต่อทั้งผู้เรียน ซึ่งได้ฝึกฝนการใช้ภาษา และ ต่อครูผู้สอน ซึ่งได้มี  
โอกาสวัดระดับความสามารถของผู้เรียนโดยตรง โดยมุ่งวัดผลการใช้ภาษา (product) และ วิธีการ  
ปฏิบัติ (process) เพิ่มเติมจากการใช้ข้อสอบ (Standardized Test) ซึ่ง สามารถวัดได้เฉพาะการใช้  
ภาษา และวิธีปฏิบัติ ของผู้เรียน ซึ่งอาจนำไปใช้ในสถานการณ์จริงหรือไม่ก็ได้ ทั้งสองยังได้กล่าวถึง  
เทคนิคการวัดผลความสามารถของผู้เรียนในการใช้ภาษา และ วิธีการปฏิบัติในสถานการณ์จำลองนั้น  
ว่า ควรจะมีครูผู้สังเกตการณ์ 2 คน เพื่อความเป็นธรรมในการให้คะแนน เมื่อเสร็จสิ้นจากการทำ  
กิจกรรมสถานการณ์จำลองแล้ว ครูทั้งสองจะต้องพิจารณาระดับความสามารถของผู้เรียนร่วมกัน ส่วน  
ในการบันทึกผลการสังเกตการณ์นั้น ครูทั้งสองจะสามารถพัฒนาแบบฟอร์ม ซึ่งมีเกณฑ์ใน  
การพิจารณาหลัก 2 ประการ ได้แก่ ภาษา (language) และ วิธีการปฏิบัติ (process) ทั้งนี้อาจ  
เพิ่มเติมเรื่องเนื้อหา (content) ด้วย

โจนส์ (Jones. 1982 : 112-120) กล่าวว่า กิจกรรมจำลองเป็นเหตุการณ์ หรือ กรณี ซึ่ง  
สามารถให้สอน แทนกิจกรรม หรือข้อความในเอกสาร สามารถทำให้ผู้เรียนนำภาษาไปใช้ใน

สถานการณ์จริง ในสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนจะแสดงบทบาทเป็นตนเองในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป และมีการแก้ปัญหาในสถานการณ์นั้นๆ ด้วย โจนส์ สรุปประโยชน์ของกิจกรรมสถานการณ์จำลองไว้ดังนี้

1. ทำให้ครูเปลี่ยนบทบาทเป็นพี่เลี้ยง (monitor) ทั้งด้านภาษาและการปฏิบัติ
2. ให้โอกาสผู้เรียนฝึกการใช้ภาษาจากบทเรียนมาสู่การใช้ภาษาใน

สถานการณ์จริง

3. สร้างแรงจูงใจ ในการฝึกภาษา และ การปฏิบัติ ตามหน้าที่ของตน
4. ช่วยสร้างความเป็นกันเองในกลุ่มคนที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
5. เป็นเครื่องมือในการประเมินทักษะและความสามารถของผู้เรียน

โจนส์กล่าวถึงการเลือกกิจกรรมสถานการณ์จำลองว่ามีขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาจุดประสงค์ใดสำคัญ และมีลำดับก่อนหลัง
2. กำหนดเป้าหมายความสามารถทางภาษาที่ต้องการ
3. ค้นหา และ ค้นหากิจกรรม
4. เลือกกิจกรรมที่เหมาะสม แล้ววางแผนเรื่องเวลา จำนวนคนที่เกี่ยวข้อง อุปกรณ์

พื้นที่ ตลอดจนความพร้อมขององค์กร

5. ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้
6. พิจารณาว่าควรปรับอะไรบ้าง ตามความจำเป็นเท่านั้น เพื่อให้กิจกรรมเป็นไป

อย่างราบรื่น และใช้ฝึกได้ตามต้องการ

โจนส์ได้กล่าวถึงเครื่องมือในการวัดผลความสามารถของผู้เรียนในการทำกิจกรรม

สถานการณ์จำลอง ดังนี้

1. ควรเป็นไปตามจุดประสงค์ของการประเมิน ทั้งด้านภาษา และ การปฏิบัติ
2. ควรจะใช้วิธีวัดผลอย่างเป็นธรรม และ เป็นธรรมชาติมากกว่าการสัมภาษณ์

ทั้งนี้ควรจะสามารถวัดได้โดยทั้งการพูด และ การเขียน

3. ควรได้ผลที่จะนำมาปรับหลักสูตร ซึ่งเชื่อให้ผู้เรียนทำกิจกรรมสถานการณ์

จำลองได้ตามจุดประสงค์มากขึ้น

อาจสรุปได้ว่า บทบาทสมมติและสถานการณ์จำลองมีความคล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างกันดังนี้

| บทบาทสมมติ                                                                                             | สถานการณ์จำลอง                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เป็นกิจกรรมที่สมมติจากสถานการณ์จริง หรือที่ใกล้เคียงความจริง                                        | 1. เป็นกิจกรรมที่จำลองจากสถานการณ์จริง                                                   |
| 2. ผู้แสดงต้องสวมบทบาท แสดงอารมณ์ และความคิด ตามบทของตัวละครที่ได้รับ ซึ่งบทบาทแต่ละครั้งอาจแตกต่างกัน | 2. ผู้แสดงสวมบทบาทในฐานะที่เป็นตนเอง เพื่อแสดงความคิด อารมณ์ และแก้ปัญหาในแต่ละสถานการณ์ |

การฝึกพูดโดยใช้บทบาทสมมติ และ การใช้สถานการณ์จำลอง จะทำให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ในการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง หรือการใช้ภาษาเพื่อแก้ปัญหาในงาน โดยครูจำเป็นต้องเลือกสรรกิจกรรมหรือสถานการณ์จำลองที่สมจริง อีกทั้งยังสามารถปรับตามความจำเป็นและความเหมาะสม ครูสามารถวัดผลได้โดยพิจารณาจากภาษาที่ผู้เรียนใช้ในการพูด วิธีการปฏิบัติ ตลอดจนเนื้อหาประกอบกัน และในบางครั้งเพื่อความเหมาะสมครูอาจวัดผลผู้เรียนได้จากการเขียนด้วย

#### 4. เกณฑ์ในการให้คะแนนทักษะการพูดของผู้เรียน

เดวิส (Davis. 1995 : Online) กล่าวถึงวิธีการที่ครูสอนภาษาอังกฤษจะสามารถวัดหรือประเมินผลความสามารถในการพูดของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องวัดหรือประเมินผลการใช้ภาษาทั้งระหว่างการใช้ปฏิบัติและเมื่อสิ้นสุดการใช้ปฏิบัติ (process and product) ซึ่งผู้สอนควรจะเปลี่ยนแปลงห้องเรียนให้เป็นสถานที่จำลองเหตุการณ์ ทำให้ผู้เรียนจำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาตามจุดประสงค์ที่จะใช้งาน และวัดหรือประเมินผลโดยใช้เทคนิค ได้แก่ การใช้ แบบประเมินพฤติกรรม (performance checklist) การบันทึกภาพด้วยวีดิทัศน์ (videotaping) การบันทึกเสียง (tape recording) การแจ้งผลการประเมินโดยครูผู้สอน (debriefing) ประโยชน์ของการใช้แบบประเมินพฤติกรรม ได้แก่การที่ผู้เรียนสามารถประเมินตนเอง และเพื่อนได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ประเมินในการปฏิบัติงานจริงและมีความเป็นธรรมชาติด้วย ประโยชน์ของการบันทึกภาพด้วยวีดิทัศน์ และการบันทึกเสียงนั้น ได้แก่ การที่ผู้เรียนสามารถแก้ไขตนเอง หรือผู้สอนสามารถใช้เวลาดูหรือฟังแล้วให้คำแนะนำแก่ผู้เรียนได้ ประโยชน์ของการแจ้งผลการประเมินโดยผู้สอน ได้แก่ การสรุปผลการฝึกปฏิบัติของผู้เรียนโดยผู้สอน ทั้งนี้ ผู้เรียนและผู้สอนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการฝึกปฏิบัติ โดยใช้แบบประเมินพฤติกรรม และการบันทึกภาพและเสียงประกอบกัน

เวียร์ (Weir. 1990 : 74-80) กล่าวถึงวิธีการวัดและประเมินผลทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารหลายวิธี ได้แก่ การพูดแบบความเรียง การสัมภาษณ์แบบอิสระ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การ

ถ่ายโอนข้อมูล การพูดเพื่อปฏิบัติงานที่มีปฏิสัมพันธ์ และการจำลองสถานการณ์ หรือการแสดงบทบาทสมมติ

นักวัดผล ได้จำแนกการให้คะแนนทักษะการพูดเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การให้คะแนนเป็นระดับความสามารถโดยรวม (Holistic Rating) และ การให้คะแนนเป็นระดับความสามารถจำแนกตามประเภท (Analytic Rating)

4.1 การให้คะแนนเป็นระดับความสามารถโดยรวม หมายถึง การที่ผู้ประเมินให้คะแนนความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียน โดยพิจารณาจาก ความสามารถโดยรวมในการปฏิบัติของผู้เรียน เช่น

ฮีตัน (Heaton, 1990 : 70-71) แบ่งระดับความสามารถในการพูดโดยรวมออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 มีปัญหาด้านการออกเสียง และมีปัญหาการใช้ไวยากรณ์ระดับพื้นฐานอย่างมาก มีจังหวะการหยุดเว้นวรรคนานบ่อยๆ ไม่เป็นธรรมชาติ สร้างประโยค ข้อความได้น้อย ยากแก่การทำความเข้าใจ ไม่สามารถอธิบาย หรือให้ความกระจ่างในเรื่องต่างๆได้

ระดับที่ 2 มีปัญหาด้านการออกเสียง และ มีปัญหาการใช้ไวยากรณ์ระดับพื้นฐานมาก มีจังหวะการหยุดเว้นวรรคนานหลายครั้ง ไม่เป็นธรรมชาติ สร้างประโยค ข้อความได้บ้าง ต้องอาศัยความพยายามที่จะทำความเข้าใจ สามารถอธิบาย หรือให้ความกระจ่างในเรื่องต่างๆได้เป็นบางครั้ง

ระดับที่ 3 ได้รับอิทธิพลของภาษาแม่ในการออกเสียงและใช้ไวยากรณ์ ซึ่งอาจทำให้เข้าใจผิดได้ มีการหยุดเว้นวรรคนานบ้างเพื่อใช้เวลาในการหาคำศัพท์ที่เหมาะสม สร้างประโยค ข้อความได้ดีในระดับหนึ่ง แต่บางส่วนอาจต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ สามารถอธิบาย หรือให้ความกระจ่างในเรื่องที่คุ้นเคยเท่านั้น

ระดับที่ 4 ได้รับอิทธิพลของภาษาแม่ในการออกเสียงบ้างและมีข้อผิดพลาดในการใช้ไวยากรณ์น้อย มีการหยุดเว้นวรรคเพื่อใช้เวลาในการหาคำศัพท์ที่เหมาะสมนานแบบไม่เป็นธรรมชาติบ่อยครั้ง สร้างประโยค ข้อความได้ใจความค่อนข้างครบถ้วน เป็นที่เข้าใจ สามารถอธิบาย หรือให้ความกระจ่างเป็นส่วนใหญ่

ระดับที่ 5 ได้รับอิทธิพลของภาษาแม่ในการออกเสียงและมีข้อผิดพลาดในการใช้ไวยากรณ์น้อยมาก ส่วนใหญ่จะต้องสมบูรณ์ มีการหยุดเว้นวรรคนานแบบไม่เป็นธรรมชาติเล็กน้อย แต่ทุกครั้งเพื่อใช้เวลาในการหาคำศัพท์ที่เหมาะสม สร้างประโยค ข้อความได้ใจความครบถ้วน เป็นที่เข้าใจสามารถอธิบาย หรือให้ความกระจ่างเป็นเกือบทุกสถานการณ์

ระดับที่ 6 การออกเสียงถูกต้อง ชัดเจนดี และแทบไม่มีข้อผิดพลาดในการใช้ไวยากรณ์โดยแทบไม่มีการหยุดเว้นวรรคนานเพื่อหาศัพท์ที่เหมาะสมเลย สร้างประโยค ข้อความ ได้ใจความสมบูรณ์ และเข้าใจง่าย สามารถอธิบาย หรือให้ความกระจ่างได้ตลอดเวลา

สเกฮาน (Skehan. 1995 : 10-11) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความสามารถด้านทักษะ การพูดโดยรวมของผู้เรียนด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งพิจารณาจากความสามารถของผู้เรียน ในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร การตั้งคำถาม การแก้ปัญหาในสถานการณ์จำลอง เป็นต้น และมีการ แบ่งระดับความสามารถในการใช้ภาษา ออกเป็น 5 ระดับ ตามระบบ ILR Scale (Inter-Agency Language Round Table) ดังนี้

ระดับที่ 1 ใช้ภาษาได้บ้าง ถามคำถามง่ายๆ และร่วมสนทนาสั้นๆได้

ระดับที่ 2 ร่วมสนทนาในลักษณะที่เป็นกันเอง และเป็นทางการได้ อธิบายเหตุการณ์ที่เป็นความจริงได้ ให้ข้อมูลอย่างเป็นขั้นตอนได้ บรรยายลักษณะ รายงาน เล่าเหตุการณ์ในอดีต และอนาคตได้

ระดับที่ 3 ร่วมสนทนาในลักษณะที่เป็นกันเอง และ เป็นทางการได้ รู้จักแก้ปัญหา ในสถานการณ์ต่างๆ ร่วมสนทนาในหัวข้อที่ไม่คุ้นเคยได้ อธิบายในเรื่องต่างๆได้ บรรยายลักษณะของ สิ่งต่างๆได้อย่างละเอียด แสดงความเห็นพร้อมทั้งเหตุผลสนับสนุนได้ และสร้างสมมติฐานได้

ระดับที่ 4 ปรับระดับภาษาให้เหมาะสมกับระดับผู้ฟังได้ ให้คำปรึกษา โน้มน้าว และเจรจาต่อรองได้

ระดับที่ 5 ใช้ภาษาใดเหมาะสมทุกสถานการณ์เทียบเท่าเจ้าของภาษาที่มีการ ศึกษา

4.2 การให้คะแนนเป็นระดับความสามารถจำแนกตามประเภท หมายถึง การที่ผู้ประเมินให้ คะแนนความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียน โดยพิจารณาจาก ความสามารถด้านต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพูดภาษาอังกฤษ เช่น

โคเฮน (Cohen. 1994 : 283-287) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการวัดระดับความสามารถด้าน การพูดโดยพิจารณาความสามารถ 3 ด้าน แต่ละด้านแบ่งความสามารถออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนความสามารถด้านสังคมวัฒนธรรม (Sociocultural Ability Scale)

ระดับที่ 5 สามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะทางสังคมวัฒนธรรม แสดงความเห็น หรือให้ข้อมูลได้ชัดเจนและเพียงพอในทุกสถานการณ์

ระดับที่ 4 สามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะทางสังคมวัฒนธรรม แสดงความเห็น หรือให้ข้อมูลได้ชัดเจนและเพียงพอเกือบทุกสถานการณ์

ระดับที่ 3 สามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะทางสังคมวัฒนธรรม  
 แสดงความเห็น หรือให้ข้อมูลได้ชัดเจนและเพียงพอในบางสถานการณ์

ระดับที่ 2 ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ เกือบทุก  
 สถานการณ์ แสดงความเห็น หรือให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและเพียงพอ

ระดับที่ 1 ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสม และผิดกาลเทศะ แสดง  
 ความเห็น หรือให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและเพียงพอ

ระดับคะแนนความสามารถด้านสังคมภาษาศาสตร์ (Sociolinguistic Ability Scale)

ระดับที่ 5 สามารถใช้ภาษาตามรูปแบบที่เหมาะสม และสื่อความหมายได้  
 ตามที่ต้องการ ในทุกสถานการณ์ และสังคม

ระดับที่ 4 สามารถใช้ภาษาตามรูปแบบที่เหมาะสม และสื่อความหมายได้  
 ตามที่ต้องการ เกือบทุกสถานการณ์ และสังคม

ระดับที่ 3 สามารถใช้ภาษาตามรูปแบบที่เหมาะสม และสื่อความหมายได้  
 ตามที่ต้องการในบางสถานการณ์ และสังคม

ระดับที่ 2 ไม่สามารถใช้ภาษาตามรูปแบบที่เหมาะสม และสื่อความหมายได้  
 ตามที่ต้องการ เกือบทุกสถานการณ์ และสังคม

ระดับที่ 1 ไม่สามารถใช้ภาษาตามรูปแบบที่เหมาะสม และสื่อความหมายได้  
 ตามที่ต้องการได้เลย

ระดับคะแนนความสามารถด้านไวยากรณ์ (Grammatical Ability Scale)

ระดับที่ 5 สามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และใช้คำศัพท์ได้  
 อย่างเหมาะสม ในทุกสถานการณ์ โดยไม่มีข้อผิดพลาดเลย

ระดับที่ 4 สามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และใช้คำศัพท์ได้  
 อย่างเหมาะสม เกือบทุกสถานการณ์ โดยมีข้อผิดพลาดเล็กน้อยหรือไม่สำคัญ

ระดับที่ 3 สามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และใช้คำศัพท์ได้  
 อย่างเหมาะสม ในบางสถานการณ์ โดยมีข้อผิดพลาดหลายจุดหรือที่สำคัญ

ระดับที่ 2 ไม่สามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และใช้คำศัพท์ได้  
 อย่างเหมาะสมบ่อยครั้ง โดยมีข้อผิดพลาดหลายจุดทั้งที่สำคัญ และไม่สำคัญ

ระดับที่ 1 ไม่สามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และใช้คำศัพท์ได้  
 อย่างเหมาะสม เกือบทุกสถานการณ์ โดยมีข้อผิดพลาดหลายจุดทั้งที่สำคัญ และไม่สำคัญ

เวียร์ (Weir, 1993 : 43-44) สร้างเกณฑ์ในการวัดระดับความสามารถด้านการพูดเพื่อ  
 การสื่อสารทั้งหมด 4 ระดับ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความเหมาะสม (appropriateness)

ระดับที่ 0 ไม่สามารถใช้ภาษาได้

ระดับที่ 1 ใช้ภาษาได้จำกัดและไม่เหมาะสม

ระดับที่ 2 ใช้ภาษาได้ตามบทบาทและสถานที่ แต่อาจไม่เหมาะสมบ้าง

ระดับที่ 3 ใช้ภาษาอย่างไม่มีที่ติ เหมาะสมเกือบทุกสถานการณ์หรือมีข้อ

ผิดพลาดที่ไม่ใช่สิ่งสำคัญ

2. คำศัพท์ (vocabulary)

ระดับที่ 0 มีคำศัพท์ไม่มากพอ แม้ในเรื่องพื้นฐาน

ระดับที่ 1 มีคำศัพท์บ้าง สื่อได้บางเรื่องแต่ใช้คำศัพท์ผิดมากและต้องพูดซ้ำๆ

ระดับที่ 2 ใช้คำศัพท์โดยทั่วไปได้ถูกต้องเป็นที่เข้าใจ อาจผิดพลาดเรื่อง

การเลือกใช้คำศัพท์ หรือกลุ่มคำบ้าง แต่สามารถพัฒนาตนเองได้

ระดับที่ 3 ใช้คำศัพท์โดยถูกต้อง เหมาะสมเป็นที่เข้าใจเกือบตลอด มีความ

พยายามในการสื่อสารทางอ้อมช่วย

3. โครงสร้าง (structure)

ระดับที่ 0 ใช้โครงสร้างประโยคผิดเกือบทั้งหมด ยกเว้นวลีสั้นๆ

ระดับที่ 1 ใช้โครงสร้างโดยทั่วไปผิด และสับสนบ่อยๆ

ระดับที่ 2 ใช้โครงสร้างโดยทั่วไปถูก มีข้อผิดบ้าง

ระดับที่ 3 ใช้โครงสร้างประโยคได้ถูกต้องเหมาะสม เกือบตลอดเวลา

4. การออกเสียงซึ่งเป็นที่เข้าใจของผู้ฟัง (intelligibility)

ระดับที่ 0 การออกเสียงฟังไม่เข้าใจหรืออาจทำให้เข้าใจผิดได้

ระดับที่ 1 ออกเสียงผิดมาก มีอิทธิพลของภาษาแม่ ต้องพูดซ้ำๆ และเข้าใจยาก

ระดับที่ 2 ออกเสียงผิดบางครั้ง ส่วนใหญ่เป็นที่เข้าใจได้

ระดับที่ 3 ออกเสียงถูกต้องเหมาะสมเป็นที่เข้าใจโดยตลอด อาจมีสำเนียงของ

ภาษาแม่บ้างเล็กน้อย

5. ความคล่องแคล่ว (fluency)

ระดับที่ 0 หยุดพูดนานๆ ถ้อยคำพูดไม่ได้ใจความหรือไม่พูด

ระดับที่ 1 หยุดพูดบ่อยๆ ตะกุกตะกักแต่สามารถพูดซ้ำและพูดต่อเนื่องไปได้ใน

วลีสั้นๆ

ระดับที่ 2 พูดต่อเนื่องเป็นธรรมชาติในความยาวระดับหนึ่ง มีคำเชื่อม แต่มี

การหยุดชะงักบ้าง บางครั้งลังเลหรือหยุดเว้นช่วงจังหวะการพูดในตำแหน่ง หรือจังหวะที่ไม่เหมาะสม

ระดับที่ 3 พูดได้อย่างต่อเนื่องเป็นธรรมชาติ ใช้คำเชื่อมเหมาะสม แทบไม่มีการลังเล หรือหยุดเว้นช่วงการพูด

5. ความสัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องของเนื้อหา (relevance and adequacy of content)

ระดับที่ 0 ได้ตอบด้วยภาษา หรือคำพูดที่ไม่เกี่ยวข้องกับจุดประสงค์

ระดับที่ 1 ได้ตอบด้วยภาษา หรือคำพูดที่มีเนื้อความเกี่ยวข้องในวงจำกัด

ระดับที่ 2 ได้ตอบได้สัมพันธ์กับจุดประสงค์ แต่ยังมีช่องว่าง หรือความซ้ำซ้อน

ระดับที่ 3 ได้ตอบได้สัมพันธ์กับจุดประสงค์ทุกประการ

อาจสรุปได้ว่า การให้คะแนนทักษะการพูด แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การให้คะแนนเป็นระดับความสามารถโดยรวม (Holistic Rating) และ การให้คะแนนเป็นระดับความสามารถจำแนกตามประเภท (Analytic Rating) ครู จึงมีทางเลือกในการสร้างเกณฑ์เพื่อที่จะให้คะแนนทักษะการพูดของผู้เรียนได้อย่างเหมาะสม กรณีของผู้วิจัยได้เลือกประยุกต์การให้คะแนนเป็นระดับความสามารถจำแนกตามประเภท เนื่องจากพนักงานต้อนรับฯ ที่เข้าฝึกอบรมในหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions แต่ละกลุ่ม มีจำนวนไม่มาก และผู้วิจัยสามารถใช้เวลาในการให้คะแนนทักษะการพูดโดยละเอียด แม่นยำ และเป็นธรรมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถชี้จุดบกพร่อง พร้อมทั้งให้คำแนะนำให้กับผู้เรียน ในด้านต่างๆ ได้แก่ ความสามารถด้านการออกเสียง การใช้ไวยากรณ์ การใช้คำศัพท์ หรือการใช้เวลาในการหาคำศัพท์ การสื่อความหมายอย่างเหมาะสม และความสัมพันธ์และเกี่ยวเนื่องของเนื้อหา เป็นต้น

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง

จากการที่ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้ามา พบว่ามีข้อจำกัดในการหาข้อมูลการใช้สถานการณ์จำลองมากกว่าการใช้บทบาทสมมติ และเนื่องจากบทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลองมีความคล้ายคลึงกัน จึงได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทั้ง 2 กิจกรรมประกอบกัน ดังนี้

จุฑารัตน์ ธาณี (2534 : 86-89) ทำการวิจัยเรื่อง "การเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทักษะการฟัง-พูด เพื่อการสื่อสาร และความเข้าใจในวัฒนธรรมทางภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนด้วยเทคนิคบทบาทสมมติกับที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู" มีกลุ่มประชากร 60 คน เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ใช้เครื่องมือที่ประกอบด้วย แผนการสอนภาษาอังกฤษทักษะการฟัง-พูด เพื่อการสื่อสารโดยใช้การสอนด้วยเทคนิคบทบาทสมมติ 1 ชุด แผนการสอนทักษะการฟัง-พูดตามคู่มือครู หนังสือ Keep Talking กรมวิชาการ 1 ชุด แบบทดสอบวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทักษะฟัง-พูด 1 ชุด และแบบทดสอบวัดความ

เข้าใจในวัฒนธรรมทางภาษา 1 ชุด ได้ผลสรุป คือ นักเรียนที่ได้รับการสอนด้วยเทคนิคบทบาทสมมติมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทักษะฟัง-พูด และมีความเข้าใจในวัฒนธรรมทางภาษา มากกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สุกัญญา ศิลประสาธ (2544 : 65-66) ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ” มีกลุ่มประชากร 34 คน เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนมณีเสวตรอุปถัมภ์ จังหวัดปราจีนบุรี ใช้เครื่องมือที่ประกอบด้วยแผนการสอน แบบทดสอบวัดความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ แบบประเมินตนเอง และแบบสังเกตพฤติกรรม ผลสรุป คือ หลังการทดลอง ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนที่ใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังช่วยให้นักเรียนมีพัฒนาการในด้านความรับผิดชอบช่วยเหลือกลุ่มทำงาน ความกล้าในการแสดงท่าทางประกอบการพูด ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างรวดเร็ว ความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรม และความเชื่อมั่นในตนเองเมื่อมีการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

เพ็ญแข วงศ์สุริยา (2546 : 41-43) ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้สถานการณ์จริงของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้นปีที่ 1 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตสกลนคร” มีกลุ่มประชากร ซึ่งได้จากการเปิดรับสมัครนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ การทำวิจัยครั้งนี้ จำนวน 7 คน ใช้เครื่องมือประกอบด้วยแบบวัดเจตคติที่มีต่อวิชาภาษาอังกฤษ แบบประเมินผลความสามารถด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ หรือบุคลากรคู่สนทนา บันทึกการเรียนรู้นักศึกษาเกี่ยวกับการฟัง-พูดเพื่อการสื่อสารในแต่ละสัปดาห์ และ แผนการสอนฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารซึ่งใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง เกมส์ เป็นต้น ผลสรุป คือ ความสามารถในการฟัง-พูดเพื่อการสื่อสารของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับดี มีความสามารถเพิ่มขึ้นจากการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร กิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะการพูดของผู้เรียน การใช้กิจกรรมที่เน้นสถานการณ์จำลอง ดังที่ได้กล่าวมานี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ให้มีกิจกรรมสถานการณ์จำลองที่ส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหามากขึ้น โดยปรับขั้นตอนของการเรียนการสอน ตลอดจนเพิ่มเติมกิจกรรมและปรับกิจกรรมเพื่อมุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความมั่นใจ และพัฒนาความสามารถในการพูด ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ และสถานการณ์อีกด้วย และเนื่องจากจำนวนผู้เข้าอบรมมีจำนวน

ไม่มาก ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะประยุกต์แนวความคิดเรื่องเกณฑ์ในการให้คะแนนทักษะการพูดเป็นระดับความสามารถจำแนกตามประเภท (Analytic Rating) เช่นจากวิธีการของ เวียร์ (Weir. 1993: 43-44) และ โคเฮน (Cohen. 1994 : 283-287) ซึ่งเป็นการให้คะแนนความสามารถแต่ละด้าน โดยละเอียด แม่นยำ เป็นธรรมยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถชี้จุดบกพร่อง พร้อมทั้งให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์กับผู้เข้าอบรม มาปรับสร้างเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้เข้าอบรมในหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับจุดประสงค์ของการประเมิน ทั้งนี้เพื่อทราบผลของการนำโปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลองมาใช้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลของการฝึกแบบเดิมประโยชน์ในการค้นคว้าครั้งนี้ จะทำให้ได้แนวทางในการดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมต่อไป

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานต้อนรับฯ ของบริษัทการบินไทยฯ ที่ทำงานมาแล้ว 1-2 ปี ซึ่งเคยได้รับการประเมินความสามารถด้านภาษาอังกฤษ หลังจากที่เคยเข้าอบรมหลักสูตร Basic English for New Cabin Attendants เป็นเวลา 5 วันก่อนเข้าทำงาน และได้รับการกำหนดให้เข้ารับการอบรมหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ซึ่งเป็นหลักสูตรต่อเนื่อง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับฯ ที่บริษัทการบินไทยฯ กำหนดให้เข้ารับการอบรมหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ซึ่งเป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเป็นประจำเดือนละครั้ง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยได้รับมอบหมายให้ทำการฝึกอบรม ในช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน และ กรกฎาคม พ.ศ. 2547 โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก จัดอบรมกลางเดือนมิถุนายน จำนวน 13 คน กำหนดให้เป็นกลุ่มควบคุม คือ กลุ่มที่ได้รับการอบรมตามปกติ กลุ่มที่สอง จัดอบรมต้นเดือนกรกฎาคม จำนวน 16 คน กำหนดให้เป็นกลุ่มทดลอง คือ กลุ่มที่ได้รับการอบรมโดยใช้หลักสูตรปรับปรุงซึ่งเป็นโปรแกรมการฝึกพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง ทั้งนี้จำนวนผู้เข้ารับการอบรมที่บริษัทฯ ส่งมานั้นไม่เท่ากัน ขึ้นกับความเหมาะสมของตารางบินของพนักงานต้อนรับฯ และจากการทดสอบก่อนการทดลองพบว่า กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองมีความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลที่ได้จากการประเมินความสามารถหลังการอบรมหลักสูตร Basic English for New Cabin Attendants จึงเป็นการยืนยันได้ว่า กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองมีความสามารถเท่าเทียมกัน

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. แผนการอบรมหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ที่ปรับปรุงจากแผนการอบรมเดิมโดยเพิ่มโปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลองให้มากขึ้น (ภาคผนวก ก. หน้า 45-73)
2. แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการพูดก่อนและหลังการทดลอง พร้อมทั้งเกณฑ์การให้คะแนน (ภาคผนวก ข. หน้า 75-81)
3. แบบประเมินตนเองของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ทั้งก่อนและหลังการทดลอง (ภาคผนวก ข. หน้า 82-83)

### 1. ขั้นตอนในการสร้างแผนการฝึกอบรม

- 1.1 วิเคราะห์ข้อดี ข้อด้อยของหลักสูตรเดิมที่ยังไม่ได้มีการปรับปรุง
- 1.2 สร้างสถานการณ์จำลองที่นำมาใช้เพื่อการฝึกพูด โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบทเรียน และการนำไปปฏิบัติงาน โดยใช้สื่อลักษณะ รูปภาพ แผนที่ หรือ cue card
- 1.3 สร้างแผนการสอนหลักสูตรที่ปรับปรุง โดยเพิ่มเวลาสำหรับโปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลองให้มากขึ้น แม้จะมีข้อกำหนดให้ใช้เอกสารการสอนที่บริษัทกำหนดเป็นหลัก แต่มีการปรับปรุงได้โดยไม่มีผลกระทบต่อจุดมุ่งหมายของหลักสูตรเดิม ดังนี้
  - 1.3.1 ปรับลดรายละเอียดที่ซ้ำซ้อน เพื่อเอาเวลามาเพิ่มในการฝึกโดยใช้สถานการณ์จำลอง
  - 1.3.2 ดัดแปลงกิจกรรมฝึกเขียน และพูดซึ่งเป็นลักษณะการฝึกแบบกลไก (mechanical drills) หรือ การฝึกตามครู หรือ สื่อ เช่น บทเรียน และ บัตรคำ เป็นต้น ให้เป็นกิจกรรมฝึกพูดที่มีลักษณะสมจริงในสถานการณ์จำลอง ซึ่งเป็นการฝึกพูดภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่และในชีวิตประจำวัน โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
  - 1.3.3 ดัดแปลงสื่อจากเอกสารการสอนเดิม ให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริง หรือใช้เอกสารจริง เช่น ใช้แผนที่จริงในการบอกทาง

### 2. ขั้นตอนในการสร้างแบบทดสอบและแบบประเมินทักษะพูด

- 2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบทดสอบ และแบบประเมินทักษะพูด จากแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน เช่น เวียร์ (Weir. 1993 : 43-44) และ โคเฮน (Cohen. 1994 : 283-287)

2.2 สร้างแบบทดสอบ แบบประเมินทักษะพูด และเกณฑ์การให้คะแนนแบบทดสอบ  
ความสามารถด้านการพูด (ภาคผนวก ข. หน้า 77-81) แบบทดสอบมีจำนวน 2 ฉบับ คือ

2.2.1 แบบทดสอบก่อนการทดลอง ซึ่งเป็นแบบทดสอบซึ่งกำหนดสถานการณ์จำลอง  
ให้กลุ่มควบคุม และกลุ่มตัวอย่างพูดได้ตอบ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย การให้รายละเอียดลักษณะ  
ของคน และ สิ่งของ ตามรูปภาพ อย่างละ 1 ข้อ การให้รายละเอียดลักษณะของสถานที่ 1 ข้อ  
การอธิบายวิธีการอย่างเป็นขั้นตอน 1 ข้อ และ การอธิบายทาง 1 ข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ  
หลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions มีกำหนดเวลาในการพูดข้อละ  
2 นาที โดยให้เวลาสำหรับเตรียมตัวและศึกษาสถานการณ์จำลองข้อละ 15 วินาที รวมทั้งหมด  
11 นาที 15 วินาที ไม่รวมเวลาในการอธิบายวิธีการสอบ ระหว่างการทำแบบทดสอบนี้ กลุ่มควบคุม  
และกลุ่มทดลองแต่ละคนจะต้องบันทึกเสียงของตนเองไปด้วย (ภาคผนวก ข. หน้า 75-76)

2.2.2 แบบทดสอบหลังการทดลอง ซึ่งเป็นข้อสอบคู่ขนานกับแบบทดสอบก่อนการ  
ทดลอง โดยมีจำนวนข้อ และกำหนดเวลาในการทำแบบทดสอบเท่ากัน (ภาคผนวก ข. หน้า 77-78)

อนึ่ง เกณฑ์ในการให้คะแนนการพูดได้ตอบกับสถานการณ์จำลองในการทำแบบทดสอบ  
ทั้งก่อนและหลังการทดลองนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของ เวียร์ (Weir. 1993 : 43-44) และโคเฮน  
(Cohen. 1994 : 283-287) ซึ่งแบ่งเกณฑ์การประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของ  
ผู้เรียนเป็นประเภทต่างๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ และความเป็นจริงในองค์กรมากขึ้น โดยจะ  
พิจารณา ด้านการออกเสียง (pronunciation) ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (fluency) การใช้  
คำศัพท์ (vocabulary) การใช้ไวยากรณ์ (grammar) และ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (language  
appropriateness) และในแต่ละประเภทย่อยแบ่งการให้คะแนนออกเป็น 1-5 ระดับ เรียงจากน้อย  
ไปหามาก (ภาคผนวก ข. หน้า 79-81)

2.3 ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ ครูสอนภาษาอังกฤษของกองอบรมภาษาที่เป็น  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1 ท่าน และ ที่เคยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1 ท่าน ตรวจสอบ  
แบบทดสอบวัดทักษะการพูด และเกณฑ์การให้คะแนน โดยนำข้อแนะนำที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

### 3. ขั้นตอนการสร้างแบบประเมินตนเองของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบประเมินตนเองโดยใช้มาตราจัดอันดับแบบตัวเลข ของ ล้วน  
สายยศ และอังคณา สายยศ (2538 : 167-170) ประกอบกับแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ในการให้คะแนน  
ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ ที่ได้จาก เวียร์ (Weir. 1993 : 43-44) และโคเฮน (Cohen.  
1994 : 283-287)

3.2 สร้างแบบประเมินตนเองก่อนและหลังการทดลอง เป็นลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ซึ่งหมายถึง น้อยมาก และ 5 ซึ่งหมายถึง มากสุด (ภาคผนวก ข. หน้า 82-83) โดยมีข้อความที่กระชับและเข้าใจง่าย กลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกอันดับตัวเลขที่แสดงคุณภาพของหัวข้อต่างๆ ตามความคิดเห็นของตนเอง เพื่อความสะดวกในการกรอก สามารถประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษว่าเพิ่มขึ้นหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อน และหลังการทดลอง

3.3 ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ ครูสอนภาษาอังกฤษของกองอบรมภาษาที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1 ท่าน และ ที่เคยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1 ท่าน (ชุดเดียวกับข้อ 2.3) ตรวจสอบแบบประเมินตนเองก่อนและหลังการทดลอง แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ให้กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง โดยใช้แบบประเมินตนเองก่อนการทดลอง (ภาคผนวก ข. หน้า 82)

2. ทดสอบความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยใช้แบบทดสอบก่อนการทดลอง (pre-test) และมีการอัดเสียงการโต้ตอบในสถานการณ์จำลอง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภาคผนวก ข. หน้า 75-76) ผลการทดสอบที่ได้ เป็นการยืนยันความสามารถที่ใกล้เคียงกันของกลุ่มตัวอย่าง ตามที่เคยมีการประเมินไว้ในหลักสูตรพื้นฐาน

3. ดำเนินการสอนตามแผนการสอนหรือโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง (ภาคผนวก ก. หน้า 45-73) โดยมีระยะเวลาทั้งหมดกลุ่มละ 3 วัน หรือ 21 ชั่วโมง

4. ทดสอบการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง หลังการฝึกอบรม โดยใช้แบบทดสอบหลังการทดลอง (post-test) และมีการอัดเสียงการพูดโต้ตอบในสถานการณ์จำลอง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภาคผนวก ข. หน้า 77-78)

5. ให้กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ รวมทั้งความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง โดยใช้แบบประเมินตนเองหลังการทดลอง (ภาคผนวก ข. หน้า 83)

6. ฟังเทปที่กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองแต่ละคน ใช้อัดเสียงการโต้ตอบต่อสถานการณ์จำลองที่กำหนดไว้ในแบบทดสอบทั้งก่อนและหลังการทดลอง แล้วให้คะแนนโดยใช้แบบประเมิน

ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ และพิจารณาเกณฑ์ในการให้คะแนนประกอบ (ภาคผนวก ข. หน้า 79-81)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษโดยรวมและในด้านต่างๆ ของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลองดังนี้

1.1 หาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนความสามารถแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน ก่อนและหลังการทดลอง ของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง แล้วนำผลรวมของคะแนนแต่ละด้านหลังการทดลองของทั้ง 2 กลุ่มมาเปรียบเทียบกันโดยหาความแตกต่างและค่าที

1.2 นำผลรวมคะแนนเฉลี่ย (Mean) หลังการทดลองของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองมาวิเคราะห์ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ ค่าที (T-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความสามารถโดยรวมของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

2. เปรียบเทียบการประเมินตนเองของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ทั้งก่อนและหลังการทดลอง เพื่อการศึกษาพัฒนาการความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ โดยนำผลคะแนนประเมินตนเองของที่ได้ทั้งก่อนและหลังการทดลอง ของทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง มาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลค่าเฉลี่ยเป็นระดับความสามารถ ตามการแปลผลของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 107-108) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลความว่า มีความสามารถมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลความว่า มีความสามารถมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลความว่า มีความสามารถปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความว่า มีความสามารถน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความว่า มีความสามารถน้อยมาก

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการทดลองครั้งนี้ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ย (mean)

2. ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยอาศัยการแจกแจงของที ซึ่งตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน

(Independent Samples T-test)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลังการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 29 คน (กลุ่มควบคุม 13 คน และกลุ่มทดลอง 16 คน) ซึ่งได้รับการกำหนดให้เข้าอบรมในหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions, and Directions (MOD 103) เป็นระยะเวลา 3 วัน วันละ 7 ชั่วโมง รวม 21 ชั่วโมง

### ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษรายด้านรวม 5 ด้าน ของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนการทดสอบหลังการทดลอง ของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง
3. ศึกษาผลการประเมินตนเองด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบทดสอบความสามารถด้านทักษะการพูดโดยหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถด้านการพูด 5 ด้าน คือ ด้านการออกเสียง (pronunciation) ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (fluency) การใช้คำศัพท์ (vocabulary) การใช้ไวยากรณ์ (grammar) และความเหมาะสมในการใช้ภาษา (appropriateness) แต่ละด้านแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (ภาคผนวก ข. หน้า 78-79) ซึ่งประยุกต์มาจาก เกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นระดับความสามารถจำแนกตามประเภท (Analytic Rating) ของเวียร์ (Weir. 1993 : 43-44) และโคเฮน (Cohen. 1994 : 283-287) โดยผู้วิจัยเป็นผู้ประเมิน ปรากฏดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของระดับคะแนนความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ ก่อนและหลังการทดลองของผู้เรียนกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง

| ความสามารถด้านทักษะการพูด<br>ภาษาอังกฤษในด้านต่างๆ<br>(คะแนนเต็มด้านละ 5 คะแนน) | ค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน<br>ความสามารถของ<br>กลุ่มควบคุม |       |        | ค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน<br>ความสามารถของ<br>กลุ่มทดลอง |       |        |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------|--------|-------------------------------------------------------|-------|--------|
|                                                                                 | ก่อน                                                   | หลัง  | ผลต่าง | ก่อน                                                  | หลัง  | ผลต่าง |
|                                                                                 | การ                                                    | การ   |        | การ                                                   | การ   |        |
|                                                                                 | ทดลอง                                                  | ทดลอง |        | ทดลอง                                                 | ทดลอง |        |
| 1. ด้านการออกเสียง                                                              | 2.15                                                   | 2.23  | 0.08   | 2.00                                                  | 2.56  | 0.56   |
| 2. ด้านความคล่อง                                                                | 2.38                                                   | 2.69  | 0.31   | 2.25                                                  | 3.13  | 0.88   |
| 3. ด้านการใช้คำศัพท์                                                            | 2.15                                                   | 2.84  | 0.69   | 2.25                                                  | 3.13  | 0.88   |
| 4. ด้านไวยากรณ์                                                                 | 1.92                                                   | 2.38  | 0.46   | 2.06                                                  | 2.75  | 0.69   |
| 5. ด้านความเหมาะสม                                                              | 2.15                                                   | 2.62  | 0.47   | 2.06                                                  | 3.37  | 1.31   |
| รวมค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน 5<br>ด้าน (คะแนนเต็ม 25 คะแนน)                        | 10.75                                                  | 12.76 | 2.01   | 10.62                                                 | 14.94 | 4.32   |

จากตาราง 1 พบว่าก่อนการทดลอง ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ ของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ใกล้เคียงกันมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนเท่ากับ 10.75 และ 10.62 ตามลำดับ เมื่อทำการทดสอบหลังการทดลอง ปรากฏว่าระดับคะแนนความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ ของกลุ่มควบคุม ซึ่งได้รับการอบรมทักษะการพูดโดยใช้หลักสูตรปกติ เพิ่มขึ้นเป็น 12.76 ส่วนกลุ่มทดลอง ซึ่งได้รับการอบรมโดยใช้หลักสูตรที่เน้นสถานการณ์จำลอง เพิ่มขึ้นเป็น 14.94 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างของคะแนนความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษระหว่างก่อนและหลังการทดลอง พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุม โดยกลุ่มทดลองมีความแตกต่างของคะแนนเป็น 4.32 ส่วนกลุ่มควบคุมมีความแตกต่างเพียง 2.01 นอกจากนี้ยังพบว่าความแตกต่างของความสามารถในแต่ละด้านนั้น กลุ่มทดลองมีการเพิ่มขึ้นของคะแนนมากกว่ากลุ่มควบคุมในทุกรายการ

## 2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้ผลดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

| กลุ่มตัวอย่าง | จำนวนคน | ค่าเฉลี่ยของ<br>คะแนนหลังการ<br>ทดลอง | Standard<br>Deviation | Standard Error<br>Mean |
|---------------|---------|---------------------------------------|-----------------------|------------------------|
| กลุ่มควบคุม   | 13      | 12.7692                               | 1.9644                | 0.5448                 |
| กลุ่มทดลอง    | 16      | 14.9375                               | 2.3514                | 0.5879                 |

จากตาราง 2 พบว่า หลังการทดลอง ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ ของกลุ่มทดลอง ซึ่งได้รับการฝึกอบรมทักษะการพูดโดยใช้หลักสูตรที่เน้นสถานการณ์จำลอง มากกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งได้รับการฝึกอบรมทักษะการพูดโดยใช้หลักสูตรปกติ โดยกลุ่มทดลอง มีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 14.9375 โดยมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.354 และมีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน เท่ากับ 0.5879 ในขณะที่ กลุ่มควบคุม มีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่ากับ 12.7692 โดยมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.9644 และมีค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน เท่ากับ 0.5448

เมื่อผู้วิจัยนำ ค่าเฉลี่ยของคะแนนทดสอบหลังการทดลองของทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองมาทดสอบนัยสำคัญโดยอาศัยการแจกแจงของทีซึ่งมีตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-test) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้ผลดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 แสดงผลการทดสอบนัยสำคัญโดยอาศัยการแจกแจงทีของค่าเฉลี่ยคะแนนทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง

| T-test for Equality of Means     |       |        |        |
|----------------------------------|-------|--------|--------|
| 95% Confidence Interval of Means |       |        |        |
|                                  | t     | Lower  | Upper  |
| Equal variances assumed          | 2.654 | 0.4920 | 3.8445 |

จากตาราง 3 บนพื้นฐานของความแปรปรวนที่เท่ากัน พบว่า ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หลังจากทดสอบความมีนัยสำคัญโดยอาศัยการแจกแจงทีของค่าเฉลี่ยคะแนนการทดสอบ หลังการอบรม ของทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง เนื่องจาก ผลที่ได้ เท่ากับ 2.654 มีค่าน้อยกว่า ระดับความเชื่อมั่นที่ 3.8445

อย่างไรก็ดี เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญโดยอาศัยการแจกแจงที ซึ่งมีตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-test) ของค่าเฉลี่ยคะแนนการทดสอบหลังการทดลองแยกเป็นความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษแจกแจงเป็นรายด้าน ได้ผลดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 แสดงผลการทดสอบนัยสำคัญโดยการแจกแจงของทีเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง เป็นรายด้าน

| ความสามารถด้านทักษะการพูด<br>ภาษาอังกฤษในด้านต่างๆ | ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสามารถ |            | t     |
|----------------------------------------------------|----------------------------------|------------|-------|
|                                                    | กลุ่มควบคุม                      | กลุ่มทดลอง |       |
| 1. ด้านการออกเสียง                                 | 2.23                             | 2.56       | 1.44* |
| 2. ด้านความคล่อง                                   | 2.69                             | 3.13       | 2.06* |
| 3. ด้านการใช้คำศัพท์                               | 2.84                             | 3.13       | 1.66* |
| 4. ด้านไวยากรณ์                                    | 2.38                             | 2.75       | 1.46* |
| 5. ด้านความเหมาะสม                                 | 2.62                             | 3.37       | 2.95* |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่าหลังการทดลอง ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษด้านต่างๆ พบว่า กลุ่มทดลอง พูดภาษาอังกฤษได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และอย่างคล่องแคล่วมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างเห็นได้ชัด ดังเช่น ผลการทดสอบนัยสำคัญโดยการแจกแจงที แต่มีการออกเสียงในภาษาอังกฤษ อย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย มากกว่ากลุ่มควบคุมเพียงเล็กน้อย

3. การประเมินตนเองด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลอง โดยนำผลของการประเมินตนเอง รวม 5 ด้าน มาหาค่าเฉลี่ย แล้วแปลงผลค่าเฉลี่ยเป็นระดับความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ตามการแปลผลของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 107-108) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แปลความว่า มีความสามารถมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แปลความว่า มีความสามารถมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แปลความว่า มีความสามารถปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แปลความว่า มีความสามารถน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แปลความว่า มีความสามารถน้อยมาก

ตาราง 5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการประเมินตนเอง ด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง

| หัวข้อในการประเมินตนเอง            | การประเมินตนเองของกลุ่มควบคุม |                 |             |              |                 |                         | การประเมินตนเองของกลุ่มทดลอง |                 |             |                 |                         |  |
|------------------------------------|-------------------------------|-----------------|-------------|--------------|-----------------|-------------------------|------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------------------|--|
|                                    | ก่อนการทดลอง                  |                 |             | หลังการทดลอง |                 |                         | ก่อนการทดลอง                 |                 |             | หลังการทดลอง    |                         |  |
|                                    | คะแนนเฉลี่ย                   | ระดับความสามารถ | คะแนนเฉลี่ย | คะแนนเฉลี่ย  | ระดับความสามารถ | ผลต่างก่อน-หลังการทดลอง | คะแนนเฉลี่ย                  | ระดับความสามารถ | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความสามารถ | ผลต่างก่อน-หลังการทดลอง |  |
| ความสามารถใน                       |                               |                 |             |              |                 |                         |                              |                 |             |                 |                         |  |
| การพูดภาษาอังกฤษ                   |                               |                 |             |              |                 |                         |                              |                 |             |                 |                         |  |
| 1. ความคล่องแคล่ว                  | 2.46                          | น้อย            | 2.76        | ปานกลาง      | 0.30            | 2.37                    | น้อย                         | ปานกลาง         | 2.87        | ปานกลาง         | 0.50                    |  |
| 2. การใช้คำศัพท์                   | 2.38                          | น้อย            | 3.42        | ปานกลาง      | 0.77            | 2.37                    | น้อย                         | ปานกลาง         | 3.12        | ปานกลาง         | 0.75                    |  |
| 3. การออกเสียง                     | 2.30                          | น้อย            | 2.76        | ปานกลาง      | 0.46            | 2.18                    | น้อย                         | ปานกลาง         | 2.75        | ปานกลาง         | 0.57                    |  |
| 4. การใช้ไวยากรณ์                  | 2.30                          | น้อย            | 2.92        | ปานกลาง      | 0.62            | 1.87                    | น้อย                         | ปานกลาง         | 2.94        | ปานกลาง         | 1.07                    |  |
| 5. ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ    | 2.46                          | น้อย            | 3.07        | ปานกลาง      | 0.61            | 2.50                    | น้อย                         | ปานกลาง         | 3.37        | ปานกลาง         | 0.87                    |  |
| ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษโดยรวม |                               |                 |             |              |                 |                         |                              |                 |             |                 |                         |  |
| โดยรวม                             | 2.38                          | น้อย            | 2.93        | ปานกลาง      | 0.55            | 2.26                    | น้อย                         | ปานกลาง         | 3.01        | ปานกลาง         | 0.75                    |  |

จากตาราง 5 พบว่า หลังการทดลอง ทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ประเมินความสามารถของตนเองด้านการพูดภาษาอังกฤษโดยรวมตลอดจนในด้านต่างๆ สูงขึ้นกว่าก่อนการทดลอง จากระดับความสามารถน้อย เพิ่มเป็น ระดับความสามารถปานกลาง อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินตนเองโดยรวม ก่อนและหลังการทดลอง ระหว่างสองกลุ่ม พบว่า กลุ่มทดลองมีการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษสูงกว่ากลุ่มควบคุม โดย กลุ่มทดลองมีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.75 ในขณะที่ กลุ่มควบคุม มีผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.55 เมื่อเปรียบเทียบผลต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินตนเองด้านความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษในด้านต่างๆ หลังการทดลอง พบว่า กลุ่มทดลองพูดภาษาอังกฤษด้วยไวยากรณ์ที่ถูกต้องและมีความมั่นใจในการพูด มากกว่ากลุ่มควบคุม เนื่องจากกลุ่มทดลองมีผลต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินตนเองด้านไวยากรณ์ เท่ากับ 1.07 และด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ เท่ากับ 0.87 ในขณะที่ กลุ่มควบคุมมีผลต่างค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินตนเองด้านไวยากรณ์ เท่ากับ 0.62 และด้านความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ เท่ากับ 0.61 แต่กลุ่มทดลองมีพัฒนาการด้านการใช้คำศัพท์ในการพูดภาษาอังกฤษต่ำกว่ากลุ่มควบคุม เล็กน้อย เนื่องจากกลุ่มทดลองมีผลต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินตนเองด้านการใช้คำศัพท์ เท่ากับ 0.75 ในขณะที่ กลุ่มควบคุมมีผลต่างค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินตนเองด้านการใช้คำศัพท์ เท่ากับ 0.77

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลองสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และเพื่อแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และจะเป็นแนวทางสำหรับผู้สอน หรือ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ที่จะได้นำโปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลองมาใช้ในการเรียนการสอนทักษะการพูดในชั้นเรียนต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลังการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง

#### สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เข้ารับการอบรมโดยใช้ หลักสูตรปรับปรุงซึ่งเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง มีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษสูงกว่าพนักงานต้อนรับที่เข้ารับการอบรมโดยใช้ หลักสูตรปกติ

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย

ประชากร คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยฯ ที่ทำงานมาแล้ว 1-2 ปี ซึ่งเคยได้รับการอบรมหลักสูตร Basic English for New Cabin Attendants เป็นเวลา 5 วัน ก่อนเข้าทำงาน และได้รับการกำหนดให้เข้าอบรมใน หลักสูตร Providing Descriptions, Instructions, and Directions ซึ่งเป็นหลักสูตรต่อเนื่อง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานต้อนรับฯ ที่บริษัทการบินไทยฯ กำหนดให้เข้ารับการอบรมหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ซึ่งเป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเป็นประจำเดือนละครั้ง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยได้รับมอบหมายให้ทำการฝึกอบรม ในช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน และ กรกฎาคม พ.ศ. 2547 โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มแรก จัดอบรมกลางเดือนมิถุนายน จำนวน 13 คน กำหนดให้เป็นกลุ่มควบคุม คือ กลุ่มที่ได้รับการอบรมตามปกติ กลุ่มที่สอง จัดอบรมต้นเดือนกรกฎาคม จำนวน 16 คน กำหนดให้เป็นกลุ่มทดลอง คือ กลุ่มที่ได้รับการอบรมโดยใช้หลักสูตรปรับปรุงซึ่งเป็นโปรแกรมการฝึกพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง ทั้งนี้จำนวนผู้เข้ารับการอบรมที่บริษัทฯ ส่งมานั้นไม่เท่ากัน ขึ้นกับความเหมาะสมของตารางบินของพนักงานต้อนรับฯ และจากการทดสอบก่อนการทดลองพบว่า กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองมีความสามารถไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลที่ได้จากการประเมินความสามารถหลังการอบรมหลักสูตร Basic English for New Cabin Attendants จึงเป็นการยืนยันได้ว่า กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองมีความสามารถเท่าเทียมกัน

#### ระยะเวลาทดลอง

กลุ่มควบคุม และ กลุ่มทดลองรับการฝึกอบรมเป็นระยะเวลากลุ่มละ 3 วัน วันละ 7 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 21 ชั่วโมง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการอบรมหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ที่ปรับปรุงจากแผนการอบรมเดิมโดยเพิ่มโปรแกรมการฝึกทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลองให้มากขึ้น
2. แบบทดสอบวัดความสามารถด้านการพูดก่อนและหลังการทดลอง พร้อมทั้งเกณฑ์การให้คะแนน
3. แบบประเมินตนเองด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ทั้งก่อนและหลังการทดลอง

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ให้กลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลองประเมินความสามารถของตนเองด้านการพูดภาษาอังกฤษ รวมถึงความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้แบบประเมินตนเองก่อนการทดลอง (ภาคผนวก ข. หน้า 82)
2. ทดสอบความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองก่อน การทดลองโดยใช้แบบทดสอบก่อนการทดลอง (ภาคผนวก ข. หน้า 75-76) และมีการบันทึกเสียงพูดได้ตอบตามสถานการณ์จำลองที่กำหนด

3. ดำเนินการสอนตามแผนการสอน หรือโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้น  
สถานการณ์จำลอง (ภาคผนวก ก. หน้า 45-73) โดยมีระยะเวลา 3 วัน หรือ 21 ชั่วโมง
4. ทดสอบความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ ของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง  
หลังการฝึกอบรม โดยใช้แบบทดสอบหลังการทดลอง และมีการบันทึกเสียงพูดได้ตอบตามสถานการณ์  
จำลอง (ภาคผนวก ข. หน้า 77-78)
5. ให้กลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลองประเมินความสามารถของตนเองด้านการพูด  
ภาษาอังกฤษ รวมถึงความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้แบบประเมินตนเองหลังการทดลอง  
(ภาคผนวก ข. หน้า 83)
6. ฟังแถบบันทึกเสียงที่กลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองแต่ละคนได้บันทึกไว้ซึ่งเป็นการ  
ได้ตอบตามสถานการณ์จำลองที่กำหนดไว้ในแบบทดสอบทั้งก่อนและหลังการทดลอง แล้วให้คะแนน  
โดยใช้แบบประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ ตามเกณฑ์ในการให้คะแนนที่กำหนด  
(ภาคผนวก ข. หน้า 79-81)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง  
ก่อนและหลังการทดลอง โดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ของคะแนน ก่อนและหลังการทดลองโดยให้คะแนน  
ตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และความแตกต่างของคะแนนการทดสอบหลังการทดลองของกลุ่ม  
ควบคุม และกลุ่มทดลอง โดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการหาค่าความแตกต่างโดยอาศัย  
การแจกแจงของที ซึ่งตัวแปรเป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples T-test)
3. ศึกษาผลการประเมินตนเองด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มควบคุม  
และกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง โดยนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย และแปลความหมาย

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. หลังการฝึกอบรม หลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions  
กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรปรับปรุงที่เน้นสถานการณ์จำลอง มีความสามารถด้าน  
การพูดภาษาอังกฤษในด้านต่าง ๆ สูงกว่ากลุ่มควบคุม ที่ใช้หลักสูตรแบบปกติ ซึ่งยังไม่มีปรับปรุง  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตาราง 4 หน้า 28) อย่างไรก็ตาม ความสามารถด้านการพูด  
ภาษาอังกฤษโดยรวมของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

(ตาราง 3 หน้า 27)

2. ผลการประเมินตนเองด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง เพิ่มขึ้นจากระดับน้อย ก่อนการอบรม เป็นระดับปานกลาง หลังการอบรม (ตาราง 5 หน้า 30) แต่ทั้งนี้ หลังการฝึกอบรม คะแนนการประเมินตนเองด้านความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม (ตาราง 5 หน้า 30)

## อภิปรายผล

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาผลการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มทดลองหลังการฝึกอบรม
2. ข้อเสนอแนะ

### 1. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของกลุ่มทดลองหลังการฝึกอบรม

กลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรปรับปรุงที่เน้นสถานการณ์จำลอง มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สูงกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งใช้หลักสูตรปกติเป็นผลมาจากปัจจัยต่อไปนี้

#### 1.1 กิจกรรมสถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้น มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบทเรียนในหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions โดยมีบริบท และ

สถานการณ์ที่เป็นจริง หรือใกล้เคียงความจริง ซึ่งเกิดระหว่างการปฏิบัติงาน หรือ ชีวิตประจำวันของพนักงานต้อนรับฯ จึงทำให้พนักงานต้อนรับฯ เล็งเห็นปัญหา และเกิดแรงจูงใจและเห็นประโยชน์ของการฝึกอบรม เพราะสามารถนำภาษาที่ได้ฝึกไปใช้ในการสื่อสารและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของเมนส์ (Ments. 1999 : 3-15) ที่ว่า สถานการณ์จำลองช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกการตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการใช้ภาษาในการสื่อสาร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับความเห็นของ โจนส์ (Jones. 1982 : 112-120) ที่ว่า กิจกรรมสถานการณ์จำลอง เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนแสดงบทบาทเป็นตนเองในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ จะช่วยให้ผู้เรียนฝึกใช้ภาษาจากบทเรียนมาสู่การใช้ภาษาในสถานการณ์จริงแล้ว ยังช่วยให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจ หรือ แรงบันดาลใจในการฝึกภาษาและการปฏิบัติ ตามหน้าที่ของตนอีกด้วย

1.2 การเพิ่มจำนวนกิจกรรมสถานการณ์จำลองจาก 2 กิจกรรม เป็น 6 กิจกรรม ซึ่งหมายถึงระยะเวลาในการฝึกพูดโดยใช้สถานการณ์จำลองเพิ่มขึ้นมาก ทำให้พนักงานต้อนรับฯ ตระหนักถึงปัญหา และเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาที่มักเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ โดยใช้ประสบการณ์ทางภาษา

ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ทั้งนี้ สอดคล้องกับความเห็นของฟลอเรซ (Florez. 1990 : Online) ซึ่งกล่าวว่า การสอนโดยเน้นทักษะการพูดในระดับผู้ใหญ่นั้น มีข้อจำกัดอยู่หลายประการ เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษที่มีอยู่เดิม ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ความพร้อมที่จะเรียนรู้ รวมถึง ระยะเวลาอันจำกัดในการฝึกฝน ฉะนั้น ผู้สอนควรใช้เวลาหรือเน้นการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารให้มากที่สุด ทั้งนี้สามารถจัด กิจกรรมได้หลายรูปแบบ รวมถึงกิจกรรมการแลกเปลี่ยน (transactional) เช่น การฝึกบทสนทนา หรือ การฝึกในสถานการณ์จำลอง เป็นต้น

1.3 บทบาทของครูผู้สอน ซึ่งเปลี่ยนจากผู้ให้ความรู้ เป็นพี่เลี้ยงและให้ความสนใจใส่แก่ผู้เรียน ระหว่างการทำกิจกรรมสถานการณ์จำลองรวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เข้ารับการอบรมแต่ละคน ขณะสังเกตการณ์ ผู้สอนจะให้คำแนะนำ เพิ่มเติม หรือแก้ไข ผู้เรียนแต่ละคน หากผู้เรียนมีข้อบกพร่องขณะทำสถานการณ์จำลอง นอกจากนี้ยังสรุปข้อบกพร่องโดยรวม พร้อมให้คำแนะนำภายหลังการฝึกอีกครั้ง ทั้งนี้ สอดคล้องกับความเห็นของ (Jones. 1982 : 112-120) เกี่ยวกับประโยชน์ประการหนึ่งของการทำสถานการณ์จำลอง คือ การที่ครูเปลี่ยนบทบาทเป็นพี่เลี้ยง (monitor) ทั้งทางด้านภาษา และการปฏิบัติ ทำให้พนักงานต้อนรับ มีแนวทางในการใช้ภาษาเพื่อแก้ปัญหา นอกจากนี้ ครูยังเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) เกี่ยวกับข้อดี ข้อด้อยแต่ละด้านของผู้เรียนแต่ละคน หรือ โดยรวม เพื่อ ผู้เรียนจะมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเมื่อทำกิจกรรมครั้งต่อไปอีกด้วย

1.4 พนักงานต้อนรับ มีโอกาสในการฝึกการใช้ภาษาเพิ่มขึ้น จึงมีความระมัดระวังใน ด้านต่างๆ เช่น การใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ การออกเสียง อย่างเหมาะสม มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ ฟลอเรซ (Florez. 1990 : Online) ที่ว่า กิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะการพูดของผู้เรียน ช่วยให้ ผู้เรียนสามารถฝึกฝนการใช้คำศัพท์ และรูปประโยค (linguistic competency) การสื่อความหมายตามจุดประสงค์ได้ทันที (language functions ) และจำเป็นที่จะต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ กาลเทศะ และเหตุผลในการใช้ภาษา (sociolinguistic competency) อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาผลการประเมินตนเองหลังการทดลองของทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองพบว่า กลุ่มทดลองคิดว่าตนมีความสามารถด้านคำศัพท์น้อยกว่ากลุ่มควบคุม ทั้งนี้อาจมีสาเหตุจากการที่ผู้วิจัยตัดทอนเวลาการเรียนคำศัพท์ และฝึกใช้คำศัพท์ เพื่อให้มีเวลาในการฝึกสถานการณ์จำลองมากขึ้น

1.5 การที่ผลความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษโดยรวม ของพนักงานต้อนรับ กลุ่มทดลองแตกต่างจากกลุ่มควบคุม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นผลจาก ระยะเวลาที่จำกัดของหลักสูตร ซึ่งมีผลต่อขีดความสามารถของพนักงานต้อนรับ ที่จะพัฒนาการพูดภาษาอังกฤษของตนเองให้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ธรรมชาติที่แตกต่างและไม่เกี่ยวข้องกันของความสามารถด้านต่างๆ และความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษแต่ละด้านของพนักงานต้อนรับ แต่ละคน

มีความเด่นและด้อย ต่างกันมาก จนมีผลกับคะแนนรวมซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ ฟลอเรส (Florez. 1990 : Online) เกี่ยวกับข้อจำกัดของการสอนทักษะการพูดในระดับผู้ใหญ่ ได้แก่ ระยะเวลาอันจำกัด และ ความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษที่มีอยู่เดิมของผู้เรียน เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะ

### 2.1 ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป

2.1.1 ผู้สอน หรือผู้รับผิดชอบหลักสูตร ควรศึกษาวัตถุประสงค์ และขอบเขตของเนื้อหาของหลักสูตรอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อที่จะสร้างกิจกรรมให้มีความสมจริง และสร้างแบบทดสอบที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ตลอดจนมุ่งให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาที่เรียนโดยตรง

2.1.2 ผู้สอนควรกำหนดเวลาสำหรับการทำกิจกรรมสถานการณ์จำลองให้เพียงพอ โดยอาจตัดทอนกิจกรรมหรือแบบฝึกหัดที่ซ้ำซ้อนลง แต่เพิ่มอภิธานศัพท์ (glossary) และแบบฝึกหัดเขียนนอกเวลา ซึ่งเป็นประโยชน์กับผู้เรียนในการศึกษาด้วยตนเอง และขยายเวลาสำหรับการทำกิจกรรม สถานการณ์จำลองที่สร้างเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การฝึกอบรมจะมีประสิทธิผลมากขึ้นหากเพิ่มระยะเวลาในการอบรม จาก 3 วัน เป็น 4 วัน โดยยังสามารถดำเนินการตามหลักสูตรปกติและสามารถใช้เวลาที่เพิ่มขึ้นในการฝึกภาษาได้ตอบกิจกรรมสถานการณ์จำลองต่างๆ

2.1.3 ผู้สอนควรกำหนดเวลาที่เพียงพอสำหรับการสรุปผล หรือให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) หลังการฝึกปฏิบัติสถานการณ์จำลองของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความถูกต้อง เหมาะสม ตลอดจนทราบข้อบกพร่องของตนเอง และ มีเวลาในการฝึกฝน และแก้ไขตนเอง ก่อนที่จะมีการทดสอบต่อไป

2.1.4 ผู้สอนควรคาดการณ์และเตรียมรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งมีความยืดหยุ่นในระหว่างการทำกิจกรรมสถานการณ์จำลอง เนื่องจาก คำตอบที่ได้จากผู้เรียนเมื่อมีการได้ตอบสถานการณ์ มีความหลากหลาย ผู้สอนควรที่จะให้คำแนะนำที่เหมาะสมตามสภาพการณ์และความจำเป็น

2.1.5 ควรมีการติดตามผลการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับฯ ทั้งทางตรง ด้วยตนเอง หรือสอบถามจากผู้ที่เคยเข้าอบรม และทางอ้อม ด้วยการสอบถามจากผู้โดยสาร ผู้บังคับบัญชา หรือ เพื่อนร่วมงานของผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม หลังการอบรมแล้ว ประมาณ 3-4 สัปดาห์ เพื่อเป็นการยืนยันผลสัมฤทธิ์ของโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง และเพื่อให้พนักงานต้อนรับฯ มีโอกาส และเวลาที่เพียงพอในการใช้ภาษาที่ได้จากการฝึกไปใช้ในสถานการณ์จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการออกเสียง ซึ่งเป็นทักษะ ที่ต้องใช้เวลาในการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง และยากที่จะประสบความสำเร็จภายในระยะเวลาอันสั้น

## 2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผู้เรียนแต่ละคน มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ในด้านต่างๆ สูงขึ้น หลังการฝึกอบรม แต่มีความเด่น และด้อย ในแต่ละด้านแตกต่างกัน จึงมีผลกับคะแนนความสามารถ ในการพูดภาษาอังกฤษโดยรวม เช่น ผู้เรียนบางคนมีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษได้อย่าง คล่องแคล่ว และ เหมาะสมกับสถานการณ์มากขึ้น หลังการฝึกอบรม แต่ความสามารถด้านการออก เสียง และการใช้ไวยากรณ์ ยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร ภายในระยะเวลาอันจำกัด ฉะนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป น่าจะใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ที่มีพิสัย (Range) ที่กว้างขึ้น ตัวอย่าง เช่น แต่ละระดับความสามารถให้แบ่งเป็นช่วงคะแนนย่อย 2-3 คะแนน เป็นต้น เพื่อให้คะแนนมีความใกล้เคียงความเป็นจริง และมีความเที่ยงตรงมากขึ้น

## บรรณานุกรม

## . บรรณานุกรม

- จุฑารัตน์ ธาณี. (2534) การเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทักษะฟัง-พูด เพื่อการสื่อสารและความเข้าใจในวัฒนธรรมทางภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนด้วยเทคนิคบทบาทสมมติ กับการสอนตามคู่มือครู. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูเกียรติ จารัตน์. (2535). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ด้านการฟัง-พูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่สอนตามแนวทางการสอนภาษาเพื่อสื่อสารและสอนตามสอนตามคู่มือครู. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิศาชล นักสำรวจ. (2536) การเปรียบเทียบการประเมินผลความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างครูภาษาอังกฤษที่เป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่อเจ้าของภาษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (มัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เพ็ญแข วงศ์สุริยา. (2546). การพัฒนาความสามารถในการฟัง-พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้สถานการณ์จริงของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้นปีที่ 1 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตสกลนคร. ปรินิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ, และ อังคนา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สุกัญญา ศิลประสาท. (2544). การพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ◀ สุภัทรา อักษรานุเคราะห์. (2539). การใช้กลวิธีในการสื่อสารกับการสอนภาษาอังกฤษ. ใน แนวคิดและเทคนิควิธีการสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุมิตรา อังวัฒนกุล. (2537). *วิธีการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

✓ Anderson, Elaine Slosberg. (1992). *Speaking with Style: The Sociolinguistic Skills of Children*. London and New York: Routledge.

Beech, John G. (1990). *Thank You for Flying with Us*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Cohen, A. (1994). *Assessing Language Ability in the Classroom*. 2<sup>nd</sup> ed. Heinle & Heinle.

✓ Crookall, David & Oxford, Rebecca. (1990). *Simulations, Gaming and Language Learning*. New York: Newbury House Publishers.

Davis, Randall S. (1995). *Simulations: A Tool for Testing "Visual Reality" in the Language Classroom*. (Online) JALT' 05. P.313-317. Available: File: //A:\Simulations in Language Teaching.htm. Retrieved March 16, 2004.

✓ Florez, MaryAnn C. (1999). *Improving Adult English Language Learners' Speaking Skills*. (Online). Available: File: //A:\Improving Adult ESL Learners' Speaking Skills. htm. Retrieved March 16, 2004.

Heaton, J. B. (1990). *Classroom Testing*. London: Longman.

Jones, Ken. (1982). *Simulations in Language Teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.

Mcgroarty, Mary & Galvin, Jose. (1985). Culture as an Issue in Second Language Teaching. in *Beyond Basics: Issues and Research in TESOL*. Mariane Celes-Murcia. pp. 81-95. Cambridge : Newbury House Publishers.

✓ Ments, Morry Van. (1999). *The Effective Use of Role-Play*. 2<sup>nd</sup> ed. London: Kogan Page Limited.

✓ Nattinger, James. (1993). Communicative Language Teaching: A New Metaphor. in *Linguistics for Teachers*. Linda Miller Cleary & Michael D. Linn. pp. 599. New York: McGraw-Hill.

Skehan, Peter. (1995). Progress in Language Testing : The 1990's. in *Language Testing in the 1990's: The Communicative Legacy*. J Charles Alderson & Brian North. pp. 10-11. Hertfordshire: Phoenix ELT.

Weir, Cyril. (1990). *Communicative Language Testing*. New York: Prentice Hall.

Weir, Cyril. (1993). *Understanding and Developing Language Test*. New York: Prentice Hall.

✓ Willis, Jane. (1981). *Teaching English through English*. Essex: Longman.

✓ Wijeyewardene, Ingrid. (2001). Interaction in Learner Interlanguage: An Approach to the Practice and Self Assessment of Oral Skills. in *The 21<sup>st</sup> Annual Thailand TESOL Conference: The Power of Practice*. David Robert Nelson. pp.140-141. Bangkok: Thailand TESOL.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

แผนการสอนหลักสูตร Providing Descriptions, Instructions and Directions ที่เพิ่ม  
โปรแกรมฝึกอบรมทักษะการพูดที่เน้นสถานการณ์จำลอง  
และ กิจกรรมสถานการณ์จำลอง

Day I

| Time          | Topic<br>Day 1                | Language/<br>Function Focus                           | Objectives                                                                                                                                                                                              | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Teaching<br>Aids                                                    | Assessment                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.30 – 9.15   | Course<br>Introduction        | -                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will know the objectives of the course and ways of assessing their performance</li> <li>Ss will get to know one another more through interviewing.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>T gives general idea about the course, objectives, and ways of assessment their performance.</li> <li>Pre-test (Speaking)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Course<br/>objts.</p> <p>Lab</p>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9.15 – 10.00  | Ice-Breaking                  | -                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will brainstorm and learn new vocabulary.</li> </ul>                                                                                                          | <p><b>Interview and Report</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T gives a checklist to each student and explains how to do the activity.</li> <li>T gives 10 minutes for them to finish interviewing one another and taking notes in the spaces provided.</li> <li>T asks each student to introduce the partner by using information they have got.</li> </ol>                                                                                                                                                                          | <p>Checklist<br/>with<br/>some<br/>spaces to<br/>take<br/>notes</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Asking questions</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| 10.15 – 11.45 | Describing<br>People (Part 1) | Adjectives and nouns<br>used for describing<br>people | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will brainstorm and learn new vocabulary.</li> </ul>                                                                                                          | <p><b>Vocabulary</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T gives some words as examples for describing a face of a person.</li> <li>Ss brainstorm among their groups of 3-4 people about words (adj or nouns which can be used for describing personal appearances, special features, and attitudes.</li> <li>T asks for some examples and writes on the BB.</li> <li>T asks Ss to turn to p.2, match the words with appropriate facial expressions, and repeat them with correct pronunciation.</li> <li>T checks the answers.</li> </ol> | <p>Book p.1<br/>BB<br/>markers</p> <p>Book p.2</p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring</li> <li>Asking questions</li> <li>Checking meaning, spelling of words, and pronunciation</li> <li>Checking the answers and correct them if necessary (meaning, and pronunciation)</li> </ul> |

| Time          | Topic<br>Day 1                | Language/<br>Function Focus                                                                                                                                                     | Objectives                                                                                                                                                                                                                                                                    | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Teaching<br>Aids                                                                                                                                            | Assessment                                                                                                                                                                         |
|---------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13.00 – 14.45 | Describing<br>People (Part 2) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adjectives and nouns used for describing people</li> <li>- Subj. + (is, am, are) + Adj.</li> <li>- Subj. + (has, have) + n.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ss will practice more about adjs. and nouns word for describing and through listening and speaking skills.</li> <li>• Ss will recall the simple structures such as Subj. + (is, am, are) + Adj., Subj. + (has, have) + n.</li> </ul> | <p><b>Listening</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ss look at the picture on p.3-4.</li> <li>2. T plays the tape and Ss have to listen and find the mistakes in the pictures.</li> <li>3. T checks the answers with Ss.</li> </ol> <p><b>Structure</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Ss turn to p. 7 and fill in the blanks with appropriate words.</li> <li>5. T checks the answers with Ss.</li> <li>6. T emphasizes the language focus on p.8 and lets Ss complete the sentences.</li> <li>7. T checks the answers and refers to the supplementary p.4-7.</li> </ol> <p><b>Speaking</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. T brings out the pictures cut in half and gives each piece to each student.</li> <li>9. T gives directions how to do the activity. Ss don't let anyone see it.</li> <li>10. Ss walk around the room asking questions and describe the half piece of the picture until they find the other half piece of it.</li> <li>11. Ss have to work in pair describing the whole picture to the class.</li> </ol> | <p>B. p.3-4,<br/>Cassette<br/>Cassette<br/>player,<br/><br/>Book p.7<br/><br/>Book p.8<br/><br/>Suppmt.<br/>p.4-7<br/><br/>pictures<br/>cut in<br/>half</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Checking the answers and correcting the language if necessary.</li> <li>- Monitoring and correcting the language if necessary.</li> </ul> |
| 15.00 – 16.30 | Describing<br>People (Part 3) |                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ss will practice describing people and responding to given situations within a group.</li> <li>• Ss will help one another correct mistakes.</li> </ul>                                                                               | <p><b>Speaking</b> <i>အကူအညီ န. ၅၆-၆၃</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. T provides 2 examples how to do the activity.</li> <li>2. Each group of 2-4 Ss is given 1-2 situations with pictures.</li> <li>3. Ss must respond the simulations in their group. When finished, they must exchange the pictures and the situations with other groups.</li> <li>4. T randomly checks the answers.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Book<br/>p.9, 10<br/><br/>Sits. &amp;<br/>Pictures</p>                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Checking their description and help them correct their mistakes if necessary.</li> </ul>                                                  |

| Time | Topic<br>Day 1 | Language/<br>Function Focus | Objectives                                                                                  | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Teaching<br>Aids                      | Assessment |
|------|----------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------|
|      |                |                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will combine short sentences into one.</li> </ul> | <p>หน่วยแบบฝึกหัด กิจกรรมนี้ได้ถูกปรับจากกิจกรรมที่เน้นการเขียนให้เน้นการพูดแทน จึงถือเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยเพิ่มเติมขึ้น ประกอบด้วย 8 สถานการณ์จำลอง พร้อมภาพคนที่มีลักษณะ และการแต่งกายที่แตกต่างกันโดยผู้เรียนจะมีภาพติดต่อบทสนทนาการกับคู่หรือกลุ่มของตน (ขึ้นกับจำนวนผู้เรียน) 2 สถานการณ์แรก ใช้เวลาประมาณ 10 นาที แล้วจึงสลับสถานการณ์กับเพื่อนคู่อื่น จนกระทั่งได้ทำครบ 8 สถานการณ์จำลอง ตั้งแต่เวลา 15.00 ถึง 15.40 น. รวมเวลา 40 นาที และครูผู้สอนสามารถใช้เวลาอีก 10-20 นาที ในการฟังคำตอบจากผู้เรียน และในการให้คำแนะนำ</p> <p><b>Wrap up</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. T wraps up with the structures.</li> <li>2. Ss read short sentences on p.11.</li> <li>3. T combines them into one as an example.</li> <li>4. Ss do it by themselves.</li> <li>5. T asks for alternatives when describing people.</li> <li>6. T gives assignment</li> </ol> | Book p.11, Blank paper for assignment |            |

## DAY II

| Time         | Topic<br>Day 2                                        | Language/<br>Function Focus                                                                   | Objectives                                                                                                                                                                | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Teaching<br>Aids                                                                        | Assessment                                                                                                                                                                               |
|--------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.30 - 9.00  | Assignment<br>(Presentation;<br>Describing<br>People) | -                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will practice controlling their language through a presentation</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Each student makes a presentation by describing a famous person through a picture he/she brings along (without looking at their notes). Others have to guess.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | -                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Taking notes and giving feedback in general at the end of the presentation</li> </ul>                                                             |
| 9.00 - 10.15 | Describing<br>Objects                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adjs. and nouns used for describing objects</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will generate ideas of how to describe the objects</li> <li>Ss will learn or expand vocabulary in describing objects</li> </ul> | <p><b>Lead-in activity</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T asks 2 Ss to do the role-play according to the conversation on p.13.</li> <li>T asks the rest of Ss what the problems are.</li> </ol> <p><b>Vocabulary and Practice</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T asks Ss to brainstorm the vocabulary and fill in the bubbles provided on p.14. T asks each group to create a better conversation to help solve the problems.</li> <li>Each group chooses one object and fill in the bubbles on p.15 with nouns and adjs.</li> <li>Each group create a situation and prepares the conversations using those vocabulary.</li> <li>Ss use them as a mind map when making a presentation and do the role plays.</li> </ol> <p><b>Word Forks</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ss turn to p.16.</li> <li>T encourages Ss to generate as many words as possible under the same word categories.</li> </ol> | <p>Book p.13</p> <p>B. p.14 and 13</p> <p>B. p.15, Transparency, OHP</p> <p>B. p.16</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring and giving suggestions</li> <li>Giving feedback to Ss.</li> <li>Making corrections if necessary (pronunciation and meaning)</li> </ul> |

| Time          | Topic<br>Day 2                | Language/<br>Function Focus                                                                                                                                                                                                                                       | Objectives                                                                                   | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Teaching<br>Aids                   | Assessment                                            |
|---------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 10.30 – 11.45 | Describing<br>Object (Part 2) | Using 5 senses to give descriptions of things and people in present tenses.<br><i>Subj. + verb(s)</i><br>( <i>feel, sound, taste, feel, smell</i> )                                                                                                               | Ss will describe things or people by using 5 senses (sight, hearing, taste, touch and smell) | <b>Brainstorming: 5 senses</b><br>1. T reviews the structures using 5 senses to describe things or people.<br>2. Ss generate as many adjs or compliment parts after the verbs<br>- look, sound, taste, touch and smell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | B. p.17                            | - Asking questions                                    |
|               |                               | - Asking about size and other measurements by using<br>How long/deep is the river?<br>What is the length/depth of the river?<br><br>- Giving Information using units of measurement e.g. feet, kms., kgs., degrees.<br>It's 150 kms. Long.<br>It's 10 feet depth. | Ss will recall how to ask for and give information about size and other measurements.        | <b>Structure</b><br>1. Ss turn to p.18-19.<br>2. T presents and gives examples according to the book (only on the frequently used ones).<br>3. Ss take turns asking questions and give answers in pair.<br><br>หมายเหตุ เนื่องจากเดิมมีการสอนโครงสร้างประโยคเป็นจำนวนมากและมีการฝึกซ้อมตามตัวอย่างที่กำหนดในเอกสารการสอน ซึ่งต้องใช้เวลานานถึง 40 นาทีผู้วิจัยจึงเลือกสอนเฉพาะที่จำเป็น โดยใช้เวลาเพียง 10 นาทีเพื่อเป็นการประหยัดเวลาสำหรับการฝึกพูดในสถานการณ์จำลองต่อไป<br><br><b>Group Work (ภาคผนวก ก. หน้า 64-71)</b><br>1. Each group is given a set of 1-2 situations with pictures.<br>2. Ss take turns responding to the situation. Others can help if necessary. | Book<br>p.18-19                    |                                                       |
|               |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                   | Ss will recall how to ask for information and describe objects through given situations.     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Diff. snts.,<br>Pictures of things | - Monitoring and correcting the language if necessary |

| Time          | Topic<br>Day 2       | Language/<br>Function Focus                                                                                                            | Objectives                                                                                                                                  | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Teaching<br>Aids                                              | Assessment                |
|---------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 13.00 – 14.45 | Describing<br>Places | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adjectives used for describing places</li> <li>What's/are like? It is worth + V-ing?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will ask and give description of places by using the focused structure and vocabulary.</li> </ul> | <p>คำตอบ Yes/No เท่านั้น เพื่อเดาว่าสิ่งของในรูปคืออะไร โดยใช้เวลาทั้งหมด 35 นาที ผู้วิจัยจึงปรับกิจกรรมดังกล่าวให้เป็นกิจกรรมกลุ่มหรือคู่เพื่อฝึกพูดโต้ตอบ 8 สถานการณ์จำลอง ใช้เวลาฝึกทั้งหมด 40 นาที โดยมีเวลาให้ผู้สอนฟังคำตอบและให้คำแนะนำผู้เรียนอีก 10 นาที</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T leads in the topic by letting Ss listening to the tape. Ss have to write down all adjs. they hear from the tape.</li> <li>T checks the answers and lists the words on BB</li> </ol> <p>Bubble Network</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T draws B.N. on the BB and help Ss select the adjs. from the list on the BB to fill in the bubbles.</li> <li>T encourages Ss to think of more words.</li> </ol> <p>Listening</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T lets Ss look at the statements on p.22 for a minute, and plays the tape.</li> <li>Ss mark whether the statements are true or not.</li> <li>T checks the answers.</li> </ol> <p>Matching</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T gives Ss 1 minutes to match the questions in column A with the answers in column B.</li> </ol> <p>Useful Phrases and Practice</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T represents the structure:<br/><i>What's/are...like?, Is it worth + V-ing?</i> and provides examples.</li> <li>Students practice asking questions and giving description of a place.</li> </ol> | <p>Cassette tape, Cassette player, B. p.21</p> <p>B. p.21</p> | <p>- Checking answers</p> |
|               |                      |                                                                                                                                        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | B.p.22                                                        | - Checking answers        |
|               |                      |                                                                                                                                        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | B. p.23                                                       | - Monitoring              |
|               |                      |                                                                                                                                        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | B. p.22                                                       |                           |



| Time | Topic<br>Day 2 | Language/<br>Function Focus | Objectives | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Teaching<br>Aids                                | Assessment |
|------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|
|      |                |                             |            | <p>หมายเหตุ กิจกรรมข้อ 1-4 ซึ่งเน้นการอธิบาย<br/>วิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนเป็น<br/>กิจกรรมที่มีอยู่เดิมแต่กิจกรรมข้อที่ 5 นี้เป็น<br/>กิจกรรมที่ผู้วิจัยเพิ่มเติมขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนได้มี<br/>โอกาสฝึกอธิบายวิธีการอย่างเป็นขั้นตอนในหัวข้อ<br/>ทั่วไปซึ่งสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ใน<br/>การทำกิจกรรมข้อ 5 นี้ ผู้เรียนต้องจับฉลากเพื่อให้<br/>ได้หัวข้อ แล้วใช้เวลาเตรียมตัวเพียง คนละ 5 นาที<br/>เพื่อเรียบเรียงคำพูด หลังจากนั้นครูผู้สอนจะใช้<br/>เวลาประมาณ 15 นาที เพื่อเรียกฟังการอธิบายวิธี<br/>การอย่างเป็นขั้นตอน ตามหัวข้อที่แต่ละคน จับ<br/>ฉลากได้ และให้คำแนะนำแก้ไข รวมเวลา 20 นาที</p> <p>Writing</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. T asks Ss to choose one of the five situations they have practiced or provided on p.30 and 31.</li> <li>2. Ss write instructions by using adv. of sequencing as an assignment if time not available.</li> </ol> | <p>B. p.30<br/>or 31</p> <p>Blank<br/>paper</p> |            |

## DAY III

| Time         | Topic<br>Day 3                                                     | Language/<br>Function Focus                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Objectives                                                                                                                                                                                                                                                           | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Teaching<br>Aids                                                     | Assessment                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.30 – 9.30  | Assignments<br>(Describing<br>Places and<br>Giving<br>Instruction) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will learn from their own mistakes or from each other.</li> </ul>                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss exchange their assignments and correct mistakes for each other.</li> <li>Ss ask questions about their mistakes</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring and give feedback</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| 9.30 – 10.15 | Giving<br>Directions<br>Indoor<br>(Part 1)                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Excuse me, Can you tell me the way to...?</li> <li>Useful prep. <i>in, on, at, near, between, etc.</i></li> <li>Useful prep. with expressions: <i>into, out of, along, through, at the end of, etc.</i></li> <li>Questions asking where things are.</li> <li>Clarification language</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will recall about how to give directions.</li> <li>Ss will recall the polite/ more polite questions used for asking where things are.</li> <li>Ss will recall how to ask for more information or clarification.</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>T leads in by using the text on p.32.</li> <li>Ss look at the pictures on p.32 and match them with preposition given in the box.</li> <li>Ss take turn give examples of a sentence using a preposition.</li> </ol> <p><b>Listening</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T gives useful expressions on p.33.</li> <li>Ss look at the plan of the hotel and listen to the dialog. Then, mark 5 places.</li> <li>T checks answers.</li> </ol> <p><b>Speaking</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>T gives Ss a few minutes to practice using expressions according to cues on p.33.</li> <li>T gives simple structures of the questions and answers on p.33, 34.</li> <li>SS brainstorm as many expressions as possible to use in asking where things are (polite/ more polite).</li> </ol> | <p>B. p.32</p> <p>B. p.33, Transparency, OHP</p> <p>Book p.33-34</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Checking answers.</li> <li>Asking Ss to give sample sentences.</li> <li>Checking answers</li> <li>Monitoring</li> <li>Asking for examples.</li> <li>Correcting if necessary.</li> </ul> |

| Time          | Topic<br>Day 3                              | Language/<br>Function Focus                                                                                                                                                                                                  | Objectives                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Teaching<br>Aids                                                            | Assessment                                                                                 |
|---------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.30 – 11.45 | Giving<br>Directions<br>Indoor (Part 2)     |                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will practice using all structures of giving directions.</li> </ul>                                                                                                                                                                                | <b>Writing</b><br>1. Ss individual read the directions silently and circle the words in italics (expressions used for giving directions).<br>2. Ss use the direction above to fill in the plan below.<br>3. Ss take turn use the plan to give directions to respond to the questions on p.37.<br><b>Speaking</b><br>- Ss work in pair, looking at the given plan of BKK Airport, and taking turn asking where the places are.                                                                                                                                                                                                                  | Book<br>p.36-37                                                             | - Monitoring<br>- Checking answers                                                         |
| 13.00 – 14.45 | Giving<br>Directions<br>Outdoor<br>(Part 3) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prepositions/ expressions used for giving directions outside the building<br/>e.g. <i>up, down, on, next to, near, opposite, on the corner of, around the corner, etc.</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ss will recall prepositions and expressions used in giving directions outside the building.</li> <li>Ss will practice asking for/ giving directions outside the building by using everything they learn. (both written and speaking forms)</li> </ul> | 1. Ss look at the map of a town on p.38 and listen to the tape.<br>2. Ss find the places<br>3. T reviews preposition and expressions on p.39 by using the pictures as an explanation.<br>4. Ss fill in the blank on p.40.<br><b>Speaking</b><br>- Ss practice with the partner taking turn to ask and give directions by using the areas and map on p.41.<br><b>Writing</b><br>1. Ss look at the picture and fill in the blank with given words.<br>2. Ss look at the map of a town on p.43 and give directions to the places.<br>3. T gives additional vocabulary if necessary ( <i>fly over, T-junction, Y-junction, interchange, etc.</i> ) | B. p.38<br><br>Book<br>p.39-40<br><br>B. p.41<br><br>B. p.42<br><br>B. p.43 | - Checking answers<br><br>- Checking answers<br><br>- Monitoring<br><br>- Checking answers |

| Time          | Topic<br>Day 3 | Language/<br>Function Focus | Objectives | Activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Teaching<br>Aids               | Assessment   |
|---------------|----------------|-----------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------|
| 15.00 – 15.45 |                |                             |            | <p><u>Speaking (ภาคผนวก ก. หน้า 73)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- T gives a BKK map to each group. Each group selects the name of the place but does not let others see it, then helps one another give directions starting from the Victory Monument until arriving the place but not saying its name. The first group to say out loud the name of the place will have 1 mark. Other groups take turn doing the same thing.</li> </ul> <p>หมายเหตุ กิจกรรมนี้ เป็นกิจกรรมที่ผู้วิจัยเพิ่มเติมขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกอธิบายทางโดยใช้แผนที่จริงของกรุงเทพฯ และสามารถคิดสถานการณ์ขึ้นเอง แทนการฝึกใช้แผนที่สมมติในเอกสารการสอนเพียงอย่างเดียว ผู้วิจัยได้ลดเวลาที่ใช้ฝึกอธิบายทางในแผนที่สมมติตามเอกสารการสอนที่มีอยู่เดิมเพื่อทำกิจกรรมนี้ รวมเวลาที่ใช้นี้ทั้งหมด 45 นาที นอกจากนี้ยังถือเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนผ่อนคลาย และสนุกกับการฝึกพูดตามจุดประสงค์ของบทเรียน ก่อนทำแบบ post-test อีกด้วย</p> | BKK maps, Name cards of places | - Monitoring |
| 15.45 – 16.00 |                |                             |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Post-test (Speaking)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Lab                            |              |

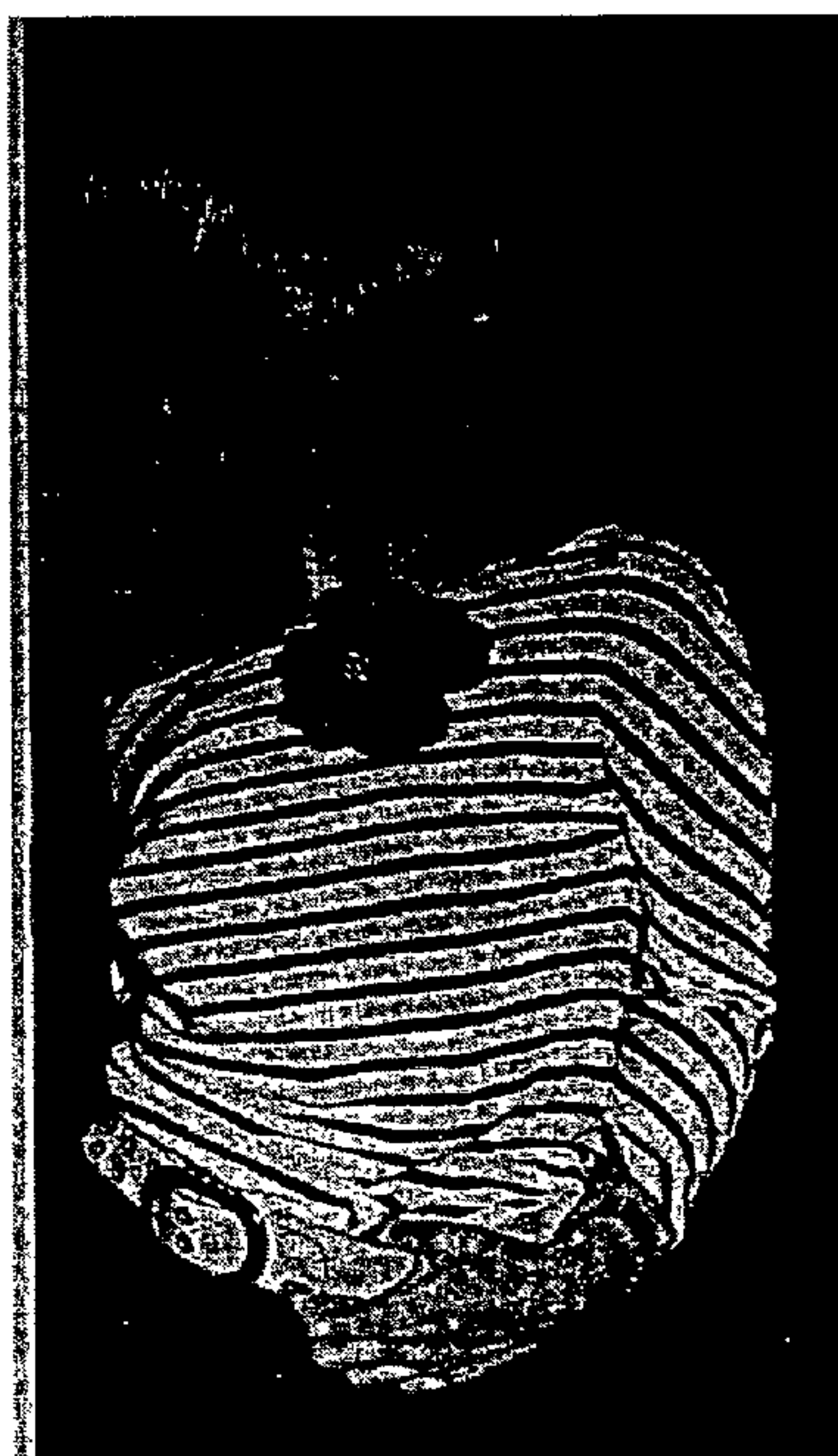
## Situation Cue Card

### *Describing People*

Directions: Spend 5 minutes to practice responding to each given situation with your partner or within your group. Take turns being a cabin attendant and other given roles.

Exchange your cue card for a new one from other groups or partners until you finish all the 8 situations.

1. One lady passenger has found Mr. Kim's wallet beside her seat. She asked if you return it to him. While talking to him, refer to the lady by describing her face and appearance.



Day 1: 15.30-16.30

Cue Card 1

2. While on board, before departure from Perth to BKK, Mr. Thomas J. Dean, would like to pay more to upgrade his seat. After reporting the case to your purser, you are assigned to contact the ground staff. Look at the picture, identify his name and describe his face and appearance so that the ground staff will come to see him.



Day 1: 15.30-16.30

Cue Card 2

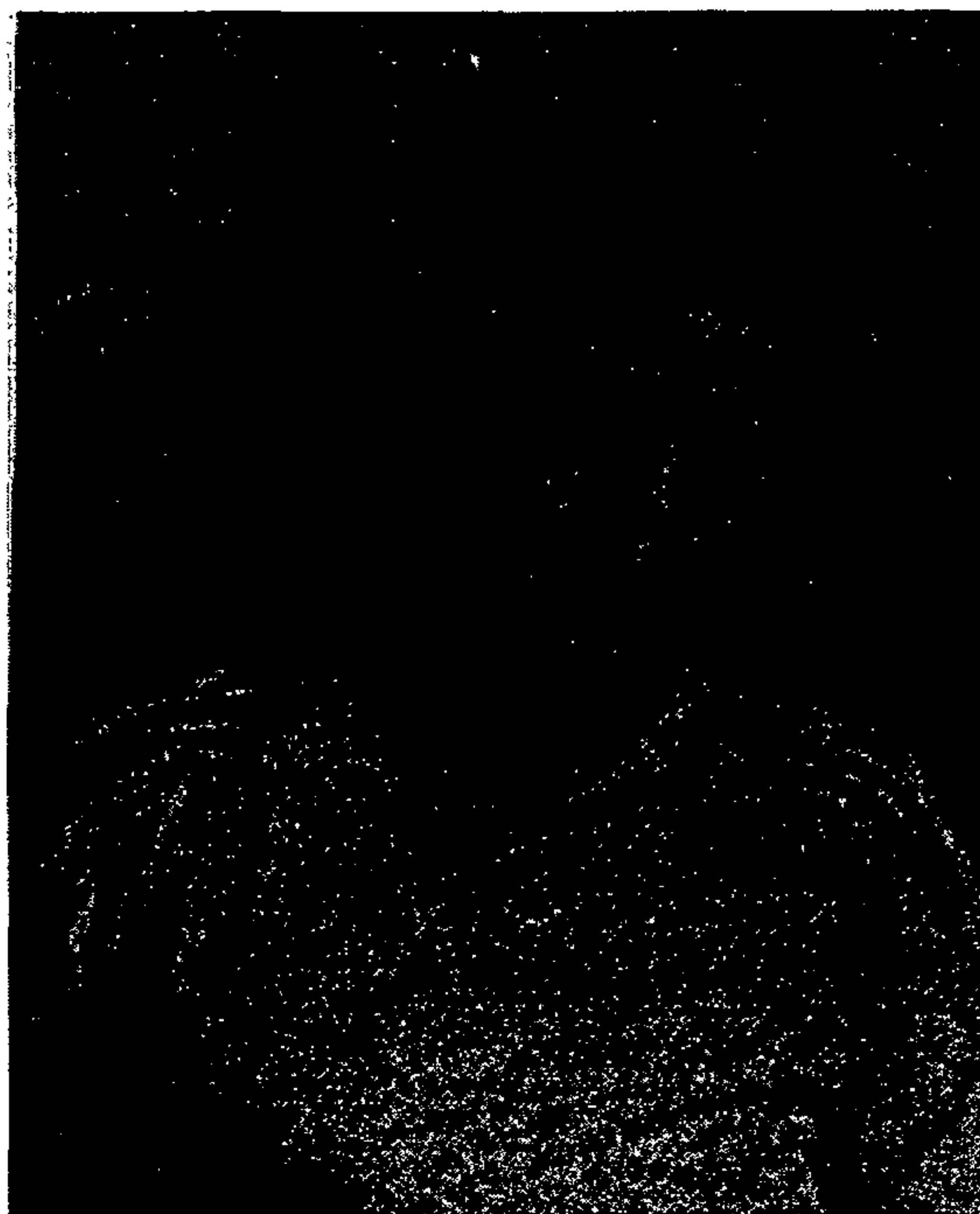
3. You get lost with your friend, Tina Roberts, while shopping at one shopping center in Singapore. Look at the picture and describe her face and appearance to one of the guards there so that he can help look for her.



Day 1: 15.30-16.30

Cue Card 3

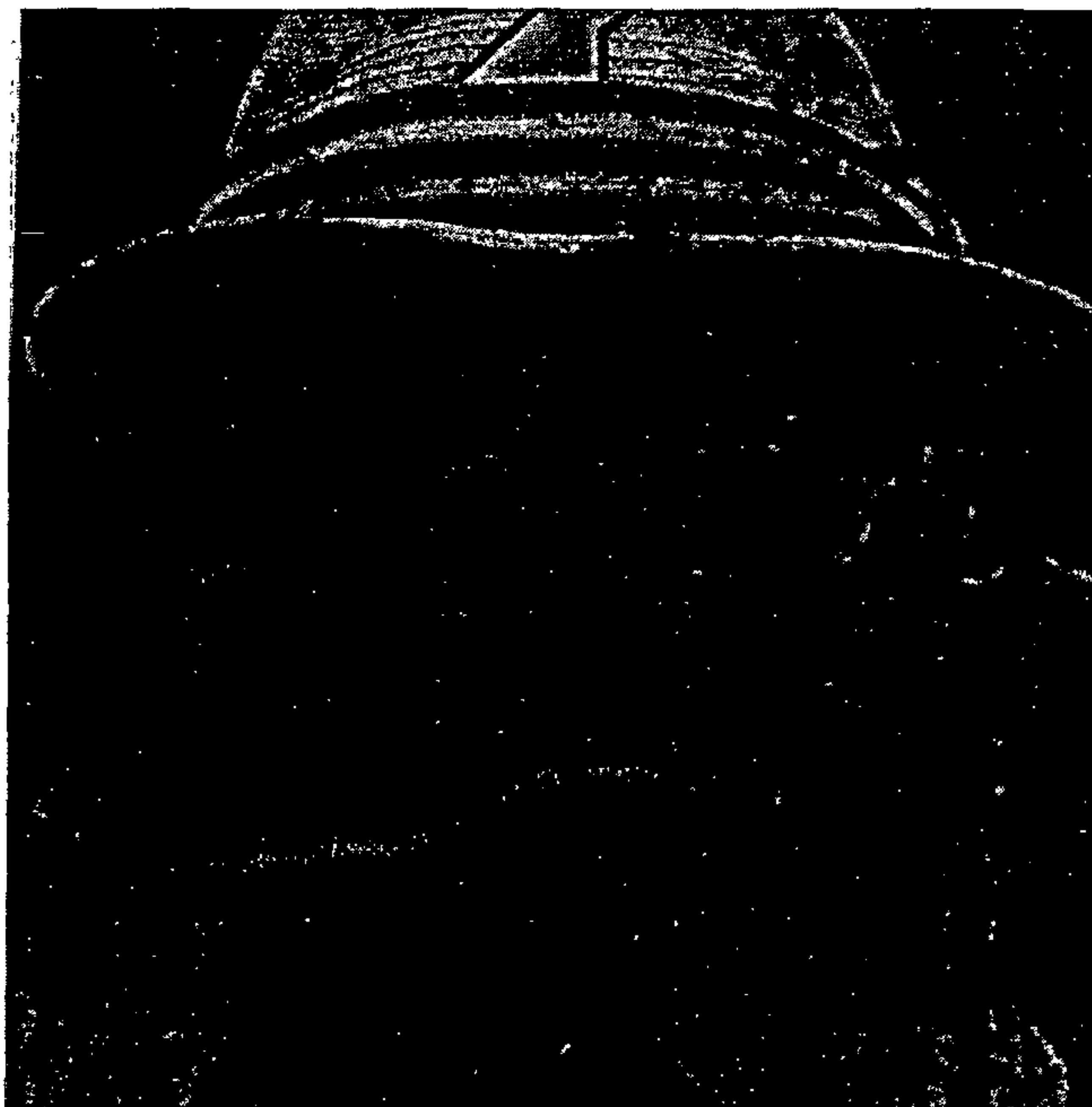
4. One eight-year old boy, Jimmy Jones, is missing from the gate area. His parents have already been on board and asked you to look for him. The plane is about to take off in 10 minutes. Look at the picture, identify his name and describe his face and appearance to the ground staff so that they can help find him.



Day 1: 15.30-16.30

Cue Card 4

5. Mr. Liang, a senior passenger and a non-English speaker, is on the flight to Sydney. Look at the picture, identify his name, and describe his face and appearance to the ground staff so that they will send someone to escort him while getting through the immigration process.



Day 1: 15.30-16.30

Cue Card 5

6. Young Japanese passenger asked for something you don't really understand. Look at the picture and describe her face and appearance to your Japanese colleague so that she can help you with the communication.



Day 1: 15.30-16.00

Cue Card 6

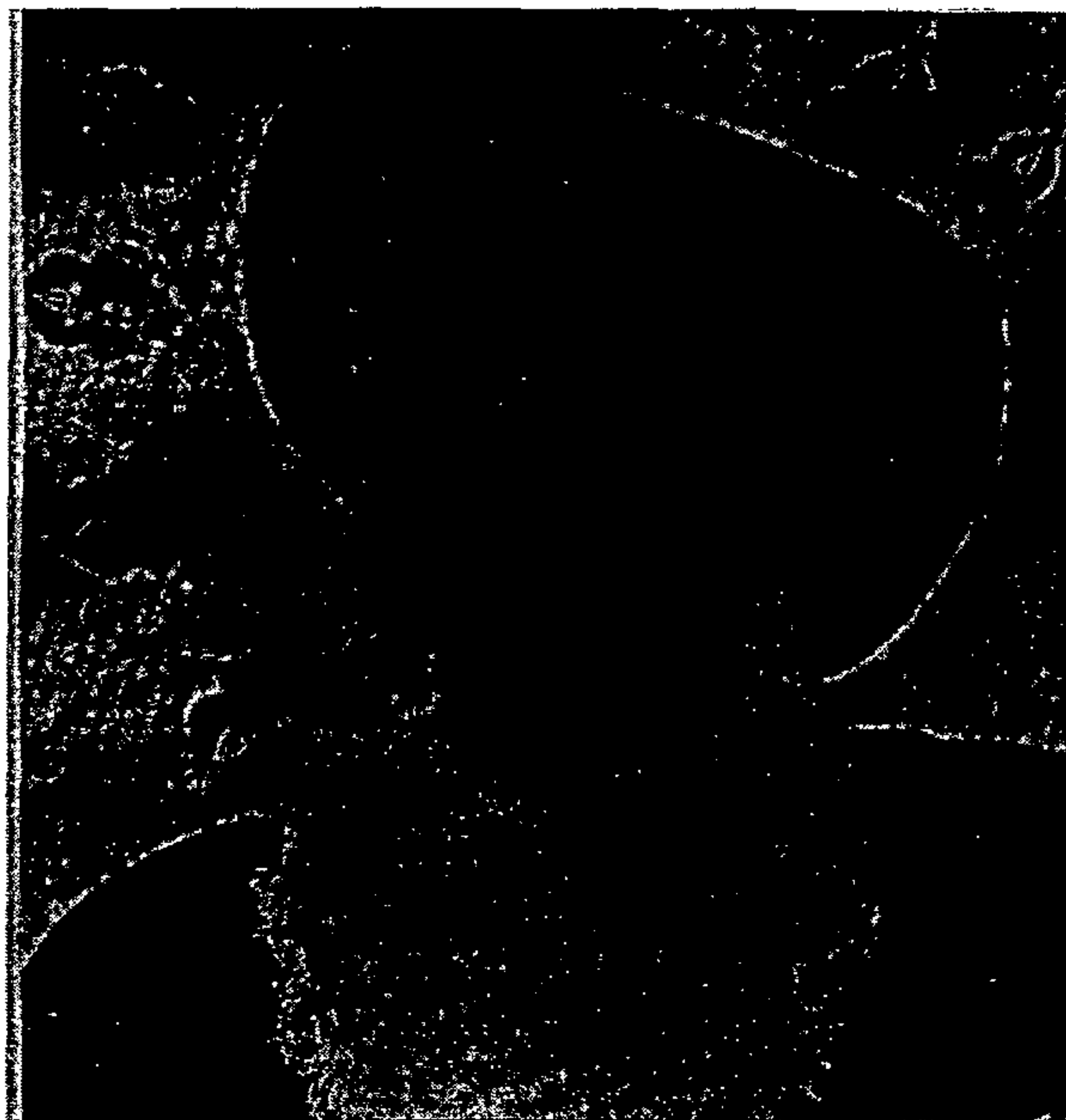
7. A man has just left the plane without his briefcase. Look at the picture and describe his face and appearance to the ground staff to look for him.



Day 1: 15.30-16.00

Cue Card 7

8. One passenger asked for some complimentary gifts but you are still busy distributing drinks. Look at the picture, describe his face and appearance to your colleague and ask her to bring some to him.



Day 1: 15.30-16.00

Cue Card 8

## Situation Cue Card

### *Describing Objects*

Directions: Spend 5 minutes to practice responding to each given situation with your partner or within your group. Take turns being a cabin attendant and other given roles. Exchange your cue card for a new one from other groups or partners until you finish all the 8 situations.

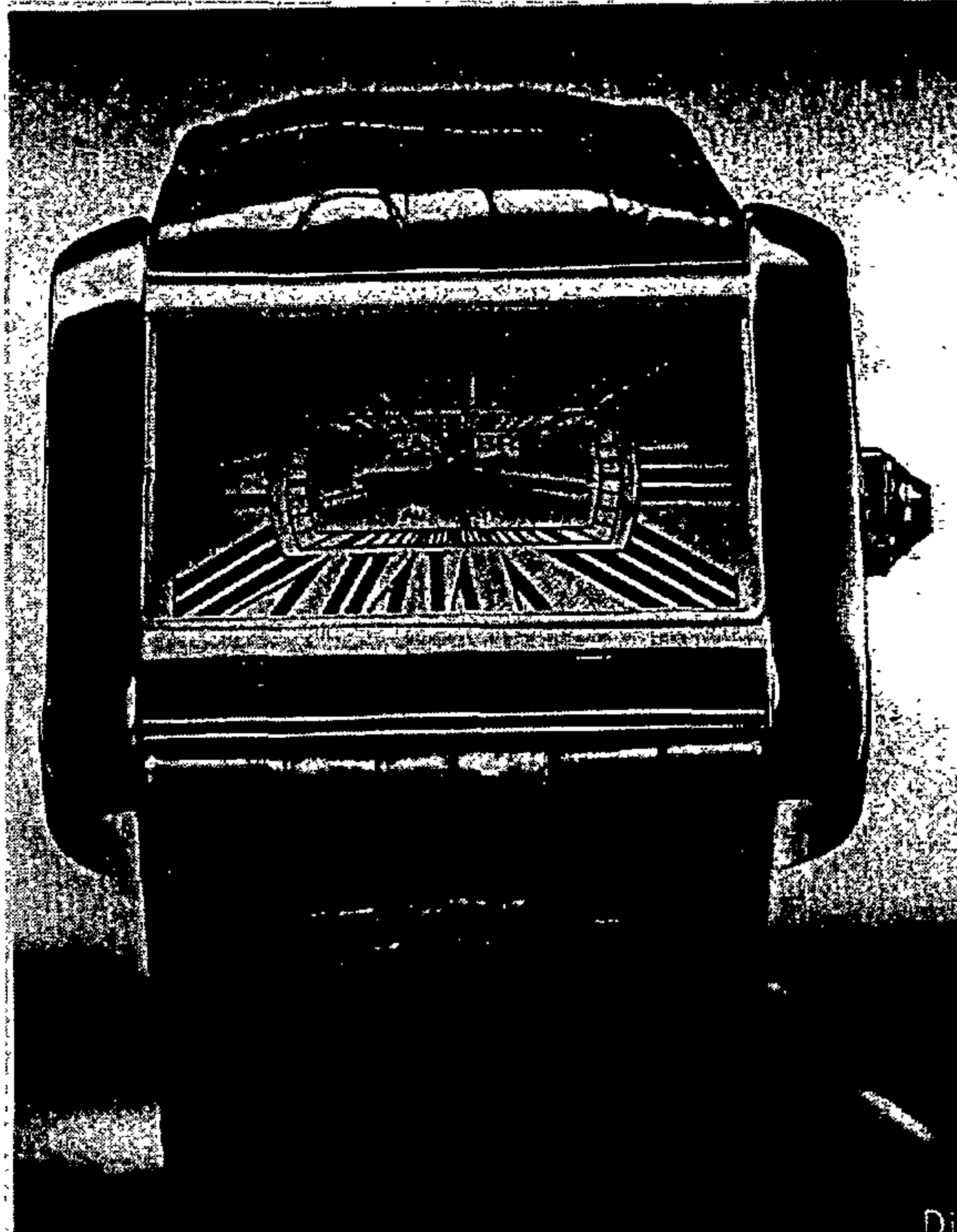
1. You spend your vacation days in Sydney and are impressed by some ice-cream at one restaurant. When you came back to Thailand, describe the presentation of ice-cream and how delicious it was to your friends. Look at the picture below.



Day 2: 10.00-11.45

Cue Card 1

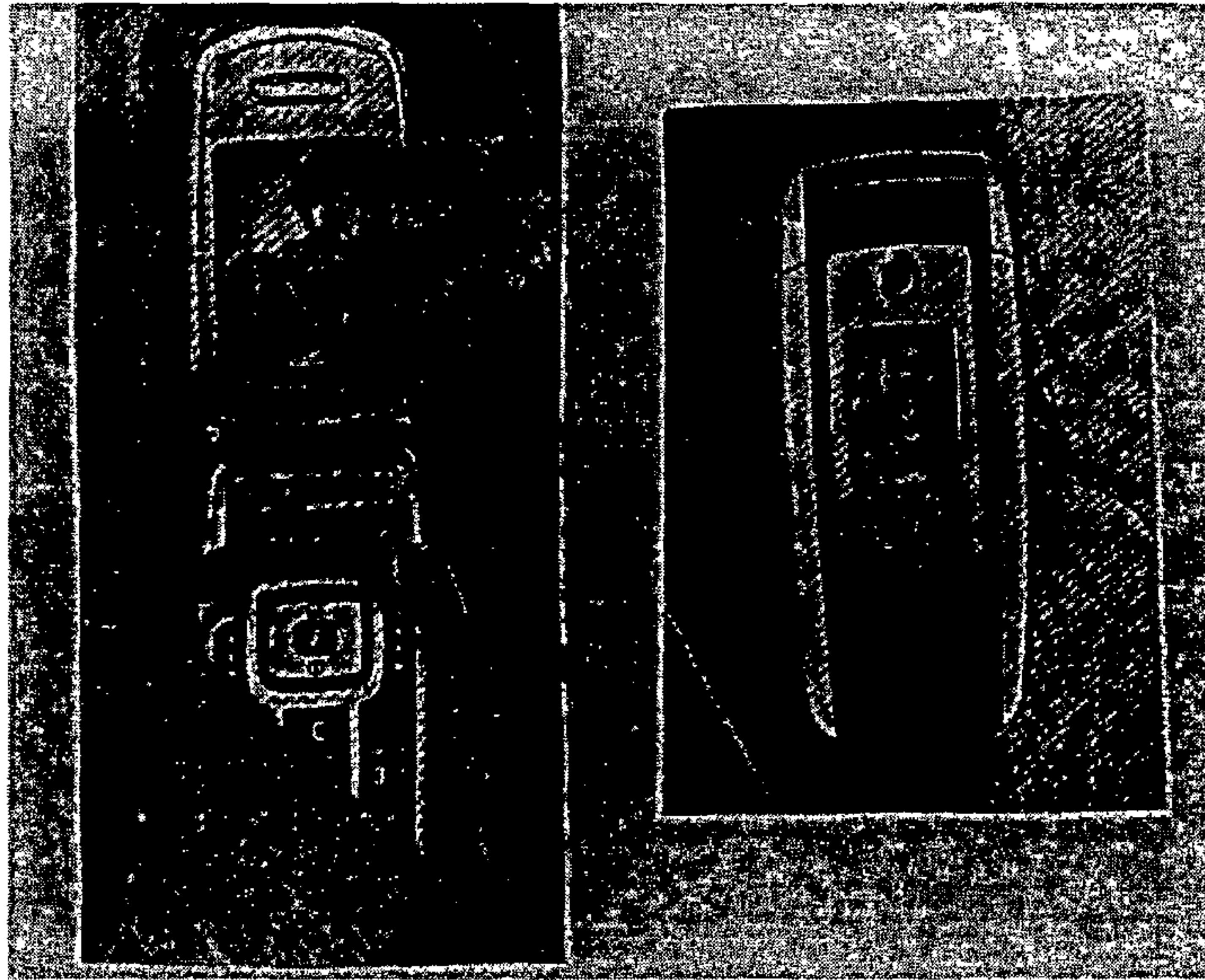
2. You stay over night at Mercure Hotel, Sydney. After you left the airport, you realized that you forgot your wrist watch somewhere in the room. Look at the picture, call the hotel receptionist, describe it and ask if she can send it back to you.



Day 2: 10.00-11.45

Cue Card 2

3. You left your mobile phones somewhere on the airplane. You need your colleagues to help look for it. Not all of them are Thai. So, look at the picture, describe it so that they can help you.



Day 2: 10.00-11.45

Cue Card 3

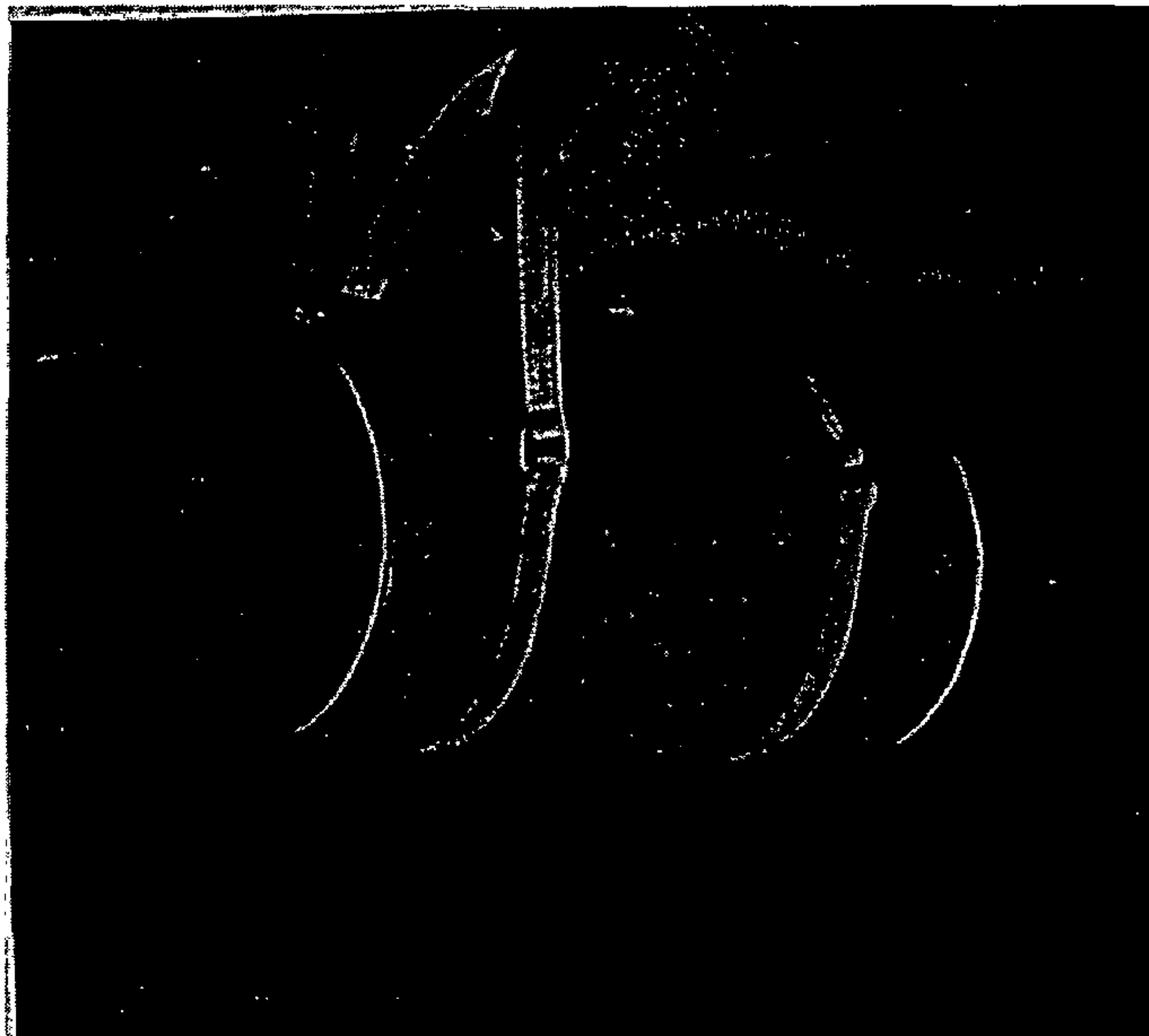
4. You are at Dubai Airport. You have noticed that two bags are left near the toilet and they don't belong to anyone in the area. You are afraid that there are valuable things inside. So, look at the picture, describe what you have seen to the ground staff.



Day 2: 10.00-11.45

Cue Card 4

5. Your friend asked you to buy one brand name handbag from France but you don't really remember the model of it. Look at the picture and describe it to the shop assistant so that you can buy the right one for her.



Day 2: 10.00-11.45

Cue Card 5

6. You go for a trip in America with your friend and you need to rent a car. Look at the picture and describe it to an AVIS representative.



the all-new ford **fiesta**

Day 2: 10.00-11.45

Cue Card 6

7. One tourist asked what traditional Thai dresses are like. Since there are so many styles, give her an example by looking at the picture.



Day 2: 10.00-11.45

Cue Card 7

8. You are at downtown L.A. Your camera has just been stolen from your backpack.  
Look at the picture and describe it to the L.A. police.



Day 2: 10.00-11.45

Cue Card 8

## Situation Cue Card

### *Giving Instruction*

Directions: You will be given only one cue card. You have to study your topic and spend 5 minutes to prepare to give an instruction to your friends step by step.

- |                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|
| 1. How to make a hotel reservation                                        |
| 2. How to buy a sky train ticket                                          |
| 3. How to recharge D-prompt account (A D-prompt card is provided.)        |
| 4. How to prepare yourself before the next flight (as a flight attendant) |
| 5. How to deal with stress after the flight.                              |
| 6. How to withdraw money from ATM.                                        |
| 7. How to set up a wedding party                                          |
| 8. How to make a sandwich                                                 |

Day 2: 15.00-16.30

Cue Cards 1-8

## Bangkok Map

### *Giving Directions*

Directions: Compete with other groups or partners. Select one of the place names. Don't let anyone see it. Help each other give directions starting from the Victory Monument until arriving that place without saying the name of it. The first group or partners to give the correct place name will get 1 mark.



Day 3: 15.00-15.45

Real BKK Maps

## ภาคผนวก ข

แบบทดสอบความสามารถด้านการพูดก่อนการทดลอง  
แบบทดสอบความสามารถด้านการพูดหลังการทดลอง  
เกณฑ์การให้คะแนนความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ  
แบบประเมินตนเองก่อนและหลังการฝึกอบรม และ  
ผลคะแนนรวมความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษหลังการทดลอง  
ของผู้เรียนกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง เป็นรายบุคคล

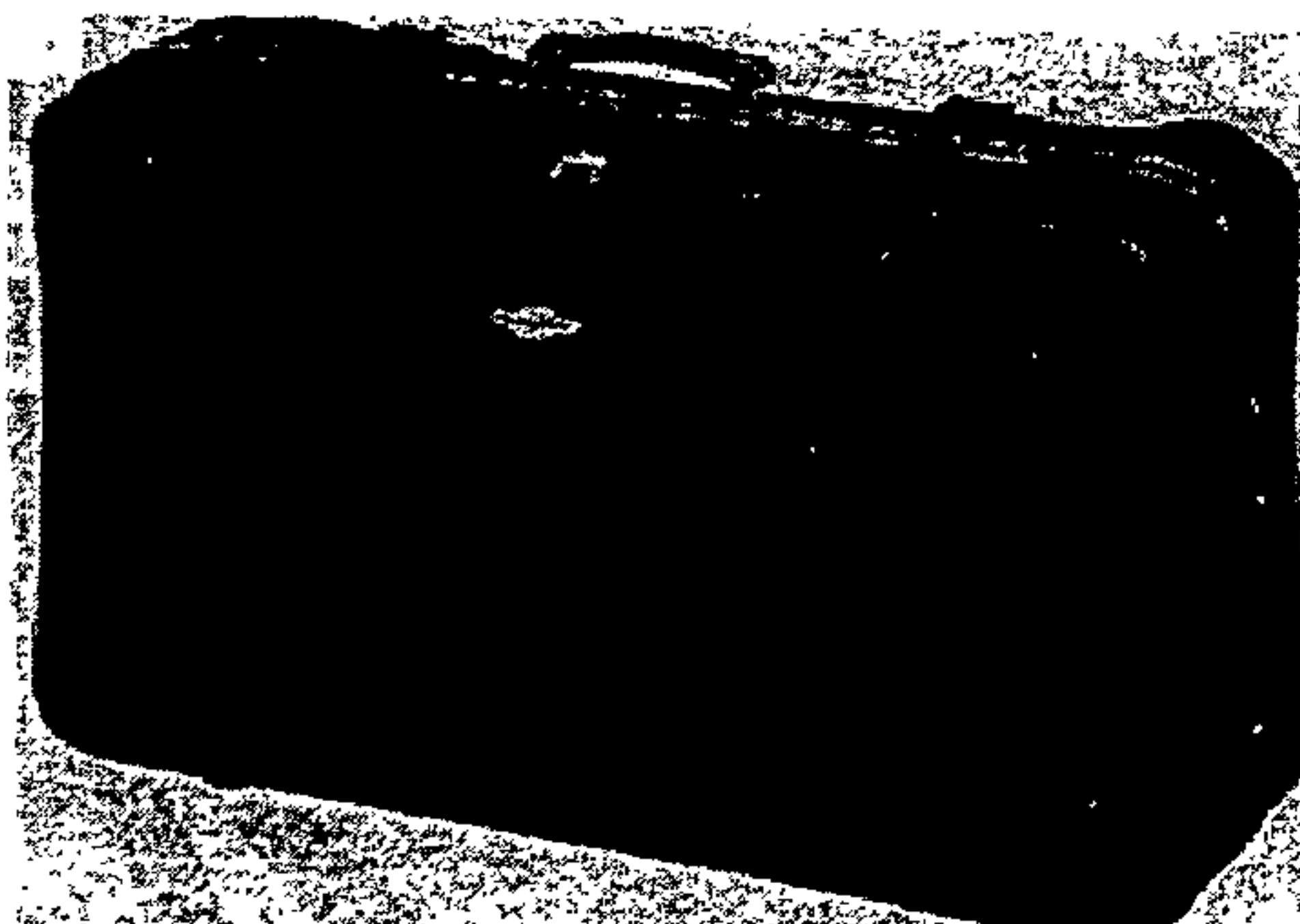
MOD 103  
*PRE-TEST*

Directions: Read the following directions carefully and record your responses to the following situations within the given time.

1. While boarding, one Chinese passenger who can't speak English at all asks for something you don't really understand. Look at the picture below and describe her appearance to your Chinese colleague who can help you with the communication. ( 2 minutes)



2. Your baggage as shown in the picture didn't show up after you have arrived Taipei. Give as much details as possible about it to the Lost and Found there. (2 minutes)



3. A young couple of passengers are interested in making a trip to Pattaya and they ask you for the information. Describe its physical features, weather condition, and other details to them. (2 minutes)
4. Give instructions to a passenger who wants to use a cordless phone on board Boeing 777-300. (2 minutes).
5. You are at the Crew Sign Counter in the Arrival Hall, Donmuang Airport. Give directions to a passenger who asks for the way to the Lost and Found Office. (2 minutes)

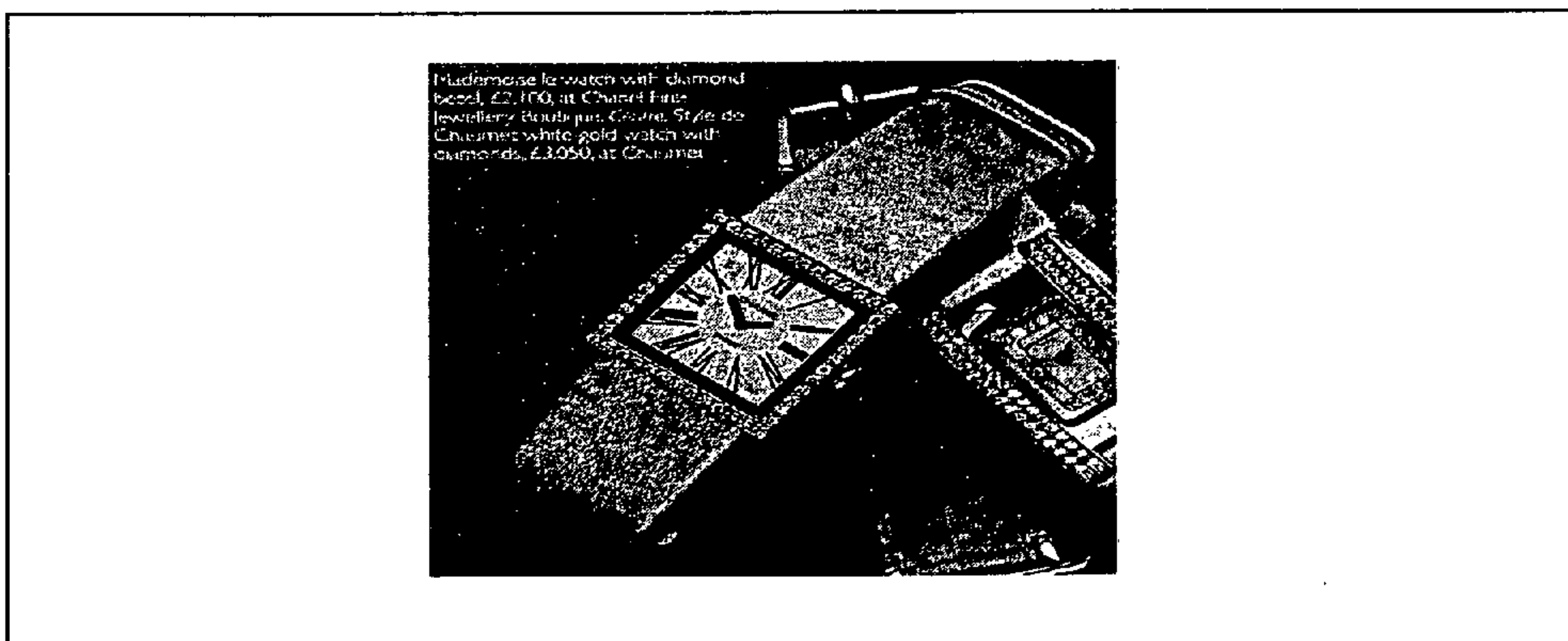
MOD 103  
*POST-TEST*

Directions: Read the following directions carefully and record your responses to the following situations within the given time.

1. Supposed that you accidentally saw the robbery in downtown Sydney. Describe the suspect in the picture below to the police. (2 minutes)



2. You have lost your wrist watch somewhere in the airplane. Look at the picture below and try to describe its details to your colleagues so that they can help find it. (2 minutes)



3. A passenger asks you about Bangkok. Describe its physical features, weather condition, and other details to him. (2 minutes)
4. Give instructions to a passenger who wants to apply for a Royal Orchid Plus membership. (2 minutes)
5. You are at the airport. Give directions to a passenger who wants to go to the Sofitel Central Plaza, Ladprao. (2 minutes)



## เกณฑ์การให้คะแนนความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับ MOD 103

### 1. ด้านการออกเสียง (pronunciation)

- 1 ออกเสียงฟังไม่เข้าใจ หรือ ทำให้เข้าใจผิดได้ ควรปรับปรุง
- 2 ออกเสียงได้ในระดับพอใช้ แต่ผิดบ่อยๆ เพราะได้รับอิทธิพลจากภาษาแม่ ต้องพูดซ้ำๆ และฟังเข้าใจยาก แต่สามารถเรียนรู้และแก้ไขได้แต่ต้องใช้เวลาในการฝึกฝน
- 3 ออกเสียงได้ในระดับดี แต่มีผิดบ้าง เพราะได้รับอิทธิพลจากภาษาแม่ ส่วนใหญ่จะฟังเข้าใจง่าย สามารถเรียนรู้ และแก้ไขได้เร็ว ถ้าฝึกฝน
- 4 ออกเสียงได้ในระดับดีมาก มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นที่เข้าใจโดยตลอด แต่มีอิทธิพลของภาษาแม่เล็กน้อย
- 5 ออกเสียงได้เทียบเท่าเจ้าของภาษาซึ่งได้รับการยอมรับและมีการศึกษา มีความถูกต้องเหมาะสม เป็นที่เข้าใจโดยตลอด

### 2. ด้านความคล่องแคล่ว (fluency)

- 1 สื่อสารไม่ได้ หรือ ได้ในระดับคำ หรือวลีสั้นๆ ลังเล และพูดตะกุกตะกักตลอดเวลา ควรปรับปรุง
- 2 สื่อสารได้ไม่คล่องนัก แต่พยายามที่สื่อสารให้ได้ตามจุดประสงค์ที่สำคัญ
- 3 สื่อสารได้คล่อง ตามจุดประสงค์ที่สำคัญ แต่ยังให้รายละเอียดได้ไม่มากพอ มีการลังเลบ้าง
- 4 สื่อสารได้คล่อง ค่อนข้างเป็นธรรมชาติ ตามจุดประสงค์ และรายละเอียดที่ต้องการ
- 5 สื่อสารได้คล่อง ตามจุดประสงค์ และรายละเอียดที่ต้องการ เป็นธรรมชาติเทียบเท่าเจ้าของภาษา ซึ่งเป็นที่ยอมรับ และมีการศึกษา

### 3. ด้านการใช้คำศัพท์ (vocabulary)

- 1 ไม่สามารถใช้คำศัพท์พื้นฐานได้ หรือใช้ได้เพียงเล็กน้อย ควรปรับปรุง
- 2 ใช้คำศัพท์สื่อสารได้ในระดับพอใช้ แต่ส่วนมากจะใช้ผิด และต้องพูดซ้ำๆ
- 3 ใช้คำศัพท์โดยทั่วไปได้ดี ถูกต้อง เป็นที่เข้าใจ อาจผิดพลาดเรื่องการใช้คำศัพท์บ้าง แต่สามารถพัฒนาตนเองได้
- 4 ใช้คำศัพท์โดยทั่วไปได้ดีมาก ถูกต้อง เป็นที่เข้าใจโดยตลอด ใช้คำศัพท์ในระดับที่ยากขึ้นได้
- 5 ใช้คำศัพท์โดยทั่วไป และในระดับที่ยากขึ้นได้ อย่าง สละสลวย ถูกต้อง เป็นที่เข้าใจ โดยตลอด เทียบเท่าเจ้าของภาษาซึ่งเป็นที่ยอมรับ และมีการศึกษา <sup>สูง</sup>

### 4. ด้านการใช้ไวยากรณ์ (grammar)

- 1 สร้างประโยคที่สมบูรณ์แทบไม่ได้เลย หรือ ใช้รูปประโยคและไวยากรณ์โดยทั่วไปผิดเกือบทั้งหมด ควรปรับปรุง
- 2 ใช้รูปประโยคและไวยากรณ์โดยทั่วไปในระดับพอใช้ ผิดพลาด และสับสนบ่อยๆ
- 3 ใช้รูปประโยคและไวยากรณ์โดยทั่วไปในระดับดี ถูกต้อง แต่มีข้อผิดพลาดซึ่งไม่สำคัญนัก
- 4 ใช้รูปประโยคและไวยากรณ์โดยทั่วไปในระดับดีมาก ถูกต้องอยู่เสมอ และใช้รูปประโยค และไวยากรณ์ที่ซับซ้อนได้ดี
- 5 ใช้รูปประโยคและไวยากรณ์ที่ซับซ้อนได้ถูกต้อง เทียบเท่ากับเจ้าของภาษาซึ่งเป็นที่ยอมรับ และมีการศึกษา

### 5. ด้านความเหมาะสม (appropriateness)

- 1 ใช้ภาษาได้ไม่เหมาะสมเลย หรือไม่สามารถใช้ภาษาได้ ควรปรับปรุง
- 2 ใช้ภาษาได้เหมาะสมพอใช้ ในเรื่องต่างๆไป บางสถานการณ์
- 3 ใช้ภาษาได้เหมาะสมดีกับสถานการณ์อยู่เสมอ ไม่เหมาะสมบ้างแต่ไม่ร้ายแรง
- 4 ใช้ภาษาได้เหมาะสมดีมากกับสถานการณ์เป็นส่วนใหญ่
- 5 ใช้ภาษาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ เทียบเท่ากับเจ้าของภาษาซึ่งได้รับการยอมรับ และมีการศึกษา

## แบบประเมินตนเองก่อนการฝึกอบรม

### MOD 103: Providing Descriptions, Instructions and Directions

โปรดให้คะแนนหัวข้อต่างๆ ต่อไปนี้ ตามความคิดเห็นของท่าน โดยเลือกวงกลมเพียงข้อละครั้งเดียว

ลำดับคะแนน

1 = น้อยมาก, 5 = มากที่สุด

ท่านคิดว่าตนเองมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ  
มากน้อยเพียงใด

|                                       |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. ความคล่อง หรือ ลื่นไหลในการใช้ภาษา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. การใช้คำศัพท์                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. การออกเสียง                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. การใช้ไวยากรณ์                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ผู้สอนขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดีของท่าน ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้จะ  
เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้าอบรมยิ่งขึ้น

## แบบประเมินตนเองหลังการฝึกอบรม

### MOD 103: Providing Descriptions, Instructions and Directions

โปรดให้คะแนนหัวข้อต่างๆ ต่อไปนี้ ตามความคิดเห็นของท่าน โดยเลือกวงกลมเพียงข้อละครั้งเดียว

ลำดับคะแนน

1 = น้อยมาก, 5 = มากที่สุด

ท่านคิดว่าตนเองมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ  
มากน้อยเพียงใด

|                                       |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. ความคล่อง หรือ สั้นไหลในการใช้ภาษา | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. การใช้คำศัพท์                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. การออกเสียง                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. การใช้ไวยากรณ์                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ผู้สอนขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดีของท่าน ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้จะ  
เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้าอบรมยิ่งขึ้น

**ผลคะแนนรวมความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษหลังการทดลองของผู้เรียน**  
**กลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลองเป็นรายบุคคล**

| กลุ่มควบคุม       |                                                | กลุ่มทดลอง        |                                                |
|-------------------|------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------|
| ลำดับ<br>ผู้เรียน | ผลคะแนนรวมหลังการทดลอง<br>(คะแนนเต็ม 25 คะแนน) | ลำดับ<br>ผู้เรียน | ผลคะแนนรวมหลังการทดลอง<br>(คะแนนเต็ม 25 คะแนน) |
| 1                 | 10                                             | 1                 | 14                                             |
| 2                 | 14                                             | 2                 | 15                                             |
| 3                 | 15                                             | 3                 | 15                                             |
| 4                 | 14                                             | 4                 | 9                                              |
| 5                 | 11                                             | 5                 | 16                                             |
| 6                 | 12                                             | 6                 | 14                                             |
| 7                 | 11                                             | 7                 | 13                                             |
| 8                 | 15                                             | 8                 | 13                                             |
| 9                 | 11                                             | 9                 | 17                                             |
| 10                | 14                                             | 10                | 14                                             |
| 11                | 16                                             | 11                | 16                                             |
| 12                | 12                                             | 12                | 17                                             |
| 13                | 11                                             | 13                | 19                                             |
| -                 | -                                              | 14                | 18                                             |
| -                 | -                                              | 15                | 14                                             |
| -                 | -                                              | 16                | 15                                             |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                      |                                                                                                            |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ                 | นาง ร้อยกรอง ตุลานันท์                                                                                     |
| วันเดือนปีเกิด       | 21 ธันวาคม 2513                                                                                            |
| สถานที่เกิด          | กรุงเทพฯ                                                                                                   |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน  | 88 ซอยพระพิณิจ ถนนสารทรีใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร<br>กรุงเทพฯ 10120                                       |
| ตำแหน่งหน้าที่การงาน | ครูสอนภาษาอังกฤษ                                                                                           |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | กองฝึกอบรมภาษา บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน                                                                 |
| ประวัติการศึกษา      |                                                                                                            |
| พ.ศ. 2530            | มัธยมศึกษา โรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย                                                              |
| พ.ศ. 2535            | อ.บ. (ภาษาอังกฤษ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย                                                                    |
| พ.ศ. 2539            | M.Sc. (Educational Policy, Foundations and Administration)<br>Portland State University ประเทศสหรัฐอเมริกา |
| พ.ศ. 2547            | ศศ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ)<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                 |