

การพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ
วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัยกรุงเทพมหานคร
โดยใช้สถานการณ์จำลอง

รินทร์วดี นาคเจียม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

DEVELOPMENT OF ENGLISH SPEAKING SKILLS OF THE
2nd VOCATIONAL CERTIFICATE STUDENTS IN ENGLISH FOR
SERVICE BUSINESS PROGRAM OF SUKHOTHAI COMMERCE
TECHNOLOGICAL COLLEGE BANGKOK BY USING
SIMULATION

RINWADEE NAKJIAM

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements
for Master of Education in Teaching English

Academic Year 2016


Copyright of Bansomdejchaopraya Rajabhat University

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนวิชาการสุโขทัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง
ชื่อผู้วิจัย	รินทร์วดี นาคเจียม
สาขาวิชา	การสอนภาษาอังกฤษ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมิตรา ต่านพณิชย์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.ประเทืองสุข ยังเสถียร

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้นักศึกษานำฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

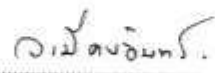
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐุขจร)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมิตรา ต่านพณิชย์)


..... กรรมการ
(ดร.ประเทืองสุข ยังเสถียร)


..... กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์วาปี คงอินทร์)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง
ชื่อผู้วิจัย	รินทร์วดี นาคเจียม
สาขาวิชา	การสอนภาษาอังกฤษ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมิตรา ต่านพานิชย์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร. ประเทืองสุข ยังเสถียร
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สถานการณ์จำลอง และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แผนการสอน 2) แบบทดสอบการพูด และ 3) แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

1) ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) นักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ การใช้สถานการณ์จำลอง

Title	The Development of English Speaking Skills of the 2 nd Vocational Certificated Students in English for Service Business Program of Sukhothai Commerce Technological College Bangkok by Using Simulation
Author	RinwadeeNakjiam
Program	Teaching English
Major Advisor	Assistant Professor Dr.AreewanIamsa-ard
Co- advisor	Assistant Professor Dr.SumitraDanpanich
Co- advisor	Dr.PrathuangsookYoungsathien
Academic Year	2016

ABSTRACT

The purposes of the research were to 1) compare English speaking skills of the 2nd Vocational Certificated students before and after using simulation and 2) study the students' satisfaction towards learning through simulations. The sample included 30 students of the 2nd year students of English for Service Business Program at Sukhothai Commerce Technological College. Research instruments were 1) lesson plans 2) speaking tests and 3) questionnaire. The data were statistically analyzed by mean, standard deviation and t-test.

The findings revealed as follows:

1. There were significant improvements in the students' English speaking ability at the statistical significance of .01 levels after using simulation.
2. The students' satisfaction towards learning through simulations was generally found at the high level.

Keywords: English speaking skills, Using Simulations

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความสะดวกอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาริวรรณ เอี่ยมสะอาด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุมิตรา ค่านพานิชย์ และ ดร. ประเทืองสุข ยังเสถียร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ดูแล เสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์อาจารย์วาปี คงอินทร์ ที่กรุณาให้คำแนะนำด้วยความเมตตาอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ท่านผู้อำนวยการวินัย คู่พันธ์วิ ที่ได้กรุณาให้ความสะดวกอย่างดียิ่งในการดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ขอขอบใจนักเรียนชั้นระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนชยการสุโขทัย ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการทดลองวิจัย

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ เรือโท รุจิพันธ์ นาคเจียม สามี คุณแม่สำลี แก้วคุณหอม และคุณพ่อทวีศักดิ์ แก้วคุณหอม ที่ให้การสนับสนุนการศึกษา และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยดีเสมอมา

รินทร์วดี นาคเจียม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมุติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของงานวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
การจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 ตาม	
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง พ.ศ. 2546).....	6
เอกสารเกี่ยวกับการพูด.....	15
เอกสารเกี่ยวกับสถานการณ์จำลอง.....	19
เอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศวิทยาลัย เทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์ จำลอง.....	39
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการ สุโขทัย กรุงเทพมหานคร.....	41
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
สรุปผลการวิจัย.....	45
อภิปรายผลการวิจัย.....	46
ข้อเสนอแนะ	48
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	55
ภาคผนวก ข หนังสือราชการ.....	56
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์เครื่องมือ	60
ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
ภาคผนวก จ เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบวัดความสามารถด้านการ พูดภาษาอังกฤษก่อน และหลังการทดลอง.....	136
ภาคผนวก ฉ สำเนาประกาศนียบัตรภาษาอังกฤษ.....	140
ภาคผนวก ช หนังสือตอบรับการเผยแพร่บทความวิจัย	142
ประวัติผู้วิจัย.....	144

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	รายละเอียดของวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว รหัสวิชา 2201-2811.....	9
2	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบวัดความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ ก่อนและหลังการทดลองทั้ง 5 ด้าน.....	39
3	แสดงความแตกต่างของคะแนนความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของ นักเรียนก่อนและหลังการทดลอง.....	40
4	ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยี พณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษโดยใช้ สถานการณ์จำลอง.....	41

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	ขั้นตอนการจัดสถานการณ์จำลอง.....	22
3	ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นมากในยุคสังคมโลกปัจจุบัน เพราะใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก นอกจากนี้ยังใช้ภาษาในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อการประกอบอาชีพ ตลอดจนเพื่อให้สามารถนำประเทศไปสู่การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้เข้าใจความแตกต่างกันทางด้านการเมือง และวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ การเรียนรู้ภาษาอังกฤษจึงทำให้ผู้เรียนมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีความมั่นใจในการติดต่อสื่อสาร (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, น.1) สำหรับประเทศไทย ภาษาอังกฤษถือเป็นภาษาที่มีคนนิยมเรียนมากที่สุด (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2537, น.12) เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่คนทั่วโลกใช้ในการติดต่อสื่อสาร และปัจจุบันความเจริญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทต่อการสื่อสารอย่างมาก ทำให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและเป็นเหตุให้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีคนใช้มากที่สุด คริสตัล (Crystal, 1997, p.78-80) นอกจากจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารแล้ว เรายังใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ และวัฒนธรรม อีกทั้งเพื่อการแสวงหาความรู้ช่องทางที่สำคัญปัจจุบันภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการประกอบอาชีพต่างๆ สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศและประชากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันและอนาคต ผู้มีความสามารถทางการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างดี จึงมีโอกาสได้รับประโยชน์ จากการเห็นถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร กระทรวงศึกษาธิการ (2546) จึงเห็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนภาษาตามแนวการสอน เพื่อการสื่อสารที่มุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้ที่มีการฝึกปฏิบัติมีการนำภาษาไปใช้ได้จริง ตามหน้าที่ของภาษาในการสื่อสารความหมาย โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การใช้ภาษาสื่อสารในชีวิตจริง สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในสถานการณ์จริงได้

ด้านการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัยซึ่งตั้งอยู่เขตคูสิต กรุงเทพมหานคร เปิดการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โดยดำเนินนโยบายในการจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นผลิตนักศึกษาเพื่อที่สามารถเข้าไปประกอบอาชีพในสถานประกอบการ หรือเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาหรือสถาบันการศึกษาที่สูงขึ้นได้ หลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษในการศึกษาของสถานศึกษา มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารในการประกอบอาชีพใน

อนาคตได้ และจากผลการประเมินจากสถานประกอบการที่นักเรียนสาขาภาษาต่างประเทศไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแต่ละชั้นปี คือชั้นปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 เป็นระยะเวลาจำนวน 1 อาทิตย์ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 เป็นระยะเวลาจำนวน 1 เดือน และชั้นปีที่ 3 ภาคเรียนที่ 2 เป็นระยะเวลาจำนวน 2 เดือนครึ่ง พบว่านักเรียนส่วนใหญ่ยังไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์จริง นักเรียนขาดความมั่นใจและความเชื่อมั่นในการใช้ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของตนเอง นักเรียนเกิดความอายที่จะพูดภาษาอังกฤษ ไม่กล้าแสดงออก การออกเสียงพูดผิดหลักไวยากรณ์ขาดความกระตือรือร้นที่จะพูด และไม่สามารถนำเรื่องที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในการพูดสื่อสารและไม่สามารถบรรลุตามความคาดหวังหรือความต้องการของสถานประกอบการได้ รวมทั้งผลการประเมิน โครงการปรับพื้นฐานภาษาต่างประเทศเพื่อการสอบ TOEIC โดยฝ่ายความสัมพันธ์ต่างประเทศ ผลการประเมินโครงการตามวัตถุประสงค์พบว่า ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพได้โดยสอบผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำของแต่ละสาขาจากการสอบด้วยข้อสอบตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 43.95 และสอบผ่านเกณฑ์เป้าหมายของแต่ละภาคเรียนจากการสอบด้วยข้อสอบตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 59 ซึ่งยังต่ำอยู่วัดจากเกณฑ์ที่โรงเรียนได้กำหนดไว้

ผู้วิจัยจึงศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่นักเรียนทุกคนได้เข้าร่วมในสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากที่สุด เกิดการถ่ายโยงความรู้ในการคิดแก้ปัญหาต่างๆ ในสถานการณ์จำลอง นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมในสถานการณ์แต่ละคนอาจได้รับข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติภาระหน้าที่เพิ่มเติมด้วยประกอบกับผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการนำเอาสถานการณ์จำลองมาใช้ในการจัดกิจกรรมการฝึกทักษะการพูดของนักเรียนเช่น สุมิตรา เรือนแป้น (2546) ได้ใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อส่งเสริมความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองพบว่าความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังจากใช้สถานการณ์จำลองอยู่ในระดับดี และเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของนักศึกษาหลังจากใช้สถานการณ์จำลองสูงขึ้น เกศสุดา ปงลังกา (2550) ศึกษาการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่าความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติของผู้เรียนสูงกว่าก่อนการทดลอง และผู้เรียนมีการพัฒนาด้านการพูดภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องและมีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษมากขึ้น อนุตรา สวัสดิ์ศรี (2550) ได้ศึกษาผลการใช้สถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัทสยามชันไรซ์เอ็นเตอร์ไพรส์จำกัด พบว่าผู้เรียนในกลุ่มทดลองมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง แสดงว่าการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาอังกฤษที่ใช้สถานการณ์จำลองมีความมั่นใจและเห็นว่าสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์น่าสนใจให้ความเพลิดเพลินและนำไปสู่การพัฒนาทักษะทางการพูดภาษาอังกฤษ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำเทคนิคการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองมาใช้ในการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว โดยเน้นการพูดภาษาอังกฤษเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาอังกฤษที่เรียนมาใช้ในการสื่อสารได้ และฝึกความเข้าใจในการฟังภาษาอังกฤษ ฝึกปฏิบัติการให้ข้อมูลต่าง ๆ การให้ข้อเสนอแนะด้านการบริการการท่องเที่ยว โดยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต จากเว็บไซต์ยูทูป และซีดีเสียงของชาวต่างชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สถานการณ์จำลอง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานครที่มีต่อการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง

สมมุติฐานของการวิจัย

ความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลองหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่นักเรียนวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัยระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 8 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 109 คนที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ซึ่งเป็นนักเรียนคละกันทั้งเก่งปานกลางและอ่อน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2
 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานครที่ศึกษาวิชา
 ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (2201-2811) ในภาคเรียนที่1ปีการศึกษา 2558 จำนวน 2 ห้องเรียน
 30 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ตัวแปรตาม ได้แก่ 1. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ

2. ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ
 ปีที่ 2 ที่มีต่อการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลอง
 ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2
2. เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์
 จำลอง ในระดับชั้นอื่น ๆ แก่สถานศึกษาอื่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลอง หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยจำลอง
 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในธุรกิจบริการในโรงแรม การลงทะเบียนเพื่อเข้าพักในโรงแรม การจัดการ
 หรือการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพัก การรับคำสั่งรายการอาหารและ
 การรับจ่ายเงินหรือรับชำระค่าบริการเมื่อสิ้นสุดการเข้าพัก ซึ่งผู้เรียนเป็นผู้สวมบทบาทบุคคลใน
 เหตุการณ์นั้น ๆ โดยมีการโต้ตอบสนทนากันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่ต้องการจะ
 สื่อสาร ซึ่งการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองได้ดัดแปลงขั้นตอนการสอนตามแบบของครูกัลล์
 (Crookall, 1990, p.34) และสเตอร์ทริจ (Sturtridge, 1983, p.33) โดยมีขั้นตอนการสอนดังต่อไปนี้

1. ชี้นำเสนอเนื้อหาเป็นขั้นเริ่มเข้าสู่บทเรียนและการให้รูปแบบภาษาที่ใช้ในสถานการณ์
 การพูดต่างๆ
2. ชี้นำฝึกภาษาให้นักเรียนฝึกตามโดยใช้รูปแบบภาษาตามที่ได้นำเสนอไว้ในชี้นำเสนอโดยมี
 ทั้งฝึกเป็นคู่และเป็นกลุ่ม
3. ชี้นำใช้ภาษาให้นักเรียนฝึกใช้ภาษาที่เรียนมาตามบทบาทต่างๆในสถานการณ์จำลองที่
 กำหนด

4. ชั้นประเมินผลและอภิปรายครูและนักเรียนร่วมกันสรุปผลการปฏิบัติในสถานการณ์จำลองนั้นๆ และอภิปรายแสดงความคิดเห็นผลการแสดงสถานการณ์จำลองแต่ละกลุ่ม อภิปรายข้อบกพร่องในการใช้ภาษา หลังจากนั้นจึงให้ผู้เรียนทำงานใหม่เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง

ความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ หมายถึง คะแนนที่ได้จากความสามารถการพูดภาษาอังกฤษก่อนเรียนและหลังเรียน ด้วยการใช้คำศัพท์ การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ การออกเสียงที่ถูกต้อง เข้าใจพูดโต้ตอบตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และมีความคล่องแคล่วในการสื่อสารเพื่อสื่อความหมายให้ผู้ฟังเข้าใจ โดยวัดได้จากการปฏิบัติการพูดโดยสถานการณ์จำลองตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยปรับจากการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแฮริสและเออร์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ความคิดความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบที่มีต่อการเรียน โดยใช้สถานการณ์จำลองจากการทำแบบสอบถาม

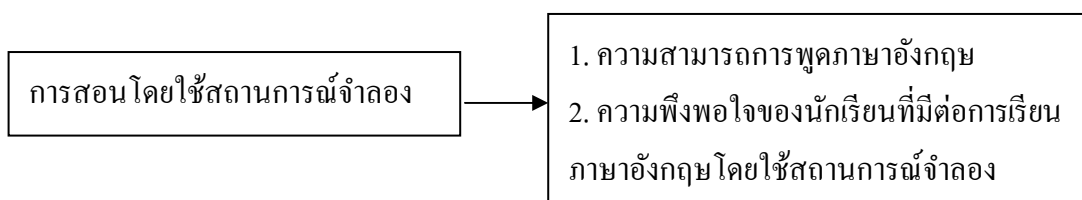
นักเรียน หมายถึง นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ที่กำลังเรียนอยู่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้สังเคราะห์เพื่อนำมาจัดทำกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับปวช. 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง ปรากฏดังภาพที่ 1 ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่ และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพพุนทุศักราช 2545 (ปรับปรุง พ.ศ. 2546)
2. เอกสารเกี่ยวกับการพูดภาษาอังกฤษ
3. เอกสารเกี่ยวกับสถานการณ์จำลอง
4. เอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพพุนทุศักราช 2545 (ปรับปรุง พ.ศ. 2546)

หลักสูตร

กระทรวงศึกษาธิการ (2546) ได้กำหนดหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพพุนทุศักราช 2545 (ปรับปรุงพ.ศ. 2546) โดยมีหลักการ ดังนี้

1. เป็นหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หลังมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อพัฒนากำลังคนระดับฝีมือให้มีความชำนาญเฉพาะด้าน มีคุณธรรมบุคลิกภาพและเจตคติที่เหมาะสม สามารถประกอบอาชีพได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและประกอบอาชีพอิสระ สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ
2. เป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้เลือกรเรียนได้อย่างกว้างขวาง เพื่อเน้นความชำนาญเฉพาะด้านด้วยการปฏิบัติจริง สามารถเลือกรเรียนตามศักยภาพและโอกาสของผู้เรียนถ่ายโอนผลการเรียนสะสมผลการเรียนเทียบความรู้และประสบการณ์จากแหล่งวิทยาการสถานประกอบการและสถานประกอบการอาชีพอิสระได้

3. เป็นหลักสูตรที่สนับสนุนการประสานความร่วมมือในการจัดการศึกษาร่วมกันระหว่างหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

4. เป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้สถานศึกษาชุมชนและท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับสภาพชุมชนและท้องถิ่น

จุดหมาย

กระทรวงศึกษาธิการ (2546) ได้นำจุดมุ่งหมายตามหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมาจัดเป็นสาระและมาตรฐานการเรียนรู้ดังนี้

1. เพื่อให้มีความรู้ทักษะและประสบการณ์ในงานอาชีพตรงตามมาตรฐานวิชาชีพนำไปปฏิบัติงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเลือกวิถีการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับตนสร้างสรรค์ความเจริญต่อชุมชนท้องถิ่นและประเทศชาติ

2. เพื่อให้เป็นผู้มีปัญญาที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใฝ่เรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการประกอบอาชีพสามารถสร้างอาชีพมีทักษะในการจัดการและพัฒนาอาชีพก้าวหน้าอยู่เสมอ

3. เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพมีความมั่นใจและภูมิใจในวิชาชีพที่เรียนรักงานรักหน่วยงานสามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้ดีโดยมีความเคารพในสิทธิและหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น

4. เพื่อให้เป็นผู้มีพฤติกรรมทางสังคมที่ดีงามทั้งในการทำงานการอยู่ร่วมกันมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว หน่วยงานท้องถิ่นและประเทศชาติ อุทิศตนเพื่อสังคมเข้าใจและเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น รู้จักใช้และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดี

5. เพื่อให้มีบุคลิกภาพที่ดีมีมนุษยสัมพันธ์มีคุณธรรมจริยธรรมและวินัยในตนเองมีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจเหมาะสมกับงานอาชีพนั้นๆ

6. เพื่อให้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจสังคมการเมืองของประเทศและโลกปัจจุบันมีความรักชาติสำนึกในความเป็นไทยเสียสละเพื่อส่วนรวมดำรงรักษาไว้ซึ่งความมั่นคงของชาติศาสนาพระมหากษัตริย์และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

มาตรฐานวิชาชีพ

กระทรวงศึกษาธิการ (2546) มาตรฐานวิชาชีพในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพมีดังนี้

1. สื่อสาร โดยการใช้ภาษาไทยภาษาอังกฤษและภาษาอื่นในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ
2. พัฒนาตนเองและสังคมตามหลักศาสนาสิทธิพลเมืองวัฒนธรรมและเศรษฐกิจ

2.3 วิชาสาขางาน	ไม่น้อยกว่า	36	หน่วยกิต
2.4 โครงการ		4	หน่วยกิต
3.หมวดวิชาเลือกเสรี	ไม่น้อยกว่า	10	หน่วยกิต
4. ฝึกงาน(ไม่น้อยกว่า1 ภาคเรียน)			
5. กิจกรรมเสริมหลักสูตร(ไม่น้อยกว่า 200 ชั่วโมง)			
	รวมไม่น้อยกว่า	102	หน่วยกิต

ตารางที่ 1 รายละเอียดของวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว รหัสวิชา 2201-2811

Course Details

Subject/Code	English for Tourism Code: 2201-2811
T –P – C	3 (4) * 3+1E (E=E-learning)
Program	English for Service Business
Course status	Vocational Courses
Level	Certificate 2
Pre-requisite	64 Periods/ Semester (Theory 16 periods/Practice 48 periods)
Credits	3
Course Objectives:	1. To understand vocabulary and idiom in tourism industry. 2. To have using English skill in tourism industry. 3. To be realized an importance of English using for tourism industry. 4. To gain students' in speaking skill.
Course Standard:	1. To give information of tourism industry. 2. To write message and notice related to tourism. 3. To service the guest at the hotel.
Course Description:	To practice giving information about tourism, culture, souvenir, local product, food and accommodation. Giving suggestion about tourism. Make itinerary, brochure and related information. Servicing the guest at the hotel in various situations.

Syllabus Design

Code: 2201-2811 Subject: English for Tourism T –P – C: 3 (4)** 3+1E (E=E-learning)

Level: Certificate 2

Program: English for Service Business

Total Theory 16 periods

Total Practice 48 periods

Total 64 periods

	Cognitive Domain						Emphasizes on skills	Affective Domain	Total	Order of important	Periods	
	Knowledge	Comprehension	Application	Analysis	Synthesis	Evaluation					Theory	Practice
Unit 1 Tourist Information	5	6	7	-	-	-	5	4	27	2	5	15
Unit 2 Giving Information	5	6	8	-	-	-	5	7	31	1	6	24
Unit 3 At the hotel	3	6	7	-	-	-	4	4	24	3	3	9
Unit 4 Practice English	3	4	4	-	-	-	3	4	18	4	2	6
Total	16	22	26	-	-	-	17	19	100			
Order of Importance	5	2	1	-	-	-	4	3				

Course Syllabus

Unit	Unit Title/Sub-title	TTL No. of Periods : 72		
		Theory	Practice	Total
One	Unit 1 Tourist Information	5	15	20
	1.1 Reading and vocabulary development	2	6	8
	1.2 Meeting Tourist	2	6	8
	1.3 Describing dishes	1	3	4
Two	Unit 2 Giving Information	6	18	24
	2.1 Answering Questions	2	6	8
	2.2 Showing Places of Interest	2	6	8
	2.3. Asking about preference and Checking and confirming information	2	6	8
Three	Unit 3 At the hotel	3	9	12
	3.1 Hotel Reservation	1	3	4
	3.2 Hotel Check in	1	4	4
	3.3 Taking customer order	1	3	4
Four	Unit 4 Practice English	2	6	8
	4.1 Handling Complaints	1	3	4
	4.2 Hotel Check Out	1	3	4
Midterm exam		-	4	4
Final exam		-	4	4
Total		24	48	72

Teaching Plan

Week	Date	Periods	Contents	Remarks
1	28 Oct. – 1 Nov.	1-3	Unit 1 Tourist Information 1.1 Reading and vocabulary development	Ordering of Assignment 1 Pre-test Power Point/ Picture/ CD Audio and Computer
2	4 Nov. – 8 Nov.	4-6	1.1 Reading and vocabulary development(Continued)	Power Point/ Picture CD Audio and Computer
3	11-15 Nov.	7-9	1.2 Meeting Tourist	Power Point/ Picture CD Audio and Computer Real thing
4	18-22 Nov.	10-12	1.2 Meeting Tourist (Continued)	Monitoring of Assignment 1 Power Point/ Picture CD Audio and Computer Real thing/Post test
5	25-29 Nov.	13-15	1.3 Describing dishes	Power Point/ Picture CD Audio and Computer Real thing/Magazines
6	2 Dec. – 6 Dec.	16-18	Unit 2 Giving Information 2.1 Answering Questions	Power Point/ Picture CD Audio and Computer Real thing/ Magazines
7	9-13 Dec.	19-21	2.1 Answering Questions(Continued)	Monitoring of Assignment 1 Power Point/ CD Audio and Computer Real thing
8	16-20 Dec.	22-24	2.2 Showing Places of Interest	Power Point/Picture CD Audio and Computer Real thing/Magazines
9	23-27 Dec.	25-27	2.2 Showing Places of	Power Point/Picture/Real thing

			Interest(Continued)	CD Audio and Computer
10	30 Dec. - 3 Jan.	28-30	MIDTERM EXAM	
11	6-10 Jan.	31-33	2.3. Asking about preference and Checking and confirming information	Power Point/Picture CD Audio and Computer Real thing
12	13-17 Jan.	34-36	2.3. Asking about preference and Checking and confirming information(Continued)	Power Point/Picture CD Audio and Computer Real thing
13	20-24 Jan.	37-39	Unit 3 At the hotel 3.1 Hotel Reservation	Monitoring of Assignment 1 Power Point/Picture/Computer Word cards/Role Card Over Head projector CD and CD player
14	27-310 Jan	40-42	3.2 Hotel Check in	Power Point/Worksheets Word cards/Role Card Over Head projector CD and CD player
15	3-7 Feb.	43-45	3.3 Taking customer order	Monitoring of Assignment 1 Worksheets/Word cards Role Card/Over Head projector CD and CD player/
16	10-14 Feb.	46-48	Unit 4 Practice English 4.1 Handling Complaints	Worksheets/Role Card Over Head projector CD and CD player
17	17-21 Feb.	49-51	4.2 Hotel Check Out	Assignment 1 Submission Worksheets/Role Card
18	24-28 Feb.	52-54	FINAL EXAM	

STUDYING PROMISE AND EVALUATION

1. Class attendance and Participation	10 %
2. Assignment	20 %
3. 6 Quizzes	40 %
4. Midterm test	10%
5. Final Exam	20%

CRITERIA

1. Students must attend at least 80% of the total classes.
2. Students must pass every lesson and are able to retest at least one time if need.
3. Students should get at least 16 points [out of 20] for their assignments and let them improve their assignments if the qualities are not satisfying.
4. Students must obtain at least 60% of the total score.
5. Students who attending the class less than 80% are not allowed to take the final exam.
6. The grading will be as follow:

SCORE	GRADE
80 – 100	4
76 – 79	3.5
70 – 75	3
66 – 69	2.5
60 – 65	2
56 – 59	1.5
50 – 55	1
0 – 49	0

สรุปได้ว่า รายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา คือเป็น รายวิชาที่นักเรียนได้ฝึกใช้ภาษาอังกฤษมากวิชาหนึ่ง ซึ่งมีทั้งหมด 4 หน่วยการเรียนรู้ และผู้จัดทำวิจัยได้ เลือก หน่วยที่ 3-4 มาทำการวิจัย เนื่องจากเป็นหน่วยที่ได้ฝึกทักษะการพูดมากที่สุด และได้ปรับ ประยุกต์วิธีการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลอง มาดำเนินการจัดทำกรวิจัย

เอกสารเกี่ยวกับการพูดภาษาอังกฤษ

ความหมายของการพูดภาษาอังกฤษ

นักภาษาศาสตร์และผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษหลายท่านได้ให้ ความหมายของการพูดไว้ดังนี้

สุมิตรา อังวัฒนกุล (2540) ได้ให้ความหมายของการพูดว่า เป็นการถ่ายทอดความคิดความ เข้าใจและความรู้สึกให้ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจจุดมุ่งหมายของข้อมูล ดังนั้นทักษะการพูดจึงเป็นทักษะที่ สำคัญสำหรับบุคคลในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ในการประกอบอาชีพธุรกิจต่างๆ ในการเรียนการ สอนภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้ทักษะการพูดจึงเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นมากเพราะผู้พูดได้ย่อม สามารถฟังผู้อื่นพูดได้อย่างเข้าใจ และจะช่วยให้การอ่านการเขียนง่ายขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามทักษะการ พูดเป็นทักษะทางภาษาที่ซับซ้อนและเกิดจากการฝึกฝนเป็นเวลานาน ไม่ใช่เกิดจากการเข้าใจและจดจำ

สกอตต์ (Scott, 1981) ให้ความหมายของการพูดว่าการพูดเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป คือผู้พูดและผู้ฟัง โดยผู้ร่วมสนทนาแต่ละคนต้องสามารถตีความในสิ่งที่ฟังซึ่ง ไม่สามารถทำนายได้ล่วงหน้าว่ามีรูปแบบภาษาใดและมีความหมายแบบใดรวมไปถึงการโต้ตอบด้วย ภาษาที่ทำให้เกิดประโยชน์และสะท้อนความตั้งใจในการปฏิสัมพันธ์ทางวาจาด้วย

จากความหมายของการพูดที่กล่าวมาข้างต้นนี้พอจะสรุปได้ว่า การพูดหมายถึงพฤติกรรมการ สื่อสารของมนุษย์โดยใช้เสียงภาษาแวนตาสีหน้าท่าทางต่างๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกันถ่ายทอด ความรู้สึกนึกคิดจากผู้พูดไปยังผู้ฟังให้เป็นที่เข้าใจกัน

องค์ประกอบของการพูดภาษาอังกฤษ

องค์ประกอบของการพูดภาษาอังกฤษมีหลายประการนักการศึกษาหลายท่านได้สรุป องค์ประกอบของการพูดไว้ดังนี้

สุภัทรา อักษรนุเคราะห์ (2532) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการพูดภาษาอังกฤษไว้ 5 ด้านคือ

1. ความคล่องแคล่ว (Fluency) มิได้หมายถึงความเร็วแต่หมายถึงความราบรื่นความต่อเนื่อง และความเป็นธรรมชาติในการพูด
2. ความเข้าใจ (Comprehensibility) หมายถึงความสามารถที่จะพูดให้ผู้อื่นเข้าใจในสิ่งที่ตนพูด
3. ปริมาณของข้อมูลที่สามารถสื่อสารได้ (Amount of communication) หมายถึงปริมาณของข้อความหรือข้อมูลที่สามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจ
4. คุณภาพของข้อความที่นำมาสื่อสาร (Quality of communication) หมายถึงความถูกต้องของภาษาที่พูดออกไป
5. ความพยายามในการสื่อสาร (Effort to communicate) หมายถึงความพยายามที่จะให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่ตนพูด โดยใช้คำพูดท่าทางหรือสีหน้า

แฮร์ริส (Harris, 1990) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการพูดภาษาอังกฤษว่า ประกอบด้วยความสามารถ ดังนี้

1. การออกเสียง (Pronunciation) ผู้พูดต้องออกเสียงพยัญชนะ สระ การเน้นหนักในคำ ประโยค และคำควบกล้ำต่าง ๆ ให้ถูกต้อง
2. ไวยากรณ์ (Grammar) ใช้ภาษาถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
3. คำศัพท์ (Vocabulary) ใช้คำศัพท์ได้หลากหลายและถูกต้อง
4. ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา (Fluency) ใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างคล่องแคล่ว
5. ความสามารถในการจับใจความ (Comprehensibility) สามารถจับใจความของข้อมูลแล้วพูดโต้ตอบให้การสื่อสารดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น

จากองค์ประกอบของการพูดภาษาอังกฤษที่กล่าวมาข้างต้นนี้สรุปได้ว่า การพูดภาษาอังกฤษที่ดีผู้พูดต้องสามารถเชื่อมโยงให้การสนทนาดำเนินต่อไปอย่างราบรื่นพยายามที่จะออกเสียง โดยใช้คำศัพท์ ไวยากรณ์ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจ ความคล่องแคล่วของการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีคุณภาพ

การจัดกิจกรรมการพูดภาษาอังกฤษ

มอร์วูด (Moorwood, 1978) ได้กล่าวถึงกิจกรรมการพูดภาษาอังกฤษว่า เป็นกิจกรรมการฝึกทักษะฟังและพูดโดยเริ่มจากการเลียนแบบ ตัวอย่างสนทนา จนสามารถดำเนินการสนทนาได้ด้วยตนเอง การสนทนาช่วยให้ผู้เรียนสามารถฟัง และใช้คำศัพท์หรือรูปแบบประโยคใหม่ ๆ อย่างมีความหมายในบริบทต่าง ๆ บทสนทนาที่ให้นักเรียนฟังเป็นตัวอย่างนั้น จึงควรเป็นบทสนทนาที่เป็น

ธรรมชาติ ซึ่งได้บันทึกเอาไว้ และบทสนทนาที่ผู้สอนมีจุดมุ่งหมายในการสอนคำศัพท์ หรือรูปแบบประโยคอย่างใดอย่างหนึ่ง

กิจกรรมการพูดภาษาอังกฤษ เป็นการเน้นการพูดภาษาอังกฤษเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำภาษาอังกฤษที่เรียนมาแล้วมาใช้ในการสื่อสาร มาถ่ายทอดความคิดความเข้าใจและความรู้สึกให้ผู้ฟังได้รับรู้และเข้าใจในจุดมุ่งหมายของผู้พูด และฝึกความเข้าใจในการฟังภาษาอังกฤษของชาวต่างประเทศ โดยที่ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องออกเสียงชัดเหมือนเจ้าของภาษา ซึ่งในการสนทนาผู้สอนมีหน้าที่ช่วยเหลือแนะนำ และควรคำนึงถึงว่าผู้พูดสามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่ตนเองต้องการสื่อความหมายหรือไม่ ถ้าผู้ฟังเข้าใจดีก็ถือว่าผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารได้ ถึงแม้ว่าจะพูดผิด ไวยากรณ์ หรือศัพท์ผิดก็ตาม อย่างไรก็ตาม ทักษะการพูดเป็นทักษะทางภาษาที่ซับซ้อน และเกิดจากการฝึกฝนเป็นเวลานาน ไม่ได้เกิดจากความเข้าใจและจดจำ (สุมิตรา อังวัฒนกุล, 2537, น.16-70; สุภัทรา อักษรานุเคราะห์, 2532, น.19-45)

จากการจัดกิจกรรมการพูดภาษาอังกฤษที่กล่าวมาข้างต้นนี้สรุปได้ว่า เป็นกิจกรรมการฝึกทักษะฟังและพูด โดยเริ่มจากการเลียนแบบ จนสามารถดำเนินการสนทนาได้ด้วยตนเอง สามารถนำภาษาอังกฤษที่เรียนมาแล้ว มาใช้ในการสื่อสาร มาถ่ายทอดความคิดความเข้าใจและความรู้สึกให้ผู้ฟังได้รับรู้และเข้าใจในจุดมุ่งหมายของผู้พูด และฝึกความเข้าใจในการฟังภาษาอังกฤษของชาวต่างประเทศ โดยที่ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องออกเสียงชัดเหมือนเจ้าของภาษา

เกณฑ์การประเมินการพูดภาษาอังกฤษ

ในการวัดและประเมินผลการพูดภาษาอังกฤษ เป็นการทดสอบความรู้ความสามารถของผู้เรียนในด้านทักษะการพูด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากหลายแหล่ง แต่พบว่าที่เกี่ยวข้องและครอบคลุมทุกด้าน คือ แฮร์ริส (Harris, 1990) ซึ่งได้กล่าวว่าความสามารถในทักษะการพูดภาษาอังกฤษสามารถวัดได้จากองค์ประกอบดังนี้

1. การออกเสียง (Pronunciation)

ระดับที่ 1 มีปัญหาทางการออกเสียงเป็นอย่างมาก ทำให้ไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่พูดได้เลย

ระดับที่ 2 มีปัญหาในการออกเสียงมาก ยกแก่การทำ ความเข้าใจในคำพูดได้ ผู้ฟังจะต้องถามซ้ำเรื่อย ๆ ว่าผู้พูดนั้นสื่ออะไร

ระดับที่ 3 มีปัญหาทางการออกเสียงน้อย ผู้ฟังจะต้องตั้งใจฟังจึงจะสามารถเข้าใจได้ มีการออกเสียงผิด ทำให้ผู้ฟังสับสนในบางครั้ง

ระดับที่ 4 ผู้พูดสามารถออกเสียงได้ดี แต่ยังมีปัญหาเรื่องการออกเสียงอยู่บ้างแต่ผู้ฟังสามารถฟังเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร

ระดับที่ 5 ผู้พูดสามารถออกเสียงได้ดีเทียบเท่าเจ้าของภาษา

2. ไวยากรณ์ (Grammar)

ระดับที่ 1 ผู้พูดไม่สามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้ เนื่องจากใช้ไวยากรณ์ผิด และเรียบเรียงลำดับคำไม่ถูกต้อง

ระดับที่ 2 ผู้พูดสามารถใช้ไวยากรณ์ง่าย ๆ ได้ แต่มักจะใช้ไวยากรณ์และการเรียงลำดับคำผิดบ่อย ๆ ทำให้ฟังเข้าใจยาก

ระดับที่ 3 ผู้พูดใช้ไวยากรณ์ผิดบ่อยครั้ง จนทำให้เข้าใจความหมายของประโยคที่พูดผิดไป

ระดับที่ 4 ผู้พูดใช้ไวยากรณ์ผิดอยู่บ้าง แต่สื่อความหมายได้ถูกต้อง

ระดับที่ 5 ผู้พูดมีข้อบกพร่องในการใช้ไวยากรณ์ผิดเพียงเล็กน้อย เช่น เรียงลำดับคำผิด แต่ก็แก้ไขใหม่ได้ถูกต้อง

3. คำศัพท์ (Vocabulary)

ระดับที่ 1 ผู้พูดไม่สามารถสนทนาสื่อความหมายได้ เพราะไม่มีความรู้ด้านคำศัพท์ ทำให้ผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจคำพูดของผู้พูดได้เลย

ระดับที่ 2 ผู้พูดเลือกใช้คำศัพท์ผิดเนื่องจากมีความรู้ด้านคำศัพท์อย่างจำกัด ทำให้ยากแก่การทำความเข้าใจความหมายของประโยคที่พูด

ระดับที่ 3 ผู้พูดใช้คำศัพท์ผิดบ่อย ประโยคคำพูดที่ใช้ในการสนทนามืออย่างจำกัด เนื่องจากผู้พูดมีปัญหาในการคิดหาคำศัพท์มาใช้ในการพูดสื่อสาร

ระดับที่ 4 ผู้พูดใช้คำศัพท์ที่ไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นบางครั้ง

ระดับที่ 5 ผู้พูดมีความสามารถในการใช้คำศัพท์ วลี สำนวน ได้อย่างคล่องแคล่ว เทียบเท่ากับเจ้าของภาษา

4. ความคล่องแคล่ว (Fluency)

ระดับที่ 1 ผู้พูดมีการหยุดเว้นช่วงในการสนทนาเป็นเวลานานจนทำให้ไม่สามารถสนทนาได้รู้เรื่อง

ระดับที่ 2 ผู้พูดมีการหยุดเว้นบ่อยครั้ง หยุดคิดเป็นเวลานานเพราะมีความรู้จำกัดในการใช้ภาษา

ระดับที่ 3 ผู้พูดมีความเร็วและความคล่องแคล่วในการพูดไม่มากนัก เนื่องจากติดขัดเรื่องการใช้ภาษา

ระดับที่ 4 ผู้พูดมีความเร็วและความคล่องแคล่วในการพูด มีการพูดสะดุดเป็นบางครั้งเนื่องจากปัญหาด้านการใช้ภาษา

ระดับที่ 5 ผู้พูดมีความสามารถในการพูดอย่างคล่องแคล่วเทียบเท่าเจ้าของภาษา

5. ความเข้าใจ (Comprehension)

ระดับที่ 1 ผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดสื่อสาร ผู้พูดไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจได้

ระดับที่ 2 ผู้พูดติดขัดในการคิดหาคำพูด มักจะพูดคำซ้ำ และพูดตะกุกตะกัก

ระดับที่ 3 ผู้พูดเข้าใจในสิ่งที่ตนพูดและพูดได้เป็นส่วนมาก แต่ค่อนข้างช้าและมักพูดคำซ้ำ

ระดับที่ 4 ผู้พูดสามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ครบถ้วน แต่มีการพูดข้อความซ้ำเป็นบางครั้ง

ระดับ 5 ผู้พูดสามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ทั้งหมดเป็นอย่างดี

เอกสารเกี่ยวกับสถานการณ์จำลอง

ความหมายของการใช้สถานการณ์จำลอง

มีนักศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของสถานการณ์จำลองไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สถานการณ์จำลองหมายถึงกระบวนการในการสร้างรูปแบบของสถานการณ์จำลองแทนสถานการณ์จริงขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ที่จะเกิดขึ้นในสถานการณ์จริง (เนตรนภา ชันคำ, 2546, น.13 อ้างถึงใน สมพงษ์ จิตระดับ, 2530, น.74)

สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนจะต้องใช้วิจารณญาณของตนเองมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ ในการที่จะใช้ภาษาในการสื่อสารตามบทบาทที่ได้รับ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะร่วมกันแก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่กำหนดให้ นอกจากนั้นผู้เข้าร่วมสถานการณ์ยังได้รับข้อมูลประจำตัวแสดงชื่อ อายุ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นอีกด้วย (สุมิตา เรือนแป้น, 2546, น.9 อ้างจาก Sturtridge, 1983, p.32-34)

สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมสถานการณ์ หรือเรียนโดยไม่ต้องปฏิบัติตามกติกาเหมือนการเล่นเกม แต่ต้องปฏิบัติตามข้อมูลหรือเข้าร่วมในสถานการณ์ ที่กำหนดให้เท่านั้น เหตุการณ์จะดำเนินไปอย่างใดนั้น ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมสถานการณ์ (สุมิตา เรือนแป้น, 2546, น.10 อ้างจาก Kerr, 1997, p. 8)

ทิสนา แคมมณี (2553) กล่าวว่า สถานการณ์จำลอง คือการจำลองสถานการณ์หรือการสร้างสถานการณ์ใกล้เคียงกับความเป็นจริงแล้วให้ผู้เรียนลงไปอยู่ในสถานการณ์นั้นและให้มีปฏิริยาโต้ตอบกัน

จากความหมายของการใช้สถานการณ์จำลองที่กล่าวมาข้างต้นนี้สรุปได้ว่า สถานการณ์จำลองหมายถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นการจำลองเหตุการณ์จากสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด เพื่อให้ให้นักเรียนได้ปฏิบัติตามสถานการณ์นั้น เน้นให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติ แก้ปัญหา คิดวิธีการ โดยเปรียบเสมือนว่านักเรียนอยู่ในสถานการณ์นั้นหรือสถานการณ์นั้นเกิดขึ้นกับเขาจริง ๆ และครูทำหน้าที่เป็นเพียงผู้ควบคุม

วัตถุประสงค์ของสถานการณ์จำลอง

ดวงเดือน เทศวานิช (2530) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของสถานการณ์จำลองไว้ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้เรียนได้ค้นพบและรู้จักแก้ปัญหาในปัจจุบัน และที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักหัดคิด สามารถนำเหตุผลมาอภิปราย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหา
3. เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาในการทำงานเป็นกลุ่ม รู้จักวิพากษ์วิจารณ์ อดทนต่อการถูกวิจารณ์ มีวินัยในตนเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สำนึกในสิทธิของตนเองและผู้อื่น
4. เพื่อเป็นการเปลี่ยนกิจกรรมการสอนจากการยึดผู้สอนเป็นศูนย์กลางมาเป็นการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

องค์ประกอบของสถานการณ์จำลองดังนี้

1. ผู้เล่นหรือผู้แสดงซึ่งถูกกำหนดให้เป็นกลุ่มเล็กๆแต่ทุกคนต้องพยายามทำให้ประสบความสำเร็จตามจุดประสงค์
2. กฎเกณฑ์จะเป็นตัวกำหนดขอบเขตและคำจำกัดความในการกระทำที่ถูกต้องตามธรรมชาติของผู้เล่นและกฎเกณฑ์ยังสร้างคำสั่งเหตุการณ์และโครงสร้างพื้นฐานในขอบเขตของการกระทำหรือการแสดงที่ถูกจัดขึ้น

3. เวลาจะเกี่ยวข้องกับความต้องการของเวลาในการเล่นและการจบสถานการณ์

4. กิจกรรมของชีวิตจริงและกฎของพฤติกรรมซึ่งถูกกำหนดโดยกฎเกณฑ์กิจกรรมนี้จะทำหน้าที่แทนสถานการณ์จำลองและเป็นตัวกำหนดวัตถุประสงค์ในสถานการณ์ (สุมิตา เรือนแป้น, 2546, น.15 อ้างจาก Standsklev, 1974, p.15)

สถานการณ์จำลองทุกชนิดจะมีองค์ประกอบ 3 ส่วนดังนี้

1. การยอมรับความจริงในหน้าที่ (Acceptance of Reality of Function) หมายความว่าสมาชิกจะต้องรับหน้าที่ทั้งภายในใจและพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ตนประสบอยู่

2. สถานการณ์จำลองขึ้น (Simulated Environment) เป็นสถานการณ์ที่สร้างขึ้นให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงทั้งสภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์

3. โครงสร้าง (Structure) เป็นโครงสร้างของสถานการณ์จำลองที่สร้างขึ้นจากปัญหาที่ต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นจริงในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของสมาชิกภายในกลุ่มในการดำเนินการแก้ปัญหาที่ได้รับมอบหมาย (สุมิตา เรือนแป้น, 2546, น.15 อ้างจาก Jones, 1982, p.10)

ขั้นตอนการสร้างสถานการณ์จำลอง

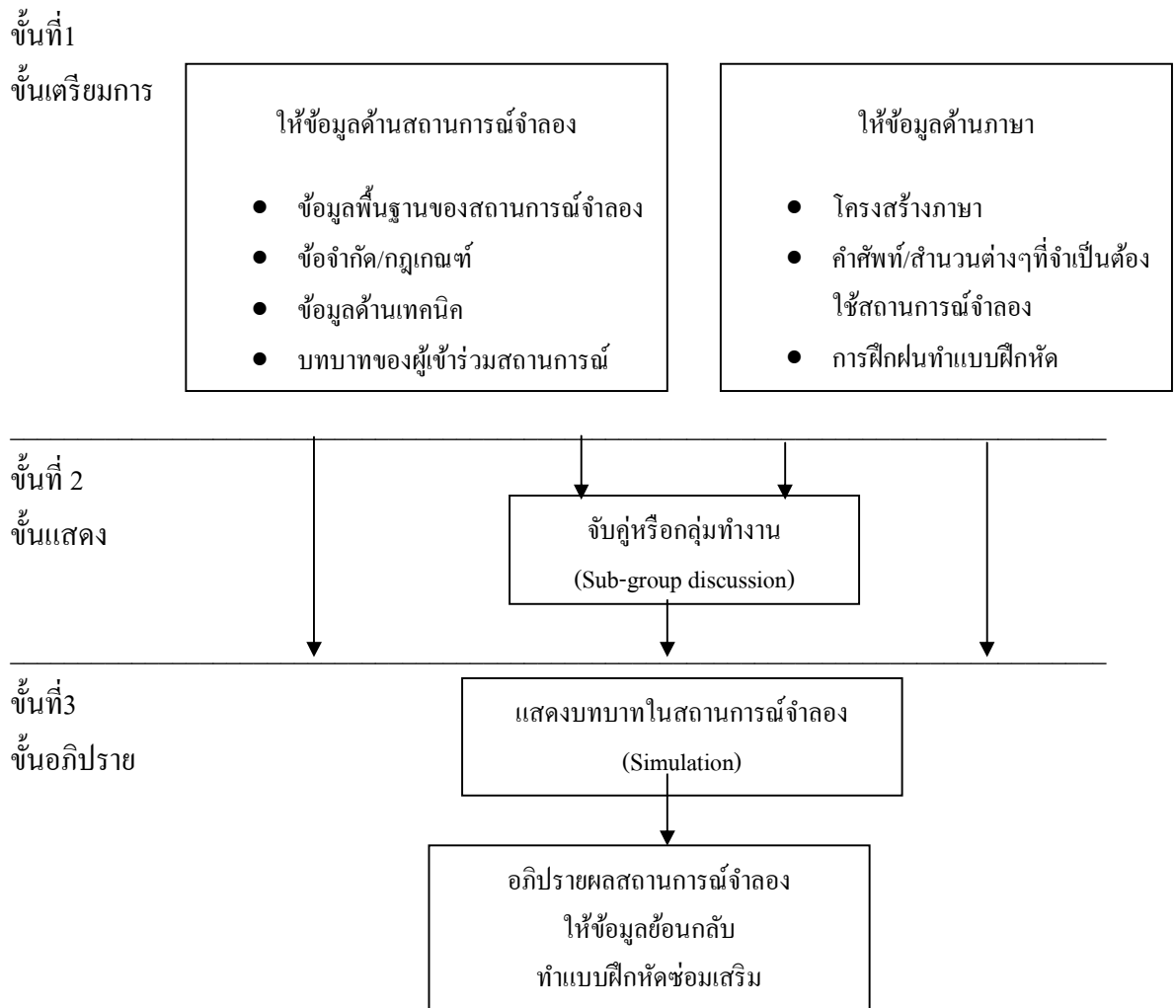
สเตอร์ทริจ (Sturtridge, 1977, p.33 อ้างถึงในสุมิตาเรือนแป้น, 2546, น.19-20) ได้เสนอขั้นตอนการจัดสถานการณ์จำลองในชั้นเรียนไว้ดังนี้

1. ขั้นให้ข้อมูลและความรู้ด้านภาษา โดยผู้สอนจะอธิบายกฎเกณฑ์ความเป็นมาและความรู้ด้านภาษา แล้วจึงให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดหัด เพื่อฝึกการใช้ภาษาอย่างถูกต้อง หลังจากนั้นผู้สอนและผู้เรียนจะอภิปรายร่วมกันเกี่ยวกับคำตอบในแบบฝึกหัดที่ทำ

2. ขั้นจับคู่หรือกลุ่มทำงาน

3. ขั้นประเมินผลและอภิปราย ผู้สอนจะอภิปรายผลการทำกิจกรรมของผู้เรียนและอภิปรายข้อบกพร่องในการใช้ภาษาหลัง จากนั้นจึงให้ผู้เรียนทำงานใหม่เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง

สุมิตา เรือนแป้น (2546) ได้กล่าวถึงการนำเอาสถานการณ์จำลองมาใช้ในห้องเรียนทั้งของ Sturtridge และ Standsklev นั้นช่วยให้การเรียนการสอนภาษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะในสถานการณ์จำลอง นอกจากผู้เรียนจะได้มีโอกาสฝึกใช้ภาษาในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างมีวัตถุประสงค์แล้ว ผู้เรียนยังสามารถใช้ทักษะทั้งสี่ผสมผสานกันเช่น ต้องใช้ทักษะในการอ่านและฟังคำสั่งข้อมูล ใช้ทักษะในการพูดเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันและการใช้ทักษะในการเขียนเพื่อจดบันทึกข้อความต่างๆหรือเขียนจดหมายที่ใกล้เคียงกับการใช้ภาษาในชีวิตจริงดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการจัดสถานการณ์จำลอง

ที่มา : สเตอริจ (Strutridge, 1977, p.33)

ครูกอล (Crookall, 1990) ได้เสนอวิธีการจัดสถานการณ์จำลองไว้ 2 แบบ ในขั้นตอนของการนำเสนอเนื้อหาและขั้นฝึกภาษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบ 3P Procedure

- Presentation ขั้นการนำเสนอเนื้อหางาน
- Practice ขั้นฝึกใช้ภาษาตามรูปแบบที่กำหนด
- Production ขั้นนำเสนอผลงานจากสิ่งที่ได้เรียนมา

เอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพอใจ ความชอบใจความสนใจความสมหวังความสมปรารถนา

สมชาย บุญสุน (2554) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการเรียน การสอนของคณาจารย์เป็นเรื่องของความรู้สึกของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอน และความ พึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึง มีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว

ภูมินทร์ เหลลาอำนาจ (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของ บุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลเกิด ความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อและอุปกรณ์การ เรียนการสอน และด้านการวัดประเมินผล

(Good, 1973 ; Homby, 2000; Quirk, 1987; Vroom, 1990) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการรวมทั้งสภาพคุณภาพหรือ ระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น และในทาง กลับกันผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความ ไม่พึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นนี้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ของบุคคลในทางบวก ความสบายใจ ความสุข ความชอบต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ และเป็น ความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ รวมทั้งส่งผลถึงความสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Maslow (Maslow, 2000 อ้างถึงใน สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนารีรัตน์ ณ นวนศรี, 2551) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้ว่า มนุษย์เป็น "สัตว์ที่มีความต้องการ" (wanting animal) และเป็น การยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไปซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความ ต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆอยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและ

ความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนาตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์(The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิตได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ความต้องการการยกย่องและความต้องการทางเพศ ฯลฯ เป็นต้น

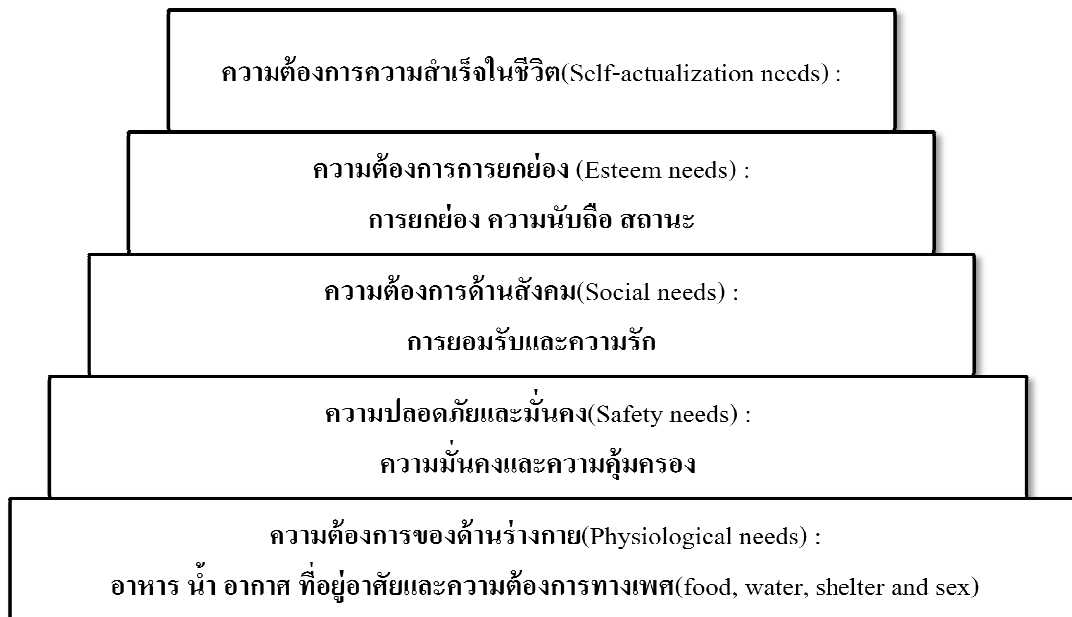
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอดซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงานความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครองความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จกสังคมตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่นเช่นความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือความสำเร็จความรู้ศักดิ์ศรีความสามารถสถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จนักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคล จึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ



ภาพที่ 3 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์
(Maslow's hierarchy of human needs)

สรุปตามแนวคิดของมาสโลว์ได้ว่า ระดับความต้องการของมนุษย์แบ่งได้ 5 ระดับ โดยมนุษย์ปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆไปเรื่อย ๆ ตามลำดับ ไปจนถึงระดับสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ชัยวัฒน์ ตัณฑรังสี (2529) ศึกษาการเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิคของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 แผนกการโรงแรมของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ ที่เรียนโดยใช้เกมและสถานการณ์จำลองโดยแบ่งกลุ่มทดลองออกเป็น 2 กลุ่มกลุ่มละ 28 คน โดยใช้สถานการณ์จำลองกับกลุ่มทดลอง และใช้เกมกับกลุ่มควบคุมใช้ระยะเวลาในการสอนกลุ่มละ 22 คาบ ผลของการวิจัยสรุปว่า นักศึกษากลุ่มที่ฝึกใช้ภาษาโดยใช้

สถานการณ์จำลอง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิคสูงกว่ากลุ่มที่ฝึกใช้ภาษาโดยใช้เกมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ชไมพร เลิศคนาวนิชกุล (2550) ทำการศึกษาวิจัยผลของการใช้สถานการณ์จำลองเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย เขตราชเทวี กรุงเทพมหานครจำนวน 30 คนซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบอย่างง่ายพบว่า หลังจากการทดลองโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง นักเรียนมีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักเรียนยังเห็นว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองส่งเสริมให้นักเรียนพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ

สาลินี สมบูรณ์ไพศาล (2549) ได้ศึกษาผลการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์ หลักสูตรปกติชั้นปีที่ 3 ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี ผลการทดลองปรากฏว่ากลุ่มทดลองซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพิ่มขึ้น หลังการทดลองโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อุมาพร ภูพานเพชร (2547) ทำการศึกษาผลการใช้กิจกรรมการพูดเพื่อการสื่อสารในการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 จำนวน 20 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบอย่างง่ายด้วยการจับสลาก ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาพัฒนาความสามารถด้านการพูดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

งานวิจัยต่างประเทศ

โบรซิก (Brozik,1999)ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการฟัง-พูดเพื่อการสื่อสาร ของนักศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่งได้ทำการทดลองกับผู้ทำงานในสาขาวิชาชีพที่แตกต่าง เช่น ผู้ทำงานด้านธุรกิจ และทางด้านอุตสาหกรรม ผลการทดลองพบว่าความสามารถด้านการฟัง-พูดเพื่อการสื่อสารโดยใช้สถานการณ์จำลองของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเนื่องจากการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และจากการได้ทำงานร่วมกันเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ฝึกภาษา รวมทั้งเรียนภาษาด้วยความสนุก จึงเป็นผลให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้มากขึ้น และพัฒนาความสามารถทักษะการฟัง-พูดเพื่อการสื่อสาร

เกลเลอร์ (Geller, 1978) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้สถานการณ์จำลอง โดยให้นักเรียนแสดงบทบาทสมมติ จากสถานการณ์จำลองเพื่อปลูกฝังความเชื่อฟังของนักเรียน ทดลองกับนักเรียนจำนวน 91 คน ในการแสดงบทบาทสมมติใช้วิดีโอเทปเข้าช่วย ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่เรียนโดยการแสดงบทบาทสมมติจากสถานการณ์จำลองมีความเชื่อฟังเพิ่มมากกว่านักเรียนที่เรียนโดยไม่ใช้การแสดงบทบาทสมมติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากเอกสารและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองช่วยให้ผู้เรียนได้มองเห็นสถานการณ์ด้วยตนเอง มีความตื่นตัวกระตือรือร้น ให้ความร่วมมือและกล้าแสดงความคิดเห็น เกิดความร่วมมือโดยไม่คิดถึงการแข่งขัน รวมทั้งได้ฝึกการแก้ปัญหา สนุกกับการใช้ภาษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรได้แก่ นักเรียนวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 8 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 109 คนที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ซึ่งเป็นนักเรียนคละกันทั้งเก่งปานกลางและอ่อน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานครที่ศึกษาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (2201-2811) ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 2 ห้องเรียน 30 คนได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แผนการสอนภาษาอังกฤษที่เน้นกระบวนการพูด โดยที่ใช้สถานการณ์จำลองจำนวน 5 แผน ๆ ละ 3 ชั่วโมง รวม 15 ชั่วโมง
2. แบบทดสอบโดยใช้สถานการณ์จำลอง
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนในการเรียน โดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพ

1. การสร้างแผนการสอนตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาหลักสูตร จุดประสงค์รายวิชาและเนื้อหาวิชาจากคำอธิบายรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (2201-2811)

1.2 ศึกษาแบบเรียน ที่อนุญาตให้ใช้ในสถาบันการอาชีวศึกษาในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (2201-2811) และวิชาเกี่ยวกับสาขาวิชาภาษาต่างประเทศเพื่อวิเคราะห์เนื้อหากิจกรรมและหัวข้อเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อ โดยประกอบด้วยเนื้อหา ดังต่อไปนี้

แผนการสอนที่	เนื้อหา
1	Hotel Reservation
2	Hotel Check in
3	Handling Complaints
4	Taking customer order
5	Hotel Check Out

1.3 ศึกษาเอกสารทฤษฎีเกี่ยวกับการสอน โดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง

1.4 ศึกษาเอกสารทฤษฎีเกี่ยวกับการสอนการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อสร้างแผนการสอนพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่ง ได้ดัดแปลงขั้นตอนการสอนตามแบบของครุคอลล (Crookall, 1990, p.34) และสเตอร์ทริจ (Sturtridge, 1977, p.33) ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

แบบ 3P Procedure (แบบ 3P เหมาะกับผู้เรียนภาษาระดับเริ่มต้น)

Presentation	ขั้นการนำเสนอเนื้อหา
Practice	ขั้นฝึกใช้ภาษาตามรูปแบบที่กำหนด
Production	ขั้นนำเสนอผลงานจากสิ่งที่ได้เรียนมา
Evaluation and discussion	ขั้นประเมินผลและอภิปราย

1.5 ผู้วิจัยนำแผนการสอนที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาความเหมาะสมและความสมบูรณ์ของแผนความสอดคล้องของจุดประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อ ตลอดจนการวัดและประเมินผล เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมทำการตรวจสอบอีกครั้งและหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item- Objective Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์คะแนนความคิดเห็นของแผนการสอนแต่ละข้อไว้ดังนี้

+1 แน่ใจว่าแผนการสอนสอดคล้องกับหัวข้อที่ระบุไว้จริง

0 ไม่แน่ใจว่าแผนการสอนสอดคล้องกับหัวข้อที่ระบุไว้จริง

-1 แน่ใจว่าแผนการจัดการสอนไม่สอดคล้องกับหัวข้อที่ระบุไว้จริง

โดยแผนการการสอนมีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งแต่ละข้อได้ค่าดัชนี IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จึงถือว่าเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในงานวิจัยได้ (อนุวัติ คุณแก้ว, 2552, น.152-153)

1.6 แก้ไขปรับปรุงแผนการสอนตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จัดพิมพ์ และนำไปทดลองใช้ (Try Out) จัดกิจกรรมการเรียนรู้กับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัยจำนวน 30 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมเกี่ยวกับเวลา กิจกรรม สื่อการสอน และแบบประเมินตามสภาพจริง แล้วแก้ไขปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การสร้างแบบทดสอบการพูดภาษาอังกฤษ มีวิธีการสร้างตามลำดับดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารหลักสูตร คู่มือการจัดทำแผนการสอน คู่มือการวัดและประเมินผลการเรียน ศึกษาวิธีการสร้างแบบทดสอบ โดยให้ครอบคลุม จุดประสงค์การเรียนรู้ มาตรฐานรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา

2.2 นำแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมด้านเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ที่คาดหวัง และการวัดประเมินผล ดังตัวอย่าง

พุดตามสถานการณ์ที่กำหนดให้

คำชี้แจง ให้นักเรียนจับกลุ่มๆละ 10 คน ปฏิบัติตามสถานการณ์การดำเนินการให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในโรงแรม

สถานการณ์ : ลูกค้ายี่ 1 นักเรียนเป็นลูกค้ายี่มาจากประเทศแคนาดา ต้องการจองที่พักในโรงแรมเวียงใต้ ให้นักเรียนโทรไปจองห้องพัก โดยสอบถามและให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

- ห้องเตียงใหญ่ 1 ห้องนอน
- เข้าพักตั้งแต่วันศุกร์ถึงวันจันทร์ ของอาทิตย์หน้า
- สอบถามราคา
- สอบถามวิธีการจ่าย
- บอกชื่อ
- แอ้งเบอร์โทรศัพท์

สถานการณ์ : นักเรียนเป็นพนักงานจองห้องพัก รับการจองห้องพัก ให้ข้อมูลดังนี้

- ห้องพักที่ลูกค้าทำการจองเต็ม เสนอห้องพัก วันและเวลาที่ลูกค้าสามารถทำการจองได้

- ให้ข้อมูลห้องเตียงใหญ่ ราคา 2,500 บาท ต่อคืนรวมอาหารเช้า
- สอบถามชื่อและเบอร์โทรลูกค้า
- สอบถาม เวลาที่ลูกค้าเข้าห้องพัก

2.3 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดความสามารถการพูดภาษาอังกฤษใช้เกณฑ์การประเมินของนักการศึกษา 2 ท่าน คือ แฮร์ริส (Harris, 1990) และ เออร์ (Ur. 1996) โดยกำหนดเกณฑ์ประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ ดังนี้

เกณฑ์ประเมินความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ

1. การออกเสียง (Pronunciation)

1. ออกเสียงผิดไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจคำพูดได้ได้ 1 คะแนน
2. ออกเสียงผิดบ่อยใช้น้ำเสียงเข้าใจยากต้องพูดซ้ำๆหลายครั้ง
จึงเข้าใจได้ 2 คะแนน
3. ออกเสียงสำเนียงผิดเป็นบางครั้งแต่สามารถสื่อให้ผู้ฟังพอเข้าใจ
ได้ 3 คะแนน
4. ออกเสียงผิดน้อยมากสามารถสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่พูดแต่สำเนียง
แตกต่างจากเจ้าของภาษา ได้ 4 คะแนน
5. การออกเสียงถูกต้องใกล้เคียงเจ้าของภาษาสามารถเข้าใจได้ทั้งหมด
ได้ 5 คะแนน

2. การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar)

1. ใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้องยกเว้นวลีที่เตรียมก่อนล่วงหน้าได้ 1 คะแนน
2. พุคผิดมากแสดงให้เห็นว่ามีความรู้ไวยากรณ์น้อยมากทำให้สื่อสารไม่ได้
ได้ 2 คะแนน
3. พุคผิดเป็นครั้งคราวไม่มีความรู้ทางไวยากรณ์บางอย่างแต่ไม่ถึงกับพูด
แล้วไม่เข้าใจได้ 3 คะแนน
4. ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิดความหมายบ้างแต่สื่อสารและเข้าใจได้ดี
ได้ 4 คะแนน
5. ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ถูกต้องเกือบทั้งหมดได้ 5 คะแนน

3. การใช้คำศัพท์ (Vocabulary)

1. ไม่มีความรู้ด้านคำศัพท์เลยไม่สามารถสื่อสารได้ได้ 1 คะแนน

2. รู้ศัพท์น้อยมากใช้ได้เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเองและใช้ภาษาเพื่อการอยู่รอดเท่านั้นได้ 2 คะแนน
3. เลือกใช้คำศัพท์ไม่ค่อยถูกต้องอภิปรายไม่ได้ไม่สามารถพูดได้ในเรื่องเกี่ยวกับอาชีพของตนในระดับธรรมดาได้ 3 คะแนน
4. รู้ศัพท์เกี่ยวกับอาชีพของตนมากและถูกต้องศัพท์ต่างๆไปมากพอที่จะพูดเรื่องปัญหาซับซ้อนและเหตุการณ์ในสังคมได้ 4 คะแนน
5. ศัพท์มีมากและถูกต้องเหมือนเจ้าของภาษาได้ 5 คะแนน

4. ความคล่องแคล่ว (Fluency)

1. หยุดเว้นช่วงในการสนทนาไม่ต่อเนื่องกันไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องเป็นราวได้ได้ 1 คะแนน
2. พูดช้าหยุดคิดนานประโยคไม่ปะติดปะต่อพูดเป็นคำหรือวลีสั้นๆหยุดคิดและใช้เวลานานได้ 2 คะแนน
3. พูดโต้ตอบได้บ้างแต่เป็นประโยคสั้นๆใช้คำพูดหรือวลีสั้นๆไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์แต่เข้าใจได้ได้ 3 คะแนน
4. พูดสนทนาได้แต่มีการพูดสะดุดในบางครั้งสนทนาโต้ตอบได้เป็นวลีและประโยคที่สมบูรณ์ประสบความสำเร็จได้ 4 คะแนน
5. พูดได้คล่องแคล่วและต่อเนื่องเป็นธรรมชาติโต้ตอบได้โดยทันทีใกล้เคียงกับเจ้าของภาษาได้ 5 คะแนน

5. ความเข้าใจ (Comprehension)

1. ผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดสื่อสารผู้พูดไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจได้ได้ 1 คะแนน
2. ผู้พูดติดขัดในการคิดหาคำพูดมักจะพูดคำซ้ำและพูดตะกุกตะกักได้ 2 คะแนน
3. ผู้พูดเข้าใจในสิ่งที่ตนพูดและพูดได้เป็นส่วนมากแต่ค่อนข้างช้าและมักพูดคำซ้ำได้ 3 คะแนน
4. ผู้พูดสามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ครบถ้วนแต่มีการพูดข้อความซ้ำเป็นบางครั้งได้ 4 คะแนน
5. ผู้พูดสามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ครบถ้วนได้ 5 คะแนน

2.4 ผู้วิจัยนำแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item- Objective Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์คะแนนความคิดเห็นของแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษไว้ดังนี้

+1 แน่ใจว่าแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสอดคล้องกับหัวข้อที่ระบุไว้จริง

0 ไม่แน่ใจว่าแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษสอดคล้องกับหัวข้อที่ระบุไว้จริง

-1 แน่ใจว่าแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษไม่สอดคล้องกับหัวข้อที่ระบุไว้จริง

โดยแบบทดสอบวัดทักษะการพูดภาษาอังกฤษมีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งแต่ละข้อได้ค่าดัชนี IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จึงถือว่าเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในงานวิจัยได้ (อนุวัติ คุณแก้ว, 2552, น.152-153)

3. แบบสอบถามความพึงพอใจของของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลองมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับโดยสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ

3.1 สร้างโดยใช้สถานการณ์จำลองจำนวน 1 ฉบับ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.2 ศึกษาการสร้างแบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจตามวิธีของเบสท์

(Best, 1986, p. 181 - 182)

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ตสร้างไว้จำนวน 18 ข้อ ใช้จริงจำนวน 10 ข้อ โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจแต่ละช่วงคะแนนและความหมาย ดังนี้

ระดับ1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับ2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับ5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

สำหรับการให้ความหมายของค่าที่วัดได้ ผู้ค้นคว้าได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการให้ความหมายโดยได้จากแนวคิดของเบสท์ (Best, 1986, p.195) การให้ความหมาย โดยการให้ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

ค่าพิสัย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าพิสัย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าพิสัย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าพิสัย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าพิสัย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

นำแบบสอบถามความพึงพอใจให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คนเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้และการประเมินที่ถูกต้องและนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือIOC (Index of Item Objectives Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาคือ

+1 เห็นว่าสอดคล้อง

0 ไม่แน่ใจ

-1 เห็นว่าไม่สอดคล้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบสอบถามความพึงพอใจโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

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

$$\sum R = \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

นำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องแล้วเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67-1.00

3.3 นำแบบสอบถามความพึงพอใจที่ปรับปรุงแล้วไปสอบถามนักเรียนชั้นระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนชกการสุโขทัย ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 30 คน ในชั้นหาประสิทธิภาพของการเรียนวิชาภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองกลุ่มใหญ่

3.4 นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item Total Correlation) พบว่าได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.147 ถึง 0.674

3.5 นำข้อคำถามที่ได้มาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach เกณฑ์การหาความเชื่อมั่นกำหนดไว้ 0.80 ขึ้นไป โดยได้ค่าเท่ากับ 0.815

3.6 จัดพิมพ์แบบสอบถามความพึงพอใจฉบับจริงเพื่อใช้เก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดลองสอนที่วิทยาลัยเทคโนโลยีพนิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. จัดปฐมนิเทศเพื่อทำความเข้าใจกับผู้เรียนเกี่ยวกับการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองบทบาทของผู้เรียน จุดประสงค์การเรียนรู้ วิธีการวัดและประเมินผล และเกณฑ์การให้คะแนน
2. ทดสอบกลุ่มทดลองก่อนเรียน (Pretest) โดยใช้แบบทดสอบที่เป็นสถานการณ์จำลองใช้เวลา 3 คาบคาบละ 50 นาทีโดยมีวิธีการคือ ให้นักเรียนแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 10 คน แต่ละกลุ่มมอบหมายหน้าที่กันว่าใครรับบทบาทเป็น Reservation, Receptionists, Waitress, Guest 1, Guest 2, Guest 3, Guest 4 and Guest 5 จากนั้นให้นักเรียนช่วยกันศึกษาสถานการณ์ในใบงาน Role Card และให้เวลานักเรียนเพื่อเตรียมบทสนทนาทบทวนคำศัพท์สำนวนภาษา เพื่อนำมาใช้ในการสนทนา หลังจากนั้นให้นักเรียนแสดงบทบาท จำลองตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมายเป็นกระบวนการดำเนินการให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในโรงแรม
3. ดำเนินการทดลองตามแผนการจัดการเรียนการสอนจำนวน 5 แผนแผนละ 3 คาบคาบละ 50 นาทีรวมทั้งสิ้น 15 คาบ
4. ทดสอบกลุ่มทดลองหลังจากเสร็จสิ้นการเรียนการสอน (Post-test) โดยใช้แบบทดสอบฉบับเดียวกับที่ใช้ทดสอบก่อนการทดลองใช้เวลา 3 คาบคาบละ 50 นาที (ตามวิธีการในข้อ 2)
5. ประเมินระดับความพึงพอใจของนักเรียนโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน โดยใช้สถานการณ์จำลองหลังจากเสร็จสิ้นการทดลอง
6. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

7. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน โดยใช้สถานการณ์จำลองมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

8. สรุปและอภิปรายผลการทดลอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนโดยคำนวณจากสูตร

(บุญชม ศรีสะอาด, 2535, น. 61)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนนักเรียนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนที่เรียนโดยใช้สถานการณ์จำลองก่อนและหลังการทดลองโดยใช้ t-test for Dependent Samples ในการคำนวณใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของแบบทดสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ การหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) มีสูตรการคำนวณดังนี้หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ (Index of Item Objective Congruence: IOC)(พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น. 117)

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนชกการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เปรียบเทียบความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนชกการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สถานการณ์จำลองและ 2. ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนชกการสุโขทัย กรุงเทพมหานครที่มีต่อการเรียน โดยใช้สถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยขอรายงานผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สัญลักษณ์ในการรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	การทดสอบค่าที่
\sum	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนชกการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการทดสอบวัดความสามารถการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองของนักเรียนวิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนชกการสุโขทัย ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2

ข้อมูลจากการใช้แบบทดสอบวัดความสามารถการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองของนักเรียน ก่อนและหลังการทดลองแบบทดสอบวัดความสามารถใน 5 ด้านคือ การออกเสียง (Pronunciation) การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) การใช้คำศัพท์ (Vocabulary)

ความคล่องแคล่ว (Fluency) และความเข้าใจ (Comprehension) กำหนดคะแนนเต็ม 5 คะแนน จากผู้วิจัย เมื่อนำมาเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างทางสถิติ ระหว่างคะแนนก่อนและหลังการทดลองปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบวัดความสามารถการพูดภาษาอังกฤษก่อน และหลังการทดลองทั้ง 5 ด้าน

ความสามารถ การพูด ภาษาอังกฤษ	จำนวน นักเรียน	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		ความ แตกต่าง
	n	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	D
การออกเสียง (Pronunciation)	30	2.80	0.66	3.87	0.62	1.07
การใช้โครงสร้าง ไวยากรณ์ (Grammar)	30	3.40	0.67	4.87	0.34	1.47
การใช้คำศัพท์ (Vocabulary)	30	3.47	0.57	4.93	0.25	1.46
ความคล่องแคล่ว (Fluency)	30	3.10	0.60	3.80	0.71	0.70
ความเข้าใจ (Comprehension)	30	3.40	0.62	4.27	0.64	0.87
คะแนนเฉลี่ย		16.17	1.51	21.73	1.59	5.56

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า นักเรียนมีความสามารถการพูดภาษาอังกฤษในแต่ละด้านสูงขึ้น หลังจากที่ได้เรียน โดยใช้สถานการณ์จำลอง โดยมีคะแนนด้านการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) สูงสุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 และ 4.87 ตามลำดับ รองลงมาด้านการใช้คำศัพท์ (Vocabulary) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 และ 4.93 ตามลำดับ และด้านความคล่องแคล่ว (Fluency) มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.10 และ 3.80 ตามลำดับ

เมื่อนำผลรวมจากการทดสอบวัดความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียน ก่อนและหลังการทดลองของคะแนนเฉลี่ยมาเปรียบเทียบหาความแตกต่างทางสถิติโดยใช้ค่าสถิติ t-test แบบ dependent sample พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง นั่นคือมีค่าเท่ากับ 21.73 และ 16.17 ตามลำดับดังแสดงในตาราง 2

ตารางที่ 3 แสดงความแตกต่างของคะแนนความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนก่อนและหลังการทดลอง

ความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ก่อนการทดลอง	30	16.17	1.51		
				-24.37**	.000
หลังการทดลอง	30	21.73	1.59		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า นักเรียนที่เรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง มีความสามารถการพูดภาษาอังกฤษหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนรายละเอียดของคะแนนรายบุคคล ดูในตาราง 9 ภาคผนวก จ (หน้า 137) สรุปได้ว่าสถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักเรียนมีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานว่า ความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลองเพิ่มขึ้น

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนชกการสุโขทัย กรุงเทพมหานครที่มีต่อการเรียน โดยใช้สถานการณ์จำลอง

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนชกการสุโขทัย กรุงเทพมหานครที่มีต่อการเรียน โดยใช้สถานการณ์จำลอง

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	กิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง มีบรรยากาศสนุกและไม่เคร่งเครียด	3.79	0.77	มาก
2	ในการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีลำดับขั้นตอนที่เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้	3.97	0.69	มาก
3	ระยะเวลาในการทำกิจกรรมแต่ละช่วงของการจัดสถานการณ์จำลองมีความเหมาะสม	4.18	0.68	มาก
4	การนำเสนอเนื้อหาในแต่ละหัวข้อของสถานการณ์จำลองมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.33	0.68	มาก
5	สื่อและอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีความเหมาะสม	4.06	0.75	มาก
6	การจัดกลุ่มนักเรียนในการแสดงสถานการณ์จำลองมีความเหมาะสม	4.21	0.70	มาก
7	กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีความหลากหลายทำให้กระตุ้นการเรียนและมีความน่าสนใจ	4.03	0.73	มาก
8	กิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้นักเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากยิ่งขึ้น	3.93	0.83	มาก
9	นักเรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองไปใช้ในสถานการณ์จริงได้	4.54	0.65	มากที่สุด
10	กิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักเรียนพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	4.27	0.70	มาก
ภาพรวม		4.13	0.72	มาก

ผลจากตารางที่ 4 พบว่าระดับความพึงพอใจนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานครที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลองในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) โดยข้อ 9 นักเรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองไปใช้ในสถานการณ์จริงได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.54$) รองลงมาคือข้อ 4 การนำเสนอเนื้อหาในแต่ละหัวข้อของสถานการณ์จำลองมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.33$) และน้อยที่สุดคือข้อ 1 กิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง มีบรรยากาศสนุกและไม่เคร่งเครียด ($\bar{x} = 3.79$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง ในครั้งนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอและอภิปรายผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สถานการณ์จำลอง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ ที่มีต่อการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง

สมมุติฐานการวิจัย

ความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ได้แก่ นักเรียนวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัยระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 8 ห้องเรียน รวมทั้งสิ้น 109 คนที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ซึ่งเป็นนักเรียนคละกันทั้งเก่งปานกลางและอ่อน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนศึกษการสุโขทัย กรุงเทพมหานครที่ศึกษาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (2201-2811) ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 2 ห้องเรียน จำนวน 30 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง จำนวน 5 แผน
2. แบบทดสอบโดยใช้สถานการณ์จำลอง
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนในการเรียนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง จำนวน 10 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ นักเรียนทุกคนประเมินระดับความพึงพอใจของตนเองหลังจากเสร็จสิ้นการทดลอง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดปฐมนิเทศเพื่อทำความเข้าใจกับผู้เรียนเกี่ยวกับการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลอง บทบาทของผู้เรียน จุดประสงค์การเรียนรู้ วิธีการวัดและประเมินผล และเกณฑ์การให้คะแนน
2. ทดสอบกลุ่มทดลองก่อนเรียน (Pretest) โดยใช้แบบทดสอบที่เป็นสถานการณ์จำลองใช้เวลา 3 คาบคาบละ 50 นาทีโดยมีวิธีการคือ ให้นักเรียนแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 10 คน แต่ละกลุ่มมอบหมายหน้าที่กันว่าใครรับบทบาทเป็น Reservation, Receptionists, Waitress, Guest 1, Guest 2, Guest 3, Guest 4 and Guest 5 จากนั้นให้นักเรียนช่วยกันศึกษาสถานการณ์ในใบงาน Role Card และให้เวลานักเรียนเพื่อเตรียมบทสนทนาบทวนคำศัพท์สำนวนภาษา เพื่อนำมาใช้ในการสนทนา หลังจากนั้นก็ให้นักเรียนแสดงบทบาท จำลองตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมายเป็นกระบวนการดำเนินการให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในโรงแรม
3. ดำเนินการทดลองตามแผนการจัดการเรียนการสอนจำนวน 5 แผนแผนละ 3 คาบคาบละ 50 นาทีรวมทั้งสิ้น 15 คาบ
4. ทดสอบกลุ่มทดลองหลังจากเสร็จสิ้นการเรียนการสอน (Post-test) โดยใช้แบบทดสอบฉบับเดียวกับที่ใช้ทดสอบก่อนการทดลองใช้เวลา 3 คาบคาบละ 50 นาที (ตามวิธีการในข้อ 2)
5. ประเมินระดับความพึงพอใจของนักเรียนโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองหลังจากเสร็จสิ้นการทดลอง

6. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

7. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

8. สรุปและอภิปรายผลการทดลอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษาผลการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลอง ดำเนินการดังนี้

1.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถการพูดจากแบบทดสอบการใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ ก่อนและหลังการทดลอง

1.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนจากแบบทดสอบการใช้สถานการณ์จำลองเพื่อพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ ก่อนและหลังการทดลองโดยใช้ t-test for Dependent Samples

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษหลังเสร็จสิ้นการทดลองโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลอง ทั้ง 10 ข้อ โดยรวม

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง สรุปได้ดังนี้

1. นักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ ที่เรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ความพึงพอใจของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานครที่มีต่อการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์จำลอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาภาษาต่างประเทศวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัยกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลองผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลอง ดังที่เห็นได้จากคะแนนคะแนนผลของการทดสอบวัดความสามารถการพูดภาษาอังกฤษก่อนและหลังการทดลองที่พบว่าผู้เรียนมีพัฒนาการของความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น (ดูตารางที่ 9 น. 137-139) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลมาจากที่นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติภายใต้การจัดสถานการณ์ในชั้นเรียนให้เหมือนหรือใกล้เคียงสถานการณ์จริง นักเรียนจึงมีโอกาสได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น การจองห้องพักในโรงแรม (Hotel Reservation) การลงทะเบียนเพื่อเข้าพักในโรงแรม (Hotel Check in) การจัดการหรือการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพัก (Handling Complaints) การรับคำสั่งรายการอาหาร (Taking Customer Order in a restaurant) และการรับจ่ายเงินหรือรับชำระค่าบริการเมื่อสิ้นสุดการเข้าพัก (Hotel Check Out) นักเรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านกระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม ร่วมกันคิด แบ่งหน้าที่รับผิดชอบในกลุ่ม ทำให้ผู้เรียนรู้จักวิธีการแก้ปัญหา รู้จักเลือกคำศัพท์หรือประโยคมาใช้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ฝึกพัฒนาความสามารถทั้ง 5 ด้าน คือการออกเสียงการใช้โครงสร้างไวยากรณ์การใช้คำศัพท์ความคล่องแคล่ว และความเข้าใจ นอกจากนี้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนผู้เรียนยังได้รับการกระตุ้นให้กล้าแสดงออก โดยการตอบคำถาม หรือนำเสนอหน้าชั้นเรียน สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของสมิตรา อังวัฒนกุล (2537) ได้กล่าวว่า การสอนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันนั้น ผู้สอนต้องให้ผู้เรียนฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์ที่คล้ายกับชีวิตจริงโดยการใช้สถานการณ์จำลอง

2. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกการใช้ภาษาภายใต้การจัดสถานการณ์ในชั้นเรียนให้เหมือนหรือใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง ดังนี้การจองห้องพักในโรงแรม (Hotel Reservation) การลงทะเบียนเพื่อเข้าพักในโรงแรม (Hotel Check in) การจัดการหรือการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับห้องพัก (Handling Complaints) การรับคำสั่งรายการอาหาร (Taking Customer Order in a restaurant) และการรับจ่ายเงินหรือรับชำระค่าบริการเมื่อสิ้นสุดการเข้าพัก (Hotel Check Out) โดยนักเรียนมีอิสระในการเลือกใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสม เช่น คำศัพท์ สำนวน และ โครงสร้างไวยากรณ์ ดังจะเห็นจากคะแนนของผลการ

ทดสอบความรู้ความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียน ที่พบว่าผู้เรียนมีพัฒนาการของความสามารถทั้ง 5 ด้านคือ การออกเสียง (Pronunciation) การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar) การใช้คำศัพท์ (Vocabulary) ความคล่องแคล่ว (Fluency) และความเข้าใจ (Comprehension) เพิ่มขึ้น (ตารางที่ 5) ซึ่งสอดคล้องกับซิมพร เลิศคนาวนิชกุล (2550, น. 1) ที่กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลอง ส่งเสริมให้นักเรียนพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ เช่นเดียวกันกับการศึกษาของสาลินี สมบูรณ์ ไพศาล (2549, บทคัดย่อ) พบว่า การใช้สถานการณ์จำลองสามารถพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์หลักสูตรปกติชั้นปีที่ 3 ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวีเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งเขาวัดกษณ์ ลอยลิบ (2547, บทคัดย่อ) กล่าวว่านักเรียนมีความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงว่าการจัดการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง ส่งเสริมให้นักเรียนพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษ

3. การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ ที่มีต่อการเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง สามารถพัฒนาทักษะการพูดของตนเองสูงขึ้นหลังจากได้รับการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลอง โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดีและเมื่อจำแนกรายข้อพบว่า นักเรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองไปใช้ในสถานการณ์จริงได้มากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$ และ S.D. = 0.65) รองลงมาคือการนำเสนอเนื้อหาในแต่ละหัวข้อของสถานการณ์จำลองมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.33$ และ S.D. = 0.68) และที่พบน้อยที่สุดคือกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีบรรยากาศสนุกและไม่เคร่งเครียด ($\bar{x} = 3.79$ และ S.D. = 0.77) ซึ่งสอดคล้องกับภูมิินทร์ เหลาอำนาจ (2556, น. 60) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน และด้านการวัดประเมินผลและตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 2000: p. 80-81; อ้างใน สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนารีรัตน์ ฌ นุงศ์, 2551: น.8-9) ที่กล่าวว่า มนุษย์เป็น "สัตว์ที่มีความต้องการ" (wanting animal) และเป็นกรยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขางานภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร โดยใช้สถานการณ์จำลองผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจากการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ครูควรมีการอธิบาย ทำความเข้าใจขั้นตอนการทำกิจกรรมกับนักเรียนก่อนจัดกิจกรรมเพื่อความราบรื่น

1.2 สำหรับนักเรียนที่ที่พูดภาษาอังกฤษยังไม่คล่อง ครูควรเรียกนักเรียนคนนั้นมาฝึกเพิ่มนอกเวลาเรียน เพื่อความคล่องแคล่วมากขึ้น

1.3 สำหรับนักเรียนที่พูดภาษาอังกฤษยังไม่เก่ง หรือขาดความมั่นใจ ไม่ควรจับกลุ่มกันเอง ควรจับกลุ่มกับเพื่อนที่เก่ง พูดภาษาอังกฤษได้คล่อง มีความมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อให้ นักเรียนกลุ่มนี้เป็นแรงกระตุ้นและความช่วยเหลือ ทำให้ผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

1.4 จำนวนนักเรียนที่เข้าร่วมกับกิจกรรมนี้ ควรอยู่ที่จำนวนประมาณ 30 คน เพื่อง่ายในการดูแลทั่วถึงขณะปฏิบัติกิจกรรม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยควรทำการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์จำลองกับการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษต่อไป

2.2 ผู้วิจัยควรทำการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบผลการพัฒนาทักษะการพูดของนักเรียนระหว่างการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองและวิธีการสอนในรูปแบบอื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546).การจัดสาระการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศตาม
หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544. กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุ
ภัณฑ์.
- เกศสุดา ปงลังกา. (2550). การศึกษาการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในการพัฒนาความสามารถด้าน
การพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชไมพรเลิศคณาวณิชกุล.(2550).ผลของการใช้สถานการณ์จำลองเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการ
พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย
เขตราชเทวี. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะ
ภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยวัฒน์ ดัฒนรังสี. (2529). การเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนภาษาอังกฤษเทคนิคของนักศึกษา
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 ที่เรียน โดยใช้เกมและสถานการณ์จำลอง.วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการมัธยมศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- ดวงเดือน เทศวานิช. (2530). หลักการสอนทั่วไป. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.
- ทิสนา แฉมมณี. (2553). ศาสตร์การสอนองค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- เนตรนภา ชันคำ. (2546). การพัฒนาการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษา
ปีที่ 5 โดยใช้สถานการณ์จำลอง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประถมศึกษา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญทัน อยู่ชมบุญ. (2533). หลักการสอน. เชียงราย : คณะครุศาสตร์. วิทยาลัยครูเชียงราย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

- ภูมินทร์ เหลลาอำนาจ. (2556).การใช้กลวิธีแก้ปัญหาแบบไอดิลเพื่อส่งเสริมความเข้าใจในการอ่านภาษาอังกฤษและความสามารถในการแก้ปัญหาของนักศึกษาสาขาวิชาการศึกษาภาษาอังกฤษปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. งานวิจัยครุศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- เขวลักษณ์ลอยลิป. (2547). ผลการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ ในฐานะภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- สมชาย บุญสุน. (2554). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรราชวิทยาลัย.
- สมพงษ์จิตระดับ. (2530). การสอนจริยศึกษาด้วยสถานการณ์จำลอง. ประชากรศึกษา 34 (6): 15-21.
- सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนารีรัตน์ ณ นวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. งานวิจัย. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- สาลินี สมบูรณ์ไพศาล. (2549). ผลการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อศึกษาการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์หลักสูตรปกติ ชั้นปีที่ 3 ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภัทรา อักษรานุเคราะห์. (2532). การสอนทักษะทางภาษาและวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมิตา เรือนแป้น. (2546). การใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเพื่อส่งเสริมความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในความสามารถตนเอง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและการสอน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุมิตราอังวัฒนกุล. (2537). วิธีสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2540). วิธีการสอนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุดรา สวัสดิศรี. (2550). การศึกษาหาผลการใช้สถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของพนักงานบริษัทสยามซัม ไรซ์เอ็นเตอร์ไพรส์จำกัด. ปรัชญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อนุกฤษณ์แก้ว . (2552). การสร้างเกณฑ์การประเมินผลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุกระดับ.เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์สถาบันวิจัยและพัฒนา.

อัจฉรวรงค์โสธร. (2538). แนวทางการสร้างข้อสอบภาษา.กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2544). การทดสอบและการประเมินผลการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ. (พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุมาพร ภูदानเพชร. (2547). ผลการใช้กิจกรรมการพูดเพื่อการสื่อสารในการพัฒนาความสามารถด้านการพูดของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

_____. (2544). การพัฒนาข้อสอบอิงวัตถุประสงค์แบบอ้อมวัดความสามารถสูงสุดและการกระทำปกติทางภาษาอังกฤษ.กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Best, John W. (1986).Research in Education. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Brozik, Doris. (1999). An Investigation in Adult Educational Learning to Determine If Simulations Enhance communications skills.Dissertations Abstract International. ED 437079.

Crookall, D.& Oxford, R. L. (1990).Linking language learning and language learning. New York : Newbury House.

Crystal, D. (1997). English as Global Language.Cambridge: Cambridge University Press.

Finocchiaro, M. (1983). The functional-notional approach. New York: Oxford University Press.

Geller, Daniel M. (1978).“Involvement in Role-Playing Simulation: A Demonstration with Studies on Obedience”, Journal of Personality and Social Psychology. 36 (3): 219-235; November.

- Good, C. V. (1973). Dictionary of education (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Harris, D. P. (1990). Testing English as a Second Language. New York: The McGraw-Hill Book Company.
- Heaton, J.B. (1990). Classroom Testing. New York: Longman.
- Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London: Oxford University.
- Jones, K. (1982). Simulations in Language Teaching. Cambridge: Cambridge University Press.
- Maslow, A. H. (2000). Motivation and Personality. New York: Harper and Row.
- Moorwood, H. (1978). Sections from Modern English Teacher. London: Newbury House.
- Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.). London: Richard Clay Ltd.
- Scott, R. (1981). Speaking Communication in the classroom. Ed. By Keith Johnson and Keith Morrow. London: Longman.
- Standsklev, Ron. (1974). Handbook of Simulation Gaming in Social Education. Alabama: Instituted of Higher Education Research and Survives The University of Alabama.
- Sturtridge, G. & Herbert, D. (1983). Simulations ELT Guide 2. London: NFER.
- Ur, P. (1996). Discussion that Work; Task-centered Fluency Practice. New York: Cambridge University Press.
- Vroom, V. H. (1990). Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal. Boston: Harvard Business School Press.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | | |
|----------------------|-----------------|---|
| 1. อาจารย์สี่หศักดิ์ | โรจนอภิชาติสกุล | อาจารย์ A-5 สถาบันภาษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จังหวัดกรุงเทพฯ
อาจารย์ประจำ |
| 2. อาจารย์พนมวรรณ | ตุ้มทอง | ครู ค.ศ. 1 โรงเรียนฤทธิณรงค์รอน
จังหวัดกรุงเทพฯ
รองผู้อำนวยการ |
| 3. อาจารย์สมใจ | ศิริปัญญาธร | รองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย
จังหวัดกรุงเทพฯ |

ภาคผนวก ข
หนังสือราชการ



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

๒๔ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์สีหศักดิ์ โรจนอภิชาติสกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางรินทร์วดี นาคเจียม ปัจจุบันกำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ ๒ สาขางานภาษาต่างประเทศวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร” ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐

โทรสาร ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงทรีแบริจี้
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

๒๔ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์พนมวรรณ ตุ่มทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางรินทร์วดี นาคเจียม ปัจจุบันกำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ ๒ สาขาภาษาต่างประเทศวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร”. ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าว ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐

โทรสาร ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

๒๔ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์สมใจ ศิริปัญญาธร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นางรินทร์วดี นาคเจียม ปัจจุบันกำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ ๒ สาขางานภาษาต่างประเทศวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร” ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยดังกล่าวขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐

โทรสาร ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์เครื่องมือ

ตารางที่ 5 แบบประเมินการหาค่าความสอดคล้องของแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ (ค่า IOC)

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
1. สาระสำคัญ						
1.1 ความเหมาะสมและสอดคล้องของ สาระสำคัญกับจุดประสงค์การเรียนรู้และ เนื้อหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. จุดประสงค์การเรียนรู้						
2.1 ความเหมาะสมและสอดคล้องของ จุดประสงค์การเรียนรู้กับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2 ความเหมาะสมและสอดคล้องของการ เรียนรู้กับกิจกรรมการเรียนการสอนและการ ประเมิน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
3. เนื้อหา						
3.1 ความเหมาะสมและสอดคล้องของ เนื้อหากับจุดประสงค์การเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2 ความเหมาะสมและสอดคล้องของ เนื้อหากับคำอธิบายรายวิชา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. กิจกรรมการเรียนการสอน						
4.1 ความเหมาะสมและสอดคล้องของ กิจกรรมการเรียนการสอนกับจุดประสงค์การ เรียนรู้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.2 ความเหมาะสมและสอดคล้องของ กิจกรรมการเรียนการสอนกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.3 ความเหมาะสมและสอดคล้องของ กิจกรรมการเรียนการสอนกับการประเมินผล	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
4.4 ความเหมาะสมและสอดคล้องของ กิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นให้นักเรียนปฏิบัติจริง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. การประเมินผล						
5.1 ความเหมาะสมและสอดคล้องของการ ประเมินผลกับจุดประสงค์การเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5.2 ความเหมาะสมและสอดคล้องของการ ประเมินผลกับกิจกรรมการเรียนการสอน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6. สื่อการเรียนการสอน						
6.1 ความเหมาะสมและสอดคล้องของสื่อ การเรียนการสอนกับกิจกรรมการเรียนการ สอน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตาราง 6 ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับแบบทดสอบวัด
ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

ชื่อเรื่อง	จุดประสงค์	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม (R)	สรุป (IOC)	ใช้ได้
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
สถานการณ์ ที่ 1 Hotel Reservation	1. Students will be able to take telephone reservations. 2. Students will be able to aware of professional practice involved in taking telephone reservation.	+1	+1	+1	3	1.00	✓
สถานการณ์ ที่ 2 Hotel Check in	1. Students will be able to reply to a written request for room. 2. Students will be able to welcoming the guests.	+1	+1	0	2	0.67	✓
สถานการณ์ ที่ 3 Handling Complaints	1. Students will be able to understand and offer solutions to problems in the hotel. 2. Students will be able to talk about recent events.	+1	+1	+1	3	1.00	✓
สถานการณ์ ที่ 4 Taking customer order	1. Students will be able to greet the guests as they arrive at the restaurant. 2. Students will be able to deal with parts of the order: the starter, the main course and drinks. 3. Students will be able to	0	+1	+1	2	0.67	✓

	<p>present the menu, describe dishes and take order.</p> <p>4. Students will be able to make students aware of professional practice involve in taking order.</p> <p>5. Students will be able to talk about past events.</p>						
สถานการณ์ ที่ 5 Hotel Check Out	<p>1. Students will be able to deal with different methods of paying the hotel bill.</p> <p>2. Students will be able to explain a series of items on the hotel bill.</p>	+1	+1	+1	3	1.00	✓

ตารางที่ 7 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 3 ท่าน

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
1. กิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง มีบรรยากาศสนุกและไม่เคร่งเครียด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ขั้นตอนในการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองเข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ระยะเวลาในการทำกิจกรรมแต่ละช่วงของการจัดสถานการณ์จำลองมีความเหมาะสม	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
4. การนำเสนอเนื้อหาในแต่ละหัวข้อของสถานการณ์จำลองมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. สื่อและอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีความเหมาะสม	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
6. การจัดกลุ่มนักเรียนในการแสดงสถานการณ์จำลองมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. นักเรียนรู้สึกไม่มีความสุขเมื่อถูกเรียกให้ไปพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่น	-1	+1	-1	-0.33	ใช้ไม่ได้
8. นักเรียนมีความมั่นใจในการสนทนากับลูกค้ามากขึ้นจากการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
9. นักเรียนคิดว่าการเรียนภาษาอังกฤษให้ใช้สื่อสารได้ไม่ยากจนเกินไป	-1	+1	+1	0.33	ใช้ไม่ได้
10. นักเรียนคิดว่าการพูดภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่ยากเกินไปสำหรับนักเรียน	-1	+1	-1	-0.33	ใช้ไม่ได้

ตารางที่ 7 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 3 ท่าน (ต่อ)

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
11. กิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้นักเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากยิ่งขึ้น	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
12. นักเรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองไปใช้ในสถานการณ์จริงได้	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
13. นักเรียนรู้สึกลึกภาคภูมิใจที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการพูดสื่อสารได้	-1	+1	+1	0.33	ใช้ไม่ได้
14. กิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักเรียนพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
15. นักเรียนมักจะอายเมื่อพูดภาษาอังกฤษผิด หรือออกเสียง ไม่ถูกต้อง	-1	+1	0	0.00	ใช้ไม่ได้
16. นักเรียนมักพูดตะกุกตะกักเมื่อต้องออกไปพูดภาษาอังกฤษต่อหน้าผู้อื่น	-1	+1	0	0.00	ใช้ไม่ได้
17. ทุกครั้งที่มีการสอบพูดภาษาอังกฤษ นักเรียนมักจะรู้สึกปวดท้องและอยากเข้าห้องน้ำบ่อย ๆ	-1	0	-1	-0.67	ใช้ไม่ได้
18. เวลาออกไปพูดหน้าชั้นเรียน นักเรียนมักจะรู้สึกขำขัน เสียงสั้น	-1	+1	0	0.00	ใช้ไม่ได้

ตารางที่ 8 ค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นของแบบประเมินความพึงพอใจต่อการเรียน
ภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r)	ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ
1	.486	.799
2	.561	.791
3	.358	.811
4	.147	.846
5	.637	.786
6	.489	.799
7	.613	.789
8	.674	.780
9	.658	.779
10	.513	.796

ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทั้งฉบับ .815

ภาคผนวก ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แผนการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง

Lesson Plan 1

Content: Hotel Reservation

Level: 2nd year English for Service Business, Sukhothai Commerce Technological College

Subject: English for Tourism

Time: 3 periods (150 minutes)

Learning Objectives

1. General Objectives

Students should be able to give and ask for information dealing with hotel reservation.

2. Behavioral Objectives

1. Students will be able to take telephone reservations.

2. Students will be able to aware of professional practice involved in taking telephone reservation.

Procedure and Activities

Presentation

1. Teacher explains the objectives of the lesson in this period.

2. Before listening to the dialogue, elicit previous knowledge students may have on the subject through the warm-up question.

-What information do you ask for when taking a reservation?

3. The teacher asks students to listen to the dialogue and to take note of the details of the reservation in the booking form given. Allowing students time to put their ideas in order. Then let them listen to the dialogue again to check if the information they obtained is correct. Ask students to compare the answer with their friends.

Tape Script

- Receptionist: Good afternoon, San Felice Hotel. May I help you?
- MrsRyefield: Yes. I'd like to book a room, please.
- Receptionist: Certainly. When for, madam?
- MrsRyefield: March the 23rd.
- Receptionist: How long will you be staying?
- MrsRyefield: Three nights.
- Receptionist: What kind of room would you like, madam?
- MrsRyefield: Er... double with bath. I'd appreciate it if you could give me a room with a view over the lake.
- Receptionist: Certainly, madam. I'll just check what we have available. . . Yes, we have a room on the 4th floor with a really splendid view.
- MrsRyefield: Fine. How much is the charge per night?
- Receptionist: Would you like breakfast?
- MrsRyefield: No, thanks.
- Receptionist: It's eighty four euro per night excluding VAT.
- MrsRyefield: That's fine.
- Receptionist: Who's the booking for, please, madam?
- MrsRyefield: Mr and MrsRyefield, that's R-Y-E-F-I-E-L-D.
- Receptionist: Okay, let me make sure I got that: Mr and MrsRyefield. Double with bath for March the 23rd, 24th and 25th. Is that correct?
- MrsRyefield: Yes it is. Thank you.
- Receptionist: Let me give you your confirmation number. It's: 7576385. I'll repeat that: 7576385. Thank you for choosing San Felice Hotel and have a nice day. Goodbye.
- MrsRyefield: Goodbye.

http://www.audioenglish.org/english-learning/english_dialogue_hotel_booking_a_room_2.htm

Booking Form

Fields marked with * are required.

Title *

Full Name *

Phone Number *

Mobile Number

Email *

Street Address

Town

City

Number of People *

Number of Rooms *

Arrival Date/Time *

Number of Nights *

Occupancy Single
 Twin
 Double

4. Teacher gives out work sheet 1 and asks students to read the dialogue and to identify the questions associated with the information required. Then, ask students to find in the dialogue other more general expressions, which will usually appear in exchange with guests. Give students time to discuss the answers then check the answer together including practice the sentences. Let students to study more about expressions of reservations from work sheet 2.

5. Teacher cuts up worksheet 3 and gives the cards to each group of 3-4 students. The cards are about hotel types with their definitions and room types with their definitions. Each group discusses and has to try and match up the cards correctly with answer. Teacher goes over the answers at the end. Group with the most correct answers wins.

Work sheet 1

Look at the dialogue again. What does the receptionist say to get the following information?

1. name
2. day
3. type of room
4. check the available room
5. offer breakfast

Now find the phrases receptionist used to:

6. answer the phone
7. check the information

Work sheet 2

Identifying hotel types for the guest

(A hotel type) would be suitable for (someone).

Ex: A low-end hotel would be suitable for a group of students.

Selecting room types for the guest

(A room type) would be nice for (someone).

Ex: A twin room would be nice for Joan and Sue.

Taking hotel reservations

... would that be ...?

Ex: How many nights would that be for?

Expressions of reservations

What language does the receptionist use when he/she does these things?

Find out what type of room the guest needs?	
Find out when the guest wants the room?	
Find out how long the guest plans to stay?	
Offer a room?	
Say the room rate?	
Find out the guest's name, telephone number?	
Finish the conversation politely?	
Confirm the reservation?	

Work sheet 3

Hotel types

Match the names of hotel types with their definitions.

A commercial hotel An airport hotel A tourist hotel A motel
 A middle-range hotel A guesthouse A low-end hotel A luxury hotel

Hotel types	Definitions
	The highest standard of hotel with very good services, facilities, decorations, friendly staff, and expensive.
	A hotel, which has the essential facilities and is cheaper than a luxury hotel.
	A hotel located at or near the airport for passengers of transit flights.
	A good hotel with modern facilities for business and good security for businessmen. It is usually in the business center.
	A hotel with a place for cars or motorcycles. It is located close to highways but doesn't have a lot of facilities.
	A private house often run by a family. It is small and usually has a few rooms. There is a very nice or cozy atmosphere there.
	A hotel where the tourists can stay on their holidays or trips with good entertainment. There are fewer facilities in a tourist hotel than a luxury hotel, but it has good value.
	A very cheap hotel with limited facilities

Room Types

Match the names of room types with their definitions.

Double room Twin room Four-bed room
 Single room Triple room Quad Suite

Kinds of room	Definitions
	A room for one person with one bed
	A room for two persons with one big bed designed for two
	A room for two persons with two separate single beds
	A room for three persons with three beds
	A room for four persons with four beds
	A room for four persons with two double beds
	A series of connected rooms used as a unit

Practice

6. Teacher gives out work sheet 4 and asks students to work in pairs by read the conversations that the parts are not in the right order, write G on the lines where the Guest is speaking, write R on the lines where the Receptionist is speaking, number the brackets to show the correct order of the parts

7. Teacher and students check the answer together.

8. Teacher asks students to practice by act out the conversations with their partners.

Work sheet 4

CONVERSATION 1

_____ : The fifth of April. Would that be a single room, sir? (____)

_____ : We can give you a no-smoking single room at \$150 including service and breakfast.

Would that be suitable? (____)

_____ : That's fine then Mr. Blane. I've made your reservation. (____)

_____ : Hello, my name is John Blane. I'd like to reserve a room for the fifth of April, please. (____)

_____ : Yes, a single room, for no-smokers if possible, one night only. (____)

_____ : Yes, that sounds fine. (____)

CONVERSATION 2

_____ : The name is King, Conrad King. (____)

_____ : For next week, the fifth of September. (____)

_____ : Em... two nights. (____)

_____ : When would that be for, sir? (____)

_____ : Well, that would be fine. (____)

_____ : And the name is? (____)

_____ : That would be OK. But how much is it? (____)

_____ : And how many nights? (____)

_____ : I'd like a room for myself, my wife and my young son, please. (____)

_____ : Two nights. Let me see. There's no triple room available then, but I can give you a twin room and put an extra bed in it. (____)

_____ : The rate would be \$90 a night for the room. That doesn't include meals. (____)

_____ : Very good Mr. King. We look forward to seeing you and your family on the fifth of September. (____)

Production

Role-play

9. Teacher provides the students with a role-play activity. Teacher cut out the hotel cards and the guest cards of making hotel reservation to each pair and lets them to make a dialogues. Teacher tells students that this role-play they take part in four separate phone calls to four hotels. Each partner has to turn at being the receptionists.

10. Teacher asks each pair to have a role-play in front of the class.

Hotel Cards

Student A

Nominatethe students to be the reservation. When they answer the phone they should use the information contained on the cards and ask the questions required by the check list.

The Palace Hotel (3 stars)

Situated right on the seafront in Blackpool town centre

Rates per night

Single room	£30
Single en suite	£35
Single en suite with view of seafront	£40
Twin room	£35
Twin en suite	£40
Twin en suite with view of seafront	£45
Double room.....	£45
Double en suite	£50
Double en suite with view of seafront	£55
Adjoining double room	£50
Adjoining double room with view of seafront	£60
Bridal suite	£85
Presidential suite	£150

*Breakfast included

Check list

(Information you require)

Name (ask them to spell it)

Address

Telephone number

email

Passport/ID

Date of arrival

Duration of stay

Kind of room required

Extras

Lunch	£10
Evening meal	£15
Room service	£5 extra

Facilities

Swimming pool
 Wi fi in all common areas
 Conference room
 Ballroom
 Free parking



Well Come Inn Guesthouse (3 stars)

Situated five minutes' walk from the seafront in Margate town centre all rooms have TVs.

Rates per night

Single room	£20
Single en suite	£25
Twin room	£25
Twin en suite	£30
Double room	£35
Double en suite	£40

*Breakfast included in price for all rooms

Extras

Lunch	£15
Evening meal	£15
No Room service	

Facilities

Restaurant
 Wi fi in lounge area
 Small gym
 Garden and children's play area
 Limited parking (£15 extra)

Check list

(Information you require)

Name (ask them to spell it)

Address

Telephone number

email

Passport/ID

Date of arrival

Duration of stay

Kind of room required

The Pavilion Hotel (5 stars)

Situated right on the seafront in Brighton town centre

All rooms are en suite with international TV.

Rates per night

Single room	£40
Single room with view of seafront	£45
Twin room with view of seafront	£50
Double room	£55
Double room with view of seafront	£60
Adjoining double room	£70
Adjoining double room with view of seafront	£75
Bridal suite	£100
Presidential suite	£400

*Breakfast included unless ordered from room service

Extras

Lunch	£20
Evening meal	£25
Room service	£20 extra



Check list

(Information you require)

Name (ask them to spell it)

Address

Telephone number

email

Passport/ID

Date of arrival

Duration of stay

Kind of room required

Facilities

Swimming pool

Wi fi in all areas of the hotel

Conference room

Ballroom

Free parking with valet service

Crèche

Restaurant

The Rubens Hotel (4 stars)

Situated two minutes walk from the seafront in Brighton.
Good views of seafront.

All rooms are en suite with TV.

Rates per night

Single room	£30
Single room with view of seafront	£40
Twin room	£45
Twin room with view of seafront	£55
Double room	£65
Double room with view of seafront	£75
Adjoining double room	£80
Adjoining double room with view of seafront	£85
Bridal suite	£90
Presidential suite	£300

*Breakfast included

Extras

Lunch	£17
Evening meal	£20
Room service	£15 extra
Wi fi in room	£10 extra

Check list

(Information you require)

Name (ask them to spell it)

Address

Telephone number

email

Passport/ID

Date of arrival

Duration of stay

Kind of room required

Facilities

Swimming pool

Wi fi in all common areas

Conference room

Gym

Restaurant

Childcare facilities

Valet parking

Guest Cards

Students B

Nominate to be guests. You should then a hotel and find out the necessary information for the stay your desire.

Name : Olga Bagshaw
Age : 48
Address : 23 Witherspoon Street
 Manchester Lancashire
Telephone : 782 398 366
Email : olbag@hotmail.com
ID/passport : 02201 82734
Looking for : A single room with a view
Wants to stay : 2nd of March for 12 days
Extra details : Mobility impaired and uses a wheelchair.

Things you may need to ask:

How much is the room?
 Is there a view? Is there a swimming pool?
 Do you have ...? What facilities do you have?
 Is room service extra?
 Is there a restaurant?
 Is there a car park?
 How far is it from the town centre/seafront?



Name : Norris Whitfield
Age : 23
Address : 18 Random Road
 Peterborough Cambridgeshire
Telephone : 782 398 366
Email : nobbynumnuts@gmail.com
ID/passport : 03241 84764
Looking for : Bridal suite
Wants to stay : 3rd June for 10 days
Extra details : Coming with my new wife on a honeymoon (name Paula). Will want breakfast in the room every day.

Things you may need to ask:

How much is the room?
 Is there a view? Is there a swimming pool?
 Do you have ...? What facilities do you have?
 Is room service extra?
 Is there a restaurant?
 Is there a car park?
 How far is it from the town centre/seafront?



Name : Nighat Singh
Age : 34
Address : 104 Chester Street
 London E10
Telephone : 783 478 692
Email : nignumbat@yahoo.com
ID/passport : 04205 72934
Looking for : A double adjoining room and a twin adjoining room with views
Wants to stay : 12th of September for 14 days
Extra details : Coming with husband and two children. The family is vegetarian.

Things you may need to ask:

How much is the room?
 Is there a view? Is there a swimming pool?
 Do you have ...? What facilities do you have?
 Is room service extra?
 Is there a restaurant?
 Is there a car park?
 How far is it from the town centre/seafront?



Name : Taro Nagasaki
Age : 48
Address : 75 Winslow Square
 London WC1
Telephone : 782 398 366
Email : taronaggi@hotmail.com
ID/passport : 03271 92231
Looking for : 4 single adjoining rooms with a view and the presidential suite
Wants to stay : 18th of July for 4 days
Extra details : Arriving with the Japanese ambassador to attend a trade conference in the area. Will need to use a conference room for one whole day.

Things you may need to ask:

How much is the room?
 Is there a view? Is there a swimming pool?
 Do you have ...? What facilities do you have?
 Is room service extra?
 Is there a restaurant?
 Is there a car park?
 How far is it from the town centre/seafront?



Name : Jennifer Butcher
Age : 31
Address : 21 Caster Street
 Cambridge
Telephone : 783 196 896
Email : meatwoman@hotmail.com
ID/passport : 02538 82774
Looking for : A double room with a view
Wants to stay : 2nd of April for 6 days
Extra details : Coming with husband to visit family

Things you may need to ask:

How much is the room?
 Is there a view? Is there a swimming pool?
 Do you have ...? What facilities do you have?
 Is room service extra?
 Is there a restaurant?
 Is there a car park?
 How far is it from the town centre/seafront?



Name : Tomoko Tanaka
Age : 22
Address : 95 Oxford Street London
 WC1
Telephone : 785 468 194
Email : buttonnose@yahoo.com
ID/passport : 03209 62131
Looking for : A single room with a view
Wants to stay : 2nd of November for 7 days
Extra details : Student. Coming alone to do some sightseeing.

Things you may need to ask:

How much is the room?
 Is there a view? Is there a swimming pool?
 Do you have ...? What facilities do you have?
 Is room service extra?
 Is there a restaurant?
 Is there a car park?
 How far is it from the town centre/seafront?



Evaluation and discussion

11. Teacher observes students while they are working with their pairs and group.
12. Students evaluate themselves by grading their own performance. (A = Excellent B = Good C = Fair D = Poor F = Very poor)
13. Teacher asks students to evaluate their friends, performance while they are working in pair and group work by giving a score. (A = Excellent B = Good C = Fair D = Poor F = Very poor)
14. Teacher and students discuss their ideas about their performance, what they have to improve, then let students try to practice more to reduce their mistake.

Teaching Aids:

1. Worksheets
2. Word cards
3. Role Card
4. Over Head projector
5. CD and CD player

Evaluation

1. Teacher examines the production of activities and exercises.
2. Teacher observes students interaction in the classroom.

แผนการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง

Lesson Plan2

Content: Hotel Check in
Level: 2nd year English for Service Business, Sukhothai Commerce Technological College
Subject: English for Tourism
Time: 3 periods (150 minutes)

Learning Objectives

1. General Objectives

Students will be able to give and ask for information about checking in.

2. Behavioral Objectives

1. Students will be able to reply to a written request for room.

2. Students will be able to welcoming the guests.

Procedure and Activities

Presentation

1. Teacher tells the students with the objectives of the lesson.

2. Teacher shows photos (picture 1) on overhead projector and elicit them tells the occupation of each picture. Then, let them to brainstorm to get the idea about if they are checking in at the hotel, who they need to contact first by arrange the order.

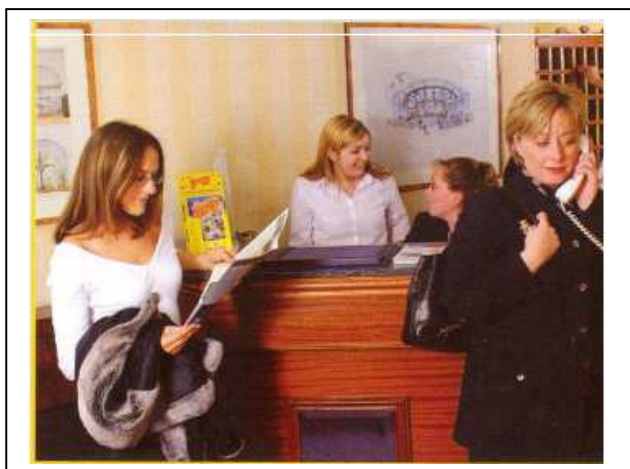
3. Teacher asks students to compare the photo (picture 2) scene with the reception area of the hotel where they know. Elicit answers to the following questions, and teacher discusses 'How similar is it?'

- Is this like the reception area of the hotel you know?
- How different is it?

Picture 1



Picture 2



Preview (reservation)

4. Point out the greeting, body and ending of the e-mail. Teacher discusses the conditional phrase 'I'd like to...'. Check vocabulary and practice saying the date given. Then, teacher asks for today's date, check that students know that 18-21 July means a booking for three nights, not four.

5. Ask students to read the details from the computer reservation screen (Work sheet 1) and write in the dates for Mr. Bouvier's booking. Teacher discusses the students to note that computer reservation screens contain complex and condensed information, and vary from hotel system to hotel system. The details which are given here highlight the three blocks of information we are working with: the date, the guests' name and room availability.

6. Teacher checks students' comprehension with closed questions like 'Is room 402 free on 19th July?' Then ask further open questions such as 'When is room 421 available?'. Teacher points out the synonyms 'free / available' and their opposites, 'book / unavailable'. Finally, let students to practice the dates in work sheet 2.

7. Teacher shows attention to the photo of the guests, Mr. and Mrs. Bowvier, arriving at reception. They are the guests we met. Then, asks students to brainstorm the question 'When guests arrive at reception, what do you say to them?' . And refer students to the following questions, then check the answers.

8. Teacher asks students why the two phrases are impolite ('Hello, what do you want?' And 'We have nothing for you.'). Explain that even with polite intonation these phrases are too abrupt to be used in dealing with a guest at reception.

Work sheet 1



Read Mr Bouvier's e-mail. Is there a room available for him? Complete the reservations chart.

Dear Sir or Madam,

I'd like to reserve a double room with bath, from 18-21 July, if possible with a balcony.

Yours sincerely,

Jacques Bouvier

ROOM NO:	402	421	437
ROOM TYPE:	S-BATH	D-SHOWER	D-BATH, BALO
DATE			
JULY			
12	MS SUNG		
13	MS SUNG		
14			
15			MR YAMOTO
16		MISS SADLER	MR YAMOTO
17	MR CORELLI		MR J. GREEN
18			
19			
20		MR KLEE	
21	MR JONES	MR KLEE	
22	MR JONES	MR KLEE	
23			
24			

Work sheet 2

Look at these days and dates, then listen and repeat them.

JANUARY					
M	1	8	15	22	29
T	2	9	16	23	30
W	3	10	17	24	31
T	4	11	18	25	
F	5	12	19	26	
S	6	13	20	27	
S	7	14	21	28	

Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday
Saturday Sunday

1st January 2nd February 3rd March 4th April
5th May 6th June 7th July 8th August
9th September 10th October 11th November
12th December

first twenty-first thirty-first second twenty-second
third twenty-third fourth twenty-fourth

Picture 3



Work sheet 3

Study these sentences. Which are polite and which are not polite? Say why.

Write P or NP.

..... Hello, can I help you?

..... Do you have a reservation?

..... Hello, what do you want?

..... And your name, please?

..... I'm sorry, the hotel is full.

..... We have nothing for you.

Practice

9. The teacher hands out work sheet 4 and explains that it is the conversation between the receptionist and Mr. Bouvier. Teacher draws attention to the first sentence, 'Good evening' and asks for the second. There are 12 sentences, two of which are provided in order to avoid any possible confusion. Then, let the students do the rest in pairs.

10. Teacher explains that they are listening to the same conversation, so students can check their answers. Play the recording as needed (see at answers and tape script).

11. Teacher then tells students to work in pairs practicing the conversation.

Work sheet 4

Mr. and Mrs. Bouvier arrive at reception. First mark the sentences (Guest) or (Receptionist). Then put the sentences in order to make the dialogue between the guest and the receptionist.

..... Good evening sir, good evening madam.

..... Thank you. Bouvier, yes,.....so that's a double room with bath and balcony for three nights.

..... Thank you sir, here's your key. It's on the fourth floor, room 401.

..... Yes, of course.

..... Could you just sign here, please?

..... B-O-U-V-I-E-R.

..... Could you spell that, please?

..... Thank you.

..... Good evening, we have a reservation, the name's Bouvier.

..... That's right.

..... I'll call a porter.

..... Enjoy you stay.

Answer and Tape script

Receptionist: Good evening sir, good evening madam.

Guest: Good evening, we have a reservation, the name's Bouvier.

Receptionist: Could you spell that, please?

Guest: B-O-U-V-I-E-R.

Receptionist: Thank you. Bouvier, yes,.....so that's a double room with bath
and balcony for three nights.

Guest: That's right.

Receptionist: Could you just sign here, please?

Guest: Yes, of course.

Receptionist: Thank you sir, here's your key. It's on the fourth floor, room 401.

Guest: I'll call a porter.

Receptionist: Thank you.

Guest: Enjoy you stay.

Production

Role-play

12. Teacher arranges class into pairs. One student looks at Role Card for students A, the other looks at Role Card for students B.

Role Card for student A

You are a guest at a hotel. You are checking in at the hotel. You phoned to book a double room with bath and balcony for three nights from 18th August.

Role Card for student B

You are a receptionist. Welcome the guest and ask if they have a booking. Go through check-in procedure. Show the way to the room and ask the porter to help.

Evaluation and discussion

13. Teacher observes students while they are working with their pairs and group.

14. Students evaluate themselves by grading their own performance. (A = Excellent B = Good C = Fair D = Poor F = Very poor)

15. Teacher asks students to evaluate their friends, performance while they are working in pair and group work by giving a score. (A = Excellent B = Good C = Fair D = Poor F = Very poor)

16. Teacher and students discuss their ideas about their performance, what they have to improve, then let students try to practice more to reduce their mistake.

Teaching Aids:

1. Worksheets
2. Word cards
3. Role Card
4. Over Head projector
5. CD and CD player

Evaluation

1. Teacher examines the production of activities and exercises.
2. Teacher observes students interaction in the classroom.

แผนการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง

Lesson Plan 3

Content: Handling Complaints
 Level: 2nd year English for Service Business, Sukhothai Commerce Technological College
 Subject: English for Tourism
 Time: 3 periods (150 minutes)

Learning Objectives

1. General Objectives

Students will be able to understand and deal with complaints.

2. Behavioral Objectives

1. Students will be able to understand and offer solutions to problems in the hotel.
2. Students will be able to talk about recent events.

Procedure and Activities

Presentation

1. Teacher tells the students with the objectives of the lesson.
2. Teacher asks students to brainstorm their idea by the following questions.
 - What problems do guests have in their rooms?
 - Do they have problems with the TVs, air-conditioning, heating, noise?
 - What kinds of items do they forget to bring with them?
 - Do they remember to bring shaving materials, nightgowns, hair dryers, etc?
3. Write their ideas on board and let them summarize their ideas together.

Apologizing

- a. I'm _____ (for a small problem; for example, if there is no tray on the table).
- b. I'm _____ sorry /I'm very sorry (for more serious problem; for example, if some food is not fresh).
- c. I'm _____ sorry (for a really serious problem; for example, if the waiter has spilled some food on a customer's clothing).

Asking about problems

- a. What seems to be the _____, sir/madam? (formal)
- b. _____'s the problem, sir/madam?
- c. Is _____ a problem, sir/madam?

Maintaining the customer's confidence

- a. I'll/we'll (try to) make _____ you enjoy your meal.
- b. I think (hope) you'll _____ your stay.

Promising an action

I'll bring one up for you.

I'll bring some up for you.

I'll send someone up to it at once/ right away/ immediately.

I'll have it

I'll change it _____ you immediately.

I'll _____ the Head Waiter about that.

Would you like to _____ something else?

We'll be _____ to pay the cleaning bill.

_____ I have the chef heat this up for you?

Attracting a customer's attention

_____ me, sir/madam.

Polite refusals

I'm _____ (= I regret) that won't be _____.

Expressing sympathy

I _____ how you feel, sir/madam.

Explaining regulations with have to and may not

Gentlemen _____ wear jacket and ties.

Ladies _____ not wear casual trouser.

Suggesting other courses of action

_____ you _____ like to borrow a tie?

Perhaps you _____ leave your dog in your car?

We _____ lend you a jacket.

Insisting about regulations

We have to _____ the regulations.

How to say when that is the guest's fault

Some things aren't the faults of the hotel. However, it is very important to deal with the guest's faults politely and reasonably. No guests are pleased with talking about their faults.

Ex: Guest: I am afraid I've knocked over a plate of food.

Receptionist: It's all right. I'll clean everything up.

Picture 1



Practice

6. Let students practice listening and pronunciation by listen to five conversations between guests and hotel employees and match each guest and their problem. (Work sheet 1)

7. Teacher asks students to work in pairs to practice speaking,by choosing 1 conversation from the tape script. Give them time to practice and teacher walk around the class to help them.

8. Then, each pair does the role-play in front of the class.

Work Sheet 1

	Problem
Guest 1	guest forgets razor and shaving cream
Guest 2	sheets are dirty
Guest 3	mini-bar is empty
Guest 4	guest needs a hair dryer
Guest 5	not enough hot water
	No bulb in bedside lamp
	more coat hangers are needed

Tape script

1

Guest: Hello, reception, this is room 329. We've managed to empty the mini-bar. Could you get someone to restock it, please?

Reception: Certainly, madam. Is there anything in particular you need?

Guest: Yes, well, a bit of everything really, especially plenty of whisky and coke.

Reception: I'll send someone up right away.

Guest: Thank you.

2

Guest: Hello, reception, I'm afraid I've forgotten my hair dryer. I wonder if you could send one up to my room?

Reception: Well, madam, there should be one in your room. Have you had a look in the bathroom, by the basin?

Guest: Yes, and I can't see one.

Reception: I'm sorry about that. I'll see to it immediately. And your room number, please?

Guest: Room 309.

3

Guest: Look, I've just arrived in the room, and I don't know what's happened, but the sheets are dirty. Can you change them, please?

Reception: Oh, I'm very sorry, that shouldn't happen. What room are you in?

Guest: 709.

Reception: I'll contact housekeeping now.

4

Guest: Hello, is that reception?

Reception: Speaking.

Guest: My wife and I have rather a lot of clothes and we need some more coat hangers. We're in room 438.

Reception: I'll get someone to bring some up at once.

5

Guest: Oh, hello, is that reception? Look, I've forgotten all my shaving stuff. Can I get a razor and some shaving cream, please?

Reception: Yes, we can provide all these items. If you would like to contact housekeeping they will be able to help you. Just dial 121.

Guest: On, 121, I see.... Thank you.

Production

Role-play

9. Teacher provides the students with a role-play activity. Student A is a guest, explain problem that you've got in the hotel. Student B is a receptionist, choose the best solution for the guest's problems. Teacher lets them to make a dialogue.

10. Teacher asks each pair to have a role-play in front of the class.

Role Play Card

Student A: You are a guest at the Four Seasons Hotel. Choose the problem from the list of, ask the receptionist for help.

Problems

- Sheets are dirty
- No toilet paper
- Beds is too dirty
- Too much noise in next room
- Want more coat hangers

Student B: You are the receptionist at the Four Seasons Hotel, choose the best solution for each of the guest's problems.

Solutions

- Send up some more
- Inform the manager
- Contact room service
- Send maintenance up

Evaluation and discussion

11. Teacher observes students while they are working with their pairs and group.
12. Students evaluate themselves by grading their own performance. (A = Excellent B = Good C = Fair D = Poor F = Very poor)
13. Teacher asks students to evaluate their friends, performance while they are working in pair and group work by giving a score. (A = Excellent B = Good C = Fair D = Poor F = Very poor)
14. Teacher and students discuss their ideas about their performance, what they have to improve, then let students try to practice more to reduce their mistake.

Teaching Aids:

1. Worksheets
2. Role Card
3. Over Head projector
4. CD and CD player

Evaluation

1. Teacher examines the production of activities and exercises.
2. Teacher observes students interaction in the classroom.

แผนการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง

Lesson Plan 4

Content: Taking customer order
Level: 2nd year English for Service Business, Sukhothai Commerce Technological College
Subject: English for Tourism
Time: 3 periods (150 minutes)

Learning Objectives

1. General Objectives

Students will be able to give and take the customer order.

2. Behavioral Objectives

1. Students will be able to greet the guests as they arrive at the restaurant.
2. Students will be able to deal with parts of the order: the starter, the main course and drinks.
3. Students will be able to present the menu, describe dishes and take order.
4. Students will be able to make students aware of professional practice involve in taking order.
5. Students will be able to talk about past events.

Procedure and Activities

Presentation

1. Teacher tells the students with the objectives of the lesson.
2. Teacher shows the question on overhead projector and asks students to brainstorm their idea by the following question and write their ideas on board.

What do you say to guests when they arrive at the hotel restaurant?

3. Teacher discusses their ideas with the whole class.

4. After finish in brainstorming, teacher hands out work sheet 1 which are welcoming the guests and taking their orders. Get students to produce whatever language they can as they interpret the drawings. They then match a drawing to one of the five dialogues.

5. For now, teacher discusses the word about 'fully booked'. Revise the use of the simple future, 'I'll bring it at once' and 'Shall I?'. Revise 'have' and 'Would you like?'.

Work Sheet 1

Read these dialogues. Match each one to an illustration.

- 1 Waitress: Here is the menu. Would you like an aperitif?
 Guest: Yes, please.
- 2 Guest: Could I have another martini, please
 Waitress: Certainly. I'll bring it at once.
- 3 Waitress: Good evening. Do you have a reservation?
 Guest: Yes, a table for two.
 Waitress: And your name, please?
- 4 Guest: No, we don't have a reservation.
 Waitress: I'm sorry, we're fully booked tonight.
- 5 Waitress: Shall I take your coat?



6. Teacher insists on accurate intonation as students repeat the sentences. And they should have little difficulty in doing this with their work sheet face down. (Work sheet 2)

7. Teacher tell students that they will now listen to Jan taking the orders of two guests at the Casablanca. Ask students to listen to the dialogue and to take note of the dialogue again to check whether the information they obtained is correct. Then, let students practice speaking the dialogue.

8. Teacher asks students to read the dialogue and to identify the phrases associated with the actions performed by Jan.

9. Teacher asks students to have a look at the sentences and to identify the wrong word in each one (work sheet 4). Tell them that this is a test of vocabulary, not grammar. Ask them to correct the sentences. After that, teacher discusses the answers with the whole class.

Work sheet 2

Being clear and polite. Listen to these sentences and repeat them.

Do you have a reservation?

And your name, please?

Shall I take your coat, madam?

Here is the menu.

Would you like an aperitif?

Certainly, I'll bring it at once.

I'm sorry, we're fully booked tonight.

Work Sheet 3

Are you ready to order?

1 Listen to Jan take an order and complete the table below.



Jan Are you ready to order?

Alison Not really. Could you tell me what carpaccio is?

Jan Of course madam. It's made of marinated salmon slices served with toast.

Alison I see. And what's vichyssoise?

Jan Vichyssoise is made of potato, celery and onion. It's served as a cold soup.

Fiona That sounds nice. I think I'll have that for a starter.

Alison I feel like a hot starter. Do the Polish potato pancakes have garlic in them?

Jan No, madam.

Alison Good, I'll have that then.

Jan And what would you like as a main course?

Fiona I think I'll go for the Casablanca couscous.

Jan So couscous for you madam. And for you, madam?

Alison Let me see. The North Sea eel looks delicious. I think I'll have that.

Jan Excellent choice madam. Would you like a side dish to go with it?

Alison OK, we'll share a Waldorf salad.

Jan A Waldorf salad. And what would you like to drink?

Alison We'll have a bottle of house rosé, please.

Jan Certainly madam. Thank you.

	Alison	Fiona
Starter	Polish potato pancakes	
Main course		
Side dish		
Drinks		

Taking orders

Now read the dialogue and find the phrases Jan uses to do the following.

1. make sure the guests are ready to order Are you ready to order?
2. say OK in a formal way _____
3. ask for the guest's choice of main course _____
4. confirm the guest's choice _____
5. ask for the next guest's choice _____
6. praise the guest's choice _____
7. ask if a side dish is required _____
8. ask for the guest's choice of drinks _____
9. end the order _____

Work Sheet 4

Find one wrong word in each sentence and correct it.

1. Are you ready to book?

2. What would you want as a main course?

3. And for the madam?

4. Very bad choice, sir.

5. Would you like a dessert to go with the steak?

6. What do you like to drink?

Practice

10. Teacher hands out work sheet 5 to students about six situations in the drawing, focus on the starter, main course and drinks. The six situations are: guest ready to order, asks about a dish, then asks for a recommendation; waitress mentions the cooking method, takes the order for wine, then makes a final check of the whole order.

11. Students study the drawings, then match them with the six dialogues. There are several new lexical items, especially in the sentences dealing with recommending and explaining. Then, students listen to the dialogue and check their answers.

12. Teacher elicits students to practice speaking the sentences (work sheet 6) and make understanding with the sentences.

Work Sheet 5

Are you ready to order?

Read these dialogues.
Match each one to an illustration.

- 1 WAITRESS : ... and to follow, madam?
GUEST : I'd like some fish to follow.
What can you recommend?
WAITRESS : The sole meunière is very good, madam,
and very popular.
- 2 WAITRESS : How would you like the steak – rare,
medium or well done?
GUEST : Well done, please.
- 3 WAITRESS : So that's the waldorf salad and the sole
meunière for madam, the medium steak
for you, sir, a bottle of rosé and a bottle
of sparkling mineral water. Thank you.
- 4 WAITRESS : Are you ready to order?
GUEST : Yes, I am.
- 5 GUEST : What is the waldorf salad?
WAITRESS : It's a crispy salad with cheese and croutons.
GUEST : OK, I'll have that.
- 6 WAITRESS : And what would you like to drink?
GUEST : How about a bottle of rosé? And a bottle
of sparkling mineral water.



Work Sheet 6

Being clear and polite
Listen to these sentences and repeat them.

Are you ready to order?
... and to follow, madam?

The sole meunière is very good and very popular.
How would you like the steak – rare, medium or well done?

Would you like something to drink?

So that's the waldorf salad and the sole meunière, medium steak, a bottle of rosé and a bottle of sparkling mineral water.

Production

Role-play

14. The teacher arranges the class in pair. One student looks at Role Card for students A, the other looks at Role Card for student B. And take turn the role of a member of the waitress in the hotel and guest who is ordering.

Student A: You are a waitress

1. Greet your guest and take orders.
2. When asked, give a recommendation.
3. Don't forget to ask for additional orders.
4. Ask for the guest's choice of drink.
5. Confirm the guest's choice.

Student B: You are a guest

1. Ask to see the menu.
2. Ask for a recommendation
3. Say what you want to order.

Evaluation and discussion

15. Teacher observes students while they are working with their pairs and group.

16. Students evaluate themselves by grading their own performance. (A = Excellent B = Good C = Fair D = Poor F = Very poor)

17. Teacher asks students to evaluate their friends, performance while they are working in pair and group work by giving a score. (A = Excellent B = Good C = Fair D = Poor F = Very poor)

18. Teacher and students discuss their ideas about their performance, what they have to improve, then let students try to practice more to reduce their mistake.

Teaching Aids:

1. Worksheets
2. Word cards
3. Role Card
4. Over Head projector
5. CD and CD player

Evaluation

1. Teacher examines the production of activities and exercises.
2. Teacher observes students interaction in the classroom.

แผนการเรียนการสอนการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง

Lesson Plan5

Content: Hotel Check Out
Level: 2nd year English for Service Business, Sukhothai Commerce Technological College
Subject: English for Tourism
Time: 3 periods (150 minutes)

Learning Objectives

1. General Objectives

Students will be able to give and ask the information about check out.

2. Behavioral Objectives

1. Students will be able to deal with different methods of paying the hotel bill.

2. Students will be able to explain a series of items on the hotel bill.

Procedure and Activities

Presentation

1. Teacher tells the students with the objectives of the lesson.

2. Teacher asks students to brainstorm by the following question “What would you say to a guest who is checking out and paying the bill?”.

3. Teacher writes students’ idea or answers on board and lets them summarize their answer together.

4. Students will do work sheet 1, the focus in Part A is on dealing with guests who are checking out and paying their bills using different methods of payment. As students match the two halves of the questions in A and B. Teacher points out and explain the present perfect question ‘Have you used the mini-bar today?’ which is more common in American English. Then, point out to the question ‘How will you be paying?’ which is similar to ‘How would you like to pay?’

5. Teacher gets students to make full sentences as they answer the question about how guests usually pay.

‘How do guests usually pay at the hotel where you work?’

bycheque by credit card by account in cash

6. Pair works, teacher asks students to listen to the conversations between the guests and the hotel employee. From the conversations, they have four guests are checking out of the Ocean Hotel, they are paying their bills. Students need to help each other to circle the correct answer (Work sheet 2).

7. Teacher and students check the answer together.

8. Then, teacher shows the expression on over head projector, and point out the sentence ‘How would you like to settle you account?’ explain more for the two similar sentences students saw from the previous exercise (‘How would you like to pay?’ and ‘How will you be paying?’). Next, teacher plays the recording as necessary, reminding students to repeat without looking at the script.

Work Sheet 1

Match A and B to make complete sentences.

A	B
How would	the mini-bar today?
Have you used	you like to pay?
Everything is	charge is 10%.
How will you	included.
The service	be paying?

Work sheet 2

<p>Guest 1</p> <p>He pays by: cheque account credit card travellers cheque</p> <p>His bill comes to: €417 €463 €470 €473</p> <p>Service included: yes no</p>	<p>Guest 3</p> <p>He pays by: credit card cheque cash account</p> <p>His bill comes to: €893 €918 €983 €988</p> <p>Also on the bill: meeting rooms breakfasts</p>
<p>Guest 2</p> <p>She pays by: credit card cheque account cash</p> <p>Her bill comes to: €319 €359 €390 €399</p> <p>ID is a: bank guarantee card passport nothing</p>	<p>Guest 4</p> <p>She pays by: credit card cash cheque traveller's cheque</p> <p>Her bill comes to: €223 €230 €232 €320</p> <p>She leaves a tip: yes no</p>

Tape Script

1

- Employee: Good morning, sir.
- Guest: Good morning, I'd like to check out, please, it's Mr. Lopez, 239, is my bill ready?
- Employee: Yes, Mr. Lopez, here you are.
- Guest: Let's see, €473. Is service included?
- Employee: Yes, sir, it is.
- Guest: OK, that looks fine. Can I pay by credit card?
- Employee: Yes, of course, sir.
- Guest: Is MasterCard OK?
- Employee: Of course, sir.

2

- Employee: Can I help you, madam?
- Guest: Yes, I'd like to settle my bill now, room 359..... the name's Kim Sung. I don't have my credit cards, I'll pay cash.
- Employee: Here it is, madam. It comes to €390.
- Guest: Ah, I don't think I have that much. I'd better pay by cheque.
- Employee: We'll need some identification.
- Guest: Oh, yes, is my passport all right?
- Employee: That's fine.
- Guest: Here you are.
- Employee: Thank you. Would you just sign here, please?

3

- Employee: Here's a copy of your bill, sir, and we've charged it to your company as you requested.
- Guest: Thank you. How much does it come to?
- Employee: Here you are, it's €983.
- Guest: Is everything included, the dinners, the meeting rooms we used and so on?
- Employee: Everything's here, sir.
- Guest: Good. Do I just sign here?
- Employee: Yes, please, on the bottom of the form, here.
- Guest: OK.
- Employee: And here is your receipt.

4

- Guest: Is my bill ready, please?
- Employee: Yes, madam, here it is. How would you like to settle your account?
- Guest: I'll pay cash. Let's see – how much is it?
- Employee: This is the total, madam, €223.
- Guest: And can I leave a tip for the staff?
- Employee: That's very kind of you.
- Guest: Here you are, one hundred, two hundred and fifty that covers the bill, and something for the staff.
- Employee: Thank you very much. Here's your receipt.
- Guest: Thank you.

Expression

Being clear and polite Listen to these sentences and repeat them.

Your bill is ready, sir.	We'll need some identification.
How would you like to settle your account?	Would you just sign here, please?
It comes to €390, madam.	And here is your receipt.

Practice

9. Teacher asks students to do the exercise by rearrange the correct conversation between a receptionist and a guest in a hotel. Then, check the answer together.

10. Pair works, practice the conversation and random some pairs to show in front of the class.

11. Teacher asks students to go over the bill (Work sheet 4), point out that 'lobby longue', teacher explains that refers to the drinks bill in the lobby bar, and that 'transportation' is American English. Then, revise the other services. As students answer the questions together, teacher elicits further ideas concerning guests' queries on the bill.

The guest who wants to ask about items on the bill may say:

Can you explain this item, please?

What's this charge for?

The hotel employee may say:

This is the separate dry cleaning charge.

Here are the details of the calls you made.

I'm sorry, this is our mistake.

12. Go over the numbers, teacher models all of the following numbers and asks students to repeat them. Play the recording for two to three times.

(2 12 23 29 37 41 54 66 78 99 120 230 370 456 590 682 736 928 4,000 7,500
14,470)

13. Listening practice (Work sheet 5), teacher asks students to listen to the conversation and number the sentences in the order. The conversation is about a guest is asking the hotel employee questions about the bill. Then, students practice the conversation in pairs.

Work Sheet 3

Order this conversation between a receptionist and a guest in a hotel.

- Daniel Adams:** — What's the 14 pounds for?
- Receptionist:** — Good morning. May I help you?
- Daniel Adams:** — Here you are.
- Receptionist:** — Could you sign each cheque here for me?
- Receptionist:** — One moment, please, sir. ... Here's your bill.
Would you like to check and see if the amount is correct?
- Daniel Adams:** — Yes, I'd like to check out now. My name's Adams, room 312.
Here's the key.
- Daniel Adams:** — Can I pay with traveler's cheques?
- Receptionist:** — Here are your receipt and your change, sir. Thank you.
- Receptionist:** — That's for the phone calls you made from your room.
- Receptionist:** — Certainly. May I have your passport, please?
- Daniel Adams:** — Sure.
- Daniel Adams:** — Thank you. Goodbye.

Work Sheet 4

The bill

DATE	TIME	DESCRIPTION	AMOUNT	BALANCE
05/09		LOBBY LOUNGE	\$37.50	\$37.50
		ROOM CHARGE	\$230.00	\$267.50
	17.31	PRESSING	\$14.00	\$281.50
	17.31	DRY CLEANING	\$14.00	\$295.50
	17.32	LAUNDRY	\$19.00	\$314.50
	17.33	SERVICE CHARGE	\$23.00	\$337.50
06/09		ROOM CHARGE	\$230.00	\$567.50
	12.16	MINI-BAR	\$39.00	\$606.50
	06.41	OVERSEAS CALL	\$12.00	\$618.50
	18.54	TRANSPORTATION	\$25.00	\$643.50

Work Sheet 5

..... Could you explain these items on my bill, please?

..... That's the usual practice, the laundry is charged separately.

..... Is everything OK now, madam?

..... Why are there two charges for dry cleaning and laundry?

..... I'll check again.

..... That's the 10% service charge in lieu of gratuities.

..... Yes, our records show you made three calls overseas.

..... Oh, I see. And did I really make three phone calls overseas?

..... Oh, did I really?

..... Certainly, madam, what would you like to know?

..... But what's this 10% charge?

..... Yes, I think so.

Production

Role-play

14. The teacher arranges the class in pair. One student looks at Role Card for students A, the other looks at Role Card for student B.

15. The teacher then asks each pair to do the role-play in front of the class.

16. Teacher and students summarize the lesson together.

Role Card

Student A You are a guest

You are leaving the hotel and you need to check out. You need:

- to name the room number;
- to check the bill;
- to get an explanation of the extra charge.

Student B You are a receptionist

You greet the guest.

Ask him the room number.

You have to show him the bill.

Ask the guest:

- if everything is correct in the bill;
- explain the extra charge for the missing thing;
- how he/she would pay;
- wish him/her a nice trip.

Evaluation and discussion

17. Teacher observes students while they are working with their pairs and group.

18. Students evaluate themselves by grading their own performance. (A = Excellent B = Good C = Fair D = Poor F = Very poor)

19. Teacher asks students to evaluate their friends, performance while they are working in pair and group work by giving a score. (A = Excellent B = Good C = Fair D = Poor F = Very poor)

20. Teacher and students discuss their ideas about their performance, what they have to improve, then let students try to practice more to reduce their mistake.

Teaching Aids:

1. Worksheets
2. Role Card
3. Over Head projector
4. CD and CD player

Evaluation

1. Teacher examines the production of activities and exercises.
2. Teacher observes students interaction in the classroom.

แบบประเมินความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง

Achievement Test

Code: 2201-2811 Subject: English for Tourism T –P – C: 3 (4)

Level : Certificate 2 Program : English for Service Business

Sukhothai Commerce Technological College

.....
Simulation: Tourism Transactions

Instructions Form groups of 10 people (3 groups) and three groups perform a simulation of tourism transactions using the information given role cards and documents.

Each group consists of Reservation, Receptionists, Waitress, Guest 1, Guest 2, Guest 3,
Guest 4 and Guest 5

Situation 1: Hotel Reservation

Role Card for Guest 1

You are a guest from Canada who is going for a trip to Thailand. You choose to stay at Viengtai Hotel which is at Banglampoo district. Make a reservation by phone by the following information.

- a double room
- from Friday to Monday next week
- ask how much it will cost
- ask if you can pay by card
- name: Victoria
- phone number: 04588 5598711

Role Card for Reservation

You work at Viengtai Hotel which is at Banglampoo district. There is a guest from Canada. Deal with the guest by the following information.

- the hotel is fully booked on Friday night, but there are vacancies from Saturday to Monday or Tuesday.
- double room: 2,250 per night, breakfast included
- ask for customer's name and phone number
- ask customer what time they will arrive

Situation 2: Hotel Check in

Role Card for Guest 2

You and your kids are tourists from Canada who are going to Thailand. You booked a room at Viengtai hotel for a double room. When you arrive at the hotel, go to the reception for check in procedures. Before you go to the room, you ask for help to carry your luggage, ask the way to your room and ask about breakfast time.

Role Card for Receptionist

You work at Viengtai Hotel which is at Banglampoo district. After the guests go through check in procedures, they will ask you some questions.
Deal with the guests and answer guests' questions.

Situation 3: Handling Complaints

Role Card for Guest 4

You are a guest: Explain these problems to the receptionist. Make complete sentences.

Problems

- No ice in mini-bar
- Sheets are dirty
- No writing paper
- No toilet paper
- Bedside light is broken
- Forgotten toothpaste
- Too much noise in next room
- No shampoo
- Want blankets not a duvet
- Want more coat hangers
- Checking out – suitcase very heavy

Role Card for Receptionist

You are a receptionist, choose the best solution for each of the guest's problems.

Make complete sentences.

Solutions

- Send up some more
- Inform the manager
- Contact room service
- Send maintenance up
- Get a porter for you
- Tell the housekeeper
- Bring it/them up yourself
- Contact maintenance

Situation 4: Taking customer order

Role Card for Guest 3

You and your kids are guests in ViengtaiHotel, you go for dinner at Viengtai Hotel restaurant. You ask for recommendations before you order, say what you like, ask waitress to describe dish and order dish. When you finish, say that the food was good.

Role Card for Waitress

You are a waitress in Viengtai Hotel restaurant which is at Banglampoo district.

Dealing with the guests by the following information.

1. Great your customers and take orders.
2. When asked, give a recommendation.
3. Don't forget to ask for additional orders.
4. Check if your customers are satisfied.
5. Handle their complaint.

Situation 5: Hotel Check Out

Role Card for Guest 5

You are a guest. You are checking out, decide what you will say to the receptionist.

- Tell the receptionist your room number
- Tell how you will pay
- Etc.

Role Card for Receptionist

You are a receptionist, dealing with the guest for checking out.

- Ask the guest's room number
- Offer the guest's bill
- Ask the guest, how he/she will pay
- Say thank you

Viengtai Hotel Room rates

Rates & Reservations		
	Make a Reservation	Room Tips
Special Internet Rate		
Room Type	Published Rates	
	Room with Breakfast	Room Only
Standard Room		
Single/Double/Twin	1,275.-++	1,105.-++
Triple	2,550.-++	2,125.-++
Family	2,550.-++	2,125.-++
Deluxe Street Side		
Single/Twin/Double	1,615.-++	1,445.-++
Deluxe Pool Side		
Single/Twin/Double	1,700.-++	1,530.-++
Deluxe Family	3,570.-++	2,975.-++
Suite		
Deluxe Suite	4,250.-++	N/A
Family Suite	4,250.-++	N/A

Hotel Reservation Form

Before hoteliers can make your reservation, they want to know the information listed below. You can use this form as a basis for your email, which most hotels prefer these days, or you can print this page, fill in the information and send it as a fax.

To: (hotel) _____ at (email/fax) _____

From: _____ at (email/fax) _____

Today's date: (day/month/year) ____/____/____

Dear Hotel _____,

Please make this reservation for me:

Name: _____

Total # of people: ____ # of rooms: ____ # of nights: ____

Arriving: (day/month/year) ____/____/____

My time of arrival (24-hour clock): _____ (I will telephone if I will be late)

Departing: (day/month/year) ____/____/____

Room(s): Single ____ Double ____ Twin ____ Triple ____ Quad ____

With: Toilet ____ Shower ____ Bath ____ Sink only ____

Special needs: View ____ Quiet ____ Cheapest ____ Ground Floor ____

Please email or fax confirmation of my reservation, along with the type of room reserved and the price. Please also inform me of your cancellation policy. After I hear from you, I will quickly send my credit-card information as a deposit to hold the room. Thank you.

Name:

Address:

City: _____ State: ____ Zip Code: _____

Country: _____

Restaurant menus

At Mona's

DISHES:

Veggie burger.....	\$ 5
Spring soup.....	\$7
Garden salad.....	\$6
Grilled summer veggies.....	\$7,50
Boiled vegetables.....	\$8,20

SIDE DISHES:

French fries.....	\$ 2
Rice.....	\$ 4
Onion rings.....	\$ 1,50

DRINKS:

Green tea . . .	\$1.00
Spring water	\$1.25
Fresh Fruit Juice.....	\$1.50

Jack's diner

DISHES:

Chicken sandwich.....	\$ 5
Hot dogs.....	\$4.50
Grilled cheese.....	\$6
Tomato soup.....	\$1.50
Ham and cheese pizza.....	\$8,20

SIDE DISHES:

Tomato salad.....	\$ 2
Spring salad.....	\$ 4
French fries.....	\$ 1,50

DRINKS:

Red wine	\$10.00
White wine.	\$10.25
Juice	\$1.50
Cola	\$1.00

Chicken heaven

DISHES:

Grilled chicken.....	\$ 5
Fried chicken.....	\$7
Roast chicken.....	\$6
Chicken sandwich.....	\$ 9



SALADS:

Season salad.....	\$ 2
Royal salad.....	\$ 4
Tomato salad.....	\$ 1,50
Cucumber salad.....	\$3

DRINKS:

Beer.....	\$5.50
Mineral water.	\$7.25
Juice	\$1.50

Breakfast diner

DISHES:

Scrambled eggs.....	\$ 5
Fried eggs over easy.....	\$7
Boiled eggs.....	\$6
Poached eggs.....	\$ 9

SIDE DISHES:

Toast.....	\$ 2
Buns.....	\$ 4
Crescent rolls.....	\$ 1,50

DRINKS:

Coffee with milk.....	\$1.00
Coffee with cream.	\$1.25
Juice	\$1.50
Tea.....	\$1.00
Cappuccino.....	\$ 2.00

เกณฑ์ประเมินความสามารถการพูดภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง
A study on the Use of Simulations in Sukhothai Commerce Technological College
students' Speaking Ability

1. การออกเสียง (Pronunciation)

- 5 การออกเสียงถูกต้องใกล้เคียงเจ้าของภาษา สามารถเข้าใจได้ทั้งหมด
- 4 ออกเสียงผิดน้อยมาก สามารถสื่อให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่พูด แต่สำเนียงแตกต่างจากเจ้าของภาษา
- 3 ออกเสียงสำเนียงผิดเป็นบางครั้ง แต่สามารถสื่อให้ผู้ฟังพอเข้าใจ
- 2 ออกเสียงผิดบ่อย ใช้น้ำเสียงเข้าใจยาก ต้องพูดซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งจึงเข้าใจ
- 1 ออกเสียงผิด ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ฟังเข้าใจคำพูดได้

2. การใช้โครงสร้างไวยากรณ์ (Grammar)

- 5 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ถูกต้องเกือบทั้งหมด
- 4 ใช้โครงสร้างไวยากรณ์ผิดความหมายบ้าง แต่สื่อสารและเข้าใจได้ดี
- 3 พูดผิดเป็นครั้งคราว ไม่มีความรู้ทางไวยากรณ์บางอย่าง แต่ไม่ถึงกับพูดแล้วไม่เข้าใจ
- 2 พูดผิดมาก แสดงให้รู้ว่ามีความรู้ไวยากรณ์น้อยมาก ทำให้สื่อสารไม่ได้
- 1 ใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง ยกเว้นวลีที่เตรียมก่อนล่วงหน้า

3. การใช้คำศัพท์ (Vocabulary)

- 5 ศัพท์มีมากและถูกต้องเหมือนเจ้าของภาษา
- 4 รู้ศัพท์เกี่ยวกับอาชีพของตนมากและถูกต้อง ศัพท์ทั่ว ๆ ไปมากพอที่จะพูดเรื่องปัญหา
ซับซ้อนและเหตุการณ์ในสังคม
- 3 เลือกใช้คำศัพท์ไม่ค่อยถูกต้อง อภิปรายไม่ได้ ไม่สามารถพูดได้ในเรื่องเกี่ยวกับอาชีพของตนในระดับธรรมดา
- 2 รู้ศัพท์น้อยมาก ใช้ได้เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และใช้ภาษาเพื่อการอยู่รอดเท่านั้น

1 ไม่มีความรู้ด้านคำศัพท์เลย ไม่สามารถสื่อสารได้

4. ความคล่องแคล่ว (Fluency)

- 5 พูดได้คล่องแคล่วและต่อเนื่องเป็นธรรมชาติ ได้ตอบได้โดยทันทีใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา
- 4 พูดสนทนาได้ แต่มีการพูดสะดุดในบางครั้ง สนทนาได้ตอบได้เป็นวลีและประโยคที่สมบูรณ์ประสบความสำเร็จ
- 3 พูดได้ตอบได้บ้าง แต่เป็นประโยคสั้น ๆ ใช้คำพูดหรือวลีสั้น ๆ ไม่เป็นประโยคที่สมบูรณ์แต่เข้าใจได้
- 2 พูดช้า หยุดคิดนาน ประโยคไม่ปะติดปะต่อ พูดเป็นคำหรือวลีสั้น ๆ หยุดคิดและใช้เวลานาน
- 1 หยุดเว้นช่วงในการสนทนา ไม่ต่อเนื่องกัน ไม่สามารถสื่อสารหรือสนทนาเป็นเรื่องเป็นราวได้

5. ความเข้าใจ(Comprehension)

- 5 ผู้พูดสามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ครบถ้วน
- 4 ผู้พูดสามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ครบถ้วน แต่มีการพูดข้อความซ้ำเป็นบางครั้ง
- 3 ผู้พูดเข้าใจในสิ่งที่ตนพูดและพูดได้เป็นส่วนมาก แต่ค่อนข้างช้าและมักพูดคำซ้ำ
- 2 ผู้พูดติดขัดในการคิดหาคำพูด มักจะพูดคำซ้ำ และพูดตะกุกตะกัก
- 1 ผู้ฟังไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดสื่อสาร ผู้พูดไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจได้

แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ โดยใช้สถานการณ์จำลอง เมื่อนักเรียนอ่านแล้วให้เลือกตอบความพึงพอใจมากที่สุดเพียงใด โดยขอให้นักเรียนตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

2. วิธีการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ให้นักเรียนอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วพิจารณาอย่างรอบคอบ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจหรือความรู้สึกของนักเรียนมากที่สุดเพียง 1 ช่องเท่านั้น ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับ2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับ5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

3. การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ไม่มีผลต่อคะแนนในการเรียนของนักเรียนแต่ประการใด

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1	กิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง มีบรรยากาศสนุกและไม่เคร่งเครียด					
2	ในการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีลำดับขั้นตอนที่เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้					
3	ระยะเวลาในการทำกิจกรรมแต่ละช่วงของการจัดสถานการณ์จำลองมีความเหมาะสม					
4	การนำเสนอเนื้อหาในแต่ละหัวข้อของสถานการณ์จำลองมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5	สื่อและอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีความเหมาะสม					
6	การจัดกลุ่มนักเรียนในการแสดงสถานการณ์จำลองมีความเหมาะสม					
7	กิจกรรมสถานการณ์จำลองมีความหลากหลายทำให้กระตุ้นการเรียนรู้และมีความน่าสนใจ					
8	กิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองช่วยให้นักเรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากยิ่งขึ้น					
9	นักเรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองไปใช้ในสถานการณ์จริงได้					
10	กิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลองทำให้นักเรียนพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ					

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม.....

.....

.....

ภาคผนวก จ

เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบวัดความสามารถ
พูดภาษาอังกฤษก่อน และหลังการทดลอง

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบวัดความสามารถการพูดภาษาอังกฤษก่อน และหลัง การทดลอง

คนที่	ก่อนการทดลอง						หลังการทดลอง						ค่าความแตกต่าง (เพิ่มขึ้น/ลดลง)
	การออกเสียง	การใช้โครงสร้างไวยากรณ์	การใช้คำศัพท์	ความคล่องแคล่ว	ความเข้าใจ	รวม	การออกเสียง	การใช้โครงสร้างไวยากรณ์	การใช้คำศัพท์	ความคล่องแคล่ว	ความเข้าใจ	รวม	
1	3	2	4	2	3	14	3	5	5	3	4	20	6
2	3	3	4	3	4	17	4	5	5	3	4	21	4
3	3	3	3	3	3	15	4	5	5	3	3	20	5
4	3	4	4	4	3	18	4	5	5	4	4	22	4
5	2	4	4	3	3	16	3	5	5	3	4	20	4
6	3	4	4	3	3	17	4	5	5	4	3	21	4
7	2	4	4	2	4	16	3	5	5	3	4	20	4
8	3	3	2	3	4	15	4	5	5	3	4	21	6
9	3	4	3	3	4	17	3	5	5	4	5	22	5
10	2	4	3	4	4	17	4	5	5	4	5	23	6
11	4	4	3	4	3	18	5	5	5	4	4	23	5
12	3	3	3	4	4	17	5	5	5	4	5	24	7
13	3	2	3	4	4	16	4	5	5	4	4	22	6
14	2	3	3	3	3	14	3	5	5	3	4	20	6
15	2	4	3	3	3	15	3	5	5	3	4	20	5
16	3	4	4	3	4	18	4	4	5	4	5	22	4
17	4	4	3	3	3	17	4	5	5	3	4	21	4
18	3	3	4	4	3	17	4	5	5	5	5	24	7
19	3	4	4	4	3	18	4	4	4	5	5	22	4
20	3	4	4	3	3	17	4	5	5	4	4	22	5
21	3	3	3	3	3	15	4	5	5	4	5	23	8
22	2	3	4	3	3	15	4	5	5	4	5	23	8

23	3	4	3	3	4	17	4	5	5	5	4	23	6
24	2	3	3	2	3	13	4	4	4	3	4	19	6
25	2	3	4	3	3	15	3	4	5	4	4	20	5
26	2	3	4	3	2	14	3	5	5	4	3	20	6
27	2	4	3	2	4	15	4	5	5	3	5	22	7
28	4	3	3	3	5	18	5	5	5	5	5	25	7
29	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25	6
30	3	2	4	3	3	15	4	5	5	4	4	22	7
รวม	84	102	104	93	102	485	116	146	148	114	128	652	167
\bar{x}	2.80	3.40	3.47	3.10	3.40	3.23	3.87	4.87	4.93	3.80	4.27	4.35	เพิ่ม 1.12

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Prepronunciation	30	2	4	2.80	.664
Pregrammar	30	2	4	3.40	.675
Prevocabulary	30	2	4	3.47	.571
Prefluency	30	2	4	3.10	.607
Precomprehension	30	2	5	3.40	.621
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Postpronunciation	30	3	5	3.87	.629
Postgrammar	30	4	5	4.87	.346
Postvocabulary	30	4	5	4.93	.254
Postfluency	30	3	5	3.80	.714
Postcomprehension	30	3	5	4.27	.640
Valid N (listwise)	30				

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	pretest - posttest	-5.567	1.251	.228	-6.034	-5.100	-24.377	29	.000

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	pretest	16.17	30	1.510	.276
	posttest	21.73	30	1.596	.291

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	pretest & posttest	30	.677	.000

ภาคผนวก ฉ

สำเนาประกาศนียบัตรภาษาอังกฤษ



This is to certify that


Ms. Arunee Nakjiam

has successfully completed a preparation course

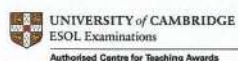
for Teaching Knowledge Test (TKT)

The course included the following topics:

- Module 1: Language & background to language learning & teaching
- Module 2: Lesson planning & use of resources for language teaching
- Module 3: Managing the teaching & learning process

Principal: 

Date: 27th April 2012



Cambridge ESOL Exam Preparation Centre



ภาคผนวก ช

หนังสือตอบรับการเผยแพร่บทความวิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางรินทร์วดี นาคเจียม
ที่อยู่	403/1 หมู่ 14 ตำบลทุ่งใหญ่ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัด ศรีสะเกษ 33110
ที่ทำงาน	โรงเรียนสตรีวัดระฆัง 248/9 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนกันทรลักษ์วิทยา จังหวัดศรีสะเกษ
พ.ศ. 2553	สำเร็จการศึกษาปริญญาครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาอังกฤษ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพมหานคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2546	Cashier Hotel Front Office โรงแรมเวียงใต้ ถ. รามบุตรี เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน	หัวหน้าหมวดภาษาต่างประเทศ วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการสุโขทัย กรุงเทพมหานคร
การศึกษา / อบรม / ผลงานต่างประเทศระหว่างการศึกษา	
พ.ศ. 2555	อบรม หลักสูตร TKT (Teaching Knowledge Test) ที่ เมือง Perth ประเทศ Australia