

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการพัฒนาความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจสำหรับนักศึกษาจีนวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางนี้ เป็นการวิจัยทำการทดลอง ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาจีนที่เรียนวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ที่ได้ลงทะเบียนในกระบวนวิชาการนำเข้าส่งออก ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 41 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แผนการเรียนรู้ที่ใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมจำนวน 6 แผน
2. เกณฑ์การประเมินการเขียนจดหมายธุรกิจ
3. แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อ

การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการเขียนจดหมายธุรกิจ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแต่ละชนิด ดังนี้

1. การสร้างแผนการเรียนรู้ที่ใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด จากตำราเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อเป็นแนวทางในการจัดรูปแบบการเรียนการสอน

1.2 ศึกษาเอกสาร หนังสือ สิ่งพิมพ์และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวกับการเขียนจดหมายธุรกิจ เพื่อเป็นข้อมูลในการสอนการเขียนจดหมายธุรกิจ

1.3 สํารวจขอบข่ายของเนื้อหาที่เกี่ยวกับจดหมายธุรกิจของวิชาการนำเข้าสู่อกมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางที่ใช้ในการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาเงินเอกวิชาธุรกิจระหว่างประเทศชั้นปีที่ 4 เพื่อนำเนื้อหาเกี่ยวกับจดหมายธุรกิจที่เหมาะสมมาใช้ในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาในแผนการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน

1.4 สร้างแผนการเรียนรู้เรื่องการเขียนจดหมายธุรกิจภาษาไทยที่เน้นการใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม จำนวน 6 แผน แต่ละแผนใช้เวลา 3 คาบ คาบละ 50 นาที จำนวน 5 แผน และแผนสรุปความรู้ 1 แผน ดังนี้

1.4.1 แผนการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง การเขียนจดหมายสอบถาม

1.4.2 แผนการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง การเขียนจดหมายขอข้อมูลสำหรับการเสนอราคา

1.4.3 แผนการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง การเขียนจดหมายเสนอราคาแบบเป็นทางการ

1.4.4 แผนการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง การเขียนจดหมายติดตามหลังการเสนอราคา

1.4.5 แผนการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง การเขียนจดหมายสั่งซื้อสินค้า

1.4.6 แผนการเรียนรู้ที่ 6 แผนสรุปเรื่อง การใช้ภาษาไทยในการเขียนจดหมายธุรกิจ แผนที่ 6 เป็นแผนสรุปความรู้ต่างๆเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยในการเขียนจดหมายธุรกิจที่ได้พูดถึงในการเรียนการสอนแต่ละครั้ง แผนการสอนที่ 1-5 เป็นแผนการสอนที่เน้นกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมดังนี้

ตาราง 1 แสดงขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนในแต่ละแผนการเรียนรู้

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ลักษณะกิจกรรม
1. ขั้นเสนอ รูปแบบ และ วิธีการใช้ ภาษา	1.เพื่อกระตุ้นใ้ นักศึกษาสนใจ ความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับจดหมาย	1. ผู้สอนเริ่มนำเข้าสู่บทเรียนโดยเตรียมผู้เรียนให้พร้อมในเรื่องเนื้อหาและเรียนรู้ศัพท์ที่สำคัญต่าง ๆ และกระตุ้นใ้ผู้เรียนสนใจใคร่รู้ในเนื้อหาด้วยการถามผู้เรียนว่ารู้อะไรบ้างเกี่ยวกับจดหมายสอบถามและจดหมายตอบกลับ และต้องการรู้อะไรเพิ่มขึ้นบ้าง

ตาราง 1 (ต่อ)

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ลักษณะกิจกรรม
	2. เพื่อนำเสนอความรู้และอธิบายรายละเอียดต่างๆของกิจกรรมให้นักศึกษาเข้าใจ	2. ผู้สอน: ให้ความรู้เกี่ยวกับจดหมายสอบถามและจดหมายตอบกลับ อธิบายขั้นตอนการเรียนการสอนที่ใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมให้นักศึกษาเข้าใจอย่างชัดเจน เพื่อให้ นักศึกษารู้ว่าตนเองต้องทำอะไรในการเรียนรู้ ผู้เรียน: รับฟังคำอธิบายและทำความเข้าใจต่อกิจกรรม
2. ขั้นฝึกการใช้ภาษา	1.เพื่อให้ นักศึกษาค้นหาและสรุปความรู้ใหม่เกี่ยวกับจดหมายสอบถามและจดหมายตอบการสอบถามโดยอ่านตัวอย่างจดหมายเป็นงานกลุ่ม	1. ผู้สอน: ให้นักศึกษาแบ่งเป็นกลุ่มย่อยเป็น ทั้งหมด 8 กลุ่มซึ่งแต่ละกลุ่มมีสมาชิก 5 ถึง 6 คนและให้สมาชิกในกลุ่มศึกษาเรื่องต่อไปนี้ *อธิบายคำศัพท์ใหม่ *สรุปรูปแบบของจดหมาย *สรุปการใช้ภาษา *บันทึกคำอภิปราย - แจกเอกสารที่เป็นตัวอย่างจดหมายสอบถามให้แต่ละกลุ่ม

ตาราง 1 (ต่อ)

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ลักษณะกิจกรรม
	2. เพื่อให้ให้นักศึกษามีความแม่นยำใน รูปแบบของภาษา ก่อนที่จะสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารต่อไป	ผู้เรียน: ทำงานกลุ่มเพื่อจะวิเคราะห์ตัวอย่างจดหมาย สอบถามตามคำถามที่ผู้สอนแจกให้ * จดหมายสอบถามมีกี่ย่อหน้า * ในแต่ละย่อหน้านั้นควรเขียนเสนอกับเนื้อหาอะไรบ้าง * จดหมายตอบกลับมีกี่ย่อหน้า * ในแต่ละย่อหน้านั้นควรเขียนถึงเนื้อหาอะไรบ้าง * ลักษณะของภาษาที่ใช้
	3. เพื่อแก้ไขความผิดพลาดในงานกลุ่มของนักศึกษา	2. ผู้เรียน: - แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมาเพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์จดหมาย - เปรียบเทียบข้อสรุปของแต่ละกลุ่มเพื่อเป็นข้อสรุปของกลุ่มตนเอง ผู้สอน: ให้ผู้เรียนช่วยกันวิจารณ์ผลการนำเสนอของแต่ละกลุ่มรวมทั้งผลการนำเสนอของตนเอง - ชี้แจงและอธิบายพร้อมทั้งให้ตัวอย่างที่ถูกต้อง



ตาราง 1 (ต่อ)

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ลักษณะกิจกรรม
3. ขั้นการนำ ภาษาไปใช้	1. เพื่อตรวจสอบ ความเข้าใจของ นักศึกษาต่อการ เขียนจดหมาย สอบถามที่ได้ เรียนรู้ 2. เพื่อให้ให้นักศึกษา ฝึกเขียนจดหมาย โดยทำงานกลุ่ม	1. ผู้สอน: ให้นักศึกษาฝึกฝนการใช้ภาษาในการเขียน จดหมายโดยใช้สถานการณ์จำลองและบทบาทสมมุติดังนี้ 1) ให้แต่ละกลุ่มจับฉลากเพื่อตกลงว่ากลุ่มไหนจะ ปฏิบัติเป็นบริษัทใดและเขียนเรื่องอะไร 2) แจกบัตรที่เขียนข้อมูลไว้ให้แต่ละกลุ่ม ผู้เรียน:-อ่านข้อมูลของกลุ่มตนเอง ลงมือเขียนจดหมาย โดยนำความรู้ รายละเอียดต่างๆที่ ได้จากขั้นที่ 2 มาใช้ในการ เขียนจดหมาย และส่งถึงบริษัทที่ตั้งไว้ว่าจะติดต่อ สอบถาม
	3. เพื่อให้ให้นักศึกษา นำสิ่งที่ตนได้ เรียนรู้มาใช้ในการ สื่อสารจริง	2. ผู้สอน: - ให้นักศึกษาเขียนจดหมายโต้ตอบกันตาม สถานการณ์ที่สร้างไว้ ผู้เรียน: เขียนจดหมายตอบกลับตามสถานการณ์ที่สร้าง ขึ้น โดยแต่ละคนจะได้แสดงบทบาทตามที่สมาชิกกลุ่ม กำหนดให้

1.5 นำแผนการเรียนรู้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของแผนการเรียนรู้ และให้คำแนะนำเพิ่มเติม

1.6 นำแผนการเรียนรู้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมตามหลักการจัดกิจกรรมเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 มีความเห็นสอดคล้องกันว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในแผนการเรียนรู้เหมาะสมในทุกขั้นตอนของกิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมนอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ภาษา และคำแนะนำเพิ่มเติมในเรื่ององค์ประกอบของแผน ผู้วิจัยได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแผนการสอนตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2. เกณฑ์การประเมินการเขียนจดหมายธุรกิจ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเกณฑ์ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประเมินและสรุปโครงสร้างของรูปแบบที่จะใช้ในการประเมินมี แบบฟอร์ม การใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ การใช้ถ้อยคำและสำนวน และการสื่อความหมาย

2.2 สร้างเกณฑ์การประเมินการเขียนจดหมายตามโครงสร้างที่กำหนดไว้โดยใช้เกณฑ์แบบรูปริกส์ (Rubrics) ระดับคุณภาพ 4 ระดับ ดังรายละเอียดในภาคผนวก ง

2.3 นำเกณฑ์การประเมินการเขียนจดหมายธุรกิจตามรูปแบบดังกล่าวเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตามที่ต้องการประเมิน

2.4 นำข้อเสนอแนะและคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขเกณฑ์การประเมินการเขียนจดหมายธุรกิจก่อนนำไปใช้จริง

3. แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการเขียนจดหมายธุรกิจ

3.1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามและกำหนดประเด็นที่จะใช้ในการสอบถามไว้ดังนี้

3.1.1 ประโยชน์ทางการใช้ภาษา

3.1.2 ประโยชน์ทางการเขียนจดหมาย

3.1.3 ประโยชน์ทางด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

3.2 สร้างเกณฑ์การให้คะแนนในการประเมินการใช้กิจกรรมในการเรียนรู้ตามรูปแบบข้อความที่แสดงความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความคิดเห็นมี ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

3.3 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

3.4 นำข้อเสนอแนะและคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยได้ทำการทดลองกับประชากร ซึ่งเป็นนักศึกษาจีนที่เรียนวิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง ที่ได้ลงทะเบียนในกระบวนวิชานำเข้าส่งออก ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 41 คน ตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. ดำเนินการสอนตามแผนการเรียนรู้ทั้งหมด 6 แผน ใช้เวลาทั้งสิ้น 15 คาบ
2. หลังจากดำเนินการสอนตามแผนการเรียนรู้ทุกครั้งนำจดหมายที่นักศึกษาเขียนมาตรวจให้คะแนน ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. ให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการเขียนจดหมายธุรกิจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำข้อมูลจากการประเมินความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจของนักศึกษา หลังการใช้แผนการเรียนรู้ที่ใช้กิจกรรมภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมทุกครั้ง มาหาค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากใช้เกณฑ์ให้คะแนนที่กำหนดไว้ และแปลผลข้อมูลการเขียนจดหมายธุรกิจ โดยภาพรวมเป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกแผนการเรียนรู้ตามเกณฑ์ ดังนี้

15-20	คะแนน	หมายถึง	ดีมาก
10-14	คะแนน	หมายถึง	ดี
6-9	คะแนน	หมายถึง	พอใช้
ต่ำกว่า 6	คะแนน	หมายถึง	ควรปรับปรุง

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกิจกรรมการใช้ภาษาเพื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในการเขียนจดหมายธุรกิจโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาตามค่าเฉลี่ยและนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงด้วยดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	0.50-1.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด