

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงแห่งยุคของโลกาภิวัตน์ ทำให้ชุมชนต่างๆ ในโลกจะต้องปรับเปลี่ยนตัวเองเพื่อให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิชาการในสาขาต่างๆ ที่ล้ำหน้าไปอย่างรวดเร็ว และความทันสมัยของเทคโนโลยีด้านการคมนาคม และการติดต่อสื่อสารที่เป็นไปอย่างรวดเร็วพรรณน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้นานาประเทศสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เมืองคักรและสถาบันต่างๆ ระหว่างประเทศเกิดใหม่เพิ่มขึ้น เพื่อการประสานความร่วมมือในการกำหนดนโยบาย แนวทาง และโครงการต่างๆ ให้ดำเนินไปสู่ระเบียบใหม่ของสังคมโลกในทิศทางเดียวกัน ประเทศไทยในฐานะสมาชิกของชุมชนนานาชาติ จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับองค์กรและสถาบันต่างๆ ระหว่างประเทศเหล่านั้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนทิศทางการพัฒนาประเทศให้สอดคล้องและสอดคล้องกับระเบียบใหม่ที่ได้เกิดขึ้น และจะต้องตระหนักในการแสดงบทบาทในความสัมพันธ์อันดีระหว่างอารยประเทศต่างๆ รวมทั้งจะต้องอยู่ร่วมในการแข่งขันบนเวทีระหว่างประเทศมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2546) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ อันเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนั้น สังคมไทยจึงต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถในการแสวงหาความรู้ เข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่มีความสำคัญในการศึกษา แสวงหาความรู้ และเป็นเครื่องมือประกอบอาชีพในธุรกิจต่างๆ และภาษาอังกฤษกลายเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินการอย่างราบรื่น เช่น การติดต่อประสานงาน การเจรจาต่อรอง การสร้างความสัมพันธ์อันดี ในรูปแบบวันภาษาและอวันภาษา เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของแต่ละองค์กรธุรกิจ

ในบรรดาทักษะทางภาษาทั้ง 4 ทักษะ ทักษะการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษนั้นมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยิ่ง เพราะทักษะการพูดเป็นทักษะที่แสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีความรู้ทางภาษานั้นได้อย่างชัดเจน และเป็นวิธีการสื่อสารที่สะดวกและใช้กันมากที่สุด ส่วนทักษะการเขียนเป็นทักษะซับซ้อนและไม่ได้มีมาโดยกำเนิดจึงเป็นทักษะที่ผู้เรียนต้องได้รับการสอนและฝึกฝน ในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยทักษะการเขียนเพื่อติดต่อ สื่อสาร และการเขียนก็เป็นวิธีการสื่อสารวิธีหนึ่งที่ได้รับคามนิยมอย่างแพร่หลาย เพราะช่วยให้ธุรกิจประหยัดแรงงาน ค่าใช้จ่าย เวลา และเก็บข้อมูลไว้เพื่อเป็นหลักฐานทางกฎหมาย (อรอนงค์ นิมาชัยกุล, 2546)

จากความสำคัญของภาษาอังกฤษดังกล่าว ทำให้เกิดหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ พุทธศักราช 2547 ของกรมอาชีวศึกษา ในรายวิชาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารธุรกิจ มีจุดประสงค์ว่า ให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะภาษาทั้ง 4 ด้าน เพื่อนำไปปฏิบัติงานในด้านธุรกิจ และในชีวิตประจำวัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อรอนงค์ นิมาชัยกุล, 2546) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร กล่าวคือผู้เรียนสามารถใช้หน้าที่ของภาษาเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์จริง และสามารถปฏิบัติงานที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษในอนาคต รวมไปถึงการประกอบอาชีพหลังจากจบการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตรการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาควิชาฯ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสนทนาติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านธุรกิจเบื้องต้น และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ลงมือปฏิบัติงานจริงให้สอดคล้องกับวิชาชีพในอนาคตของผู้เรียน (ไชยยันต์ โตเทศ, 2551) จะเห็นได้ว่านักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาเป็นกลุ่มผู้เรียนอีกกลุ่มหนึ่งที่ยังไม่สามารถพูดและเขียนภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อการประกอบอาชีพด้านธุรกิจในระดับที่น่าพึงพอใจ (นวลน้อย จิตธรรม, 2550) กล่าวคือผู้เรียนขาดทักษะการสนทนาได้ตอบกับชาวต่างชาติ การนำเสนองานสินค้าและบริการ อีกทั้งการเขียนจดหมายเชิงธุรกิจและการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ จากผลการประมวลข้อมูลย้อนกลับของผู้ประกอบการที่นักศึกษาได้เข้ารับการฝึกงานระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน พุทธศักราช 2553 พบว่าผู้ประกอบการต้องการและคาดหวังให้นักศึกษา หรือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการพูดและเขียนภาษาอังกฤษด้านธุรกิจได้ มีความมั่นใจในการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานมากขึ้น ตลอดจนมีทักษะทางสังคมที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น การติดต่อประสานงาน และการแก้ไขปัญหาเมื่อพิจารณาถึงการเรียนการสอนภาษานั้น แม้ว่าผู้เรียนส่วนใหญ่มีโอกาสเรียนภาษาอังกฤษเป็นเวลาหลายปี มีความรู้ด้านคำศัพท์และโครงสร้างไวยากรณ์พอสมควร แต่ผู้เรียนยังคงไม่สามารถนำความรู้ทางภาษาอังกฤษไปใช้ตามสถานการณ์ในสภาพจริงได้ หรือการประกอบวิชาชีพในอนาคต ดังที่ วิจิตร การกลอง (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้เรียนจำนวนไม่น้อยยังขาดความสามารถในการนำทฤษฎีความรู้ภาษาอังกฤษมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง หรือในการประกอบอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนขาดทักษะการผลิตภาษาอังกฤษ ทั้งการพูด เจริญได้ตอบ ประสานงาน และการเขียนจดหมายประเภทต่างๆเชิงธุรกิจ การขาดทักษะทางด้านการพูดและการเขียนของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาเพราะการเรียนการสอนส่วนใหญ่ยังคงมุ่งเน้นการฝึกฝนใช้โครงสร้างและรูปแบบภาษามากกว่าการฝึกฝนทักษะภาษาในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความจริง ดังนั้นความสามารถทางภาษาผู้เรียนจึงถูกวัดและประเมินผลตามหนังสือแบบเรียนที่เน้นการท่องจำเนื้อหาทางภาษาอังกฤษ (Abdel Salam A. El-Koumy, 2006) และสาเหตุอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนส่วนใหญ่ขาดโอกาสในการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะการพูด คือจำนวนนักเรียนในแต่ละห้องเรียนมีจำนวนมากเกินกว่าเวลาที่จะฝึกฝนทักษะการพูด ซึ่งเป็นทักษะทางภาษาพื้นฐานที่สำคัญในการสื่อสารกับชาวต่างชาติและใน

ชีวิตประจำวัน ส่วนของการเขียนนั้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยส่วนใหญ่ มุ่งให้ ความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างภาษามากกว่าการใช้ภาษาได้จริง จึงเป็นอุปสรรคในการพัฒนาการเขียน เพราะ ผู้เรียนคำนึงถึงความถูกต้องของโครงสร้างไวยากรณ์มากเกินไป ผู้เรียนจึงขาดความมั่นใจในการเขียน ภาษาอังกฤษได้ตอบ หากมีการจัดการเรียนรู้ที่นักเรียนสามารถใช้ภาษาในสภาพที่เป็นจริง จะทำให้นักเรียนสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่นักเรียนขาดทักษะที่ดีในการ สื่อสาร ส่งผลให้นักเรียนไม่กล้าแสดงออก ขาดความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารใน ชีวิตประจำวัน (วิจิตร การกลอง, 2546, หน้า 37-43) ทั้งนี้ทักษะการเขียนเป็นอีกทักษะหนึ่งที่ต้องอาศัย ระยะเวลาในการฝึกฝนและสั่งสมความรู้ จึงเป็นทักษะที่เป็นปัญหาไม่น้อยไปกว่าทักษะการพูด สังขยา บุญมา (2542) กล่าวว่า การเรียนการสอนเขียนที่ผ่านมามักปรากฏอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ส่งเสริมการ สื่อสาร เพราะผู้สอนสอนทักษะการเขียนที่เน้นความถูกต้องของโครงสร้างไวยากรณ์มากกว่าการสื่อสาร สอดคล้องกับความเห็นของ สุพัฒน์ สุขมลสันต์ (อ้างใน อุไรรัตน์ ทองพินิจ, 2539) กล่าวว่า ความสามารถด้านการเขียนของนักเรียนไทยมีคุณภาพระดับต่ำ เพราะผู้สอนเน้นผลงานเขียนของผู้เรียน ในด้านความถูกต้องโครงสร้างภาษา เครื่องหมายวรรคตอนมากกว่าการเขียนเพื่อแสดงออกถึงเนื้อหา สารและความคิด จึงเป็นผลให้การสอนทักษะการเขียนล้มเหลว ผู้เรียน ไม่สามารถเขียนเพื่อการสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาด้านทักษะการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจของนักศึกษาที่กล่าวข้างต้น พบว่าวิธีการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่ส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกทักษะทางภาษาใน สถานการณ์จริง เพื่อการเตรียมความพร้อมสู่การทำงานด้านธุรกิจในอนาคต คือการเรียนรู้แบบมุ่ง ปฏิบัติงาน (Task-based Learning) ซึ่งเป็นการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ใช้และเรียนรู้ภาษา ในสถานการณ์จริงจากการปฏิบัติงาน โดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และเน้นความหมายใน การสื่อสารมากกว่ารูปแบบทางภาษา จนบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ อันปรากฏเป็นชิ้นงานหรือ ผลงานให้เห็นสอดคล้องกับแนวคิดของ Nunan (1989) ที่กล่าวถึง ความหมายของงาน (Task) ว่าเป็นงาน เพื่อการสื่อสารซึ่งผู้เรียนอาศัยความรู้และความสามารถของตนเองที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนรู้สิ่ง ใหม่ โดยที่ผู้เรียนต้องเข้าใจตัวป้อน (Input) แล้วใช้งานในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านภาษาเป้าหมายที่ กำหนด อาจกล่าวได้ว่า ภาระงาน (Task) เป็นเสมือนสื่อกลางที่กระตุ้นให้ผู้เรียนฝึกใช้ภาษาตามธรรมชาติ สอดคล้องกับสถานการณ์จริง ฝึกด้านกระบวนการคิด วิเคราะห์แก้ไขปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนทักษะทางสังคม ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้การเสนอความคิดเห็น การต่อรอง ด้านความคิด การยอมรับความคิดเห็นซึ่งการเรียนรู้แบบมุ่งปฏิบัติงาน มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน (Willis, 1996, pp. 38-64) ดังนี้คือ

ขั้นที่ 1 ขั้นก่อนปฏิบัติงาน (Pre-Task) คือ ขั้นตอนที่ผู้สอนบอกวัตถุประสงค์ เสนอหัวข้อ ผู้สอนชี้แจงเกณฑ์การประเมินผล

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติงาน (Task Cycle) เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนปฏิบัติงานและได้ใช้ภาษาในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งวางแผน ทบทวนความรู้ เรียงลำดับเนื้อหา และวิธีในการนำเสนอผลงานตามสภาพที่คล้ายสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวันของผู้เรียนเพื่อนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

2.1 ปฏิบัติงาน (Task) ผู้เรียนลงมือปฏิบัติงานในลักษณะการทำกิจกรรมเป็นเดี่ยว และคู่จากสถานการณ์ที่ผู้สอนกำหนดให้อย่างกว้างๆ

2.2 การเตรียมนำเสนอ (Planning) ผู้เรียนเตรียมการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อชั้นเรียน โดยมีครูคอยช่วยเหลือในด้านการใช้ภาษาของผู้เรียน

2.3 รายงานต่อชั้นเรียน (Report) ผู้เรียนเสนอผลงานการปฏิบัติต่อชั้นเรียน

ขั้นที่ 3 ขั้นมุ่งเน้นภาษา (Language Focus) เป็นขั้นตอนที่ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันวิเคราะห์และอภิปรายถึงงานที่ได้ปฏิบัติ (Analysis) ผู้เรียนได้ชี้แจงปัญหา และวิธีแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน นักเรียนวิเคราะห์รูปแบบภาษาที่คิดพลาด แก้ไขโครงสร้างทางภาษาที่ใช้ในการปฏิบัติให้ถูกต้อง โดยผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำ จากนั้นผู้เรียนฝึกรูปแบบภาษาอีกครั้งหนึ่ง (Practice)

การเรียนรู้แบบมุ่งปฏิบัติงานนั้นเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้ใช้กลวิธี อภิปรายซึ่งเป็นกลวิธีที่ผู้เรียนเข้าใจถึงการเรียนรู้ของตนเอง เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่กำหนดให้ผู้เรียนเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอน มีเป้าหมายของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และสามารถตรวจสอบความเข้าใจในการเรียนรู้ของตนเองอย่างเป็นระบบ (นวลน้อย จิตธรรม, 2550) ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งของการสอนภาษา เน้นการสื่อสารและการเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือ การเรียนแบบมุ่งปฏิบัติงาน เป็นกิจกรรมที่คำนึงถึงความสนใจของผู้เรียนซึ่งทุกคนสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้ผ่านกระบวนการเรียนมุ่งการฝึกปฏิบัติ การแก้ไขปัญหา และการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ผู้เรียนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานตามสถานการณ์จริง อีกทั้งผู้เรียนได้รับการประเมินความสามารถระหว่างปฏิบัติงานตามสภาพจริง (อรอนงค์ นิมาชัยกุล, 2546) การกำหนดลักษณะการปฏิบัติงานแก่ผู้เรียนทั้งแบบคู่และแบบกลุ่ม ก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในกลุ่ม โดยใช้ภาษาเป้าหมายในการขับเคลื่อนกระบวนการทำงานให้ราบรื่นเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ผู้เรียนเพิ่มพูนทักษะทางสังคม เช่น การแสดงออกและยอมรับความคิดเห็น การจัดสรรหน้าที่ และความรับผิดชอบตนเอง และส่วนรวม กนกวรรณ ศรีอยคำ (2552) กล่าวว่า ผู้เรียนร้อยละ 80 ชอบการทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นคู่ มากกว่าทำงานเดี่ยวและชอบกิจกรรมการเรียนการสอนที่ใช้งานปฏิบัติเพราะผู้เรียนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการปฏิบัติงาน อีกทั้งเกิดความสนุกสนานขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Littlewood (1981), Brumfit (1984), Willis (1996) กล่าวว่า การเรียนแบบมุ่งปฏิบัติงานเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ใช้ภาษาที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง ฝึกใช้ภาษาตามธรรมชาติ ฝึกคิดแก้ไขปัญหา เกิดความสนุกสนาน และเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน และระหว่างผู้เรียนด้วยกัน

จากงานวิจัยของ อรอนงค์ นิมาชัยกุล (2546) ศึกษาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจโดยใช้กิจกรรมเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2 พบว่า ผู้เรียนมีความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษทางธุรกิจผ่านเกณฑ์ร้อยละ 50 นอกจากนี้ นวลน้อย จิตธรรม (2550) ศึกษาความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษหลังจากที่ทำกิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานและความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับดีโดยผ่านเกณฑ์ที่กำหนด อีกทั้งความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองสูงขึ้นหลังจากที่ทำกิจกรรมดังกล่าว อีกทั้ง ไชยยนต์ โตเทศ (2551) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษและความเชื่อมั่นในตนเองก่อนและหลังการใช้กิจกรรมมุ่งปฏิบัติงานที่เน้นประสบการณ์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีระดับคะแนนความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษระดับดีและระดับความเชื่อมั่นในตนเองสูงขึ้น

จากเหตุผลและความสำคัญของการเรียนรู้แบบมุ่งปฏิบัติงานด้านธุรกิจดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยคิดว่ามีความเหมาะสมสำหรับผู้เรียนที่มีปัญหาทางการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบมุ่งปฏิบัติงานด้านธุรกิจ ซึ่งเน้นกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบตามสถานการณ์จริง โดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมความสามารถทางการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษของผู้เรียนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปใช้ในการศึกษาระดับสูงต่อไปตลอดจนประยุกต์ใช้จริงในการประกอบอาชีพในอนาคต

2. คำถามการวิจัย

1. ผู้เรียนจะสามารถพูดภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์หรือไม่ หลังจาการเรียนรู้แบบมุ่งปฏิบัติงานด้านธุรกิจ
2. ผู้เรียนจะสามารถเขียนภาษาอังกฤษผ่านเกณฑ์หรือไม่ หลังจาการเรียนรู้แบบมุ่งปฏิบัติงานด้านธุรกิจ

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังจาการเรียนรู้แบบมุ่งปฏิบัติงานด้านธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาหลังจาการเรียนรู้แบบมุ่งปฏิบัติงานด้านธุรกิจ

4. ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย คือนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2 คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาควิชาฯ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารธุรกิจ (05081112) ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 25 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ การเรียนแบบมุ่งปฏิบัติงานด้านธุรกิจ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถทางการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษ

3. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้สอนในงานวิจัยครั้งนี้ เน้นการสอนพูดและเขียนภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจในเรื่อง การเขียนจดหมายสมัครงาน การพูดแนะนำตนเองสำหรับการสัมภาษณ์งาน การโฆษณาสินค้าและบริการ การนำเสนอสินค้าหรือบริการ การเขียนจดหมายเชิญ การสนทนาเชื้อเชิญแขกเข้าร่วมงาน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและปรับแต่งเนื้อหาตามความเหมาะสม จากหนังสือ Business Communication:

A Functional Approach (2005, Thammasat University Press), Get Ready for Business English (2009, Macmillan Hellas) และ Business Venture 2 (2008, Oxford University Press)

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การเรียนแบบมุ่งปฏิบัติงานด้านธุรกิจ หมายถึง การเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนฝึกทักษะด้านการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษที่ในสถานการณ์เชิงธุรกิจ การมอบหมายงานด้านธุรกิจให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติผ่านการใช้ภาษาอังกฤษนั้น ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนรูปแบบภาษาเพื่อเตรียมพร้อมก่อนปฏิบัติงานด้านธุรกิจ เน้นความหมายในการสื่อสารมากกว่าความถูกต้องตามโครงสร้างทางไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ซึ่งมีขั้นตอนปฏิบัติ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นก่อนปฏิบัติงาน ขั้นปฏิบัติงาน และขั้นเน้นรูปแบบภาษา ผู้เรียนเตรียมความพร้อมทางโครงสร้างภาษา รูปแบบประโยค คำศัพท์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในขั้นก่อนการปฏิบัติงาน ในขั้นปฏิบัติงานผู้เรียนลงมือปฏิบัติงาน วางแผนงานและนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน ขั้นเน้นรูปแบบภาษา ผู้เรียนประเมินผลปฏิบัติงาน วิเคราะห์ปัญหา แก้ไขปัญหา วิเคราะห์รูปแบบภาษาและฝึกฝนรูปแบบภาษาให้ถูกต้อง

2. ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อความหมายตามภาระงานด้านธุรกิจ ได้แก่ การพูดแนะนำตนเองสำหรับการสัมภาษณ์งาน การนำเสนอสินค้าหรือบริการ การสนทนาเชื้อเชิญ ซึ่งผู้เรียนมีระดับน้ำเสียง ท่าทางที่เหมาะสม รวมทั้งใช้คำศัพท์และโครงสร้างทางภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง มีความพยายามในการสื่อสาร มีเนื้อหาที่ครบถ้วน โดยอ้างอิงจากแบบประเมินความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งปรับมาจาก The Foreign Service Institute Scale (FSI), The Schulz Communicative Competence Scale และ The Bratz Scale

3. ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ หมายถึง ความสามารถในการเขียนสื่อสารเนื้อหา และภาระงานด้านธุรกิจอย่างเหมาะสม ได้แก่ การเขียนจดหมายสมัครงาน การเขียนแผนพับโฆษณา สินค้าหรือบริการ การเขียนจดหมายเชิญแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้เรียนต้องเรียบเรียงความคิดและเนื้อหา อย่างถูกต้อง จัดวางข้อมูลที่เหมาะสม ใช้คำศัพท์ตัวสะกด และไวยากรณ์ที่ถูกต้อง มีความคิดสร้างสรรค์ โดยอ้างอิงจากแบบประเมินความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ ซึ่งปรับมาจาก Harris, M. (1997) และ Jacob et al (1981)

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นแนวทางสำหรับผู้สอนภาษาอังกฤษด้านธุรกิจ จะได้นำไปประยุกต์ในการจัดการเรียนการสอนแบบมุ่งปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมความสามารถในการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษ