

การพัฒนาแบบแผนการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจ
ตามแนวการเขียนแบบบรรณฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี
The development of instructional model for business English writing based on
genre-based approach and lexical bundles for undergraduate students

ทรงธรรม วงศ์วิรุฬห์* มาเรียม นิลพันธุ์**

Songtham Vongvirulh* Maream Nillapun**

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์*

Silpakorn University, Sanam Chandra Palace Campus*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบบรรณฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี 2) ศึกษาประสิทธิผลรูปแบบการเรียนการสอน ในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา (R&D) ดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยการสัมภาษณ์กลุ่มอาจารย์ผู้สอนและกลุ่มผู้ประกอบการ สัมภาษณ์ความต้องการของนิสิต และการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (FGD) จากนั้นทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอนกับกลุ่มทดลองจำนวน 36 คน ด้วยแผนการทดลองแบบอนุกรมเวลากลุ่มเดียว ประเภทอนุกรมเวลาสมมูล (Equivalent Time – Series Design) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measures Designs) ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ขั้นกระตุ้นความรู้ ประสบการณ์เดิม (2) ขั้นศึกษาโครงสร้างอัตถภาคงานเขียน (3) ขั้นสำรวจองค์ประกอบกลุ่มคำ (4) ขั้นร่วมมือสำรวจสืบค้นข้อมูล (5) ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (6) ขั้นการสร้างงานเขียนขึ้นใหม่ด้วยตนเอง และ (7) ขั้นผสานเชื่อมโยงความรู้ 2) สำหรับด้านประสิทธิผลพบว่า ความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจของนิสิตหลังจากเสร็จสิ้นแต่ละแผนการเรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ทั้ง 4 แผนการเรียนพบว่า คะแนนเฉลี่ยของการวัดซ้ำครั้งที่ 1-4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)

คำสำคัญ: รูปแบบการเรียนการสอน, การเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจ, การเขียนแบบบรรณฐาน, แนวคิดกลุ่มคำ

Abstract

The purposes of this research and development were: 1) to develop an English instructional model for business English writing based on genre-based approach and lexical bundles for undergraduate students, and 2) to study the effectiveness of the developed model. To develop the instructional model, a mixed-method approach was applied in this study by interviewing lecturers and entrepreneurs, conducting student needs assessment survey, and focus group discussion. Subsequently, the Equivalent Time – Series Design and Repeated Measures Designs were employed

to investigate the effectiveness of the developed process with an experimental group of 36 undergraduate students. The research results revealed that 1) The developed model consisted of 7 main stages, namely (1) stimulating and recollecting stage, (2) outlining text structure stage, (3) inspecting lexical elements stage, (4) investigating stage, (5) sharing and learning stage, (6) writing up stage, and (7) consolidating knowledge stage. 2) As for the effectiveness of the developed model, the findings from the intervention demonstrated that the test mean scores of students' writing ability development was significantly increased after completing each lesson ($p < 0.01$). Furthermore, the results of the mean difference in multiple comparisons for all four lessons revealed that the mean difference of repeated measures (1st-4th) were significantly different ($p < 0.01$).

Key words: Instructional Model, Business English Writing, Genre-based Approach, Lexical Bundles

บทนำ

ภาษาอังกฤษในฐานะที่เป็นภาษาสากลและถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือหลักในการติดต่อสื่อสารทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการนำไปใช้เพื่อเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ใหม่ที่มีจำนวนมากในโลกดิจิทัลและสังคมออนไลน์ หรือการนำไปใช้เพื่อเข้าถึงอาชีพหรือการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นพร้อมกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นอีกแขนงหนึ่งที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางทั้งในแวดวงของการศึกษาและแวดวงธุรกิจ ถือเป็นประเภทหนึ่งของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes) ที่ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารภายใต้บริบทเฉพาะต่าง ๆ (Nickerson and Planken, 2016) ซึ่งการเขียนจดหมายโต้ตอบธุรกิจถือเป็นทักษะหลักที่มีความสำคัญอย่างมากของภาษาอังกฤษธุรกิจและได้รับการยอมรับว่าเป็นช่องทางหลักการติดต่อสื่อสารที่เป็นมาตรฐานสากลในปัจจุบัน Kulaporn (2017) ได้ศึกษาความสำคัญของการใช้ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับการทำงานในประเทศไทย พบว่าทักษะการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นสิ่งที่จำเป็นมากกว่าทักษะด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ช่องทางที่ถูกใช้ในการดำเนินการติดต่อด้านธุรกิจมากที่สุดในปัจจุบันคือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยคุณภาพของการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการกำหนดว่าการติดต่อธุรกิจนั้นจะประสบความสำเร็จหรือไม่

การศึกษาเกี่ยวกับการเขียนจดหมายโต้ตอบธุรกิจในช่วงที่ผ่านมา มักจะให้ความสนใจไปกับการศึกษาเพื่อระบุลักษณะของหน่วยทางภาษามากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับการนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน โดยผลการศึกษามักถูกนำมาใช้ในการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนหรือหนังสือแบบเรียนสำหรับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes Courses) ที่มีการเน้นการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษค่อนข้างน้อย เนื่องจากแบบเรียนส่วนใหญ่มุ่งพัฒนา 4 ทักษะในภาพรวมทั้งฟัง พูด อ่าน และเขียน อย่างไรก็ตาม ทักษะการเขียนจัดเป็นทักษะที่ยากที่สุดใน 4 ทักษะ โดย Valette (1997) กล่าวว่า การเขียนเป็นการเปลี่ยนภาษาพูดให้อยู่ในรูปแบบของสัญลักษณ์หรือตัวอักษร ผู้เขียนต้องเรียบเรียง ลำดับ ความคิด คำ ประโยค ผสมผสานเป็นข้อความที่ต่อเนื่อง สามารถสื่อความหมายได้ตรงกับความต้องการอย่างเหมาะสม ดังนั้นการเขียนจึงเป็นทักษะที่ต้องผ่านกระบวนการทางความคิดหลายขั้นตอน ผู้เรียนต้องคิดอย่างเป็นระบบผ่านการวางแผน ทบทวน แก้ไข เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ความนึกคิด สอดคล้องกับ Brown และ Hedge (2000) ที่กล่าวว่า การเขียนต้องมีการวางแผน ทบทวน แก้ไข ซ้ำไปซ้ำมา จนกว่าจะได้ข้อความที่มีความเหมาะสมสำหรับการสื่อสาร ซึ่งนักการศึกษาและ

นักภาษาศาสตร์ยังกล่าวเสริมว่า การใช้ภาษาที่ดีควรจะนำองค์ประกอบทางภาษาอื่น ๆ ที่ปรากฏภายใต้บรรทัดฐานที่แตกต่างกันมาประกอบการพิจารณาด้วย จึงได้มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ บรรทัดฐาน (Genre) ขึ้นมา

สำหรับแนวคิดการศึกษาบรรทัดฐานมีที่มาจากแนวคิดหลัก ๆ 3 กลุ่มด้วยกันประกอบด้วย กลุ่ม New rhetoric ที่มีพื้นฐานความเชื่อว่าการเรียนรู้ภาษาในแต่ละบรรทัดฐานจะสามารถเรียนรู้ผ่านการฝึกฝน และการเกิดขึ้นอย่างช้า ๆ ของการใช้ภาษาในสถานการณ์นั้น ๆ มากกว่าการที่จะไปมุ่งเน้นที่ตัวอย่างหรือโครงสร้างทางภาษา (Miller 1984, 1994) ขณะที่กลุ่มนักภาษาศาสตร์ฝั่งออสเตรเลีย (Sydney School) ที่มีรากฐานมาจากไวยากรณ์เชิงระบบ Systematic functional linguistics (SFL) ของ Michael A Halliday and Hasan ในปี 1989 พยายามอธิบายเชื่อมโยงความสัมพันธ์บริบทแวดล้อมทางสังคมและจุดประสงค์ของการสื่อสารที่ส่งผลให้ภาษาในแต่ละบริบทมีลักษณะที่แตกต่างกัน (Halliday & Matthiessen, 2014) ส่วน Swales (1990) ที่เป็นผู้เริ่มต้นการศึกษาบรรทัดฐานทางฝั่งอเมริกาเหนือ (North American School) ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบริบทและภาษาซึ่งเป็นที่มาของการศึกษาภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ (ESP) และได้ให้ความหมายของบรรทัดฐานว่าเป็นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารประเภทหนึ่งที่สมาชิกในกลุ่มมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารร่วมกัน และได้ขยายความหมายของบรรทัดฐานเพิ่มเติมในปี 2004 ว่าหมายถึงชุดของข้อความ (Text) ที่มีลักษณะการเรียงลำดับส่วนประกอบที่มีความเฉพาะเจาะจงเรียกว่า อັตถภาค (Move) ซึ่งข้อความแต่ละชุดจะมีการเรียงลำดับของ อັตถภาค (Move) รวมถึงอนุวัจน์ (Step) ที่ต่างกัน ดังนั้นการที่ผู้เรียนจะสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบริบทก็จำเป็นที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอັตถภาคและอนุวัจน์ดังกล่าว

นอกจากนี้ยังมีนักการศึกษาและนักภาษาศาสตร์อีกกลุ่มที่ให้ความสนใจในการศึกษาภาษาภายใต้บริบทที่แตกต่างกัน โดยเชื่อว่าภาษาเกิดขึ้นได้เพราะการเรียงต่อกันของกลุ่มคำและความสามารถในการใช้กลุ่มคำเป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสาร Biber (1999) จึงได้นำเสนอแนวคิดการศึกษาคำศัพท์ในรูปของกลุ่มคำที่มีความถี่ในการปรากฏร่วมกันสูง โดยอาศัยหลักการด้านสถิติเป็นเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่มคำ และพบว่ากลุ่มคำที่ปรากฏในบริบทการใช้ภาษาที่ต่างกันจะมีลักษณะสำคัญทางภาษาที่ต่างกัน

จากการสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการจากการสนทนากลุ่มคณาจารย์ผู้สอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษธุรกิจจำนวน 3 คน การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในธุรกิจประเภทต่าง ๆ จำนวน 6 คน และการใช้แบบสอบถามนิสิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 36 คน พบว่าทั้ง 3 กลุ่มมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันคือ ความรู้ด้านคำศัพท์และองค์ประกอบโครงสร้างและการใช้ภาษาที่เหมาะสมในการเขียนเป็นสิ่งที่เป็นอุปสรรคของผู้เรียนทั้งในบริบทการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัย รวมถึงในบริบทของการนำความรู้ไปประกอบอาชีพ โดยกลุ่มผู้สอนเห็นว่าการเรียนการสอนในปัจจุบันยังไม่สามารถบรรลุให้ผู้เรียนเกิดทักษะการเขียนขึ้นได้ ควรจะพัฒนาตั้งแต่ระดับศัพท์ ในระดับประโยคและค่อยพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงกว่า ด้านผู้ประกอบการให้ความเห็นว่า ควรจะพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้พร้อมที่จะทำงานในด้านที่เกี่ยวข้องกับการเขียนจดหมายติดต่อสื่อสาร เพื่อลดเวลาที่ต้องใช้ในการสอนงาน ส่วนในมุมมองของผู้เรียนพบว่า ผู้เรียนมีปัญหาด้านการเลือกใช้กลุ่มคำ ความหมาย ให้เหมาะสมกับบริบทของการสื่อสารมากกว่าปัญหาด้านโครงสร้างและไวยากรณ์

จากปัญหาและความสำคัญข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ทักษะการเขียนถือเป็นปัญหาสากลสำหรับทั้งผู้สอนและผู้เรียน ดังนั้นการเรียนการสอนเขียนจดหมายได้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจที่สามารถอ้างอิงจากบริบททางสังคม บริบทเฉพาะของการสื่อสารที่แท้จริงรวมถึงสร้างความเข้าใจในอັตถภาคและกลุ่มคำที่ปรากฏร้อยเรียงในแต่ละอັตถภาคนั้น จึงถือเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาทักษะการเขียนจดหมายได้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจของผู้เรียน ผู้วิจัยจึงมี

ความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบ
 มาตรฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีเพื่อใช้แก้ไขปัญหาในการสอนที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนและ
 เป็นฐานในการพัฒนาความรู้ในการศึกษาองค์ประกอบอื่น ๆ ในการใช้ภาษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบ
 มาตรฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลเกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถทางการเขียนของนิสิตจากรูปแบบการเรียนการ
 สอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบมาตรฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิต
 ระดับปริญญาตรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ร่วมกับการออกแบบระบบการเรียนการสอน ADDIE Model ใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัย Pre-Experimental Design แบบการวิจัยแบบหนึ่งกลุ่ม รวมทั้งผสมผสานกับแบบแผนการวิจัยแบบอนุกรมเวลากลุ่มเดียว ประเภทอนุกรมเวลาสมมูล (Equivalent Time – Series Design) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research: R₁) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis: A) สำหรับการพัฒนา รูปแบบการเรียนการสอน

1.1 การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล หลักสูตร แนวคิด หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลหลักสูตรที่นำมาใช้เป็นฐานในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษธุรกิจครั้งนี้ประกอบด้วยหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ 2559 และรายวิชาการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ด้านแนวคิดที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้เป็นฐานในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษธุรกิจนั้น ได้แก่

1) แนวคิดการเขียนแบบอรรถฐาน สามารถสรุปความเชื่อพื้นฐานและหลักการของการเขียนแบบอรรถฐาน (Halliday and Hasan, 1985; Hammond, 1990; Swales, 1990, 2004; Bhatia, 1993; Feez & Joyce 2002) ได้ดังนี้

ความเชื่อพื้นฐานของการเขียนเชิงอรรถฐาน ได้แก่

(1) ภาษามีหน้าที่และลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปตามแต่ละบริบท ซึ่งถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความหมาย ผ่านการใช้ไวยากรณ์ คำศัพท์ และองค์ประกอบทางภาษาอื่น ๆ ดังนั้นหากมีการใช้ภาษาเพื่อวัตถุประสงค์ที่มีความเฉพาะเจาะจง ลักษณะของโครงสร้างภาษาและกลุ่มคำก็ย่อมจะมีความเฉพาะเจาะจงด้วยเช่นกันเนื่องจากสถานการณ์การใช้ภาษา (Context of situation) และวัฒนธรรม (Context of culture) ในการใช้ภาษาล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อรูปภาษาทั้งสิ้น

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างจุดประสงค์ของประเภทการสื่อสาร โครงสร้าง และความหมายของข้อความที่มีการถ่ายทอดแบบเป็นลำดับขั้นอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้บรรลุถึงจุดประสงค์ในการสื่อสารเฉพาะนั้น ๆ

(3) การเรียนรู้สามารถเรียนรู้ได้จากการช่วยเหลือของผู้ที่มีประสบการณ์หรือความรู้ความสามารถมากกว่า หากแต่ผู้เรียนก็ต้องลงมือปฏิบัติและสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองบนพื้นฐานของหรือความรู้เดิม โดยสัมผัสประสบการณ์ในการใช้ภาษาในบริบทและวัตถุประสงค์ที่หลากหลายด้วยตนเอง

หลักการเบื้องต้น ประกอบด้วย 4 หลักการ ได้แก่

(1) อรรถฐานแต่ละประเภทมีลักษณะเฉพาะ เช่น การเรียงลำดับของอรรถภาค (Move) หน้าที่ของภาษา (linguistic function) และการใช้คำศัพท์เฉพาะ (Lexicogrammar)

(2) ผู้เรียนต้องรู้และสามารถระบุวัตถุประสงค์ บริบทประเภทต่าง ๆ (Situation context and culture context) เรื่องราว (Field) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับสารและส่งสาร (Tenor) และช่องทางในการสื่อสาร (Mode)

(3) ผู้เรียนต้องเรียนรู้ผ่านตัวอย่างการใช้อรรถภาคในบริบทจริง

(4) ผู้เรียนต้องสร้างความรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากการลงมือทำ โดยมีบริบททางสังคมช่วยในการเรียนรู้

2) แนวคิดกลุ่มคำ (Lexical bundles) สามารถสรุปความเชื่อพื้นฐานและหลักการของแนวคิดกลุ่มคำ (Biber, Conrad & Finegan, 1999; Cortes, 2004, 2006; Hyland, 2008) ได้ดังนี้

ความเชื่อพื้นฐานของแนวคิดกลุ่มคำศัพท์ ได้แก่

(1) การเรียนการสอนภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่สอง ควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้กลุ่มคำเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสาร โดยเน้นการเรียนรู้กลุ่มคำที่ปรากฏใช้ในบริบทการสื่อสารจริง

(2) ความสามารถด้านกลุ่มคำจะส่งผลให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้คล้อยคลึงและสอดคล้องกับการใช้ภาษาของกลุ่มบุคคลที่อยู่ในบริบทการสื่อสารเหล่านั้น

หลักการเบื้องต้น ประกอบด้วย 3 หลักการ ได้แก่

(1) ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือจัดกระทำความรู้ด้วยตนเอง ทำหน้าที่เปรียบเสมือนผู้วิจัยที่ทำการศึกษาดด้วยตนเอง

(2) อาศัยหลักสถิติและความถี่ในการปรากฏของภาษาจากคลังข้อมูลเป็นหลักสำคัญในการศึกษา

(3) ลักษณะทางภาษาและกลุ่มคำที่ใช้ในการเรียนการสอนในแต่ละสาขาวิชาหรือแต่ละบริบทมีความแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนั้นการศึกษากลุ่มคำต้องมาจากคลังข้อมูลที่เป็นตัวแทนของการใช้ภาษาในบริบทเฉพาะนั้น ๆ

1.2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจจากกลุ่มอาจารย์ผู้สอนและผู้รับผิดชอบในรายวิชาที่เกี่ยวข้องภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 3 คน ประกอบด้วยอาจารย์ชาวไทย 2 คน และอาจารย์ชาวต่างชาติ 1 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1.3 ศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจประเภทต่าง ๆ 6 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจการก่อสร้าง ธุรกิจการผลิตวัตถุดิบ ธุรกิจการขนส่งและการติดต่อสื่อสาร ธุรกิจการจัดสรรที่ดินและบ้านจัดสรร ธุรกิจการผลิตสินค้าสำเร็จรูป และธุรกิจการให้บริการ ประเภทละ 1 คน รวมจำนวน 6 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1.4. ศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของผู้เรียนเกี่ยวกับความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจของนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน โดยใช้แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลจาก ใช้การคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนา (Development: D₁) เป็นการออกแบบและพัฒนา (Design and Development: D&D) รูปแบบการเรียนการสอน

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานในขั้นตอนที่ 1 มาใช้ในการพัฒนาโดยมีการดำเนินการดังนี้

2.1 การสร้างและกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบบรรทัดฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี

2.2 การตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการเรียนการสอนและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสนทนากลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอนจำนวน 3 คน ด้านการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศจำนวน 2 คน

ด้านการวัดประเมินผลจำนวน 2 คน โดยใช้ประเด็นการสนทนากลุ่มร่วมกับแบบประเมินคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ขั้นตอนที่ 3 การวิจัย (Research: R₂) เป็นการนำไปใช้ (Implementation: I) โดยการทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอน

การดำเนินการก่อนการทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอน ผู้วิจัยได้ติดต่อโครงการจัดตั้งภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อขอความร่วมมือในการนำรูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ และดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เรียนเกี่ยวกับแผนการจัดการเรียนรู้และสื่อการเรียนการสอน

3.2 นำแผนการจัดการเรียนรู้และสื่อการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบบรรทัดฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและผลจากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอนไปทดลองกับกลุ่มทดลอง เป็นเวลา 8 สัปดาห์ ๆ ละ 3 ชั่วโมง รวม 24 ชั่วโมง

3.3 ทำการประเมินผลกับนิสิตที่ลงทะเบียนในรายวิชา 01355252 การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ (Business English Writing) ซึ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 36 คน เพื่อเก็บคะแนนความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจหลังจากที่เสร็จสิ้นแผนการสอนแต่ละแผนโดยใช้แบบทดสอบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

สำหรับแบบแผนการทดลองที่ใช้ในศึกษาพัฒนาการเกี่ยวกับความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีในช่วงเวลาระหว่างการทดลอง มีแบบแผนการทดลองดังนี้

X_1 O_1 X_2 O_2 X_3 O_3 X_4 O_4

X_1 X_2 X_3 X_4 คือ การจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ครั้งที่ 1-4

O_1 O_2 O_3 O_4 คือ คะแนนแสดงพัฒนาการความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ครั้งที่ 1-4

การวิเคราะห์ประสิทธิผลของรูปแบบใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำ (Repeated Measures Designs)

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Development: D₂) เป็นการประเมินผล (Evaluation: E) และปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอน

การประเมินผลการใช้รูปแบบการเรียนการสอนภาษาอังกฤษตามแนวการเขียนแบบบรรทัดฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยได้ศึกษาพัฒนาการความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีในช่วงเวลาระหว่างการทดลอง

4.1 การแก้ไขปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอน

ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบบรรทัดฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีหลังจากการทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นครบทุกแผนการจัดการเรียนรู้และประเมินประสิทธิผลของการใช้กระบวนการแล้วเพื่อให้รูปแบบการเรียนการสอนมีความสมบูรณ์พร้อมสำหรับการนำไปใช้ในสถานการณ์จริงต่อไป

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบบรรณฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี

1. ผลการศึกษาข้อมูลหลักสูตร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ 2559 เป็นหลักสูตรที่มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษและมีความชำนาญด้านภาษาและความรู้พื้นฐานของธุรกิจประเภทต่าง ๆ ขณะที่รายวิชาการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจมุ่งเน้นพัฒนาทักษะการเขียนโต้ตอบภาษาอังกฤษในรูปแบบต่าง ๆ เน้นในเรื่องแบบฟอร์ม ศัพท์ สำนวน ศิลปะการเขียนจดหมายติดต่อกิจการ ดังนั้นการสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถด้านการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจจึงเป็นสิ่งสำคัญ

1.2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีจากกลุ่มอาจารย์ผู้สอน การศึกษาความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มผู้เรียนด้วยวิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม

ผลการสัมภาษณ์กลุ่มอาจารย์ผู้สอนสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) การเรียนการสอนควรจะมีการให้ตัวอย่างที่ใช้ในการเขียนที่มากเพียงพอที่ทำให้ผู้เรียนเห็นถึงรูปแบบโครงสร้าง และลักษณะการใช้ภาษา และกลุ่มคำศัพท์ต่าง ๆ

(2) ตัวอย่างควรจะมีข้อความชัดเจน ชี้ให้เห็นถึงโครงสร้างของการเขียนจดหมายธุรกิจ ความสำคัญของแต่ละย่อหน้า ความเป็นเอกภาพของการเขียนแต่ละประเภทรูปแบบนั้น ๆ อย่างชัดเจน

(3) การเรียนการสอนการเขียนธุรกิจควรจะเริ่มจากองค์ประกอบย่อยเช่น กลุ่มคำศัพท์ที่จำเป็น โดยสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้เรียนและเริ่มจากกระต่ายย่อหน้าให้ผู้เรียนเกิดความเชี่ยวชาญก่อนที่จะพัฒนาไปสู่การเขียนในระดับที่สูงขึ้น

ผลการสัมภาษณ์ความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกอบการสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ด้านความจำเป็นของทักษะในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจ พบว่าทุกท่านมีความเห็นสอดคล้องตรงกันว่าเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการสื่อสารภายนอกองค์กร ที่ต้องการความถูกต้อง แม่นยำ รวมถึงการใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง

(2) ด้านประเภทของจดหมายที่มีการนำไปใช้บ่อยที่สุด จากการสัมภาษณ์พบว่าประเภทของจดหมายที่กลุ่มธุรกิจถือว่าจำเป็นและมีความสอดคล้องกันอยู่ 3 ประเภทคือ 1. จดหมายแนะนำตัว 2. จดหมายนัดหมาย และ 3. จดหมายสอบถาม

ผลการสำรวจแบบสอบถามความต้องการและความคิดเห็นของนิสิตสามารถสรุปได้ดังนี้

นิสิตตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจและมีความต้องการที่จะได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถในการเขียนของตนเอง (ร้อยละ 94.40) ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการเรียนรู้ในรายวิชาการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจคือ การเลือกใช้กลุ่มคำ ความหมาย ให้เหมาะสมกับบริบทของการสื่อสาร (ร้อยละ 77.80) และประเภทของการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจที่ประสงค์จะได้รับการพัฒนา คือ Job Application (ร้อยละ 19.50) ดังนั้นการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจถึงองค์ประกอบของการเขียนและสามารถประยุกต์ใช้กลุ่มคำที่เหมาะสมกับบริบทการสื่อสารที่แท้จริงเป็นสิ่งสำคัญ

1.3 ผลการพัฒนารูปแบบและองค์ประกอบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี

นำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มาพัฒนาขึ้นเป็นร่างรูปแบบการเรียนการสอนโดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) หลักการ การฝึกและลงมือเรียนรู้โดยใช้ข้อมูลที่มีความหลากหลายจากบริบทการสื่อสารจริง
- 2) วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจ
- 3) องค์ประกอบเชิงกระบวนการ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอนคือ 1) ขั้นกระตุ้นความรู้ ประสบการณ์เดิม (Stimulating And Recollecting) 2) ขั้นศึกษาโครงสร้างอรรถฐานงานเขียน (Outlining Text Structure) 3) ขั้นสำรวจองค์ประกอบกลุ่มคำ (Inspecting Lexical Elements) ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง 4) ขั้นร่วมมือสำรวจสืบค้นข้อมูล 5) ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Sharing and learning) 6) ขั้นการสร้างงานเขียนขึ้นใหม่ด้วยตนเอง (Writing Up) 7) ขั้นผสานเชื่อมโยงความรู้ (Consolidating Knowledge)

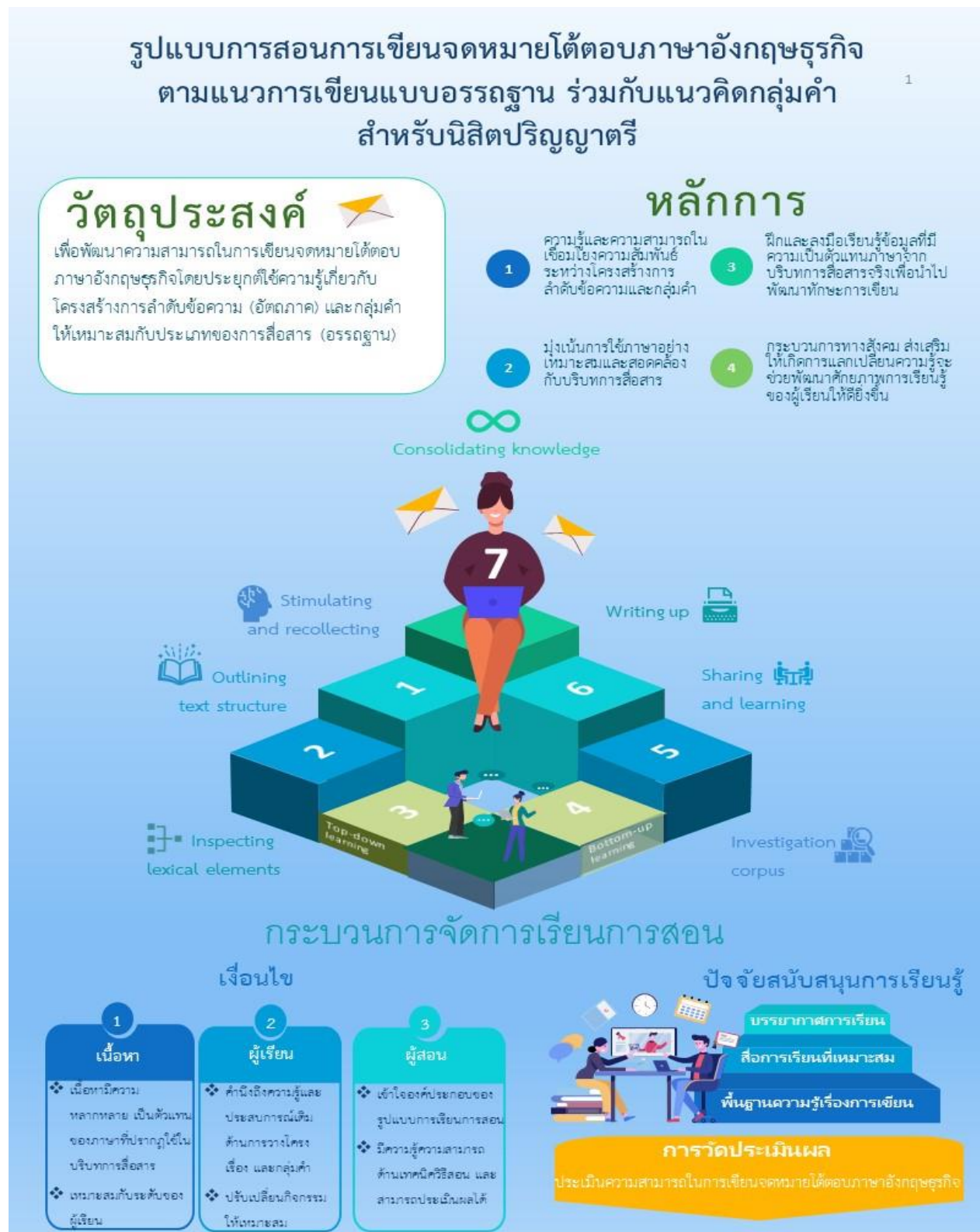
(4) การวัดประเมินผล ประเมินผลความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษตามสถานการณ์ที่กำหนด

(5) เงื่อนไขการใช้รูปแบบการเรียนการสอนประกอบด้วย 1) เนื้อหาของรูปแบบต้องมีเป็นตัวแทนภาษาที่เหมาะสม 2) ผู้เรียนต้องมีความรู้และประสบการณ์เดิมเกี่ยวกับพื้นฐานการเขียน 3) ผู้สอนต้องมีความเข้าใจในองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนการสอนและกระบวนการต่าง ๆ ทุกขั้นตอน

(6) ปัจจัยสนับสนุนประกอบด้วย 1. การเตรียมความพร้อมในการเรียน 2. ตัวอย่างการเขียนจดหมายที่มีความชัดเจนและเหมาะสม 3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความรู้พื้นฐานการเขียนเบื้องต้น (Prerequisite knowledge)

1.4 ผลการประเมินร่างรูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี

ผลการประเมินรูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมากในทุกด้านทั้งด้านความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.53) ด้านเกณฑ์การให้คะแนน ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.91) ด้านแบบทดสอบ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.48) และด้านแผนการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.59) สอดคล้องกับผลของการสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้ข้อสรุปว่าองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนการสอน มีหลักการ วัตถุประสงค์ การวัดประเมินผล เงื่อนไขสำคัญที่ทำให้รูปแบบประสบความสำเร็จมีความเหมาะสมครบถ้วน และคู่มือการใช้รูปแบบมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ โดยรูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีสามารถแสดงได้ตามแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบบรรทัดฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาประสิทธิผลเกี่ยวกับพัฒนาการความสามารถทางการเขียนของนิสิตจากรูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบบรรณฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 1 ผลคะแนนความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีด้านเนื้อหาในช่วงเวลาระหว่างการทดลองหลังจากที่เสร็จสิ้นแผนการสอนแต่ละแผน

คะแนนความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจ				
การทดสอบ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 4
ด้านเนื้อหา				
คะแนนเฉลี่ย	2.63	3.10	3.49	3.53
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.49	0.83	0.36	0.50
ด้านโครงสร้างการลำดับข้อความ (อรรถภาค)				
คะแนนเฉลี่ย	2.58	3.18	3.60	3.50
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.48	0.50	0.31	0.50
ด้านกลุ่มคำ				
คะแนนเฉลี่ย	2.64	2.79	3.31	3.18
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.38	0.36	0.43	0.44
ด้านความเหมาะสมในการใช้ภาษา				
คะแนนเฉลี่ย	2.65	3.01	3.29	3.42
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.51	0.30	0.38	0.45
ด้านกลไกและแบบแผนการใช้ภาษา				
คะแนนเฉลี่ย	2.65	3.10	3.19	3.40
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.50	0.28	0.36	0.45
คะแนนรวม				
คะแนนเฉลี่ย	13.14	15.17	16.94	17.00
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1.693	1.502	1.068	1.531

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีในช่วงเวลาระหว่างการทดลองหลังจากที่เสร็จสิ้นแผนการสอนแต่ละแผน พบว่าคะแนนความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจครั้งที่ 4 สูงกว่าครั้งที่ 3 ครั้งที่ 2 และครั้งที่ 1

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีในช่วงเวลาระหว่างการทดลองหลังจากที่เสร็จสิ้นแผนการสอนแต่ละแผน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
Test	34875.563	1	34875.563	9597.206	.000**
Within Cell	127.188	35	3.634		

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีในช่วงเวลาระหว่างการทดลองหลังจากที่เสร็จสิ้นแผนการสอนแต่ละแผน พบว่าในแต่ละช่วงเวลามีคะแนนเฉลี่ยที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของคะแนนความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีในช่วงเวลาระหว่างการทดลองหลังจากที่เสร็จสิ้นแผนการสอนแต่ละแผน

(I) test	(J) test	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig	95% Confidence Interval for Difference	
					Lower Bound	Upper Bound
1	2	-2.028**	.305	.000	-2.646	-1.409
	3	-3.806**	.306	.000	-4.426	-3.185
	4	-3.861**	.343	.000	-4.558	-3.165
2	1	2.028**	.305	.000	1.409	2.646
	3	-1.778**	.276	.000	-2.339	-1.217
	4	-1.833**	.315	.000	-2.473	-1.194
3	1	3.806**	.306	.000	3.185	4.426
	2	1.778**	.276	.000	1.217	2.339
	4	-.056	.270	.838	-.604	.493
4	1	3.861**	.343	.000	3.165	4.558
	2	1.833**	.315	.000	1.194	2.473
	3	.056	.270	.838	-.493	.604

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า คะแนนเฉลี่ยของการวัดซ้ำครั้งที่ 1-4 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจในการทดสอบครั้งที่ 1 มีความแตกต่างจากการทดสอบครั้งที่ 2-4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบครั้งที่ 1 ต่ำกว่าครั้งที่ 2-4 อยู่ที่ 2.028 คะแนน 3.806 คะแนน และ 3.861 คะแนน ตามลำดับ

(2) คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจในการทดสอบครั้งที่ 2 มีความแตกต่างจากการทดสอบครั้งที่ 1 ครั้งที่ 3 และครั้งที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบครั้งที่ 2 สูงกว่าครั้งที่ 1 อยู่ 2.028 คะแนน แต่ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบครั้งที่ 3 และครั้งที่ 4 อยู่ 1.778 คะแนน และ 1.833 คะแนน ตามลำดับ

(3) คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจในการทดสอบครั้งที่ 3 มีความแตกต่างจากการทดสอบครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบครั้งที่ 3 สูงกว่าครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 อยู่ 3.806 คะแนน และ 1.778 คะแนน ตามลำดับ

(4) คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจในการทดสอบครั้งที่ 4 มีความแตกต่างจากการทดสอบครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบครั้งที่ 4 สูงกว่าครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 อยู่ 3.861 คะแนน และ 1.833 คะแนน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีและนำไปใช้กับกลุ่มทดลองแล้ว สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นจากการนำแนวการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำ สร้างเป็นหลักการเฉพาะของรูปแบบการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความสามารถด้านการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจโดยรูปแบบการเรียนการสอนมีลักษณะเด่น 3 ประการดังนี้

1.1 มุ่งเน้นพัฒนาให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในเขียนจดหมายติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพจากโครงสร้างการเรียงลำดับข้อความหรือกลุ่มคำที่มีความถี่ในการปรากฏสูงจากบริบทในการทำงานหรือการติดต่อธุรกิจจริง สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานของอรรถฐาน (Halliday and Hasan, 1985) อัถถภาค (Swales, 1990, 2002, 2004; Bhatia, 1993) และ กลุ่มคำ (Biber, Conrad & Cortes, 2004)

1.2 เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้จัดกระทำข้อมูลด้วยตนเอง ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการตระหนักรู้และเห็นความสำคัญของการเรียนรู้นั้น สอดคล้องกับการเรียนรู้อย่างมีความหมาย Ausubel (1963) และหลักการสำคัญของการสร้างความรู้ (constructivism) เป็นกระบวนการเรียนรู้ทางปัญญาที่ช่วยขยายโครงสร้างทางปัญญาของตนจากการเชื่อมโยงระหว่างความรู้เดิมและความรู้ใหม่ผ่านการลงมือกระทำด้วยตนเอง

1.3 เสริมต่อการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนผ่านกระบวนการทางสังคมสอดคล้องกับแนวคิดการเสริมต่อการเรียนรู้ (Scaffolding) ของ Vygotsky (1934, 1978) ที่สนับสนุนผู้เรียนให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้เต็มศักยภาพของตน

2. ประสิทธิภาพเกี่ยวกับพัฒนาการความสามารถทางการเขียนของนิสิตจากรูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำ

จากผลการประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีสามารถแสดงผลได้อย่างชัดเจนว่าผู้เรียนมีพัฒนาการความสามารถในการเขียนในภาพรวมที่ดีขึ้นดีขึ้นตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาที่มีการนำแนวคิดอรรถฐานไปประยุกต์ใช้ในช่วงที่ผ่านมาเช่น Srinon (2011) ที่พบว่าวิธีการสอนโดยประยุกต์ใช้อรรถลักษณะวิธี (Genre based pedagogy) สามารถพัฒนางานเขียนของตนเองได้เป็นอย่างดีและน่าพอใจ และ

Phichiensathien (2017) ที่พบว่ากลุ่มทดลองที่เรียนด้วยแนวคิดการสอนภาษาแบบอรรถฐานมีคะแนนหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม นอกจากนี้การที่มีโอกาสได้เรียนรู้ คติวิเคราะห์จำแนกโครงสร้างการลำดับข้อความ (อรรถภาค) ตลอดจนการเรียนรู้ สร้างสรรค์ และพัฒนาความรู้ด้านกลุ่มคำและหน้าที่ของกลุ่มคำนั้นภายใต้บริบทการสื่อสารจริง มีส่วนสำคัญช่วยให้การเขียนของผู้เรียนมีความเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Swales (2004) ที่เน้นการศึกษาโครงสร้างการลำดับข้อความพบว่าสามารถช่วยให้ผู้เรียนสามารถลำดับข้อความได้ตรงกับรูปแบบของบุคคลที่ใช้ภาษานั้น ๆ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ LEI Chao (2016) ที่ศึกษากลุ่มคำ (Lexical chunks) ที่ปรากฏในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์พบว่าการสร้างความตระหนักรู้ทางคำจะช่วยพัฒนาให้ผู้เรียนมีทักษะการเขียนที่ดีขึ้น

ซึ่งจากทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นและผลคะแนนจากการทดลองสามารถยืนยันความเหมาะสมและประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจตามแนวการเขียนแบบอรรถฐานร่วมกับแนวคิดกลุ่มคำสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 รูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถนำไปปรับเนื้อหาเพื่อนำไปใช้พัฒนาความสามารถทางการเขียนประเภทอื่น ๆ เช่น การเขียนบทความวิชาการ บทความสารคดี บทโฆษณา หรือการเขียนสุนทรพจน์ ทั้งนี้ยังสามารถปรับกิจกรรมให้เหมาะสมกับการศึกษาทุกระดับชั้น และไม่จำกัดเฉพาะการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษเท่านั้นแต่ยังสามารถนำไปใช้กับการเรียนการสอนภาษาอื่น ๆ อีกด้วย

1.2 รูปแบบการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเหมาะสมสำหรับนำไปปรับใช้กับหลักสูตรอบรมระยะสั้นหรือหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้และความสามารถทางภาษาด้านใด ด้านหนึ่งให้พร้อมสำหรับการทำงานในระยะเวลาอันสั้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนการสอนครั้งนี้เป็นการศึกษาพัฒนาการในการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษของผู้เรียนโดยใช้แบบทดสอบการเขียนหลังจบแผนการเรียนรู้แต่ละแผน ดังนั้นเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ครบถ้วนในการนำรูปแบบการเรียนการสอนไปใช้ครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถทางการเขียนระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับให้รูปแบบการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนการสอนการพัฒนาความสามารถทางการเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นหลัก ดังนั้นควรมีการศึกษาตัวแปรตามอื่น ๆ เพิ่มเติม โดยเฉพาะประเด็นที่มาจากแนวคิดของกลุ่มคำที่เชื่อว่าผู้เรียนจะมีพัฒนาการในการใช้ภาษาด้านอื่น ๆ เช่น ทักษะการใช้วาจากรณีตามมา หลังจากเรียนรู้และมีประสบการณ์การสื่อสารโดยใช้กลุ่มคำ หรือประเด็นแรงจูงใจจากการเรียนรู้จากบริบทการสื่อสารและการทำงานที่แท้จริง

เอกสารอ้างอิง

Bhatia, V. K. (1993). *Analyzing Genre: Language Use in Professional Settings*. London: Longman.

- Biber, D., Conrad, & Cortes, V. (2004). If you look at: Lexical Bundles in University Teaching and Textbooks. **Applied Linguistics** 25 (3) : 371-405.
- Chao, LEI. (2016). A Lexical-Chunk Based Study of Business English Correspondence Writing. **Sino-US English Teaching** 13 (4) : 277-283.
- Cortes, V. (2004). Lexical bundles in published and student disciplinary writing: Examples from history and biology. **English for Specific Purposes** 23 (4) : 397-423.
- Feez, S., & Joyce, H. (2002). **Text-Based Syllabus Design**. Sydney: NCELTR, Macquarie University.
- Halliday, M.A.K. and Hasan, R. (1985). **Language, Context and Text: Aspects of Language in a Social-Semiotic Perspective**. Geelong: Deakin University Press.
- Hyland, K. (2008). As can be seen: Lexical bundles and disciplinary variation. **English for Specific Purposes** 27 (1) : 4-21.
- Kulaporn Hiranburana. (2017). Use of English in the Thai Workplace. **Kasetsart Journal of Social Sciences** 38 (1) : 31–38.
- Nickerson, C., & Planken, B. (2016). **Introducing Business English**. London and New York: Routledge.
- Phichiensathien, P. (2016). Genre-Based Approach in Academic English Writing. **Pasaa Paritat** 31 (1) : 211-238.
- Swales, J. M. (2004). **Research genres: Explorations and applications**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Srinon, U. (2011). **A longitudinal study of developments in the academic writing of Thai university students in the context of a genre-based pedagogy**. Unpublished PhD Thesis, School of Humanities, Faculties of Humanities and Social Sciences, University of Adelaide.