

การพัฒนาทักษะการเขียนอีเมลของนิสิตไทยที่เรียนภาษาอังกฤษ เป็นภาษาต่างประเทศผ่านกระบวนการเน้นภาระงานในระบบออนไลน์ The Development of Thai EFL Students' Email Writing Skill through Task-Based Language Teaching in Online Learning

เขตไทย วงศ์วิชัย^{*1}

Khetthai Wongwichai^{*1}

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันนี้ภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญต่อองค์กรในการดำเนินงานภาคธุรกิจ บุคลากรในองค์กรรวมถึงนิสิตที่จะเข้ามาทำงานต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สถาบันการศึกษาตระหนักถึงความจำเป็นใน การพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อรองรับการทำงานของนิสิตในอนาคต อย่างไรก็ตามในการจัดการเรียนการสอนทางสถาบันต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยี หลากหลายมาช่วยพัฒนาให้ผู้เรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการสอนผ่านระบบ ออนไลน์เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่นำมาใช้อย่างแพร่หลาย การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษเพื่อพัฒนาทักษะการเขียนอีเมลธุรกิจสำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา ผ่าน ระบบออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเขียนอีเมล ธุรกิจโดยใช้กิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์ 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของนิสิตไทยต่อกระบวนการเรียนการสอนการเขียนอีเมลธุรกิจ

^{*} Corresponding author, email: khetthai.wo@up.ac.th

¹ ดร., คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

¹ Dr., School of Liberal Arts, University of Phayao



การวิจัยนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงวิธีดำเนินการวิจัยเป็นเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยายซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างของค่ากลางทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า คะแนนสอบหลังเรียนของนิสิต ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.42) มีผลสัมฤทธิ์ดีกว่าคะแนนสอบก่อนเรียน ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = 0.62) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ นิสิตยังมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์ โดยสรุปแล้ว ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่ารูปแบบการจัดกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการเขียนอีเมลธุรกิจของนิสิตได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: การเรียนแบบเน้นภาระงาน อีเมลธุรกิจ การเรียนออนไลน์ นิสิตในมหาวิทยาลัยของไทย

Abstract

Currently, English plays a crucial role for organizations in business operations. Organizational staff, including students entering the business sector, must be able to communicate effectively in English. This compels educational institutions to develop English communication skills to prepare students to succeed in their future careers. To this end, institutions have been introducing various technologies to support learners' efficiency, with online teaching being among the most widely used. Therefore, this study utilizes online learning to develop business email writing skills for University of Phayao students. The research objectives were as follows: 1) to measure achievement of writing business

emails using a task-based language approach (TBLT) via online learning, and 2) to investigate students' attitudes towards the teaching process of writing business emails via online learning. The study employed a quantitative research method, analyzing data with descriptive statistics such as mean, standard deviation, and statistical mean across various tests. The research found that the students' post-test scores ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.42) were higher than their pre-test scores ($\bar{X} = 2.38$, S.D. = 0.62) at the statistically significant level of 0.01. In addition, students also expressed positive attitudes toward the TBLT approach via online learning. The research concludes that task-based online teaching activities effectively enhance students' business email writing skills.

Keywords: Task-based approach business email online learning
Thai university student

บทนำ

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งในปัจจุบันนี้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ โดยเฉพาะทักษะการเขียนอีเมล ซึ่งการเขียนอีเมลที่ดีนั้นต้องอาศัยทักษะการเขียนต่าง ๆ เช่น การใช้ภาษาที่เป็นทางการ รวมทั้งการใช้ภาษาและคำศัพท์ให้ถูกต้องเหมาะสมต่อคู่สื่อสารอีกด้วย

สำหรับปัญหาต่าง ๆ ในการเขียนอีเมลนั้น Santithawornying (2014, อ้างถึงใน Decharotchanawirun, 2015) กล่าวว่า การขาดความรู้ทางด้านไวยากรณ์เป็นปัญหาสำคัญอย่างมากในการเขียนอีเมลของพนักงานในบริษัท ยิ่งไปกว่านั้น Hashim (2012) กล่าว



ว่ามีการศึกษางานวิจัยหลาย ๆ งานในเรื่องของการเขียนอีเมลตอบกลับของโรงแรมพบว่า การเขียนอีเมลตอบกลับของพนักงานในโรงแรมนั้นเป็นการเขียนอีเมลตอบกลับที่ยังไม่เหมาะสมต่อการตอบกลับไปยังลูกค้า จากปัญหาทักษะการเขียนอีเมลของพนักงานในภาคเอกชนดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลวและไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้นทางสถาบันการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการเขียนอีเมลธุรกิจให้แก่นิสิตเพื่อให้สามารถใช้ภาษาที่สุภาพและรูปแบบการเขียนที่ไม่ทำให้ผู้รับอีเมลเกิดความไม่ประทับใจหรือความไม่พึงพอใจ ดังนั้นการนำชิ้นงานการเขียนอีเมลตอบกลับที่ไม่พึงประสงค์มาใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นภาระงานมีความเหมาะสมเพราะเป็นกระบวนการทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อช่วยกันแก้ปัญหาาร่วมกันจากชิ้นงานที่กำหนด นอกจากนี้ยังช่วยปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการเขียนของนิสิตให้ดีขึ้น

ตลอดหลายปีที่ผ่านมามหาวิทยาลัยพะเยาได้พัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนให้แก่นิสิต เช่น การจัดการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงประโยชน์ในการนำกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงานมาประยุกต์ในการสอนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเป็นการแก้ปัญหากลุ่มการเขียนอีเมลธุรกิจและช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนภาษาของนิสิตให้เพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การเขียนอีเมลธุรกิจโดยใช้กิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของนิสิตไทยต่อกระบวนการเรียนการสอนการเขียนอีเมลธุรกิจ

ทบทวนวรรณกรรม

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารในส่วนของความหมายมากกว่ารูปแบบภาษา ความหมายอีกนัยหนึ่งคือภาษาที่ผู้เรียนใช้ในการสื่อสารไม่ต้องคำนึงถึงรูปแบบไวยากรณ์มากเท่ากับ ความหมายที่ผู้เรียนได้สื่อออกมา ตามที่ Ellis (2009) ได้ให้ความหมายของการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานคือ การจัดกิจกรรมการสอนที่ให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารโดยมุ่งเน้นในด้านความหมายที่สื่อสาร มีนักวิจัยชาวไทยที่ได้นำเสนอความหมายของกิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานไว้ดังนี้ ธนดล คำคำ และ อภิราตี จันทร์แสง (2561) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมแบบเน้นภาระงาน เป็นกระบวนการหนึ่งที่เน้นให้ผู้เรียนฝึกการเรียนรู้จากการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้สอนโดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ ซึ่งในการสื่อสารนั้นจะเน้นความหมายมากกว่ารูปแบบภาษาจนกระทั่งสำเร็จบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และปรากฏเป็นชิ้นงาน อีกนัยหนึ่งกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงานนั้นเป็นการจัดการเรียนรู้ที่ให้ภาระงานเป็นฐานซึ่งมีลักษณะสำคัญคือเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและผู้เรียนมีบทบาทมากกว่าผู้สอน (ชนกนันท์ เกตุดี, 2565) สำหรับในรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานนั้น Willis (1996) ได้เสนอแนวทางในการจัดกิจกรรม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นก่อนปฏิบัติงาน (Pre-Task) เป็นขั้นเตรียมการก่อนให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริง กล่าวคือผู้สอนอธิบายเนื้อหาในบทเรียนรวมถึงคำศัพท์สำนวนต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนและภาระงานที่จะต้องปฏิบัติให้ผู้เรียนเข้าใจ

2. ขั้นระหว่างปฏิบัติงาน (Task Cycle) เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนลงมือปฏิบัติงาน โดยผู้เรียนจะปฏิบัติงานเป็นคู่หรือเป็นกลุ่มเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการปรึกษาหารือ ร่วมกันในการทำงาน ในการปฏิบัติงานมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 2.1 ขั้นปฏิบัติงาน (Task Stage) เป็นขั้นที่ผู้เรียนปฏิบัติงานเป็นคู่หรือเป็นกลุ่มและมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ผู้สอนสังเกตการณ์อยู่ห่างๆ

2.2 ขั้นวางแผน (Planning Stage) เป็นขั้นที่ผู้เรียนเตรียมตัวก่อนการนำเสนอให้กับเพื่อนร่วมชั้น ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในระหว่างนำเสนอจนมากยิ่งขึ้น

2.3 ขั้นรายงาน (Report Stage) ผู้เรียนนำเสนองานให้แก่เพื่อนร่วมชั้น โดยหลังจากนั้นผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นจะสอบถามหรือให้ข้อเสนอแนะในแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ

3. ขั้นหลังปฏิบัติงาน (Post Task) เป็นขั้นที่ผู้เรียนวิเคราะห์การใช้ภาษาของตนเอง โดยผู้สอนจะช่วยแก้ไขรูปแบบภาษาของผู้เรียนให้ถูกต้อง โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนย่อยดังนี้

3.1 ขั้นวิเคราะห์ภาษา (Language Analysis) ในขั้นนี้ผู้เรียนวิเคราะห์ภาษาของตนเอง โดยผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำและปรับปรุงการใช้ภาษาของผู้เรียนต่อไป

3.2 ขั้นฝึกการใช้ภาษา (Practice Stage) เป็นขั้นหลังจากที่ผู้เรียนวิเคราะห์และแก้ไขปรับปรุงภาษาของตนเองซึ่งผู้สอนจะพัฒนาภาษาให้กับผู้เรียนเช่น ฝึกการใช้คำศัพท์หรือวลีเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความคล่องแคล่วในการใช้ภาษามากขึ้น

สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์นี้ มีนักวิจัยได้ศึกษาการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์คือ Baralt and Gómez (2017) พบว่าการใช้กิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบวีดีโอออนไลน์มีความท้าทายแต่ต้องอุทิศตนในการสอนภาษาพอสมควร โดยนักวิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรให้มีการฝึกหัดในการใช้อุปกรณ์เพื่อให้ผู้สอนท่านต่าง ๆ สามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการสอนกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงานให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการศึกษากิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงานของ Birrina and Emaliana (2022) พบว่าผู้สอนเชื่อว่าการสอนแบบเน้นภาระงานนั้นเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนผ่านออนไลน์และทำให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อกระบวนการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Zhixuan (2021) ได้ศึกษาเรื่องกิจกรรมการสอนแบบเน้นงานปฏิบัติผ่านระบบออนไลน์ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษผ่านระบบออนไลน์กับกลุ่มนักศึกษาจำนวน 28 คน

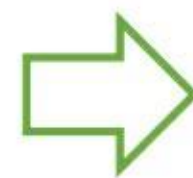
พบว่า การปรับเปลี่ยนการสอนจากในชั้นเรียนไปเป็นการสอนแบบออนไลน์ทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นและเพิ่มพูนการรับรู้ทางภาษามากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาเบื้องต้น กิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงานของ Willis (1996) มีความเหมาะสมสามารถนำมาประยุกต์ใช้พัฒนาการเขียนอีเมลธุรกิจให้กับนิสิตได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Hyde (2013) กล่าวว่า การสอนแบบเน้นภาระงานเป็นเทคนิคที่ดีเยี่ยมในการสอนของครู และสามารถนำมาใช้เพื่อเป็นเทคนิคการสอนในห้องเรียนเพื่อให้ นิสิตได้รับทักษะที่จำเป็นต่ออาชีพในโลกธุรกิจ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1) กิจกรรมการสอนทักษะการเขียนอีเมลแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์



ตัวแปรตาม

1) ความสามารถในการเขียนอีเมลธุรกิจของนิสิตก่อนและหลังเรียน

2) ทักษะของนิสิตต่อ

กระบวนการเรียนการสอน TBLT

วิธีการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการทดลองกับประชากร 1 กลุ่ม ใช้ระยะเวลา 5 สัปดาห์

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นนิสิตสาขาวิชานามัยชุมชน ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยพะเยา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 33 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง



3. ตัวแปรในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- กิจกรรมการสอนทักษะการเขียนอีเมลแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- ความสามารถในการเขียนอีเมลธุรกิจของนิสิตก่อนและหลังเรียน
- ทักษะการเขียนอีเมลธุรกิจของนิสิตต่อการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ข้อสอบก่อนและหลังเรียน ทำการประเมินการเขียนอีเมลธุรกิจของนิสิตก่อนและหลังเรียนเพื่อดูประสิทธิภาพของการใช้กิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์ โดยประเมินจากเกณฑ์ที่ปรับมาจาก Wongwichai, 2021; Parisuthiman, 2013; RUBISTAR, 2013; Rcampus, n.d. ใช้เกณฑ์ประเมินคือ ข้อคำถามที่มีค่า Index of Item-Objective Congruence (IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้ และข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 คือ ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้ ทำการตรวจสอบและประเมินด้านความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

2. แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินทัศนคติของนิสิตไทยต่อการเรียนการสอนการเขียนอีเมลธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านเนื้อหาผ่านการเรียนออนไลน์ ด้านกระบวนการสอนโดยเน้นภาระงานผ่านการเรียนออนไลน์ ด้านการประเมินตนเองด้วยกิจกรรมเน้นภาระงานผ่านการเรียนออนไลน์ ทำการประเมินหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ รวมคำถามทั้งหมดที่ได้

จำนวน 18 ข้อ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่นแบบสอบถามของครอนบาค (Cronbach's Alpha) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 32 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูล โดยจะทำการประเมินตามหัวข้ออีเมลธุรกิจของนิสิตคือ หัวข้อเรื่อง (Subject line) การขึ้นต้นและลงท้ายจดหมาย (Salutation and Closing) ไวยากรณ์และการสะกดคำ (Grammar and Spelling) ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่และเครื่องหมาย (Capitalization and Punctuation) เนื้อหา (Idea) รูปแบบ (Format) และ ความสุภาพ (Politeness)

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. นิสิตมีการทดสอบก่อนเรียนโดยการทำแบบทดสอบการเขียนอีเมลเพื่อตอบกลับอีเมลสอบถาม

2. นิสิตเรียนรู้การเขียนอีเมลธุรกิจโดยใช้กิจกรรมเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งผู้สอนได้จัดให้นิสิตทำกิจกรรมกลุ่มย่อยซึ่งใช้ระยะเวลา 4 สัปดาห์เพื่อเขียนอีเมลธุรกิจตอบกลับตามประเภทของอีเมลธุรกิจดังนี้ อีเมลสอบถาม อีเมลร้องขอ อีเมลสั่งซื้อสินค้า และอีเมลร้องเรียน โดยขั้นตอนการจัดกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงานในรูปแบบออนไลน์ ผู้สอนได้ปรับขั้นตอนจาก Willis (1996) ดังต่อไปนี้

2.1 ขั้นก่อนปฏิบัติงาน (Pre-task) ผู้เรียนทุกคนเข้าร่วมในห้องประชุมใหญ่และผู้สอนแนะนำเนื้อหาบทเรียน รวมทั้งอธิบายชิ้นงานที่ผู้เรียนจะต้องเขียนอีเมลของกลุ่มย่อย โดยผู้เรียนต้องทำความเข้าใจในชิ้นงานนั้นๆ ให้เข้าใจ

2.2 ขั้นระหว่างปฏิบัติงาน (Task cycle) ในขั้นตอนนี้ผู้เรียนได้แยกย้ายกันเข้าร่วมกลุ่มย่อยของตนเอง ซึ่งแต่ละกลุ่มประกอบไปด้วยสมาชิก 3 คน เพื่อช่วยเหลือกันในการทำงานกลุ่มในขั้นปฏิบัติงาน (Task Stage) และหลังจากที่

แต่ละกลุ่มได้ทำงานเสร็จสิ้นแล้ว ผู้เรียนจะมีเวลาในการเตรียมพร้อมก่อนนำเสนองานในชั้นวางแผน (Planning Stage) เพื่อฝึกการนำเสนองานให้แต่เพื่อนร่วมชั้นและหลังจากที่ผู้เรียนพร้อมที่จะนำเสนอแล้ว ผู้สอนจะสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะนำเสนอในชั้นรายงาน (Report stage) โดยผู้เรียนทุกคนจะต้องกลับมายังห้องประชุมใหญ่เพื่อรับฟังการนำเสนอจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ฟังสามารถสอบถามรายละเอียดต่างๆ ได้

2.3 ขั้นวิเคราะห์ภาษา (Language Analysis) มีขั้นตอนดังนี้ ผู้เรียนทุกคนกลับไปวิเคราะห์และแก้ไขเนื้อหาอีเมลธุรกิจในกลุ่มตนเองให้ดีขึ้น หลังจากผู้เรียนแก้ไขเนื้อหาอีเมลธุรกิจเสร็จสิ้นแล้วผู้เรียนทุกคนจะได้กลับเข้าเรียนในห้องประชุมใหญ่เพื่อทบทวนเนื้อหาในขั้นฝึกการใช้ภาษา (Practice Stage) โดยผู้สอนมอบหมายให้ผู้เรียนทำแบบฝึกหัดและเขียนอีเมลธุรกิจเพิ่มเติมเพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนและเกิดความชำนาญในการเขียนอีเมลธุรกิจมากยิ่งขึ้น

3. นิสิตมีการสอบหลังเรียนซึ่งข้อสอบจะเป็นชุดเดียวกับแบบทดสอบก่อนเรียนสำหรับการเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์นี้เพื่อเป็นการศึกษาการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์จะมีความเหมาะสมกับนิสิตหรือไม่อย่างไร

การเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เป็นการสำรวจทัศนคติของนิสิตที่มีผลต่อกิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์โดยการให้นิสิตตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ 5 ระดับ ทำการวัดระดับโดยประเมินจากค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยผู้วิจัยให้นิสิตตอบแบบสอบถามหลังจากการจัดการเรียนการสอน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการเขียนอีเมลธุรกิจก่อนและหลังเรียนโดยใช้การเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย

(Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ สถิติที่ใช้เปรียบเทียบ (t-test) โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจและให้คะแนนการเขียนอีเมลธุรกิจของนิสิต สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามทัศนคติของนิสิตต่อการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์ในครั้งนี้ใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยผู้วิจัยให้นิสิตตอบแบบสอบถาม หลังจากการจัดการเรียนการสอน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ความสามารถในการเขียนอีเมลธุรกิจและ ทัศนคติต่อการเรียนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์ มีดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการเขียนอีเมลธุรกิจ

ตาราง 1 เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตข้อสอบก่อนและหลังเรียน

Test	$\bar{X}$	S.D.	T	Sig.
(n=33)				(2 Tailed)
Pre-test	2.38	0.62	8.05	0.000
Post-test	2.92	0.42		

$N = 33$

Significance Level of 0.01

ข้อมูลนำเสนอในตารางที่ 1 แสดงให้เห็นคะแนนสอบของนิสิตหลังเรียนมากกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 หลังจากนิสิตได้เรียนการเขียนอีเมลโดยใช้กิจกรรมเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์ โดยค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างแบบทดสอบก่อนและหลังเรียนคือ 2.38 และ 2.92 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบระหว่างแบบทดสอบก่อนและหลังเรียนคือ 0.62 และ 0.42 ตามลำดับ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่านิสิตมีความสามารถในการเขียนอีเมลธุรกิจเพิ่มขึ้นหลังจากผ่านกิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์



2. ทักษะต่อการเรียนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์

ตาราง 2 ทักษะของนิสิตต่อการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์

ข้อ	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลประเมิน
ด้านเนื้อหาผ่านการเรียนรู้ออนไลน์		$\bar{X}$	S.D.	
1	ฉันคิดว่าฉันสามารถนำความรู้ในการเขียนอีเมลที่เรียนมาใช้ในการพัฒนาการเขียนอีเมลได้ในอนาคต	4.04	0.66	เห็นด้วย
2	ฉันเข้าใจเนื้อหาและทราบถึงวิธีการเขียนอีเมลหลังจากอาจารย์แนะนำการเขียนอีเมล	3.96	0.72	เห็นด้วย
3	เนื้อหาคำสั่งในชิ้นงาน (Directions) มีความเหมาะสมสำหรับนิสิตต่อการเขียนอีเมล	4.12	0.77	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เนื้อหาอีเมลที่ฉันจะต้องตอบกลับเหมาะสมและฉันสามารถเข้าใจความหมายได้เป็นอย่างดี	3.48	0.71	เห็นด้วย
ด้านกระบวนการสอนโดยเน้นภาระงานผ่านการเรียนออนไลน์				
5	ฉันสามารถฝึกหัดการเขียนอีเมลและมีการร่วมมือกันในการทำงานกลุ่มได้เป็นอย่างดี	3.96	0.72	เห็นด้วย

ข้อ	ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผล ประเมิน
6	ในกิจกรรมขั้นก่อนปฏิบัติ อาจารย์สามารถทำให้ฉันเกิด ความพร้อมในการเขียนอีเมล	3.77	0.76	เห็นด้วย
7	ในกิจกรรมขั้นระหว่างปฏิบัติ อาจารย์ทำให้ฉันเกิด ความสามารถด้านการเขียนอีเมล	3.62	0.70	เห็นด้วย
8	กิจกรรมขั้นหลังปฏิบัติทำให้ฉัน สามารถสรุปและเรียนรู้รูปแบบ ของภาษาและโครงสร้างทาง ไวยากรณ์สำหรับการเขียนอีเมล	3.46	0.76	ปานกลาง
9	ในการเรียนออนไลน์โดยใช้ กิจกรรม TBLT เหมาะสมต่อ การเรียนรู้ของนิสิต	3.50	0.81	เห็นด้วย
10	ในการเรียนการสอนออนไลน์ การปรึกษาหารือกันระหว่าง ทำงานกลุ่มย่อยเหมาะสมและ ฉันสามารถทำได้เป็นอย่างดี	3.80	1.00	เห็นด้วย
11	บรรยากาศในการเรียนการสอน ออนไลน์เหมาะสม (มี ความเป็นกันเอง) กับนิสิต	3.88	0.99	เห็นด้วย



ข้อ	ข้อความถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผล ประเมิน
ด้านการประเมินตนเองด้วยกิจกรรมเน้นภาระงานผ่านการเรียนรู้ออนไลน์				
12	ฉันชอบที่จะเรียนรู้การเขียนอีเมลผ่านกิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานในทุกๆ คาบเรียน	3.65	0.94	เห็นด้วย
13	ฉันชอบและได้รับประโยชน์ในการที่จะได้รับข้อมูลย้อนกลับในระหว่างการนำเสนองาน	3.92	0.93	เห็นด้วย
14	ฉันชอบและได้รับประโยชน์ในการที่จะได้รับข้อมูลย้อนกลับในการตรวจงานหลังเรียน	4.04	0.77	เห็นด้วย
15	การเขียนอีเมลของฉันพัฒนามากยิ่งขึ้นหลังจากการเขียนอีเมลในแต่ละชิ้น	3.85	0.73	เห็นด้วย
16	องค์ประกอบและขั้นตอนการเขียนอีเมล ทำให้ฉันเขียนอีเมลได้ดียิ่งขึ้น	3.60	0.76	เห็นด้วย
17	ฉันเข้าใจและพัฒนาการเขียนอีเมลเชิงธุรกิจได้ดีขึ้น	3.69	0.74	เห็นด้วย
18	เกณฑ์การประเมินการเขียนอีเมลมีความชัดเจนและฉันเข้าใจเป็นอย่างดี	3.81	0.75	เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของนิสิตแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้ ด้านเนื้อหาผ่านการเรียนออนไลน์พบว่า ข้อคำถามที่ 3 นิสิตส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า เนื้อหาคำสั่งในชิ้นงานมีความเหมาะสมสำหรับนิสิตต่อการเขียนอีเมลมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, $S.D. = 0.77$) และนิสิตมีความเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ข้อคำถามที่ 4 คือ เนื้อหาอีเมลที่นิสิตจะต้องตอบกลับเหมาะสมและนิสิตสามารถเข้าใจความหมายได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.48$, $S.D. = 0.71$) ในด้านกระบวนการสอนโดยเน้นภาระงานผ่านการเรียนออนไลน์พบว่า ข้อคำถามที่ 5 นิสิตมีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุดว่านิสิตสามารถฝึกหัดการเขียนอีเมลและมีการร่วมมือกันในการทำงานกลุ่มได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.96$, $S.D. = 0.72$) และนิสิตมีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ข้อคำถามที่ 8 คือ กิจกรรมชั้นหลังปฏิบัติทำให้นิสิตสามารถสรุปและเรียนรู้รูปแบบของภาษาและโครงสร้างทางไวยากรณ์สำหรับการเขียนอีเมล ($\bar{X} = 3.46$, $S.D. = 0.76$) สำหรับด้านสุดท้ายคือ ด้านการประเมินตนเองด้วยกิจกรรมเน้นภาระงานผ่านการเรียนออนไลน์ นิสิตมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดคือ ข้อคำถามที่ 14 นิสิตชอบและได้รับประโยชน์ในการที่จะได้รับข้อมูลย้อนกลับในการตรวจงานหลังเรียน ($\bar{X} = 4.04$, $S.D. = 0.77$) และนิสิตมีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ข้อคำถามที่ 16 องค์กรประกอบและขั้นตอนการเขียนอีเมล ทำให้นิสิตเขียนอีเมลได้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.60$, $S.D. = 0.76$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ในการใช้กิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการเขียนอีเมลธุรกิจผ่านระบบออนไลน์สำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความสามารถในการเขียนอีเมลธุรกิจ

สำหรับความสามารถในการเขียนอีเมลธุรกิจของนิสิตพบว่า ทักษะการเขียนอีเมลธุรกิจของนิสิต หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ทักษะการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์

ทัศนคติของนิสิตในการประเมินการจัดการเรียนการสอนในภาพรวม เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าข้อคำถามที่ 3 นิสิตส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นตรงกันว่า เนื้อหาคำสั่งในชิ้นงานมีความเหมาะสมสำหรับนิสิตต่อการเขียนอีเมลมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือข้อ 1 นิสิตสามารถนำความรู้ในการเขียนอีเมลไปพัฒนาการเขียนอีเมลได้ในอนาคต ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.66) สำหรับทัศนคติของนิสิตที่มีความเห็นด้วยน้อยที่สุดคือข้อ 8 ซึ่งเป็นส่วนของกิจกรรมขั้นหลังปฏิบัติที่นิสิตสามารถทำการสรุปและเรียนรู้รูปแบบของภาษาและโครงสร้างทางไวยากรณ์ ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.76)

จากความคิดเห็นของนิสิตต่อกิจกรรมการสอนสรุปได้ว่า นิสิตเข้าใจคำสั่งในการเขียนอีเมลมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงคำสั่งในอีเมลทำให้นิสิตสามารถกำหนดเป้าหมายในการเขียนไปในทางเดียวกันและช่วยให้นิสิตแต่ละกลุ่มสามารถเขียนชิ้นงานได้ถูกต้องตรงประเด็น นอกจากนี้ยังช่วยทำให้ชิ้นงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด

อภิปรายผลการวิจัย

1. ทักษะการเขียนอีเมลธุรกิจของนิสิต ผลการวิจัยพบว่าคะแนนสอบหลังเรียนของนิสิตมีผลสัมฤทธิ์ดีกว่าคะแนนสอบก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภิษา ฤทธิวงศ์ และ อัญชลี ทองเอน (2561) ซึ่งศึกษาการพัฒนากระบวนการแบบมุ่งปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผ่านกิจกรรมด้านเนื้อหา 4 เรื่อง พบว่านักเรียนมีความสามารถในการเขียนเชิงสร้างสรรค์หลังเรียนที่สูงขึ้น โดยก่อนเรียนนักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 64.84 แต่หลังเรียนนักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.37 ตามลำดับ

2. การศึกษาทัศนคติซึ่งได้รับการประเมินจากนิสิตหลังกิจกรรมการเรียนการสอนพบว่า ด้านกระบวนการสอนนิสิตมีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุดว่านิสิตสามารถฝึกหัดการเขียนอีเมลและมีการร่วมมือกันในการทำงานกลุ่มได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของวัชรภรณ์ เกตุช้าง และคณะ (2564) ที่แสดงให้เห็นว่าในชั้นเตรียมงาน ปฏิบัตินั้นผู้สอนได้ให้ผู้เรียนปรับจากกิจกรรมเดี่ยวให้เป็นการทำกิจกรรมกลุ่มและพบว่าผู้เรียนมีความมั่นใจในการตอบคำถามและมีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์และมีการร่วมมือกันทำงานรวมทั้งได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภัส ทับทิมอ่อน และ พีรพัฒน์ ยางกลาง (2565) พบว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อรูปแบบและวิธีการสอนที่พัฒนาขึ้นในระดับสูง จากผลการวิจัยที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับรูปแบบการสอนแบบเน้นงานปฏิบัติคือ เป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกันในระหว่างกลุ่มย่อย ผู้เรียนที่เก่งกว่าสามารถช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่มได้ ช่วยลดภาวะความกดดันเรื่องการแข่งขันแก่ผู้เรียนที่มีผลการเรียนอ่อนและมีจุดประสงค์เพื่อความสำเร็จของกลุ่มร่วมกัน จึงทำให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และปฏิบัติกิจกรรมตามขั้นตอนด้วยความสนใจ ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหารายวิชาและมีเจตคติที่ดีในการเรียนตามรูปแบบการสอน

สำหรับประเด็นที่นิสิตมีความคิดเห็นว่ายังต้องปรับปรุงคือนิสิตไม่สามารถทำการสรุปและเรียนรู้รูปแบบของภาษาและโครงสร้างทางไวยากรณ์สำหรับการเขียนอีเมลได้ดีในกิจกรรมขั้นหลังปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากการที่นิสิตยังมีพื้นฐานทางภาษาอังกฤษธุรกิจไม่มากพอ ทำให้เกิดปัญหาในการใช้คำศัพท์และไวยากรณ์ที่ถูกต้องเหมาะสมสำหรับการเขียนอีเมลธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wei (2017) พบว่าถึงแม้ผู้เรียนจะมีความทักษะการเขียนภาษาอังกฤษที่ดี แต่เมื่อให้ผู้เรียนทำการเขียนภาษาตามรูปแบบธุรกิจแล้วพบว่าผู้เรียนไม่สามารถเขียนได้ดีในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านเนื้อหา ด้านองค์ประกอบ และด้านความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษา ซึ่ง Wei ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าผู้สอนควรช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาการเขียนเชิงธุรกิจ รวมถึงต้องให้ผู้เรียนตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างการเขียนเชิงธุรกิจและการเขียนเชิงวิชาการให้ได้ด้วย



ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงานผ่านระบบออนไลน์สำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยามีผลช่วยให้ นิสิตพัฒนาความสามารถในการเขียนอีเมลธุรกิจได้ดีขึ้น รวมถึงทำให้นิสิตมีทัศนคติที่ดีและพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนการสอนดังกล่าว นอกจากนี้ผู้สอนท่านอื่นสามารถนำขั้นตอนกิจกรรมการสอนแบบเน้นภาระงานไปประยุกต์ใช้และออกแบบกิจกรรมให้เหมาะสมกับสื่อการสอนในยุคออนไลน์ เพื่อช่วยลดความตึงเครียดในการเรียนภาษาและทำให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชนกนันท์ เกตุดี. (2565). กิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ภาระงานเป็นฐานเพื่อส่งเสริมความสามารถในการฟังและพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 9(8), 249-263.
- ธนดล คำคำ และ อภिरาตี จันทรแสง. (2561). การเรียนรู้แบบกำกับตนเองด้วยกิจกรรมการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานร่วมกับเว็บเควสต์. *วารสารวิชาการแพรวกาฬสินธุ์*, 5(2), 367-384.
- พรนภัส ทับทิมอ่อน และ พีรพัฒน์ ยางกลาง. (2565). การพัฒนารูปแบบการอ่านภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการจัดกิจกรรมออนไลน์เพื่อพัฒนาความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี. *วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 19(2), 14-31.
- วิชราภรณ์ เกตุช้าง, พิฎา สมบูรณ์, และ ภัทรปภา หาญวานิช. (2564). การพัฒนาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาครูโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบเน้นงานปฏิบัติมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. *วารสารเซนต์จอห์น*, 24(34), 66-83.

- สุภิษา ฤทธิวงศ์ และ อัญชลี ทองเอน. (2561). การพัฒนาชุดกิจกรรมแบบมุ่งปฏิบัติงาน (Task-based activities) เพื่อส่งเสริมการเขียนภาษาอังกฤษเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย**, 6 (3), 501-516.
- Baralt, M., & Gómez, J.M. (2017). Task-based language teaching online: A guide for teachers. **Language Learning & Technology**, 21(3), 28-43.
- Birrina, D.F. & Emaliana, I. (2022). Sustaining TBLT during online learning: The role of EFL teacher agency. Scope: **Journal of English Language Teaching**, 7(1), 034-043.
<http://dx.doi.org/10.30998/scope.v7i1.13854>
- Decharotchanawirun, T. (2015). **A study of problems in the business English writing skills of Thai employees at the class chairs company** [Unpublished master's thesis]. Thammasat University.
- Ellis, R. (2009). Task-based language teaching: Sorting out the misunderstandings. **International Journal of Applied linguistics**, 19(3), 221-246.
- Hashim, N. H. (2012). Email as a customer service tool: An investigation into email reply quality of Malaysian hotels. **Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism**, 1(2), 165–178.
- Hyde, C. (2013). **Task-Based Language Teaching in the Business English Classroom** [Master's thesis, University of Wisconsin-River Falls]. MINDS@UW.
<https://minds.wisconsin.edu/handle/1793/65453>



- Zhixuan, L. (2021). Online Instruction Based on Task-based Language Teaching. **Studies in Linguistics and Literature**, 5(3), 30-38.
<https://doi.org/10.22158/sll.v5n3p30>
- Parisuthiman, S. (2013). **Business communication: A functional approach** (9th ed.). Thammasat University Press.
- Rcampus. (n.d.). **IRubric: Formal email rubric**. Rcampus.
<https://www.rcampus.com/rubricshowc.cfm?sp=yes&code=GXW5685&RUBISTAR>.
- RUBISTAR. (2013, February 4). **Letter-writing: Email etiquette**. RUBISTAR.
http://rubistar.4teachers.org/index.php?screen=ShowRubric&rubric_id=2282677&
- Wei, X. (2017). Analyzing Thai students' email literacy at tertiary level. **Integrative Business and Economics Research**, 6(4), 164-179.
- Willis, J. (1996). **A Framework for Task-Based Learning**. Longman.
- Wongwichai, K. (2021). **The development of EFL university students' business writing ability by using task-based learning approach** [Unpublished doctoral dissertation]. University of Phayao.