

บทความวิจัย (Research Article)

การพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้น
ภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูด
ภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

Development of a Communicative Speaking Instructional Model
in Conjunction with Social Media to Enhance the English-Speaking
Ability for Undergraduate Students

นิภาวรรณ นาวาตัน^{1*} และณัฏฐนา ลิฬหรัตนรักษ์²

Nipawan Navawatana^{1*}, and Nattana Leelaharattanarak²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการ
ด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม สำหรับพนักงานส่วนหน้าที่ใช้มากที่สุด
2) เพื่อพัฒนารูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูด
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพ 3) เพื่อศึกษาพัฒนาการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
โดยใช้รูปแบบการสอนในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการสอนที่
พัฒนาขึ้น ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนหน้ามีหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูด
ภาษาอังกฤษจำนวน 6 หัวข้อ 2) รูปแบบการสอนมีประสิทธิภาพสูงกว่าร้อยละ 70 3) รูปแบบมีประสิทธิภาพ คือ
หลังการทดลองใช้รูปแบบนักศึกษามีพัฒนาการเท่ากับร้อยละ 74.21 มีเกณฑ์ระดับพัฒนาการอยู่ในพัฒนาการ
ระดับสูง และ 4) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอน (LOVE Model) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
พึงพอใจมาก

คำสำคัญ: การสอนแบบเน้นภาระงาน ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สื่อสังคมออนไลน์

¹ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Program in Curriculum and Instruction, Faculty of Education, Silpakorn University

² สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Program in Business Management and Languages, Faculty of Management Science, Silpakorn University

*Corresponding author; email: nipawanbell@hotmail.com

(Received: 3 March 2020; Revised: 8 April 2020; Accepted: 26 April 2020)

Abstract

The purposes of this research were 1) to identify the English-speaking needs of hotel front desk staff members, 2) to develop a task-based teaching model that can work in conjunction with social media for the purpose of developing students' English-speaking skills, 3) to study the development of students' English-speaking skills by using a task-based teaching model, and 4) to study the students' satisfaction with a task-based English communication teaching model that emphasizes using social media. The results of the research revealed that the English-specific topics needed for hotel communication for front-end hotel employees, the most common situations they will encounter are: 1) Answering/handling phone calls, 2) Welcoming guests and checking in at the hotel, 3) Asking for and giving directions, 4) Hotel facilities and room amenities, 5) Dealing with guests' complaints, and 6) Checking out and paying a bill at the hotel. Regarding the results of the research, more than 70% of the students showed improvement after following the LOVE model. After undergoing instruction following the LOVE model, 74.21% of students showed a high-level of improvement. Finally, the satisfaction survey revealed that the LOVE model was viewed favorably by the students.

Keywords: Task-based teaching, Communicative English-Speaking skill, Social media

บทนำ

เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีความสำคัญในฐานะภาษาสากล (English as an international language) ที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกใช้เป็นภาษากลางเพื่อติดต่อสื่อสารในปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องเดินทางไปท่องเที่ยวพักผ่อนหรือด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ซึ่งนักท่องเที่ยวเหล่านี้ยังคงใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการสื่อสารเมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวของประเทศรัฐบาลจึงมีมติเมื่อปี 2552 ให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในวาระของชาติ จนก่อให้เกิดการวางแผนและนโยบายการท่องเที่ยวภายใต้แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติปี 2555-2559 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ยิ่งไปกว่านั้นองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวและที่ปรึกษาการท่องเที่ยวโลก (World Travel & Tourism Council – WTTC) ได้คาดการณ์ไว้ว่าในช่วงเวลา 10 ปี ตั้งแต่ปี 2554 – 2563 การท่องเที่ยวของประเทศไทยจะมีการขยายตัวปีละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 7.2 ซึ่งในประเทศไทยจะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 7.5 ต่อปี และส่งผลในผลิตภัณฑ์มวลรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีสัดส่วนสูงขึ้นถึงร้อยละ 12.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553) ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจบริการการท่องเที่ยว ธุรกิจด้านโรงแรม ธุรกิจอาหาร และธุรกิจประกอบการในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

ในส่วนของการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes- ESP) จึงมีความสำคัญเพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยเพิ่มการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษ และมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาศักยภาพทางด้านภาษาอังกฤษของผู้เรียน ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการท่องเที่ยว เมื่อการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ วิธีการเรียนการสอนในห้องเรียนก็ได้มีการปรับเปลี่ยนเช่นกัน เพื่อความเหมาะสมหลักทฤษฎีของการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (ESP) เน้นการฝึกปฏิบัติจริง โดย Mackey & Mountford (1978: 23-25) กล่าวว่า iva การพัฒนาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะมักเกิดจากแรงจูงใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสามารถสื่อสารในงานอาชีพ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านอาชีพ สอดคล้องกับ Leslie & Russell (2006) ว่าสำหรับผู้ทำงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษถือเป็นเรื่องสำคัญ

การทบทวนวรรณกรรม

ในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาทักษะการพูด (Speaking Skill) จึงเป็นแนวทางสำคัญที่จะนำไปสู่การจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีการเตรียมพร้อมและสามารถนำภาษาไปใช้สื่อสารได้ในสถานการณ์จริง ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกรับรู้ในการพูดภาษาอังกฤษ (Ellis, 1994; Johnson, 1994) นอกจากนี้ ผลการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ มีผลการวิจัยไปในทิศทางเดียวกันว่า ในบรรดาทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ทักษะ คือ ฟัง พูด อ่านและเขียน ทักษะการพูดเป็นทักษะที่ต้องการใช้มากที่สุดทั้งในกลุ่มผู้เรียนภาษาและกลุ่มบุคคลทั่วไป (อัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ, 2546; Bailey & Savage, 1994) ดังนั้น จึงทำให้มีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นในการฝึกปฏิบัติด้านทักษะการพูด การฟัง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถมีความกล้าแสดงออกในการติดต่อสื่อสารในระดับพื้นฐานได้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547) และในทางเดียวกัน ผู้วิจัยได้เล็งเห็นปัญหาในการพัฒนาด้านทักษะการพูดของผู้เรียน โดยเห็นตรงกับวิจัยของชุดิมา กองถัน (2556) ว่า ความสามารถของผู้เรียนในด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษยังอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง โดยที่ผู้เรียนยังไม่สามารถโต้ตอบในการสื่อสารได้ทันที เช่นเดียวกับในงานของ Tribolet (2012); Sarkris (2012) ที่กล่าวว่าทักษะที่เป็นปัญหามากที่สุดสำหรับนักศึกษาไทย คือ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ

สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ผู้วิจัยได้รับมอบหมายจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มาเป็นเวลา 8 ปี อีกทั้ง นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มักได้รับการฝึกในตำแหน่งพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ผู้วิจัยยังเป็นผู้ควบคุมดูแลนักศึกษาที่ต้องออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในด้านงานโรงแรมเป็นหลักอีกด้วย ผู้วิจัยพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ขาดทักษะการพูดภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก ดังที่ สุภิตา กาฬสินธุ์ และนิสกร จารุมณี (2558) ได้ทำการสำรวจข้อมูลความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมใน 3 พื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ พบว่า ทักษะการฟังและทักษะการพูด มีความจำเป็นสูงสุดตามลำดับ เช่นเดียวกับ สุวรรณ ฤทธิ์รัตน (2559) ได้กล่าวว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความเห็นว่า แรงงานหรือบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมมีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษมีปัญหาค่อนข้างมาก ดังนั้น ภาคการศึกษาจึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาทรัพยากรแรงงานที่มีคุณภาพให้กับอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

จากสาเหตุและปัญหาดังที่กล่าว การพัฒนาความรู้และทักษะด้านการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งสำคัญของการปฏิบัติงานในด้านโรงแรม นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยพบว่าวิธีการสอนที่น่าสนใจซึ่งสามารถฝึกผู้เรียนให้มีความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษคือ แนวคิดการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Approach) เพราะวิธีเก่า ๆ เช่น การอธิบาย การฝึกฝน และการถามตอบ ไม่สามารถทำให้ผู้เรียนใช้ภาษาในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว หรือถ้าสื่อสารได้ก็เป็นภาษาที่เจ้าของภาษาไม่นิยมใช้กัน แม้จะเป็นภาษาที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (Johnson & Morrow, 1981) ซึ่งสอดคล้องกับ Richard & Rogers (2001) Littlewood (1995) ประกอบกับ William (1995: 12-13) กล่าวว่า ผู้เรียนที่เรียนในชั้นเรียนโดยเน้นการสอนโครงสร้างไวยากรณ์เพียงอย่างเดียว นั้น มักจะไม่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารเท่ากับผู้เรียนในชั้นเรียนที่สอนด้วยวิธีการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ซึ่งลักษณะเด่นของแนวการสอนแบบนี้ คือเน้นการให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ลงมือฝึกปฏิบัติจริงจนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

นอกจากนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่า นอกจากวิธีในการสอนภาษาเพื่อการสื่อสารเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงแล้ว การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษแบบเน้นภาระงาน (Task-based learning) เป็นการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาและได้เรียนรู้ภาษาในสถานการณ์จริง โดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติภาระงานตามที่ได้รับมอบหมายและได้ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติภาระงาน เน้นความหมายในการสื่อสาร (Meaning) มากกว่ารูปแบบภาษา (Form) จนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ Ellis (2003) และ Willis (1996) ได้เสนอขั้นตอนการเรียนการสอนไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนเตรียมปฏิบัติงาน (Pre-task) เป็นขั้นตอนเตรียมตัวผู้เรียนในการปฏิบัติงาน ขั้นระหว่างปฏิบัติงาน (During-task) เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนได้ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติภาระงาน และขั้นสุดท้ายคือ ขั้นหลังปฏิบัติภาระงาน (Post-task) เป็นขั้นที่ผู้เรียนต้องรายงานผลการปฏิบัติภาระงานของตนเองหรือของกลุ่มตนเอง ซึ่งข้อดีของการปฏิบัติภาระงาน Littlewood (1995); Brumfit (1984); Willis (1996) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้การเรียนรู้แบบเน้นภาระงานเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริง

นอกจากการจัดการเรียนรู้แบบเน้นภาระงานที่จะพัฒนาด้านภาษาของผู้เรียนแล้ว McCombs (2000) ยังกล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) นั้น สามารถสร้างอิทธิพลและแรงจูงใจทางบวกที่ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น ดังที่ผู้เรียนอาจพบเจอได้จากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประเภทต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในยุคปัจจุบันนี้ ซึ่งจากข้อมูลพบว่าเยาวชนไทยในปัจจุบันใช้เวลา 6-7 ชั่วโมงต่อวัน ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ทั้งคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และมีมือถือ โดยมีการใช้อุปกรณ์เหล่านี้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะกับกลุ่มนักศึกษา (เขมณัญญ์ มิ่งศิริธรรม, 2556: 72) ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนของประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมาย วางแผนพัฒนากำลังคนเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน จึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนการสอนให้มีความยืดหยุ่น หลากหลาย เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจและสังคม 4.0 ซึ่งมีการแข่งขันกันอย่างเสรีแบบไร้พรมแดน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความสามารถขั้นพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อแสดงถึงศักยภาพเบื้องต้นสำคัญบุคลากรในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ (ธีรพงษ์ สุภักดี, 2550) ซึ่งต้องอาศัยการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และจำเป็นต้องอาศัยหลักการรูปแบบการเรียนการสอน กลวิธีและเทคนิคการ

สอนที่หลากหลายเข้าไปช่วยเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนา (ทิตินา เขมมณี, 2550) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา สิกขมาน (2555) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ในรายวิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจโดยการสอนแบบ E-learning พบว่า ประสิทธิภาพของบทเรียนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานโดยรวมที่ตั้งไว้ เนื่องจากมีการพัฒนาบทเรียนอย่างเป็นระบบ โดยมีการวิเคราะห์และศึกษาเนื้อหา พร้อมทั้งได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ อีกทั้ง ผู้เรียนยังสามารถทบทวนบทเรียนได้ด้วยตนเอง โดยยึดแนวทางผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

จากข้อมูลทีกล่าวนำข้างต้นนี้ จึงได้เห็นถึงความสำคัญของสื่อสังคมออนไลน์ที่จะนำมาปรับใช้ร่วมกับรูปแบบการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนในขณะนี้ ดังนั้นในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการสอนโดยแสวงหา เทคนิควิธีการสอน อีกทั้งในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตอย่างมาก การนำสื่อออนไลน์ ให้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียนในประเทศไทย จึงน่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่เข้าถึงผู้เรียนได้กว้างและรวดเร็วขึ้น เป็นเครื่องมือที่เปิดโอกาสการนำข้อดีของการเรียนทั้ง 2 รูปแบบจากการเรียนในชั้นเรียนและการเรียนด้วยเทคโนโลยีมาผสมผสานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้เรียน ให้มีการใช้และฝึกฝนการใช้ภาษาในห้องเรียน จึงอาจกล่าวได้ว่าสื่อออนไลน์สามารถมีบทบาทในการช่วยพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษได้ ร่วมกับแนวคิดการเรียนแบบเน้นภาระงาน (Task-based learning) มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 แก่นักศึกษาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งเนื้อหาส่วนใหญ่จะเป็นการกระตุ้นผู้เรียนให้ได้มีการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาด้านตนเองให้กลายเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในและต่างประเทศต่อไปในอนาคตข้างหน้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจหาข้อความต้องการในการด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงาน โรงแรม สำหรับพนักงานส่วนหน้า สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1
3. เพื่อศึกษาพัฒนาการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ของนักศึกษาในแต่ละหน่วยการเรียนรู้
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการเรียนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้การเรียนรู้อย่างเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

1.1 ระยะการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น คือ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Guest service agent) จำนวน 100 คน วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากกลุ่มประชากรผู้เชี่ยวชาญด้านพนักงานส่วนหน้า ของโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดชลบุรีและจังหวัดภูเก็ต

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองใช้รูปแบบการสอน

1.2.1 การทดลองกับกลุ่มทดลองใช้ (Tryout) นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 49 คน ที่เป็นกลุ่มทดลองใช้จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample group) นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 (BENG 172) จำนวน 52 คน จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง

2. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยประกอบด้วยตัวแปร 2 ประเภท ได้แก่

1. ตัวแปรต้น คือ รูปแบบการเรียนรู้พูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน (Task-based learning) ร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์

2. ตัวแปรตาม คือ

2.1 ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์

2.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาภาษาอังกฤษธุรกิจที่มีต่อรูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยใช้รูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1 ขอบเขตของรูปแบบการสอนที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานสำหรับ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรม โดยมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามรูปแบบการสอนแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) ด้วยการพัฒนาการเรียนการสอนที่ประกอบไปด้วย 6 หน่วยการเรียนรู้ โดยมีเนื้อหาสาระในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1.1 การติดต่อทางโทรศัพท์ (Answering/handling phone calls)

3.1.2 การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Welcoming guests and checking in at the hotel)

3.1.3 การบอกทิศทาง (Asking for and giving directions)

3.1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities)

3.1.5 การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with guests' complaints)

3.1.6 การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the hotel)

3.2 ขอบเขตการประเมินรูปแบบการสอน

3.2.1 การประเมินจากผลคะแนนจากการทดสอบการแสดงบทบาทสมมติในแต่ละบทเรียน โดยมีผู้ประเมิน 3 ท่าน คือ ผู้วิจัย อาจารย์ชาวต่างชาติ และผู้ประกอบการด้านโรงแรม

3.2.2 การประเมินความคิดเห็นของนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างตามระยะเวลาในการศึกษาทดลอง ใช้เวลาในการศึกษาทดลอง ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการ ใช้ระยะเวลาในการทดลองการจัดการเรียนรู้ด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 5 ชั่วโมง

ระยะที่ 1 การสำรวจหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในโรงแรม พนักงานส่วนหน้า สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาเนื้อหาในการออกแบบรูปแบบการสอน

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเสริมสร้างทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษการโรงแรม 1 ซึ่งผู้วิจัยสังเคราะห์จากการสอนแบบเน้นภาระงาน ดังนี้ L คือ Listing task objectives เป็นส่วนของ Pre-task, O คือ Observing and assisting students during the task และ V คือ Verifying student comprehension เป็นส่วนของ Task cycle ที่ประกอบไปด้วย ภาระงาน (Task) การวางแผน (Planning) และการรายงาน (Report) และ E คือ Evaluating final student output ที่ประกอบไปด้วย การเน้นรูปแบบภาษา (Language focus) การวิเคราะห์ภาษา (Analysis) และการฝึกใช้ภาษา (Practice)

ระยะที่ 3 พัฒนาการด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับรายวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 ของนักศึกษา รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ โดยใช้แบบประเมินการพูดในระดับ B1 (Cambridge English, 2016) ของผู้เรียน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ไวยากรณ์และคำศัพท์ (Grammar and vocabulary) 2) การจัดการภาษาระดับข้อความ (Discourse management) 3) การออกเสียง (Pronunciation) 4) การปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสาร (Interactive communication)

ระยะที่ 4 การสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี กับนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง (Sample group) จำนวน 52 คน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอเรียงตามวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 4 ข้อ ตามลำดับดังนี้

ตาราง 1 หัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานโรงแรม พนักงานส่วนหน้า

หัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	อันดับที่
ต้อนรับแขกผู้เข้าพัก	4.86	0.35	1
การตอบ/ดูแลลูกค้าทางโทรศัพท์	4.72	0.45	2
การลงทะเบียนของแขกผู้เข้าพัก	4.70	0.56	3
การชำระเงินของแขกผู้เข้าพัก	4.69	0.46	4
การดูแลข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก	4.63	0.49	5
การลงทะเบียนออกจากโรงแรม	4.62	0.65	6
การให้ข้อมูลประจำท้องถิ่น	4.61	0.76	7
การอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ให้กับแขกผู้เข้าพัก	4.60	0.70	8
การกล่าวขอบคุณแขกผู้เข้าพัก	4.58	0.68	9
การดูแลการร้องเรียนและการสอบถามของแขกผู้เข้าพัก	4.57	0.61	10
รวม	4.66	0.57	

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อปฏิบัติงานจริงในส่วนของพนักงานส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก ผู้วิจัยได้นำหัวข้อที่พนักงานส่วนหน้ามีความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานจริงมาจัดหมวดหมู่ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้เป็นหัวข้อจำนวน 6 หัวข้อ ดังนี้ 1) การติดต่อทางโทรศัพท์ 2) การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม 3) การบอกทิศทาง 4) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก 5) การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก และ 6) การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม

ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบการสอน LOVE Model ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

ขั้นที่ 1 ขั้นตอนอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติการภาระงาน (L = Listing task objectives)

1.1 ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะบอกจุดประสงค์ของแต่ละบทเรียนผ่านห้องเรียนออนไลน์ (Google classroom) ก่อนเข้าชั้นเรียนหนึ่งสัปดาห์ทุกครั้ง เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจจุดประสงค์และมีการเตรียมพร้อมกับบทเรียนในแต่ละครั้ง

1.2 ขั้นกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนเพื่อเกิดความเชื่อมโยงในการสร้างความรู้ใหม่และความสำคัญจากบทสนทนา ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสต์ตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความรู้เดิมของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 1 สัปดาห์ก่อนเข้าชั้นเรียนทุกครั้ง และเมื่อถึงชั่วโมงสอน ผู้สอนและผู้เรียนจะช่วยกันระดมความคิดจากคำถามที่ผู้สอนโพสต์ในห้องเรียนออนไลน์ (Google Classroom) ต่อจากนั้น ผู้สอนจะมีการนำเสนอตัวอย่างการใช้ภาษาผ่านยูทูป (YouTube) เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้เดิมหรือเกิดความเชื่อมโยงในการสร้างความรู้ใหม่

ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติการงาน (O = Observing and assisting students during the task)

2.1 ผู้เรียนจะได้รับมอบหมายภาระงาน ในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะได้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคู่ของตน หรือสมาชิกภายในกลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยสังเกตและช่วยเหลือ ในกรณีที่ผู้เรียนต้องการความช่วยเหลือ

2.2 ในขั้นตอนนี้ ขณะผู้เรียนมีการวิเคราะห์งาน วางแผนปฏิบัติงาน ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติการงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้สอนจะยังคงคอยสังเกตและช่วยเหลือผู้เรียนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying student comprehension)

3.1 ผู้เรียนจะนำความรู้เดิมและความรู้ใหม่ที่ได้เรียนรู้อาปฏิบัติภาระงาน โดยในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนมีการใช้แอปพลิเคชัน (Text to speech) เพื่อช่วยในการฝึกพูดภาษาอังกฤษ ซึ่งต่อจากขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะนำเสนอภาระงานที่ได้รับมอบหมายหน้าชั้นเรียน เพื่อให้เพื่อนร่วมชั้นรับทราบเพื่อทบทวน ปรับปรุงความรู้ในข้อผิดพลาดของตนเอง

3.2 ขั้นประเมินชิ้นงาน โดยผู้เรียนและผู้สอนมีหน้าที่ให้ผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ที่จำเป็นเกี่ยวกับภาระงานของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรับทราบสิ่งที่ เป็นประโยชน์ หรือข้อผิดพลาดจากเพื่อนร่วมชั้นเรียน

3.3 ขั้นเน้นรูปแบบทางภาษา ผู้เรียนได้เรียนรู้และวิเคราะห์โครงสร้างทางไวยากรณ์จากชิ้นงานของเพื่อนร่วมชั้นเรียน โดยผู้สอนเป็นผู้ให้คำแนะนำและนำเสนอรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่ถูกต้อง ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะโพสต์แบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและโครงสร้างทางไวยากรณ์ในสื่อสังคมออนไลน์ จากนั้น ผู้สอนจะตรวจงานและแก้ไขงานของผู้เรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์และส่งกลับผู้เรียนรายบุคคล

ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating final student output)

4.1 ผู้สอนจะนำเสนอข้อผิดพลาดของผู้เรียนโดยรวม และนำเสนอข้อแนะนำที่จำเป็นเพื่อให้ผู้เรียนได้นำคำแนะนำไปแก้ไขภาระงานในงานต่อไป

4.2 ผู้เรียนจะนำความรู้ คำแนะนำทั้งหมดจากการปฏิบัติการงานในห้องเรียนได้ปรับใช้กับภาระงานชิ้นสุดท้ายที่จะต้องทำอีกครั้งนอกห้องเรียน โดยผู้เรียนจะต้องปฏิบัติการงานอีกครั้งตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับ และผู้เรียนจะต้องบันทึกวิดีโอและโพสต์ลงในห้องเรียนออนไลน์ (Google classroom) ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้เรียนจะถูกประเมินชิ้นงานสุดท้ายจาก ผู้สอน อาจารย์ชาวต่างชาติ และพนักงานโรงแรมผู้มีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติการงาน โดยมีเกณฑ์การประเมินตามที่กำหนดไว้

เมื่อนำรูปแบบการสอน 4 ขั้นตอนไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองใช้ (Tryout) สรุปผลถือว่ารูปแบบการสอนการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (LOVE Model) นี้ มีประสิทธิภาพของรูปแบบการสอนเท่ากับ 70.56 มีเกณฑ์ระดับพัฒนาการอยู่ในพัฒนาการระดับสูง ซึ่งผลการใช้กับกลุ่มทดลองใช้ ถือว่ารูปแบบการสอนนี้มีประสิทธิภาพการพัฒนาอยู่ในระดับสูงของทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 2 ร้อยละของพัฒนาการของความสามารถในการการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) กลุ่มตัวอย่าง (Sample group)

หน่วยการเรียนรู้ที่ประเมิน	คะแนนประเมิน	ร้อยละของคะแนนพัฒนาการ	ระดับพัฒนาการ	คะแนนพัฒนาการสัมพัทธ์
1	7.82	-	-	-
2	9.78	16.09	พัฒนาการระดับต้น	0 - 25
3	11.67	31.61	พัฒนาการระดับกลาง	26 - 50
4	12.55	38.83	พัฒนาการระดับกลาง	26 - 50
5	14.39	53.94	พัฒนาการระดับสูง	51 - 75
6	16.86	74.21	พัฒนาการระดับสูง	51 - 75

จากตาราง 2 พบว่ารูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) มีคะแนนเฉลี่ยการประเมินในหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 อยู่ที่ 7.82 และ เริ่มมีพัฒนาการสูงขึ้นระดับกลางในหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ซึ่งผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 11.67 คิดเป็นร้อยละ 31.61 จนกระทั่งในการประเมินในหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 14.39 คิดเป็นร้อยละ 53.94 และ หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 16.86 คิดเป็นร้อยละ 74.21 ผู้เรียนมีระดับการพัฒนาอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาในการประเมินในทุกหน่วยการเรียนรู้ ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นในทุกหน่วยการเรียนรู้ของการเรียนการสอน มีเกณฑ์ระดับพัฒนาการอยู่ในพัฒนาการระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model)

หน่วยที่	เรื่อง	คะแนนเฉลี่ย		ร้อยละของคะแนนพัฒนาการ
		ระหว่างเรียน	หลังเรียน	
1	การติดต่อทางโทรศัพท์	6.97	7.82	6.52
2	การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพัก	7.71	9.78	16.84
3	การบอกทิศทาง	9.27	11.67	22.37
4	สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก	11.17	12.55	15.63
5	การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก	12.72	14.39	22.94
6	การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงิน	15.6	16.86	28.64
รวม		10.57	12.18	17.03

จากตาราง 3 พบว่า การเรียนการสอนด้วยรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (LOVE Model) มีพัฒนาการสูงขึ้น จากการได้รับการสอนโดยใช้รูปแบบ ทั้ง 6 หน่วย มีค่า

ร้อยละของพัฒนาการโดยรวมเท่ากับ 17.03 มีพัฒนาการอยู่ในระดับต้น หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 เรื่องการลงทะเบียนนอกจากที่พักและการชำระเงิน มีร้อยละของพัฒนาการสูงสุด เท่ากับ ร้อยละ 28.64 มีพัฒนาการในระดับกลาง ซึ่งหลังจากการทดลองใช้รูปแบบการสอน (Implement: I) กับกลุ่มตัวอย่าง (Sample group) จำนวน 52 คน ในชั้นที่ผ่านมา หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการสอน โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ผลข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลคะแนนเฉลี่ยการเรียนรู้ด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารภาษาอังกฤษ ของนักศึกษาหลังเรียน จาก 6 หน่วยการเรียนรู้ และผลคะแนนการปฏิบัติภาระงานระหว่างเรียน และหลังเรียน ซึ่งผลการวิจัยของนักศึกษาทั้ง 52 คน ปรากฏ ดังตาราง 2 และตาราง 3

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบการสอน ทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ขั้นตอนการสอน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติภาระงาน (L = Listing task objectives)	4.44	0.56	มาก
ขั้นปฏิบัติภาระงาน (O = Observing and assisting students during the task)	4.14	0.76	มาก
ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying student comprehension)	4.53	0.64	มากที่สุด
ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (Evaluating final student output)	4.23	0.74	มาก
รวมทุกด้าน	4.34	0.68	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี รวมในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยและพัฒนา รูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

จากแบบสอบถามถึงหัวข้อความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานส่วนหน้าจากจังหวัดพิษณุโลก เชียงใหม่ ภูเก็ต และชลบุรี จำนวน 100 ท่าน ได้หัวข้อที่มีการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุดอยู่จำนวน 6 หัวข้อ ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ (Answering/handling phone calls), การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม (Welcoming guest and checking in at the hotel), การถามและบอกทิศทาง (Asking for

and giving directions), สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมและห้องพัก (Hotel facilities and room amenities), การจัดการข้อร้องเรียนของแขกผู้เข้าพัก (Dealing with guests' complaints), การลงทะเบียนออกจากที่พักและการชำระเงินในโรงแรม (Checking out and paying a bill at the hotel) ซึ่งสอดคล้องกับ Strevens (1988); Tsao (2011) และ สรिता บัวเขียว (2550) พบว่า ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น ควรมีการออกแบบการสอนให้เกี่ยวข้องกับหัวข้อและเนื้อหาเฉพาะด้าน ที่สามารถช่วยให้เข้าถึงคุณลักษณะความต้องการและกิจกรรม เพื่อความจำเป็นของการนำภาษาอังกฤษไปใช้ได้จริงตามสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งยังสามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษไปเป็นเครื่องมือสื่อสารและแสวงหาความรู้ในการประกอบอาชีพได้ในอนาคต

การเรียนรู้แบบเน้นภาระงาน (Task-based learning) โดยผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการสอน LOVE Model ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติการงาน (L = Listing task objectives) 2) ขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติการงาน (O = Observing and assisting students during the task) 3) ขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (V = Verifying student comprehension) 4) ขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน (E = Evaluating final student output) ซึ่งรูปแบบการสอนที่ปรากฏมีการมุ่งเน้นการให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้แนวคิดที่ได้ศึกษาจากนักรักศึกษาต่าง ๆ ในขั้นที่ 1 ขั้นอธิบายจุดประสงค์ในการปฏิบัติการงาน ผู้สอนนำเสนอจุดประสงค์การเรียนรู้ พร้อมตั้งคำถาม และการนำเสนอผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) ด้วยยูทูบ (YouTube) เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้เดิมและเป็นการเพิ่มเติมความรู้ใหม่ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติการงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องลักษณะของกิจกรรมแบบเน้นภาระงานของ (Ellis, 2003; Nunan, 2004; Willis 1996) ว่าผู้สอนจำเป็นต้องเตรียมสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติการงานให้ผู้เรียน เช่น รูปภาพ เทปเสียง วีดีโอ คำศัพท์ หรือสำนวนต่าง ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกับการปฏิบัติการงานจริง และในขั้นที่ 2 ขั้นปฏิบัติการงาน ผู้เรียนมุ่งเน้นในด้านการสื่อสาร โดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการงาน โดยการปฏิบัติการงานคู่ (Pair work) หรือกลุ่มย่อย (Small group) โดยภาระงานจะมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การเติมข้อมูลที่ขาดหายไป (Information gap) การแก้ปัญหา (Problem solving) การสร้างสรรค์ (Creative task) การแสดงบทบาทสมมติ (Role-playing) เป็นต้น โดยที่การใช้กิจกรรมเหล่านี้ในขั้นตอนของการปฏิบัติการงานเป็นการเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และได้ลงมือฝึกปฏิบัติการใช้ภาษาจริงจนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในขั้นที่ 3 ขั้นตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน โดยกระบวนการจัดการเรียนการสอนในขั้นที่ 2 ด้วยกิจกรรมต่าง ๆ และสื่อประกอบการจัดการเรียนการสอน ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดความรู้ด้านทักษะทางภาษาและกระตุ้นให้ผู้เรียนสร้างสรรค์ชิ้นงานด้วยตนเอง และมีพัฒนาการในด้านทักษะการพูดที่สูงขึ้น และในขั้นที่ 4 ขั้นประเมินชิ้นงานสุดท้ายของผู้เรียน ผู้สอนได้ให้ผลสะท้อนกลับโดยภาพรวมแก่ผู้เรียนอีกครั้งเพื่อให้คำแนะนำเพิ่มเติมข้อบกพร่องให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนที่ผู้เรียนจะต้องนำเสนอภาระงานชิ้นสุดท้ายภายนอกห้องเรียน ด้วยการแสดงบทบาทสมมติผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) อีกครั้งหนึ่ง โดยมีลักษณะสอดคล้องกับ Brumfit (1984: 65); Pica et al. (1993: 18); Ellis (1984: 32); Bygate (1999) โดยระบุว่า โดยผู้เรียนมีการปฏิบัติการงานทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทักษะชีวิต (Life skills) ในการใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์จริงเพื่อส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะสังคม (Social skills) รวมถึงการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction)

ให้แก่ผู้เรียนเพื่อเกิดการเรียนรู้ภาษาอย่างเป็นธรรมชาติ และสุดท้ายสื่อสังคมออนไลน์ (Google classroom) นั้น มีประโยชน์กับผู้เรียนโดยสามารถสร้างอิทธิพลและแรงจูงใจทางบวกที่ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น โดยผู้เรียนสามารถค้นคว้าข้อมูลที่มีอยู่มากมายจากทั่วโลกจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่และทุกเวลา และผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างเป็นอิสระอีกด้วย

นักศึกษามีพัฒนาการในการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 52 คน โดยผู้เรียนมีพัฒนาการด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารสูงขึ้นหลังจากใช้รูปแบบการสอนทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ทั้ง 6 หน่วยการเรียนรู้ คะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียน 10.57 คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน 12.18 มีค่าร้อยละของพัฒนาการโดยรวมเท่ากับ 17.03 ซึ่งการประเมินความสามารถในการพูดหน่วยที่ 6 มีคะแนนเพิ่มขึ้นจากการประเมินความสามารถในการพูดหน่วยที่ 5 สูงที่สุด และได้้นำรูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องตามที่ สุริยวรรณ ฉัตรอนันท์เวช (2537) และ Bosher & Smalkoski (2002) พบว่า การทำกิจกรรมกลุ่ม หรือการทำกิจกรรมในการแสดงบทบาทสมมติที่มีลักษณะคล้ายกับสถานการณ์จริงนั้น สามารถช่วยพัฒนาด้านทักษะการสื่อสารของผู้เรียน และสามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียนมากขึ้นอีก

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงานร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ เพื่อการโรงแรม 1 สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) สอดคล้องกับวิจัยของ ระเบียบ แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสพาโต (2556) พบว่า ผู้เรียนที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊กเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการสื่อสาร และสามารถประยุกต์ให้เข้าถึงการเรียนการสอนได้ง่าย มีอิสระในการใช้เทคโนโลยีได้ในทุกที่ทุกเวลา และไม่ถูกจำกัดจากผู้อื่นอีกด้วย พรพงศ์ ศิริสุขเจริญพร (2560) ในการพัฒนาการเรียนการสอนผ่านเว็บ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจการเรียนการสอนผ่านเว็บ ในรายวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในงานอุตสาหกรรมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60) เนื่องจากเทคโนโลยีมีความสะดวก นักศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการจัดการเรียนการสอนที่มีลักษณะสอดคล้องและใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริงในงานโรงแรม นอกจากนี้ผู้สอนควรกำกับการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยการคอยดูแล แนะนำ ช่วยเหลือในการเรียนรู้ในแต่ละขั้นตอน อีกทั้งส่งเสริมผู้เรียนให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น เพราะการปฏิบัติภาระงานเป็นคู่หรือกลุ่มนั้น เป็นการฝึกให้ผู้เรียนให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง และผู้สอนควรมีการจัดเนื้อหาให้บูรณาการเชื่อมโยงกันและจัดการเรียนการสอนตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง

2. ควรมีการจัดการเรียนการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบเน้นภาระงาน ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยผู้สอนควรใส่ใจพัฒนาด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารในขั้นต้นให้มาก ๆ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานในการพัฒนาด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารให้แก่ผู้เรียน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้สอนควรมีการจัดจำนวนผู้เรียนให้มีปริมาณที่พอเหมาะในแต่ละห้องเรียน เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความกล้าแสดงออกในการพูด และสามารถดูแลผู้เรียน ให้คำแนะนำหรือผลสะท้อนกลับด้วยวาจา (Oral corrective feedback) ได้อย่างทั่วถึงในการเรียนการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อให้ผลการเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการพัฒนารูปแบบการสอนด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพียงทักษะเดียวเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มเติมการพัฒนารูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของผู้เรียนให้ครบทั้ง 4 ทักษะ คือ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน และ ทักษะการเขียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาอย่างครบถ้วนในทุกด้าน

3. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการพัฒนารูปแบบการสอนร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ แบบ Google classroom ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรปรับเปลี่ยนการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นที่นิยมมากขึ้น เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น เพื่อเป็นการเข้าถึงผู้เรียนได้ง่ายยิ่งขึ้น

4. ควรมีการบันทึกสถิติที่ครบถ้วนตลอดเวลาในการทำกิจกรรมภาระงานด้านทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารของผู้เรียน เพื่อที่จะได้นำข้อดีและข้อบกพร่องของผู้เรียนมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการเรียนรู้ด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เรียนได้อย่างละเอียดและตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพฯ:

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2547). *ปฏิรูปการศึกษายุคใหม่*. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

เกษมณี สิกขมาน. (2555). *รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน*

รายวิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษธุรกิจ โดยการใช้การสอนแบบ E-learning. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เขมณัญญ์ มิ่งศิริธรรม. (2556). Social Media สื่อสร้างสรรค์เพื่อการศึกษา. *Veridian E-Journal*. Su, 6(1), 72-81.

ชุติมา กองถัน. (2556). *การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวโดยใช้ชุดภาพประกอบการ*

บรรยายแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและสถานการณจำลองในจังหวัดเพชรบูรณ์ สำหรับนักศึกษา

มหาวิทยาลัยเพชรบูรณ์. Retrieved October 10, 2019, from

http://reserach.pcre.ac.th/rdb/pro_data/file/hmp39.pdf

- ทิตนา แคมมณี. (2550). *ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรพงษ์ สุกักดี. (2550). *การบริหารการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มิตรสยามการพิมพ์.
- พรพงศ์ ศิริสุขเจริญพร. (2560). การพัฒนาการเรียนการสอนผ่านเว็บ วิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในงานอุตสาหกรรม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 11(26), 24-30.
- ระวี แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสปาโต. (2556). เครือข่ายสังคมออนไลน์ กรณี เฟซบุ๊ก กับการพัฒนาผู้เรียน. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, (ฉบับพิเศษประจำปี 2556), 195-203.
- สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2553). *“ดัชนีความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย” รายงานประจำปี*. กรุงเทพฯ: สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สรिता บัวเขียว. (2550). *การออกแบบและพัฒนารายวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจโดยยึดแหล่งการเรียนรู้ เป็นฐานสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุกิตา กาฬสินธุ์ และนิสากร จารุมณี. (2558). ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในพื้นที่ท่องเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย ในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปี พ.ศ. 2558. สืบค้น 5 เมษายน 2563, จาก <https://www.tcithaijo.org/index.php/rpu/article/view/112621>
- สุรียัวรรณ ฉัตรอนันทเวช. (2537). *ผลของกิจกรรมฟัง-พูดภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยการใช้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนในห้องเรียน (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุวรรณ ญุทธวิรัตน์. (2559). *การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมอิสระในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: פרקหวานกราฟฟิค.
- อรรดา วงศ์โสธร และคณะ. (2546). *สำรวจสภาพความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของสังคมระดับมาตรฐานและคุณภาพที่สังคมต้องการสำหรับนิสิต/นักศึกษาทำสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี (รายงานผลวิจัย)*. กรุงเทพฯ: งบประมาณแผ่นดิน สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bailey, K., & Savage, L. (1994). *New ways in teaching speaking*. Alexandria, VA: TESOL.
- Bosher, S., & Smalkoski, K. (2002). From needs analysis to curriculum development: designing a course in health-care communication for immigrant students in the USA. *English for Specific Purposes*, 21(2002), 59-79.
- Brumfit, C. (1984). *Communicative methodology in language teaching. The roles of fluency and accuracy*. England: Cambridge University Press.
- Bygate, M. (1999). Task as context for the framing, re-framing and un-framing of language. *System*, 27, 33-48.

Cambridge English. (2016) .*Preliminary for Schools*. South England: Official Cambridge English exam preparation materials.

Ellis, M., & Christine, J. (1994). *Teaching business English*. Oxford: Oxford University Press.

Ellis, R. (1984). *Classroom second language development*. Oxford: Pergamon.

Ellis, R. (2003). *Task-based language learning and teaching*. Oxford: Oxford University Press.

Johnson, K., & Morrow, K. (1981). *Communication in the classroom*. Harlow: Longman.

Johnson, R. (1994). *Learning together and alone, Cooperative, competitive, and individualistic learning*. Needham Heights. MA: Prentice-Hall.

Leslie, D., & Russell, H. (2006). The importance of foreign language skills in the tourism sector: A comparative study of student perceptions in the UK and continental Europe. *Tourism management*, 27(6), 1397-1407.

Littlewood, W. (1995). *Communicative language teaching*. England: Cambridge University Press.

Mackay, R., & A. Mountford. (1978). *English for specific purposes*. London: Longman.

McCombs, B. L. (2000). *Assessing the role of educational technology in the teaching and learning process: A Learner-centered perspective. Paper presented at the meeting of the Secretary's Conference on Educational Technology: Measuring the Impacts and Shaping the Future*. Washington, D. C.

Nunan, D. (2004). *Task-Based language teaching*. England: Cambridge University Press.

Pica, T., Kang., H., & Falodun, J. (1993). Choosing and using communication tasks for second language instruction. In G. Crookes & S. Gass (Eds.), *Tasks and second language learning* (9-34) Clevdon, UK: Multilingual Matters.

Richard, J., & Rodgers, S. (2001). *Approaches and methods in language teaching: A description and analysis*. England: Cambridge University Press.

Sarkis, R. (2012). *Using cognitive strategies to improve English speaking skill and self-confidence*. American Journal of Education Science.

Stevens, P. (1988). *New orientations in the teaching of English*. London: Morrisonand Gibb.

Tribolet, C. (2012). *Using cognitive strategies to improve English speaking skill and self-confidence*. American Journal of Education Science. 2(3), 36-40.

Tsao, C. H. (2011). English for specific purposes in the EFL context: A survey of student and faculty perception. *Asian ESP Journal*, 7(1833-2994), 125-148.

William, W. (1995). *Teaching English as a second language*. London: Longman Press.

Willis, J. (1996). *A framework for task-based learning*. Harlow: Longman.