

# การใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐานเพื่อพัฒนาความสามารถในการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ

## The Use of Genre-based Activities to Develop Students' Complaint Letter Writing Ability

ธีรภัทร ประงเกียรติ \*

อินธิสาร ไชยสุข \*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐานและ 2) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจของนักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน ก่อนและหลังเรียนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 1 ห้องเรียน ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 18 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แผนการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ตามกระบวนการอรรถฐานเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการเขียนจดหมายท้วงติงทาง 2) แบบทดสอบวัดความสามารถทางการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ (Complaint Letter Writing Test) 3) แบบวัดเจตคติ (Attitude Questionnaire) และ 4) เกณฑ์การประเมินความสามารถในการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้เรียนมีผลการสอบก่อนการจัดกิจกรรมโดยรวม เฉลี่ยเท่ากับ 68.43 ผลการทดสอบหลังการจัดกิจกรรมโดยรวม เฉลี่ยเท่ากับ 88.21 ค่า t-test เท่ากับ 27.95 และผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้การเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจโดยกิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน

### ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to improve students' complaint letter writing ability based on genre-based activities and 2) to study the attitude of students toward the learning activities based on genre-based activities. The samples were selected by purposive sampling of eighteen second-year undergraduate students, majoring in English, faculty of Humanities and Social Sciences, Surindra Rajabhat University in the first semester of 2015. The instruments used in this research were 1) Genre Based Activities Lesson Plans 2) Writing Test 3) Attitude questionnaire and 4) Complaint letter writing ability rubric. Data analysis was on activities in lesson plans which were based on genre-based activities and a complaint letter writing test after class. The statistics used in this research consist of mean, percentage, and standard deviation. The study results revealed that 1) the score of students' writing ability before using activities was 68.43%, after using genre-based activities was 88.21% and t-test was 27.95 and 2) the students' attitude with genre-based activities process were of a high level.

**คำสำคัญ** : การเขียนจดหมายท้วงติง, การสอนตามแนวอรรถฐาน, เจตคติ

**Keywords** : Complaint Letter Writing, Genre-based activities, Attitude

---

\* นิสิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

\*\* ดร. อาจารย์ คณະมนุชศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## บทนำ

การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการติดต่อสื่อสารในปัจจุบัน ในบรรดาภาษาต่างประเทศทั้งหลายทั่วโลก ภาษาอังกฤษจัดว่าเป็นภาษาสากลที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นที่นิยมใช้สื่อความหมาย ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการศึกษา จะเห็นได้ว่าประเทศทั้งหลายในเอเชียต่างยอมรับว่าภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ และการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมซึ่งผู้ที่มีทักษะการใช้ภาษาดี มักจะเรียนรู้ได้รวดเร็วและกว้างขวางกว่าบุคคลอื่น ที่ขาดความรู้ในทักษะด้านนี้ การที่ผู้เรียนมีความสามารถในการเขียนต่ำ เนื่องจากในการเขียนต้องประกอบด้วย ความคิดความรู้ด้านภาษา เพื่อสื่อความหมายได้ตรงกับความต้องการ ซึ่งทักษะการเขียนเป็นเครื่องมือที่สะท้อนว่ามนุษย์รู้อะไรหรือคิดอะไร ในปัจจุบันนี้ คนไทยมีการเขียนเอกสารติดต่อทางการเมือง การค้า การทูต การทหาร และการศึกษา ดังนั้นการเขียนเอกสารรวมถึงจดหมายภาษาอังกฤษจึงจำเป็นอย่างมาก เพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางใช้ในการสื่อสารเกือบทั่วโลก คนที่รู้ภาษาอังกฤษจะเข้าใจความคิด ทักษะคิดและวัฒนธรรมของชาติอื่น ๆ การเรียนภาษาอังกฤษช่วยให้ผู้เรียนมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีเจตคติที่ดีต่อการใช้ภาษาและวัฒนธรรมต่างประเทศ ซึ่งการเรียนการสอนในภาษาอังกฤษนั้นมี 4 ทักษะที่สำคัญ และการเขียนเป็นทักษะที่ยังยากซับซ้อนมากที่สุด (Valette, 1977) เพราะนักเรียนต้องมีความรู้ที่แท้จริงถึงจะสามารถเขียนหรือถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ให้ผู้อ่านเข้าใจทักษะการเขียน จึงเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝนมากกว่าทักษะอื่น เพราะโดยปรกติคนมักจะเขียนน้อยกว่าพูด อ่าน และฟัง ความชำนาญคล่องแคล่วในการเขียนจึงมีน้อย แต่การเขียนมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพราะเป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อให้ผู้รับข้อมูลตรงตามจุดประสงค์ของผู้เขียน และการเขียนยังช่วยให้นักเรียนได้ฝึกฝน นำโครงสร้างทางสำนวนภาษาตลอดจนคำศัพท์ที่ครูสอนมาใช้เขียนเรื่องราวต่าง ๆ ตามจุดประสงค์ของตน ทำให้ได้มีโอกาสฝึกฝนใช้ภาษา เพื่อการพัฒนาการด้านภาษายิ่งขึ้น (พิตรวัลย์ โกวิทวที, 2540 : 31) การเขียนนั้น ทำให้มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสาร ตลอดจนเผยแพร่ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคนิคต่าง ๆ ดังนั้นการเขียนให้ถูกต้องจึงสำคัญมาก (วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์, 2526 : 39) ผู้วิจัยจำนวนมากจึงศึกษาวิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะทำให้มีส่วนในการพัฒนาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษของผู้เรียนส่งผลในทางบวก โดยเฉพาะในการเขียนจดหมายแบบท้วงติงทางธุรกิจ ได้อย่างถูกต้องและสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

จากการศึกษาเกี่ยวกับการสอน การเขียนจากในอดีตเริ่มด้วยการพัฒนาทักษะการเขียน โดยใช้แนวคิดการสอนเขียนแบบเน้นผลงาน (Product Approach) โดยแนวคิดดังกล่าวเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถศึกษาตัวอย่างงานเขียน และทำแบบฝึกหัดเพื่อให้เขียนงานที่คล้ายคลึงกับงานต้นแบบได้ ในระยะต่อมาการพัฒนาทักษะการเขียนจะช่วยเพิ่มศักยภาพในแนวคิดทางการสอนเขียนแบบเน้นกระบวนการ (Process Approach) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถปรึกษาหารือกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความคิดที่หลากหลาย รวมทั้งยังเน้นกระบวนการเขียนย่อย ๆ เช่น การจัดทำโครงร่าง ข้อเสนอแนะ และการแสดงความคิดเห็น จากนั้นการพัฒนาทักษะการเขียนจะเริ่มมีการผสมผสานแนวคิดการสอนเขียนแบบเน้นผลงาน เข้ากับแนวคิดการสอนเขียนแบบเน้นกระบวนการ เพื่อให้ความสำคัญในตัวชิ้นงานให้สมบูรณ์แบบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการสอน การเขียน จนกระทั่งในระยะหลัง แนวคิดการสอนเขียนแบบบอร์รฐาน (Genre-Based Approach) ได้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาทักษะการเขียนซึ่งเป็นแนวคิดที่ยึดหลักการเกี่ยวกับทฤษฎีภาษาศาสตร์เชิงระบบหน้าที่ (Systemic Functional Linguistics Theory) ของ M.A.K. Halliday (2009) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาศาสตร์ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับนับถือในกลุ่มของนักภาษาและผู้สอนภาษา โดยทฤษฎีภาษาศาสตร์ดังกล่าวชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างภาษาและหน้าที่ทางสังคม ทั้งยังแสดงให้เห็นว่าภาษาเป็นระบบที่ผู้ใช้เลือกใช้เพื่อสื่อความหมาย โดยพัฒนาวิถิเฉพาะของการใช้ภาษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสื่อสาร เนื้อความที่สื่อสารจึงมีความสัมพันธ์กับบริบททางสังคมและเนื้อความอื่น ๆ ดังนั้นเมื่อเนื้อความต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกันในการสื่อความ เนื้อความเหล่านั้นย่อมมีโครงสร้างที่คล้ายคลึงกัน และจัดอยู่ในบรรณฐานชนิดเดียวกัน (Hyland, 2003 : 19) การสอนแบบบอร์รฐาน (Genre-Based Approach) ซึ่งเน้นการสื่อเนื้อความจากบริบททางภาษาในสถานการณ์วัฒนธรรมอิทธิพลต่อการใช้ภาษาของบุคคลที่แตกต่างกันตามอรรถลักษณะ จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมได้เป็นอย่างดี (Miller, 1984) จึงกล่าวได้ว่าการใช้ภาษาเพื่อการสื่อเนื้อข้อความจากบริบทของภาษา เป็นหลักการสำคัญของแนวคิดการสอนเขียนแบบบอร์รฐาน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการสอนตามวงจรบอร์รฐานเป็น 4 ขั้นตอนประกอบด้วย ขั้นที่ 1 การให้ข้อมูล (Input Ideas) เป็นการให้ข้อมูลที่จำเป็นในการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ คือ คำศัพท์ วลี และรูปแบบประโยคในการเขียน ขั้นที่ 2 การให้รูปแบบ (A Modeling Stage) ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจกับรูปแบบการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ จากการศึกษาตัวอย่างงานเขียนที่ผู้สอนแจก

ขั้นที่ 3 การระดมสมอง (A Joint Negotiation Stage) ผู้เรียนเริ่มฝึกเขียนตามรูปแบบของอรรถลักษณะการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ และขั้นที่ 4 การฝึกเขียนอิสระ (An Independent Stage) ผู้เรียนลงมือเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ โดยคิดเรื่องที่จะท้วงติงขึ้นเอง เช่น ท้วงติงเรื่องการได้รับบริการที่ไม่ดี การส่งสินค้าล่าช้า หรือสินค้าชำรุดเสียหาย เป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้วิจัยท่านอื่นนำแนวคิดการสอนตามแนววรรณฐานไปใช้พัฒนาการเรียนของผู้เรียน เช่น สมสมัย วิสูตรจรุจา (2548) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษและเจตคติต่อการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนเขียนตามแนวทฤษฎีการสอนแบบวรรณฐานกับการสอนตามคู่มือครู ผลการวิจัยปรากฏว่า ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียน กลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนเขียนตามแนวทฤษฎีการสอนแบบวรรณฐานมีความสามารถในการเขียนมากกว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนเขียนตามคู่มือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริมาน ยูวโสภีร์ (2545) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ เจตคติและความคิดสร้างสรรค์ทางภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการสอนเขียนตามแนวทฤษฎีการสอนแบบวรรณฐาน และการสอนแบบเดิม ผลการวิจัยปรากฏว่านักเรียนกลุ่มที่ได้รับการสอนตามแนวทฤษฎีแบบวรรณฐาน มีความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ซึ่งแตกต่างจากนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครู

เนื่องจากเท่าที่ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับการสอนตามกระบวนการวรรณฐานในประเทศไทย ยังไม่มีผู้นำวิธีการสอนนี้มาสอนเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ เพื่อให้ผู้เรียนได้ทราบถึงกระบวนการ และประเภทงานเขียนอย่างชัดเจน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการสอนเขียนตามกระบวนการวรรณฐานเพื่อมาพัฒนาความสามารถด้านการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ ซึ่งสำคัญต่อนักศึกษาปีที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพราะผู้เรียนกลุ่มนี้ได้ผ่านการเรียนวิชาการเขียนทางวิชาการมาแล้ว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าเป็นการดีที่จะได้รับความรู้เพิ่มเติม นอกเหนือจากการเขียนทางวิชาการเท่านั้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถด้านการเขียนจดหมายธุรกิจ ประเภทจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการวรรณฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. เพื่อศึกษาเจตคติต่อการสอนการเขียนจดหมายธุรกิจ ประเภทจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการวรรณฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

### วิธีดำเนินการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษากำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษากำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 1 ห้องเรียน ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 18 คน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แผนกิจกรรมการเรียนรู้ตามกระบวนการวรรณฐาน เพื่อพัฒนาความสามารถด้านเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำนวน 6 แผน แผนละ 3 ชั่วโมง รวม 18 ชั่วโมง

2.2 แบบทดสอบวัดความสามารถทางการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ (Complaint letter writing test) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2.3 แบบวัดเจตคติต่อการเรียนเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีรายละเอียดหัวข้อการวัดดังที่ปรากฏในตาราง 3

2.4 แบบประเมินและเกณฑ์การประเมินความสามารถในการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ (Complaint letter writing rubric) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยปรับมาจากเกณฑ์การประเมินงานเขียนของ Jacobs; et al. (1981: 69-105) ซึ่งแบ่งเป็น 7 หัวข้อ ดังนี้ 1) การกล่าวถึงปัญหา 2) ไวยากรณ์และรูปประโยค 3) การสะกดและเครื่องหมายวรรคตอน 4) ภูมิหลัง 5) แนวทางการแก้ไข 6) องค์ประกอบและรูปแบบ และ 7) การลงท้าย

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.1.1 เตรียมสถานที่โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้รับผิดชอบ

3.1.2 กำหนดวันเวลาที่จะทำการเก็บข้อมูล

3.2 จัดปฐมนิเทศเพื่อทำความเข้าใจกับผู้เรียนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนิน การทดลองและการประเมินผล

3.3 ผู้เรียนทดสอบเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจเพื่อวัดความสามารถก่อนการจัดกิจกรรม (Pre-test)

3.4 ดำเนินการจัดกิจกรรมการสอน โดยใช้แผนการจัดกิจกรรมตามแนวทฤษฎีการสอนแบบอรรถฐาน จำนวน 6 แผน ใช้เวลาในการสอนจำนวน 18 ชั่วโมง โดยในชั่วโมงที่ 1-3 ผู้สอนอธิบายรายวิชาที่เรียน รายละเอียดคร่าว ๆ ของจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ ชั่วโมงที่ 4-6 ผู้เรียนศึกษา เรื่ององค์ประกอบของจดหมาย และการเขียนจดหมายท้วงติง จากเอกสารประกอบการเรียนที่ผู้สอนแจก รวมถึงการใช้รูปแบบภาษาต่าง ๆ และเริ่มวิเคราะห์องค์ประกอบ และฝึกเขียนจดหมายเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 3-4 คน พร้อมออกมาอธิบายหน้าชั้นเรียน ชั่วโมงที่ 7-9 ผู้เรียนฝึกวิเคราะห์และเขียนจดหมายท้วงติงอีกครั้ง เพื่อเพิ่มความแม่นยำ และถูกต้องอีกครั้ง ชั่วโมงที่ 10-12 ให้ผู้เรียนเริ่มเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ ตามหัวข้อที่ผู้สอนกำหนด โดยเขียนให้ถูกต้องตามองค์ประกอบของจดหมาย การใช้ภาษา รวมถึงหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ชั่วโมงที่ 13-15 ผู้สอนทำการประเมินการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจของผู้เรียนตามแบบเกณฑ์การประเมิน ชั่วโมงที่ 16-18 ผู้สอนพูดถึงจดหมายท้วงติง รวมถึงความสำคัญของการเขียนจดหมายอีกครั้งก่อนจบการสอน

3.5 ผู้เรียนทดสอบเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ เพื่อวัดความสามารถหลังการจัดกิจกรรม (Post-test)

3.6 หลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ครบทุกแผนแล้ว ผู้วิจัยได้แจกแบบทดสอบวัดเจตคติของผู้เรียนต่อการจัดกิจกรรมการสอน (Attitude Questionnaires)

3.7 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าทางสถิติ

3.8 สรุปและอภิปรายผลการทดลอง

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

4.1 หาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนที่ได้จากการประเมินความสามารถในการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจจนครบทุกแผน

4.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถในการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ โดยใช้แนวคิด การสอนแบบอรรถฐาน ระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สูตร t-test (Dependent Samples)

4.3 วัดเจตคติต่อการเรียนการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ ก่อนและหลังการทดลองโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### สรุปผล

การวิจัยการพัฒนาความสามารถในการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ ด้วยกิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยลำดับดังนี้

1. เปรียบเทียบความสามารถในการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้จากการประเมินความสามารถการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ ด้วยกิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน ก่อนและหลังการทดลอง ผลปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 คะแนนความสามารถในการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจด้วยกิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน ก่อนและหลังการจัดกิจกรรม

ลำดับ นักศึกษา	ก่อนจัดกิจกรรม			คะแนน รวม	คะแนน เฉลี่ย ( ร้อยละ)	หลังจัดกิจกรรม			คะแนน รวม	คะแนน เฉลี่ย ( ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย ที่เพิ่มขึ้น หลังจัด กิจกรรม ( ร้อยละ)
	ผู้ตรวจ คนที่ 1	ผู้ตรวจ คนที่ 2	ผู้ตรวจ คนที่ 3			ผู้ตรวจ คนที่ 1	ผู้ตรวจ คนที่ 2	ผู้ตรวจ คนที่ 3			
1	68	67	68	203	67.67	82	85	81	248	82.67	15
2	65	66	66	197	65.67	82	84	84	250	83.33	17.66
3	72	72	70	214	71.33	94	94	95	283	94.33	23
4	61	60	63	184	61.33	82	83	80	245	81.67	20.34
5	75	74	68	217	72.33	95	94	96	285	95.00	22.67
6	63	65	65	193	64.33	83	80	81	244	81.33	17
7	70	72	72	214	71.33	92	93	93	278	92.67	21.34
8	69	69	72	210	70.00	84	86	86	256	85.33	15.33
9	70	71	71	212	70.67	93	93	92	278	92.67	22
10	65	68	66	199	66.33	86	87	89	262	87.33	21
11	68	66	67	201	67.00	91	93	92	276	92.00	25
12	69	71	70	210	70.00	93	92	91	276	92.00	22
13	76	74	76	226	75.33	90	90	91	271	90.33	15
14	63	60	60	183	61.00	84	82	82	248	82.67	21.67
15	63	65	62	190	63.33	83	81	82	246	82.00	18.67
16	71	71	72	214	71.33	94	96	95	285	95	23.67
17	68	69	69	206	68.67	90	90	92	272	83.5	14.83
18	73	75	74	222	74	95	93	94	282	94	20
รวม	1,229	1,235	1,231	3,695	1,231.67	1,593	1,596	1,596	4,785	1,587.83	356.18
เฉลี่ย	68.28	68.61	68.39	205.28	68.43	88.50	88.67	88.67	265.83	88.21	19.79
ร้อยละ	68.28	68.61	68.39	205.28	68.43	88.50	88.67	88.67	265.83	88.21	19.79
S.D.	4.30	4.41	4.24	12.44	4.15	5.10	5.18	5.62	15.64	5.32	

จากตาราง 1 สรุปได้ว่าผู้เรียนมีความสามารถในการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ หลังจากได้รับการสอนด้วยการจัดกิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐานก่อนจัดกิจกรรม (Pre-test) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 68.43 จากคะแนนเต็ม 100 คิดเป็นร้อยละ 68.43 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) 4.15 และหลังจัดกิจกรรม (Post-test) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 88.21 จากคะแนนเต็ม 100 คิดเป็นร้อยละ 88.21 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) 5.32 ดังนั้น ผู้เรียนมีระดับความสามารถในการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจในการเขียนครั้งสุดท้าย (Final) สูงกว่าการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจครั้งแรก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 68.43 กับ 88.21 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 4.15 กับ 5.32 ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนมีความสามารถในเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจดีขึ้นกว่าในการเขียนครั้งแรก แสดงว่าการจัดกิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐานช่วยพัฒนาความสามารถการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจของผู้เรียนได้ดีขึ้น วัดได้จากงานเขียนของผู้เรียนที่ปรากฏการรู้จักรูปแบบการเขียนจดหมาย การเลือกใช้คำเชื่อมเพื่อบอกเหตุ และผลการใช้ประโยคเงื่อนไข และการเลือกใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. ศึกษาและเปรียบเทียบความสามารถการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจของผู้เรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมการสอนเขียนตามกระบวนการอรรถฐานระหว่างก่อนจัดกิจกรรม (First draft) และหลังจัดกิจกรรม (Final draft) โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test Dependent Samples) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการศึกษาและเปรียบเทียบความสามารถด้านการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ

การสอบ	N	$\bar{X}$	S.D.	คะแนนเต็ม	*t-test
ก่อนจัดกิจกรรม	18	68.43	4.15	100	27.95
หลังจัดกิจกรรม	18	88.21	5.32	100	

df = 17\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาเจตคติของผู้เรียนที่มีต่อการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ ด้วยกิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการศึกษาเจตคติของผู้เรียน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน เป็นการเขียนจดหมายที่ควรเรียนรู้อย่างยิ่ง	3.55	0.46
2. ผู้เรียนมีความสนใจในการเขียนจดหมายทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น หลังจากเรียนการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน	3.7	0.26
3. การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน ทำให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ และรูปประโยค เพิ่มมากขึ้น	3.7	0.26
4. ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐานไปประยุกต์ใช้กับการเขียนจดหมายอื่น ๆ ได้	3.65	0.35
5. กิจกรรมหลากหลาย ทำให้การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน	3.55	0.46
6. การสอนเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ ตามกระบวนการอรรถฐาน ทำให้ผู้เรียนเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ ได้ถูกต้องตามโครงสร้าง การเขียนจดหมาย	3.6	0.41
7. การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน ทำให้รูปแบบที่ถูกต้องในการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ	3.6	0.41
8. การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน ทำให้ผู้เรียนสามารถเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจได้อย่างสุภาพ	3.5	0.49
9. การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน มีส่วนช่วยในการในการเขียนร้องเรียนและใช้ในอนาคตได้	3.55	0.46
10. การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน เป็นการเขียนในการร้องเรียนที่ไม่ยากเกินไป	3.55	0.46
11. ผู้เรียนเข้าใจเรื่องโครงสร้างไวยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการเรียนเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน	3.5	0.49
12. การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน มีระยะเวลาที่เหมาะสม	3.5	0.49
13. การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน เป็นการเขียนที่ง่าย	3.6	0.41

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
14. การเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการ อรรถฐาน ทำให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการแสดงข้อร้องเรียนได้อย่างสุภาพ	3.6	0.41
15. ผู้สอนชี้แจงรายละเอียดการวัดผลและประเมินผล	3.5	0.49
16. การเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการ อรรถฐาน มีการเกณฑ์ประเมินที่หลากหลาย	3.55	0.46
17. ผู้สอนให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำในการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน	3.55	0.46
18. ผู้สอนสามารถมีตัวอย่างจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ หลากหลายที่เป็นประโยชน์ แก่ผู้เรียนได้ดี	3.35	0.52
19. ผู้เรียนได้แสดงข้อร้องเรียนผ่านทางจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอน ตามกระบวนการอรรถฐาน และได้พัฒนาพัฒนาทักษะการเขียนของผู้เรียน	3.55	0.46
20. ผู้เรียนมีการพัฒนาความสามารถในด้านการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน	3.7	0.26
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.56</b>	<b>0.08</b>

จากตาราง 3 พบว่า เจตคติของผู้เรียนในข้อที่ 2, 3 และ 20 อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ( $\bar{X} = 3.7, S.D. = 0.26$ ) แสดงว่า ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับกระบวนการสอน ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ เรื่องคำศัพท์ รูปแบบประโยค และโครงสร้างมากขึ้น และมีความเข้าใจวิธีการเขียนจดหมายประเภทนี้มากขึ้นอีกด้วย แต่ในขณะเดียวกัน ผู้เรียนมีเจตคติในเกณฑ์น้อย ดังข้อที่ 18 เกี่ยวกับตัวอย่างงานเขียนที่ผู้วิจัยยกมาเป็นตัวอย่างในการเรียนการสอนครั้งนี้ เพราะมีตัวอย่างงานเขียนค่อนข้างจำกัด

สรุป เจตคติของผู้เรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการสอนเขียนแบบอรรถฐานของนักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีเจตคติอยู่ในระดับที่ดี ( $\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.08$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.7 และค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ที่ 3.35 แสดงว่าผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ ด้วยกิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน

### อภิปรายผล

จากผลการจัดกิจกรรมการสอนเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมการสอนกระบวนการอรรถฐาน ทั้ง 4 ขั้นตอน ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้เรียนเขียนแบบทดสอบหลังจัดกิจกรรม ซึ่งสามารถอภิปรายผลเป็นประเด็นต่าง ๆ ตามลำดับ ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความสามารถทางการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ ที่ผู้เรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมการสอนเขียนตามกระบวนการอรรถฐานก่อนเรียนและหลังเรียน ผลการจัดกิจกรรมในครั้งนี้ พบว่าจากคะแนนก่อนเรียนจะเห็นได้ว่า ในการเริ่มต้นการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ ผู้เรียนไม่ค่อยมีความรู้ในการเขียนจดหมายประเภทนี้ เพราะไม่ค่อยได้ใช้ ในการเขียนจึงมีความวิตกกังวลในการเรียนจดหมายประเภทนี้ ผู้เรียนมีการเรียนโดยไม่มีองค์ประกอบในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบ และมีการใช้คำศัพท์ที่ยังไม่สมบูรณ์ตามหลักของไวยากรณ์ และมีการลำดับได้ไม่ถูกต้องตามรูปแบบการเขียน มีรายละเอียด ยังคลุมเครือไม่ชัดเจน และสรุปยังไม่ได้ใจความ ซึ่งผู้เรียนอาจมีความรู้ในการเขียนจดหมายประเภทนี้น้อย ดังนั้นในงานเขียน ของผู้เรียนที่เป็นงานเขียนก่อนเรียน จึงยังไม่เป็นไปตามรูปแบบการเขียนจดหมายท้วงติงทางธุรกิจ หลังจากให้ผู้สอนใช้กระบวนการ อรรถฐานในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่าผู้เรียนเริ่มมีความเข้าใจมากขึ้นและมีความมั่นใจในการเขียน เพราะมีรูปแบบ องค์ประกอบของการเขียนที่ชัดเจน ทำให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาในการร้องเรียนได้อย่างสุภาพ และถูกต้องสังเกตได้จากการเขียน จดหมายท้วงติงทางธุรกิจ และการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนในการซักถามในการทำความเข้าใจในการเขียนจดหมายท้วงติง

การจัดกิจกรรมการสอนเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ ตามกระบวนการอรรถฐานเป็นการให้กระบวนการเขียนเป็นไปอย่างถูกต้องรูปแบบของการเขียน และยังเป็นการจัดกิจกรรมที่เพื่อให้ผู้เรียนได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแสดงความคิดเห็นต่องานเขียนของเพื่อนร่วมห้อง และแสดงความคิดเห็นร่วมกันในแผนใบงานต่าง ๆ ตามประเด็นที่ได้รับมอบหมายมากไปกว่านั้นผู้เรียนได้เป็นที่ปรึกษาที่ดีแก่กัน ในเรื่องการใช้ไวยากรณ์ภาษาอังกฤษและการเลือกใช้คำศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยอาศัยแนวทฤษฎีการสอนแบบอรรถฐาน เป็นวิธีการส่งเสริมให้นักเรียนได้ทำงานร่วมกัน ทั้งกับเพื่อนและกับครูผู้สอน เพราะจะได้คำชี้แนะ หรือข้อติติงในทันทีทั้งจากเพื่อนและครูผู้สอน จึงสามารถกล่าวได้ว่าการสอนเขียนภาษาอังกฤษตามแนวการสอนแบบอรรถฐานในครั้งนี้ สามารถพัฒนาความสามารถด้านการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียนได้เพิ่มขึ้น งานวิจัยของ (ฉัตรชัย อภิวัฒน์สนอง, 2548)

ซึ่งผู้เรียนได้รับการสอนเขียนจดหมายทั่วถึงตามกระบวนการอรรถฐาน มีคะแนนความสามารถด้านการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจหลังเรียนสูงขึ้น ซึ่งผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความสามารถด้านการเขียน พบว่าความสามารถด้านการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ หลังการจัดกิจกรรมสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ถือได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสามารถอธิบายจากงานเขียน ในการจัดกิจกรรมการสอนเขียนตามกระบวนการอรรถฐานนั้น เป็นการสร้างกรอบแนวความคิดในด้านการเขียนภาษาอังกฤษตามรูปแบบที่ชัดเจนให้กับผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนสามารถสร้างงานเขียนที่ชัดเจนได้ รูปแบบในการเขียนนั้น จำเป็นที่จะต้องดำเนินไปตามรูปแบบที่ค่อนข้างชัดเจนตามรูปแบบ ส่วนเนื้อหานั้นผู้เรียนต้องใช้ความคิดและความสามารถส่วนบุคคล เมื่อผู้เรียนพบความชัดเจนแล้ว ความคิดของผู้เรียนที่จะสร้างงานเขียนจะเป็นระบบมากขึ้น นอกจากนั้นผู้เรียนยังได้ปรึกษาหารือกับเพื่อนรวมทั้งขอคำปรึกษาจากผู้สอน ผู้เรียนจึงเรียนรู้กระบวนการและวิธีการมากยิ่งขึ้นต่อไป

จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสมัย วิสูตรจุริจา (2545) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษและเจตคติต่อการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนด้วยวิธีการสอนตามข้อเท็จจริงโดยอาศัยแนวทฤษฎีการสอนแบบอรรถฐานกับวิธีการสอนตามคู่มือครู ผลการวิจัยปรากฏว่านักเรียนกลุ่มที่ได้รับการสอนด้วยแนวทฤษฎีการสอนแบบอรรถฐานกับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการสอนเขียนตามคู่มือ ครูมีความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ สิริมาน ยูวโสภีร์ (2545) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษเจตคติ และความคิดสร้างสรรค์ทางภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการสอนเขียนตามแนวทฤษฎีการสอนแบบอรรถฐานและการสอนแบบเดิม ผลการวิจัยปรากฏว่านักเรียนกลุ่มที่ได้รับการสอนตามแนวทฤษฎีแบบอรรถฐานมีความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษที่ดีขึ้น ซึ่งแตกต่างจากนักเรียนที่ได้รับการสอนตามคู่มือครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทร์วุธ เกษตรชนม (2551) ที่ได้ทำการศึกษาผลของการสอนการเขียนตามแนวคิดอรรถฐานที่มีต่อความสามารถในการเขียนเรียงความเชิงสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่านักเรียนที่ได้รับการสอนตามแนวคิดแบบอรรถฐาน มีความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความสามารถในการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจในงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจโดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการอรรถฐาน ช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาความสามารถทางการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจได้ดี

2. การวัดเจตคติการจัดกิจกรรมการสอนเขียนแบบอรรถฐาน ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้เรียนตอบแบบสอบถามวัดเจตคติหลังจากที่ได้รับการสอนแบบอรรถฐานไปแล้ว พบว่าผู้เรียนมีเจตคติอยู่ในเกณฑ์ดีต่อการจัดกิจกรรมการสอนเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจตามกระบวนการอรรถฐาน แสดงว่าผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อการจัดกิจกรรมการสอนเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจตามกระบวนการอรรถฐานอยู่ในระดับดี เนื่องมาจากมีให้รูปแบบการเขียนที่ถูกต้องและมีการจัดกิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนมีความสุข และสามารถช่วยกันแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างอิสระภายใต้กรอบการสอนเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ

การสอนเขียนตามกระบวนการอรรถฐาน เป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้เรียนกลุ่มนี้ ทำให้ผู้เรียนมีความสับสนและไม่มั่นใจในการเขียน ดังนั้นในระยะแรกผู้เรียนมีความไม่เข้าใจในการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ เขียนไม่ถูกต้อง ไม่มีองค์ประกอบมีการใช้คำศัพท์ยังไม่ถูกต้อง มีข้อผิดพลาดในการเขียน หลังจากทำการสอนทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในองค์ประกอบของการเขียนจดหมายเพิ่มขึ้น มีการใช้คำศัพท์ที่หลากหลายทำให้ผู้อ่านเข้าใจ และการอธิบายได้สมบูรณ์ขึ้น ผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และแสดงความคิดเห็น มีการถามมากขึ้น ทำให้เรียนเข้าใจองค์ประกอบของการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ นอกจากนั้นผู้เรียนยังได้เรียนรู้ในงานเขียนหลายรูปแบบ นำมาใช้ในการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ เพราะฉะนั้นในการเขียนแต่ละประเภทมีรูปแบบการเขียนที่แตกต่างกันออกไป ผู้เรียนจำเป็นต้องมีความรู้ด้านคำศัพท์ และไวยากรณ์เพื่อที่จะสามารถ



นำมาประยุกต์ใช้ในงานเขียนประเภทหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการจัดการเรียนการสอนเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ ผู้สอนได้ตรวจและอ่านงานเขียนของผู้เรียน ทำให้ทราบว่าในการสอนเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ ตามกระบวนการมาตรฐาน เป็นการเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้การเขียนที่สุภาพและเหมาะสม กับสิ่งที่จะร้องเรียนและมีเหตุผล และมีหลักฐานสนับสนุนการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ และถูกต้องมากที่สุดของการเขียน

โดยสรุป การจัดการกิจกรรมการสอนตามกระบวนการมาตรฐาน เพื่อพัฒนาการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจทางผู้วิจัยได้สร้างขั้นนั้น สามารถพัฒนาการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้เรียนมีการใช้รูปแบบและโครงสร้างได้อย่างถูกต้อง และสามารถใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมและสุภาพในการเขียนประโยค และมีการใช้วลีที่ถูกต้อง อีกทั้งสามารถนำไปใช้ในการเขียนประเภทอื่นได้ ทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิดที่มีเหตุผลและเหมาะสมตามสถานการณ์ในปัจจุบัน ได้ฝึกทักษะการเขียนในรูปแบบที่หลากหลาย ทำให้มีความมั่นใจในการเขียนและเขียนอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้เรียนรู้สึกชอบในการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 การเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ โดยใช้กิจกรรมการสอนตามกระบวนการมาตรฐาน จะมีปัญหาในการเขียนเรื่องการใช้ประโยค ซึ่งผู้เรียนเป็นนักเรียนไทยอาจทำให้ใช้ภาษาหรือวลีได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ตัวอย่างหลาย ๆ ประโยคในการนำมาประยุกต์ใช้ในงานเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ

1.2 การสอนทักษะการเขียนจำเป็นต้องมีเวลาในการสอนพอสมควร เพราะการเขียนเป็นทักษะที่ค่อนข้างยาก จึงต้องมีเวลาให้กับการเขียนมาก งานเขียนจึงจะสมบูรณ์ ดังนั้นการจัดการเวลาเป็นสิ่งสำคัญกับงานเขียนและให้เวลาทำความเข้าใจอย่างละเอียดกับทุกกิจกรรมด้วย

1.3 การจัดบรรยากาศภายในห้องเรียน ควรมีผู้สอนคอยให้คำแนะนำและจัดที่นั่งให้เหมาะกับการทำกิจกรรมแบบกลุ่ม ทำให้ผู้เรียนสามารถปรึกษากับเพื่อน ๆ และแลกเปลี่ยนความรู้ในด้านภาษาได้อย่างอิสระภายใต้กรอบแนวคิดการสอนตามกระบวนการมาตรฐาน

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การพัฒนาด้านการเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจ ไม่ควรเร่งรีบเกินไปและต้องใช้เวลาให้เหมาะสมกับผู้เรียนที่มีการรับรู้ จำเป็นต้องจัดเวลาให้เหมาะสมในการจัดกิจกรรม

2.2 ควรจัดกลุ่มผู้เรียนในระดับความสามารถ ทำให้มีการทำงานเป็นรายกลุ่ม และช่วยเหลือได้อย่างดี

2.3 ควรเป็นกิจกรรมที่มีความท้าทายผู้เรียน ไม่น่าเบื่อ ความหลากหลาย ชัดเจน รูปภาพสวยงาม และต้องไม่ยากเกินไป ให้มีความเหมาะสมกับความสามารถของผู้เรียน

2.4 จัดกิจกรรมการสอนเขียนจดหมายทั่วถึงทางธุรกิจตามกระบวนการมาตรฐาน นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้น

2.5 นำไปประยุกต์ใช้กับรูปแบบการเขียนอื่น เช่น การเขียนเล่าประสบการณ์ การเขียนบรรยาย การเขียนจดหมายในประเภทอื่น เป็นต้น

## รายการอ้างอิง

- ฉัตรชัย อภิวัฒน์สนอง. (2548). *ศึกษาการเปรียบเทียบความสามารถในการอ่าน ความสามารถในการเขียนและแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการสอนด้วยวิธีตามแนวทฤษฎีการสอนแบบบูรณาการและการสอนตามคู่มือครู*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิตรวัลย์ โกวิทที. (2540). *ทักษะและเทคนิคการสอนเขียนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีไลวรรณ ขนิษฐานันท์. (2526). *วิวัฒนาการภาษาไทยและภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สมสมัย วิสูตรรุจิรา. (2548). การเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษและเจตคติต่อการเขียนภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนเขียนตามแนวทฤษฎีการสอนแบบบูรณาฐานกับการสอนเขียนตามคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริमान ยูโสภากร. (2545). การเปรียบเทียบความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ และเจตคติและคิดสร้างสรรค์ทางภาษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการสอนเขียนตามแนวทฤษฎีการสอนแบบบูรณาฐานกับการสอนเขียนตามคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อินทร์รุธ เกษตระชนม์. (2551). ผลการสอนเขียนตามแนวคิดบูรณาฐานที่มีต่อความสามารถในการเขียนเรียงความเชิงสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ ค.บ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Halliday, M. A. K., & Webster, J. J. (Eds.). (2009). *Bloomsbury Companion to Systemic Functional Linguistics*. A&C Black.
- Hyland, K. (2003). *Second Language Writing*. New York: Cambridge University Press.
- Jacobs, H. L. et. al. (1981). *Testing ESL Composition ; A Practical Approach*. Rowley, MA: Newbury House.
- Miller, S. (1984). *The Politics of Composition*. Carbondale, IL: Southern Illinois University Press.
- Valette, Rebecca M. (1977). *Modern Language Testing*. 2nded. New York: Harcourt, Brace & World Inc.