

นวินดา สุจินพริหม: รูปแบบการเรียนการสอนการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงธุรกิจ โดยบูรณาการแนวทางที่ใช้ประเภทผลงานเป็นฐาน การเรียนรู้แบบขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และการตระหนักรู้ต่อการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง (BUSINESS EMAIL WRITING INSTRUCTIONAL MODEL INTEGRATING GENRE-BASED APPROACH, DATA-DRIVEN LEARNING, AND AWARENESS OF ENGLISH AS A LINGUA FRANCA (ELF) อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี วรรณรักษ์, 317 หน้า.

คำสำคัญ: จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/ แนวทางที่ใช้ประเภทผลงานเป็นฐาน/ การเรียนรู้แบบขับเคลื่อนด้วยข้อมูล/ การตระหนักรู้ต่อการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง

การสอนการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงธุรกิจให้กับผู้เรียนซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารร่วมสมัย จำเป็นต้องเตรียมผู้เรียนให้มีความเข้าใจแนวปฏิบัติของประเภทของผลงาน มีความสามารถทางภาษา และมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับพลวัตของการสื่อสารแบบพหุวัฒนธรรม วิจัยฉบับนี้บูรณาการแนวทางที่ใช้ประเภทผลงานเป็นฐาน การเรียนรู้แบบขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และการสอนให้ตระหนักรู้ต่อการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลาง ในการพัฒนาการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงธุรกิจ และตรวจสอบผลจากการบูรณาการวิธีการดังกล่าว รวมถึงผลจากวิธีการเพียงอย่างเดียวที่มีต่อความสามารถในการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงธุรกิจ

กิจกรรมในชั้นเรียนถูกสร้างขึ้นจากกรอบวงจรการเรียนการสอน (Feez & Joyce, 1998) ให้ผู้เรียนได้พบกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงธุรกิจที่ใช้จริงจากผู้เขียนที่เป็นเจ้าของภาษาและไม่ใช่เจ้าของภาษา เพื่อให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์โครงสร้างของงานเขียน องค์ประกอบทางวาทศิลป์ องค์ประกอบทางวัฒนธรรม และรูปแบบทางภาษาที่พบอย่างแพร่หลายในการสื่อสารทางธุรกิจในชีวิตจริง ยิ่งไปกว่านั้นผู้เรียนสามารถได้เข้าถึงคลังข้อมูลภาษาเฉพาะของการสื่อสารเชิงธุรกิจ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงธุรกิจได้

ผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ จำนวน 24 คน จากหลายสาขาวิชา มีสมิทธิภาพทางภาษาอังกฤษที่ระดับ A2 และ B1 ตามกรอบมาตรฐานการประเมินความสามารถภาษาจากประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป (CEFR) โดยผู้เข้าร่วมวิจัยได้เข้าคอร์สเรียน 20 ชั่วโมง เพื่อฝึกเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงธุรกิจในการสอบถามข้อมูล ร้องเรียน นัดประชุม และเชิญร่วมกิจกรรม ข้อมูลเชิงปริมาณได้จากคะแนนสอบก่อนและหลังเรียน วิเคราะห์โดยการทดสอบทีแบบจับคู่ (paired sample t-test) ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการวิเคราะห์ข้อสอบของผู้เรียนและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์แก่นสาระ

ผลวิจัยพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงพัฒนาการในการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงธุรกิจหลังการทดลอง โดยมีการใช้รูปแบบ full-block มีการวางโครงสร้างอรรถภาคตามที่ควรจะเป็น มีความตระหนักถึงการใช้วาทศิลป์และบริบทของการสื่อสาร รวมถึงมีการใช้ภาษาที่

สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายได้ ยิ่งไปกว่านั้นผู้เรียนมีความตระหนักรู้ต่อการใช้ภาษาอังกฤษในฐานะภาษากลางเพื่อการสื่อสาร ซึ่งเห็นได้ชัดจากการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เชิงธุรกิจและการรับรู้ของผู้เรียนเอง

การวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้แก่นักการศึกษา ผู้พัฒนารายวิชา และผู้เรียนที่ต้องการพัฒนาทักษะในการสื่อสารเพื่อความสำเร็จในการทำงานในอนาคต

NAVINDA SUJINPRAM: BUSINESS EMAIL WRITING INSTRUCTIONAL MODEL
INTEGRATING GENRE-BASED APPROACH, DATA-DRIVEN LEARNING, AND
AWARENESS OF ENGLISH AS A LINGUA FRANCA (ELF). THESIS ADVISOR: ASSOC.
PROF. ANCHALEE WANNARUK, PH.D., 317 PP.

Keyword: Email/ Genre-based approach (GBA)/ Data-driven learning (DDL)/ ELF-awareness

Teaching business email writing to EFL students within contemporary communication requires equipping students with the understanding of genre conventions, linguistic proficiency, and an awareness of the dynamic nature of multicultural communication. This study integrated a genre-based approach (GBA), data-driven learning (DDL), and ELF-aware teaching to enhance business email writing instruction and examined the effects of the integration, as well as each individual approach, on students' proficiency in composing business emails.

Implemented within the teaching-learning cycle framework (Feez & Joyce, 1998), classroom activities exposed students to authentic business emails authored by both native and non-native English speakers. These activities facilitated the analysis of textual structure, rhetorical and contextual elements, and linguistic patterns prevalent in real-world business communication. Additionally, the study provided access to a specialized corpus of business communication, equipping EFL students with practical resources for composing emails.

The study involved 24 undergraduate EFL students from diverse academic disciplines, possessing A2 or B1 English proficiency based on the Common European Framework of Reference for Languages (CEFR). Participating in a 20-hour course, students were trained to write inquiry email, complaint email, meeting request email, and invitation email. Quantitative data, collected from pre-test and post-test scores, were analyzed using a paired sample t-test. Qualitative data, obtained from test paper analysis and individual semi-interviews, were analyzed using thematic analysis.

The results revealed a statistically significant difference following the intervention, indicating an improvement in business email writing after the intervention. Post-test emails exhibited a full-block format, tentative move structures, increased rhetorical and contextual awareness, and the use of comprehensible language to achieve communicative goals. Furthermore, students demonstrated an awareness of ELF in communication, evident in both their emails and perceptions.

These findings hold implications for educators, course developers, and students striving to enhance their communication skills for future workplace success.

School of Foreign Languages
Academic Year 2023

Student's Signature Navinda Sujinpram
Advisor's Signature 