

	แผนการจัดการเรียนรู้	หน่วยที่ 2
	รหัสวิชา 20000-1203 วิชา การฟังและการพูดภาษาอังกฤษ	สอนครั้งที่ 1
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ สนทนาแนะนำสถานที่และบอกทิศทางในงานบริการ	ทฤษฎี 0 ชม. ปฏิบัติ 2 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน บันทึกสรุปข้อมูลการฟังเพื่อการบริการ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายเส้นทาง บอกตำแหน่งสถานที่ และนำเสนอข้อมูลการบริการเป็นภาษาอังกฤษเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

มาตรฐานวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ระดับ B1

3. สมรรถนะประจำหน่วย

3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการฟังและออกแบบบทสนทนาอธิบายเส้นทางเพื่อการบริการ

3.2 สนทนาแนะนำสถานที่ บอกทิศทาง และเสนอข้อมูลบริการผ่านบทสนทนาจำลองและผังการบริการตามขั้นตอน

3.3 ประยุกต์ใช้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลทิศทางและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 สรุปข้อมูลหลักและรายละเอียดสำคัญจากการฟังเพื่อการบริการได้

4.2 ออกแบบแผนผังและบทสนทนาอธิบายเส้นทางและการเดินทางสำหรับงานบริการขึ้นใหม่ได้

4.3 สนทนาแนะนำสถานที่ บอกทิศทาง และเสนอข้อมูลบริการผ่านบทสนทนาจำลองและผังการบริการตามขั้นตอนได้ถูกต้อง

4.4 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีเกี่ยวกับความสุภาพและมารยาทในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

4.5 ประยุกต์ใช้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลทิศทางและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

5. สารการเรียนรู้

1. กลยุทธ์การฟังเพื่อการบริการ

1.1 ข้อมูลหลักและรายละเอียดจากการฟัง

1.1.1 การฟังจับใจความสำคัญและรายละเอียดเฉพาะ

1.1.2 การตีความความต้องการของผู้รับบริการ

1.2 เทคนิคการบันทึกข้อมูล

- 1.2.1 กลยุทธ์การจดบันทึกย่อจากบทสนทนา
- 1.2.2 การคัดกรองคำศัพท์สำคัญในงานบริการ
- 2. งานสนทนาบอกทิศทางและสถานที่
 - 2.1 ข้อมูลสถานที่และตำแหน่ง
 - 2.1.1 คำศัพท์เกี่ยวกับอาคารและสถานที่
 - 2.1.2 คำบุพบทบอกตำแหน่งและทิศทาง
 - 2.2 การนำเสนอเส้นทาง
 - 2.2.1 ขั้นตอนการอธิบายเส้นทางและการเดินทาง
 - 2.2.2 การใช้ผังและสัญลักษณ์ประกอบการบริการ

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. เกมทายเสียงและสำรวจประสบการณ์การฟังในงานบริการ [Communicative Language Teaching: CLT — 1.ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, ทั้งชั้น, 30 นาที)

ครู: ครูเปิดไฟล์เสียงบทสนทนาบริการสั้นๆ ผ่านลำโพงบลูทูธให้นักเรียนฟัง จากนั้นใช้คำถามนำอภิปรายเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมเกี่ยวกับการฟังภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน พร้อมบันทึกผลการตอบสนองของผู้เรียน

นักเรียน: นักเรียนฟังไฟล์เสียงและร่วมกันตอบคำถามในรูปแบบทั้งชั้น พร้อมอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การฟังภาษาอังกฤษในสถานการณ์บริการจริง
2. ศึกษาใบความรู้กลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญ (CEFR B1) [Communicative Language Teaching: CLT — 4.ขั้นให้ความรู้/การนำเสนอให้กับผู้เรียน] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, เดี่ยว, 30 นาที)

ครู: ครูแจกใบความรู้ที่ 1 เรื่อง 'กลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญและการบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ' ให้นักเรียนอ่านศึกษา 15 นาที พร้อมอธิบายคำศัพท์สำคัญและสาธิตเทคนิคการจดบันทึกย่อ (Note-taking) แบบโครงสร้าง

นักเรียน: นักเรียนศึกษาใบความรู้ที่ 1 บันทึกสรุปสาระสำคัญลงในสมุด และร่วมกันซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับคำศัพท์และโครงสร้างประโยคในการฟังงานบริการ
3. ปฏิบัติกิจกรรมฟังเสียงสนทนาและทำใบงานบันทึกข้อมูล [Communicative Language Teaching: CLT — 3.ขั้นฝึก] (ปฏิบัติ, จับคู่, 40 นาที)

ครู: ครูแจกใบงานที่ 1 เรื่อง 'การฟังและบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ' เปิดไฟล์เสียงบทสนทนาความยาว 3 นาที จำนวน 2 รอบ ครูเดินสังเกตการณ์ให้คำแนะนำรายบุคคล และให้การช่วยเหลือผู้เรียนที่ยังมีทักษะการฟังไม่เพียงพอ

นักเรียน: นักเรียนฟังไฟล์เสียงบทสนทนาจากสถานการณ์จริง บันทึกข้อมูลลงในใบงานที่ 1 เป็นรายบุคคล และแลกเปลี่ยนตรวจสอบคำตอบกับเพื่อนคู่หูเพื่อปรับปรุงความถูกต้อง
4. สะท้อนการเรียนรู้และประเมินผลการฟังจับใจความสำคัญ [Communicative Language Teaching: CLT — 5.ขั้นสรุป] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, เดี่ยว, 20 นาที)

ครู: ครูสุ่มตัวอย่างผู้เรียนนำเสนอผลการบันทึกข้อมูลจากใบงาน ให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก บันทึกหลังการสอนเพื่อนำไปทำวิจัยในชั้นเรียน (CAR) และชี้แนะแนวทางการฝึกฝนต่อเนื่อง

นักเรียน: นักเรียนร่วมกันอภิปรายสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ปฏิบัติการประเมินตนเองและเพื่อน (Self/Peer Assessment) ผ่านแบบฟอร์มสะท้อนคิด และส่งมอบใบงานที่ 1

5. กิจกรรมปรีศนาคำทายกระตุ้นความพร้อมการฟังงานบริการ [Communicative Language Teaching: CLT — 4.ขั้นให้ความรู้/การนำเสนอให้กับผู้เรียน] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, กลุ่มย่อย 3-5 คน, 30 นาที)

ครู: ครูจัดกิจกรรมปรีศนาคำทายคำศัพท์บริการโดยใช้บัตรคำถามกระตุ้นความพร้อมให้นักเรียนร่วมกันทายความหมาย

นักเรียน: นักเรียนศึกษาใบความรู้ที่ 1 บันทึกสาระสำคัญ และซักถามประเด็นสำคัญเกี่ยวกับโครงสร้างประโยคในการฟังงานบริการเพื่อเตรียมตัวลงมือทำใบงาน

6. สำรวจความพร้อมรายบุคคลก่อนการฟัง [Communicative Language Teaching: CLT — 3.ขั้นฝึก] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, เดี่ยว, 40 นาที)

ครู: ครูสำรวจระดับความพร้อมของผู้เรียนรายบุคคลและชี้แจงเป้าหมายการเรียนรู้ในสัปดาห์นี้ อย่างชัดเจน

นักเรียน: นักเรียนตรวจสอบความพร้อมของตนเองและเตรียมสมุดบันทึกสำหรับจดประเด็นสำคัญ

7. ฝึกใช้ประโยคและคำศัพท์ผ่านสถานการณ์จำลองเบื้องต้น [Communicative Language Teaching: CLT — 5.ขั้นสรุป] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, จับคู่, 20 นาที)

ครู: ครูนำเสนอสถานการณ์จำลองสั้นๆ และให้นักเรียนจับคู่ฝึกใช้คำศัพท์และประโยคคำถาม-ตอบในงานบริการ

นักเรียน: นักเรียนจับคู่ฝึกสนทนาโต้ตอบประโยคสั้นๆ ตามสถานการณ์จำลองที่ครูกำหนดเพื่อสร้างความคล่องแคล่ว

8. กิจกรรมเกมคำศัพท์บริการสร้างความคล่องแคล่ว [Communicative Language Teaching: CLT — 1.ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, กลุ่มย่อย 3-5 คน, 20 นาที)

ครู: ครูจัดกิจกรรมเกมจับคู่คำศัพท์บริการให้นักเรียนแข่งขันกันค้นหาคำสำคัญโดยครูคอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด

นักเรียน: นักเรียนร่วมเล่นเกมจับคู่คำศัพท์ในกลุ่มย่อยอย่างสนุกสนานและช่วยกันตรวจสอบความถูกต้องโดยไม่ขัดจังหวะกัน

9. สรุปทบทวนประโยคภาษาอังกฤษก่อนศึกษาเชิงลึก [Communicative Language Teaching: CLT — 4.ขั้นให้ความรู้/การนำเสนอให้กับผู้เรียน] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, ทั้งชั้น, 30 นาที)

ครู: ครูสาธิตการวาดผังและการสนทนาบอกเส้นทาง โดยใช้สื่อเทคโนโลยีวีดิทัศน์ประกอบ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) ตามแนวทางริเริ่มใหม่

นักเรียน: นักเรียนร่วมกันสรุปรูปแบบประโยคที่ได้ฝึกฝนและเตรียมพร้อมรับความรู้ใหม่จากใบความรู้

10. ครูนำเสนอหลักการออกเสียงคำศัพท์บริการที่ถูกต้อง [Communicative Language Teaching: CLT — 5.ขั้นสรุป] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, ทั้งชั้น, 20 นาที)

ครู: ครูจัดกิจกรรมการนำเสนอชิ้นงานหน้าชั้นเรียนพร้อมบันทึกประเมินผลการเรียนรู้และนำเสนอแนวทางใหม่เพื่อพัฒนาทักษะผู้เรียนในอนาคต

นักเรียน: นักเรียนฝึกออกเสียงตามครูเพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำด้านการออกเสียง (Accuracy)

11. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลความรู้ทางภาษา [Communicative Language Teaching: CLT — .] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, เดี่ยว, 5 นาที)

ครู: ครูตรวจสอบความเข้าใจด้านความหมายและรูปประโยคของนักเรียนผ่านคำถามสั้นๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ขั้นปฏิบัติ

นักเรียน: นักเรียนตอบคำถามเพื่อยืนยันความเข้าใจในเนื้อหาคำศัพท์และโครงสร้างประโยคก่อนลงมือปฏิบัติจริง

12. ฝึกปฏิบัติงานฟังอย่างอิสระและบันทึกข้อมูล Learning by Doing [Communicative Language Teaching: CLT — ในขั้นนี้ผู้เรียนจะได้ฝึกใช้ภาษาที่เรียนมาแล้วในขั้นให้ความรู้ ให้ผู้เรียนใช้ภาษาได้ถูกต้อง ขณะเดียวกันก็เน้นเรื่องการใช้ภาษาให้คล่องแคล่ว (Fluency) การฝึกอาจจะฝึกทั้งชั้น เป็นกลุ่ม เป็นคู่ หรือรายบุคคล ขั้นนี้ครูจะแก้ไขข้อผิดพลาดของผู้เรียนในการใช้ภาษา ซึ่งการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นควรทำหลังการฝึก หากทำระหว่างที่ผู้เรียนกำลังลองผิดลองถูกอยู่ความมั่นใจที่จะใช้ภาษาให้คล่องแคล่วอาจลดลงได้ กิจกรรมที่กำหนดไว้ในคู่มือครูและแผนการจัดการเรียนรู้ มีทั้งในลักษณะที่กล่าวมานี้ และในลักษณะที่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ฝึกอย่างอิสระ Learning by Doing] (ปฏิบัติ, เดี่ยว, 10 นาที)

ครู: ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนฝึกฟังและบันทึกข้อมูลอย่างอิสระตามแนวทาง Learning by Doing โดยสังเกตการณ์อย่างใกล้ชิดและจดบันทึกข้อผิดพลาดเพื่อนำมาให้คำแนะนำหลังการฝึกเสร็จสิ้น

นักเรียน: นักเรียนฝึกปฏิบัติการฟังบทสนทนารอบเพิ่มเติมและบันทึกข้อมูลลงใบงานอย่างอิสระ พร้อมรับคำแนะนำหลังการฝึกจากครู

13. ตรวจสอบและสะท้อนผลการปฏิบัติงานฟังรายบุคคล [Communicative Language Teaching: CLT — .] (ปฏิบัติ, เดี่ยว, 5 นาที)

ครู: ครูตรวจสอบความถูกต้องของชิ้นงานบันทึกสรุปข้อมูลการฟังและให้-feedbackรายบุคคลเพื่อพัฒนาทักษะ

นักเรียน: นักเรียนตรวจสอบผลงานการบันทึกข้อมูลของตนเองและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของครู

14. สรุปองค์ความรู้และทดสอบย่อยท้ายสัปดาห์ที่ 1 [Communicative Language Teaching: CLT — เป็นขั้นสุดท้ายของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในแต่ละชั่วโมง เพื่อสรุปสิ่งที่ได้เรียนแล้ว กิจกรรมที่เสนอแนะไว้ อาจจะเป็นการนำเสนอรายงานของกลุ่ม ทำแบบฝึกหัดเพื่อสรุปความรู้ หรือเล่นเกมเพื่อทดสอบสิ่งที่เรียนมาแล้ว] (ทฤษฎีและปฏิบัติ, ทั้งชั้น, 10 นาที)

ครู: ครูแจกแบบทดสอบย่อยเพื่อสรุปความรู้การฟังจับใจความสำคัญและนำเล่นเกมสรุปความรู้ท้ายชั่วโมงเพื่อทดสอบสิ่งที่เรียนมา

นักเรียน: นักเรียนทำแบบทดสอบย่อยและร่วมเล่นเกมทดสอบความรู้เพื่อสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ในสัปดาห์ที่ 1

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

7.1 ใบความรู้ที่ 1 เรื่อง กลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญและการบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ (สื่อการสอน) — เอกสารประกอบการเรียนรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวน และเทคนิคการฟังภาษาอังกฤษระดับ B1

7.2 ใบงานที่ 1 เรื่อง การฟังและบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ (สื่อการสอน) — แบบฝึกปฏิบัติการฟังบทสนทนาและจดบันทึกย่อโครงสร้างข้อมูลบริการ

7.3 ไฟล์เสียงบทสนทนาบริการระดับ B1 (Audio Tracks) (สื่อการสอน) — ไฟล์เสียงจำลองสถานการณ์การบริการในสถานประกอบการตามมาตรฐาน CEFR B1

7.4 แบบประเมินตนเองและเพื่อน (Self/Peer Assessment Form) (สื่อการสอน) — แบบฟอร์มสำหรับสะท้อนคิดและประเมินผลการเรียนรู้รายบุคคล

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

1. ระบุหรืออธิบายเกี่ยวกับกลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญและคำศัพท์เฉพาะในงานบริการตามมาตรฐาน CEFR ระดับ B1 ผ่านการทำใบงานที่ 1

2. ผลคะแนนจากการทดสอบความเข้าใจในการฟังและสรุปข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ

3. บันทึกสรุปองค์ความรู้และคำศัพท์สำคัญที่ได้จากการศึกษาใบความรู้ที่ 1

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1. แสดงผลงานการจดบันทึกย่อและบันทึกสรุปข้อมูลจากการฟังบทสนทนาบริการในใบงานที่ 1

2. แสดงการใช้เครื่องมือในการฟังไฟล์เสียงและการจัดการข้อมูลสารสนเทศการบริการอย่างเป็นระบบ พร้อมแสดงหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ภาพถ่ายการทำกิจกรรม และใบงานที่เสร็จสมบูรณ์

3. แสดงการประเมินตนเองและเพื่อนผ่านแบบประเมินสะท้อนคิดในการฟังภาษาอังกฤษ

9. การวัดและประเมินผล

9.1 เกณฑ์การปฏิบัติงาน

1. ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในกลยุทธ์การฟังและบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 80 ขึ้นไป

2. ผู้เรียนสามารถปฏิบัติการฟังและจัดทำบันทึกสรุปข้อมูลในใบงานที่ 1 ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ตามเกณฑ์มาตรฐานร้อยละ 80 ขึ้นไป

3. ผู้เรียนแสดงออกถึงความสุภาพ มารยาทในการสื่อสาร และเจตคติที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมผ่าน แบบสังเกตพฤติกรรมในระดับดีเยี่ยม (ร้อยละ 90 ขึ้นไป)

9.2 วิธีการประเมิน

1. การตรวจประเมินใบงานที่ 1 และแบบทดสอบความเข้าใจในการฟัง
2. การประเมินชิ้นงานบันทึกสรุปข้อมูลการฟังจากสถานการณ์จำลอง
3. การสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติกิจกรรม

9.3 เครื่องมือประเมิน

1. แบบประเมินใบงานที่ 1 (Rubric Scorecard)
2. แบบประเมินชิ้นงานบันทึกสรุปข้อมูลการฟัง
3. แบบสังเกตพฤติกรรมและเจตคติในการสื่อสาร

ตารางการวัดและประเมินผล

เครื่องมือประเมิน	วิธีการประเมิน	เกณฑ์การปฏิบัติงาน
แบบประเมินใบงานที่ 1 (Rubric Scorecard)	การตรวจประเมินใบงานที่ 1 และแบบทดสอบความเข้าใจในการฟัง	ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในกลยุทธ์การฟังและบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 80 ขึ้นไป
แบบประเมินชิ้นงานบันทึกสรุปข้อมูลการฟัง	การประเมินชิ้นงานบันทึกสรุปข้อมูลการฟังจากสถานการณ์จำลอง	ผู้เรียนสามารถปฏิบัติการฟังและจัดทำบันทึกสรุปข้อมูลในใบงานที่ 1 ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐานร้อยละ 80 ขึ้นไป
แบบสังเกตพฤติกรรมและเจตคติในการสื่อสาร	การสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติกิจกรรม	ผู้เรียนแสดงออกถึงความสุภาพ มารยาทในการสื่อสาร และเจตคติที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมผ่านแบบสังเกตพฤติกรรมในระดับดีเยี่ยม (ร้อยละ 90 ขึ้นไป)

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ข้อสรุปหลังการจัดการเรียนรู้

.....

.....

10.2 ปัญหาที่พบ

.....

.....

10.3 แนวทางแก้ปัญหา

.....

.....

	ใบความรู้ที่ 1	หน่วยที่ 2
	รหัสวิชา 20000-1203 วิชา การฟังและการพูดภาษาอังกฤษ	สอนครั้งที่ 1
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ สนทนาแนะนำสถานที่และบอกทิศทางในงานบริการ	ทฤษฎี 0 ชม. ปฏิบัติ 2 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน บันทึกสรุปข้อมูลการฟังเพื่อการบริการ โดยจัดทำใบงานบันทึกสรุปข้อมูลการฟังที่ 1 พร้อมสรุปประเด็นสำคัญจากการฟังบทสนทนาภาษาอังกฤษ CEFR B1 ความยาว 1 หน้า		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

อธิบายเส้นทาง บอกตำแหน่งสถานที่ และนำเสนอข้อมูลการบริการเป็นภาษาอังกฤษเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

มาตรฐานวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ระดับ B1

3. สมรรถนะประจำหน่วย

3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการฟังและออกแบบบทสนทนาอธิบายเส้นทางเพื่อการบริการ

3.2 สนทนาแนะนำสถานที่ บอกทิศทาง และเสนอข้อมูลบริการผ่านบทสนทนาจำลองและผังการบริการตามขั้นตอน

3.3 ประยุกต์ใช้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลทิศทางและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 สรุปข้อมูลหลักและรายละเอียดสำคัญจากการฟังเพื่อการบริการได้

4.2 ออกแบบแผนผังและบทสนทนาอธิบายเส้นทางและการเดินทางสำหรับงานบริการขึ้นใหม่ได้

4.3 สนทนาแนะนำสถานที่ บอกทิศทาง และเสนอข้อมูลบริการผ่านบทสนทนาจำลองและผังการบริการตามขั้นตอนได้ถูกต้อง

4.4 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีเกี่ยวกับความสุภาพและมารยาทในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

4.5 ประยุกต์ใช้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลทิศทางและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

5. สารการเรียนรู้

สาระการเรียนรู้:

1. ความสำคัญของการฟังในงานบริการภาษาอังกฤษ (Importance of Listening in Service Industry)

การฟังถือเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในงานบริการ (Hospitality and Customer Service) เนื่องจากพนักงานบริการต้องทำความเข้าใจความต้องการ ปัญหา หรือคำถามของผู้รับบริการชาวต่างชาติได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานระดับสากล (CEFR B1)

2. กลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญและรายละเอียดเฉพาะ (Listening Strategies)

- Top-Down Processing: การใช้ความรู้รอบตัว บริบทสถานการณ์ (Context) และคำสำคัญ (Keywords) มาช่วยคาดเดาความหมายของบทสนทนาก่อนการฟัง

- Bottom-Up Processing: การตั้งใจฟังเสียงทีละคำ ทีละประโยค เพื่อปะติดปะต่อความหมายหลัก

- Listening for Main Ideas (การฟังจับใจความสำคัญ): มุ่งเน้นทำความเข้าใจภาพรวมว่าผู้พูดต้องการสื่ออะไร เช่น การจองห้องพัก การสอบถามข้อมูล หรือการแจ้งปัญหา

- Listening for Specific Details (การฟังเก็บรายละเอียดเฉพาะ): การมุ่งเน้นหาข้อมูลเฉพาะเจาะจง เช่น วัน เวลา สถานที่ ชื่อเฉพาะ ตัวเลข หรือราคา ซึ่งมักจะเป็นใจความสำคัญที่ต้องนำไปปฏิบัติงานต่อ

3. เทคนิคการจดบันทึกย่อ (Note-taking Techniques for Service)

การจดบันทึกย่อในขณะที่ฟังถือเป็นเครื่องมือช่วยจำที่สำคัญ โดยมีเทคนิคดังนี้:

- ใช้คำย่อ (Abbreviations) หรือสัญลักษณ์ที่เป็นสากล เช่น w/ (with), w/o (without), info (information), ➔ (leads to / goes to)

- บันทึกเฉพาะคำสำคัญ (Keywords) เช่น nouns, verbs แทนการเขียนประโยคยาวๆ

- จัดรูปแบบบันทึกเป็นโครงสร้าง (Structured Notes) เช่น การแบ่งหมวดหมู่เป็น Who (ใคร), What (ต้องการอะไร), Where (สถานที่ไหน) และ When (เวลาใด)

6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

แบบทดสอบวัดความเข้าใจ (Quiz):

1. ข้อใดคือเป้าหมายหลักของการฟังจับใจความสำคัญ (Listening for Main Ideas) ในงานบริการ?

ก. การจำคำศัพท์ทุกคำที่ผู้พูดกล่าว

ข. การทำความเข้าใจภาพรวมความต้องการของผู้พูด

ค. การจดจำสำเนียงของผู้พูด

ง. การแปลประโยคเป็นภาษาไทยทันที

2. หากท่านต้องบันทึกข้อมูลประเภทตัวเลขและเวลาขณะฟังบทสนทนา ควรใช้เทคนิคใดจึงจะเหมาะสมที่สุด?

ก. เขียนประโยคเต็มทุกคำ

ข. ใช้สัญลักษณ์และคำย่อเฉพาะใจความสำคัญ

ค. รอให้บทสนทนาจบแล้วค่อยเขียนทั้งหมด

ง. จำไว้ในใจโดยไม่ต้องจดบันทึก

(เฉลย: 1. ข, 2. ข)

7. เอกสารอ้างอิง (ขึ้นหน้าใหม่)

1. เอกสารประกอบการสอนวิชาการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ (20000-1203) หน่วยที่ 2

2. The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ระดับ B1 Listening Standards

8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด):

เฉลยข้อ 1 ตอบ ข (การทำความเข้าใจภาพรวมความต้องการของผู้พูด เป็นหัวใจสำคัญของการฟังจับใจความ)

เฉลยข้อ 2 ตอบ ข (การใช้สัญลักษณ์และคำย่อช่วยให้บันทึกข้อมูลเฉพาะ เช่น ตัวเลขและเวลา ได้ทันทั่วทั้งที่ในสถานการณ์จริง)

	ใบงานที่ 1	หน่วยที่ 2
	รหัสวิชา 20000-1203 วิชา การฟังและการพูดภาษาอังกฤษ	สอนครั้งที่ 1
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ สนทนาแนะนำสถานที่และบอกทิศทางในงานบริการ	ทฤษฎี 0 ชม. ปฏิบัติ 2 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน บันทึกสรุปข้อมูลการฟังเพื่อการบริการ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

ผู้เรียนสามารถฟังบทสนทนาภาษาอังกฤษเกี่ยวกับสถานการณ์ในงานบริการตามมาตรฐาน CEFR B1 พร้อมจดบันทึกย่อและสรุปใจความสำคัญได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการจากไฟล์เสียงและถ่ายทอดข้อมูลลงในแบบฟอร์มสรุปได้อย่างเป็นระบบ

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

มาตรฐานวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ระดับ B1

3. สมรรถนะการปฏิบัติงาน

- 3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการฟังและออกแบบบทสนทนาอธิบายเส้นทางเพื่อการบริการ
- 3.2 สนทนาแนะนำสถานที่ บอกทิศทาง และเสนอข้อมูลบริการผ่านบทสนทนาจำลองและผังการบริการตามขั้นตอน
- 3.3 ประยุกต์ใช้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลทิศทางและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 4.1 สรุปข้อมูลหลักและรายละเอียดสำคัญจากการฟังเพื่อการบริการได้
- 4.2 ออกแบบแผนผังและบทสนทนาอธิบายเส้นทางและการเดินทางสำหรับงานบริการขึ้นใหม่ได้
- 4.3 สนทนาแนะนำสถานที่ บอกทิศทาง และเสนอข้อมูลบริการผ่านบทสนทนาจำลองและผังการบริการตามขั้นตอนได้ถูกต้อง
- 4.4 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีเกี่ยวกับความสุภาพและมารยาทในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ
- 4.5 ประยุกต์ใช้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลทิศทางและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

- 5.1 ใบงานบันทึกสรุปข้อมูลการฟังที่ 1 จำนวน 1 ชุด
- 5.2 ไฟล์เสียงบทสนทนาบริการระดับ B1 จำนวน 1 ไฟล์
- 5.3 สมุดบันทึกส่วนตัว จำนวน 1 เล่ม
- 5.4 ปากกาและดินสอ จำนวน 1 ชุด
- 5.5 หูฟังส่วนตัว จำนวน 1 อัน

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ผู้เรียนตั้งใจฟังไฟล์เสียงบทสนทนาบริการจำนวน 2 รอบ แล้วบันทึกย่อใจความสำคัญลงในใบงาน บันทึกสรุปข้อมูลการฟังที่ 1 พร้อมส่งมอบชิ้นงานให้ครบถ้วนตามกำหนด ก่อนส่งงานให้ผู้เรียนตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลที่บันทึกให้สอดคล้องกับบทสนทนา เกณฑ์การให้คะแนนให้ศึกษาจากแบบประเมินใบงานที่กำหนดในข้อ 9 ระวังการใช้อุปกรณ์เครื่องเสียงให้เรียบร้อยและหลีกเลี่ยงการทำชิ้นงานฉีกขาดเสียหาย

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 7.1 เตรียมอุปกรณ์การเรียนและสมุดบันทึกให้พร้อม
- 7.2 รับฟังคำชี้แจงและศึกษาคำแนะนำในใบงานที่ 1
- 7.3 สวมหูฟังและเตรียมบันทึกข้อมูลขณะฟังไฟล์เสียงรอบที่หนึ่ง
- 7.4 ฟังไฟล์เสียงรอบที่สองเพื่อตรวจสอบและเติมข้อมูลให้สมบูรณ์
- 7.5 เรียบเรียงประเด็นสำคัญและสรุปข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ
- 7.6 ตรวจสอบความถูกต้องของบันทึกสรุปข้อมูลด้วยตนเอง
- 7.7 ส่งมอบใบงานบันทึกสรุปข้อมูลการฟังให้ผู้สอนประเมินผล
- 7.8 จัดเก็บอุปกรณ์และทำความสะอาดพื้นที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย

8. สรุปและวิจารณ์ผล

ผู้เรียนสรุปและวิจารณ์ผลงานตนเองโดยประเมินความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกจากการฟังเทียบกับเนื้อหาในบทสนทนา พร้อมทั้งระบุข้อ 1 จุดเด่นและข้อควรปรับปรุงในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อนำไปพัฒนาตนเองในครั้งต่อไป

9. การประเมินผล

ประเมินทักษะการฟัง การจดบันทึก และการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการตามระดับภาษา B1

- 1) ความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกจากการฟัง
- 2) ความเป็นระบบในการจัดระเบียบเนื้อหาและการสรุปใจความสำคัญ
- 3) ความถูกต้องในการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ
- 4) การปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์
- 5) การสรุปและวิจารณ์ผลงานด้วยตนเอง

คะแนนเต็ม 25 คะแนน · เกณฑ์ผ่าน 20 คะแนน

ผ่านเกณฑ์ที่ 20 คะแนนขึ้นไป (ร้อยละ 80)

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

- 1) เอกสารประกอบการสอนวิชาการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ หน่วยที่ 2
- 2) ใบความรู้ที่ 1 เรื่อง กลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญและการบันทึกข้อมูล
- 3) ไฟล์เสียงบทสนทนาบริการระดับ CEFR B1
- 4) มาตรฐานการเรียนรู้ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

	ใบมอบหมายงานที่ 1	หน่วยที่ 2
	รหัสวิชา 20000-1203 วิชา การฟังและการพูดภาษาอังกฤษ	สอนครั้งที่ 1
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ สนทนาแนะนำสถานที่และบอกทิศทางในงานบริการ	ทฤษฎี 0 ชม. ปฏิบัติ 2 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน บันทึกสรุปข้อมูลการฟังเพื่อการบริการ		

1. ผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน

ใบงานที่ 1 'การฟังและบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ' ที่ผ่านการตรวจทานความถูกต้องและบันทึกสรุปประเด็นสำคัญรายบุคคล

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

มาตรฐานวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ระดับ B1

3. สมรรถนะการปฏิบัติงาน

3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการฟังและออกแบบบทสนทนาอธิบายเส้นทางเพื่อการบริการ

3.2 สนทนาแนะนำสถานที่ บอกทิศทาง และเสนอข้อมูลบริการผ่านบทสนทนาจำลองและผังการบริการตามขั้นตอน

3.3 ประยุกต์ใช้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลทิศทางและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 สรุปข้อมูลหลักและรายละเอียดสำคัญจากการฟังเพื่อการบริการได้

4.2 ออกแบบแผนผังและบทสนทนาอธิบายเส้นทางและการเดินทางสำหรับงานบริการขึ้นใหม่ได้

4.3 สนทนาแนะนำสถานที่ บอกทิศทาง และเสนอข้อมูลบริการผ่านบทสนทนาจำลองและผังการบริการตามขั้นตอนได้ถูกต้อง

4.4 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีเกี่ยวกับความสุภาพและมารยาทในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

4.5 ประยุกต์ใช้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลทิศทางและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

5. รายละเอียดของงาน

ผู้เรียนต้องศึกษาหลักการและกลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญ (CEFR B1) ในงานบริการ ฝึกฟังบทสนทนาสถานการณ์จำลอง และบันทึกข้อมูลสำคัญลงในแบบฟอร์มที่กำหนดให้ได้ถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนการจดบันทึกย่อ (Note-taking)

(อาจมีแบบ รูปภาพ หรืออื่น ๆ ประกอบ)

6. กำหนดเวลาส่งงาน ภายในสัปดาห์ที่ 1 ของการเรียนการสอน (สิ้นสุดชั่วโมงเรียน)

7. แนวทางในการปฏิบัติงาน

1. ศึกษาใบความรู้ที่ 1 เรื่อง กลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญ 2. ฟังไฟล์เสียงบทสนทนาสถานการณ์บริการและจดบันทึกประเด็นสำคัญ (ใคร, ทำอะไร, ที่ไหน, ต้องการอะไร) 3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลร่วมกับเพื่อนคู่หู 4. ประเมินตนเองตามแบบฟอร์มสะท้อนคิด 5. ส่งชิ้นงานใบงานที่ 1 พร้อมบันทึกสรุปการเรียนรู้ให้ครูผู้สอน

8. แหล่งค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม

1. ใบความรู้ที่ 1 เรื่อง กลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญ 2. ใบงานที่ 1 เรื่อง การฟังและบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ 3. ไฟล์เสียงบทสนทนาบริการ (CEFR B1) 4. แบบประเมินตนเองและเพื่อน

9. การประเมินผล

ประเมินผลจากความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลในใบงานที่ 1 (เกณฑ์ผ่านร้อยละ 80), ความถูกต้องของโครงสร้างประโยคและคำศัพท์ในสถานการณ์จำลอง, และพฤติกรรมความสุภาพ/มารยาทในการสื่อสารผ่านแบบสังเกตพฤติกรรม

	ใบกิจกรรมที่ 1	หน่วยที่ 2
	รหัสวิชา 20000-1203 วิชา การฟังและการพูดภาษาอังกฤษ	สอนครั้งที่ 1
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ สนทนาแนะนำสถานที่และบอกทิศทางในงานบริการ	ทฤษฎี 0 ชม. ปฏิบัติ 2 ชม.
ชื่อเรื่อง/งาน บันทึกสรุปข้อมูลการฟังเพื่อการบริการ		

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้การปฏิบัติกิจกรรม

อธิบายเส้นทาง บอกตำแหน่งสถานที่ และนำเสนอข้อมูลการบริการเป็นภาษาอังกฤษเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

มาตรฐานวัดระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษ The Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) ระดับ B1

3. สมรรถนะประจำกิจกรรม

3.1 แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการฟังและออกแบบบทสนทนาอธิบายเส้นทางเพื่อการบริการ

3.2 สนทนาแนะนำสถานที่ บอกทิศทาง และเสนอข้อมูลบริการผ่านบทสนทนาจำลองและผังการบริการตามขั้นตอน

3.3 ประยุกต์ใช้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลทิศทางและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.1 สรุปข้อมูลหลักและรายละเอียดสำคัญจากการฟังเพื่อการบริการได้

4.2 ออกแบบแผนผังและบทสนทนาอธิบายเส้นทางและการเดินทางสำหรับงานบริการขึ้นใหม่ได้

4.3 สนทนาแนะนำสถานที่ บอกทิศทาง และเสนอข้อมูลบริการผ่านบทสนทนาจำลองและผังการบริการตามขั้นตอนได้ถูกต้อง

4.4 มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีเกี่ยวกับความสุภาพและมารยาทในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ

4.5 ประยุกต์ใช้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อนำเสนอข้อมูลทิศทางและสถานที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

5. เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์

5.1 ลำโพงบลูทูธ

5.2 ไฟล์เสียงบทสนทนาบริการระดับ B1

5.3 ใบความรู้ที่ 1 เรื่อง กลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญและการบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ

5.4 ใบงานที่ 1 เรื่อง การฟังและบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ

6. ขั้นตอนการทำกิจกรรม

1. ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน: นักเรียนฟังไฟล์เสียงบทสนทนาบริการสั้นๆ ผ่านลำโพงบลูทูธ ร่วมกันตอบคำถาม และอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การฟังภาษาอังกฤษในสถานการณ์บริการจริง

2. ขั้นให้ความรู้: นักเรียนศึกษาใบความรู้ที่ 1 เรื่อง 'กลยุทธ์การฟังจับใจความสำคัญและการบันทึกข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ' พร้อมเรียนรู้คำศัพท์ สำนวน และเทคนิคการจดบันทึกย่อ (Note-taking) แบบ โครงสร้าง

3. ขั้นปฏิบัติกิจกรรม: นักเรียนฟังไฟล์เสียงบทสนทนาจากสถานการณ์ประกอบการจริงจำนวน 2 รอบ บันทึกข้อมูลลงในใบงานที่ 1 รายบุคคล และแลกเปลี่ยนตรวจสอบคำตอบกับเพื่อนคู่หูเพื่อความถูกต้อง

4. ขั้นอิสระและการฝึกฝน: นักเรียนฝึกปฏิบัติการฟังบทสนทนารอบเพิ่มเติมและบันทึกข้อมูลลงในใบงาน อย่างอิสระตามแนวทาง Learning by Doing พร้อมรับคำแนะนำจากครู

5. ขั้นสรุปและประเมินผล: นักเรียนร่วมกันอภิปรายสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ทำแบบประเมินตนเองและเพื่อน ผ่านแบบฟอร์มสะท้อนคิด ทำแบบทดสอบย่อยสัปดาห์ที่ 1 และส่งมอบใบงานที่ 1 บันทึกสรุปข้อมูลการฟังเพื่อ การบริการ

7. สรุปและอภิปราย

ผู้เรียนสามารถสรุปใจความสำคัญและรายละเอียดเฉพาะจากบทสนทนาภาษาอังกฤษ CEFR B1 ใน สถานการณ์งานบริการ ตลอดจนเข้าใจเทคนิคการจดบันทึกย่อเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการสืบค้นและคัดกรอง ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การประเมินผล

ประเมินผลจากความถูกต้องครบถ้วนของการบันทึกข้อมูลในใบงานที่ 1 คะแนนจากแบบทดสอบย่อย สัปดาห์ที่ 1 การสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ความตั้งใจ และมารยาทในการสื่อสารตามแบบสังเกตพฤติกรรม จิตพิสัย

9. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

เอกสารประกอบการสอนวิชาการฟังและการพูดภาษาอังกฤษ (20000-1203) ตามมาตรฐาน CEFR ระดับ B1 และคู่มือจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ Communicative Language Teaching: CLT