

วารสารภาษาปริทัศน์

ที่ปรึกษา

รศ.ดร. คุณกัญดา ธรรมมงคล
รศ. มาลินี จันทวิมล
รศ.ดร. อัจฉรา วงศ์โสธร
รศ. บังอร สว่างวโรธ
รศ. ภัคคินี นิยมเหตุ
รศ.ดร. กาญจนา ปราบพาล
รศ.ดร. สุพัฒน์ สุขมลสันต์
รศ.ดร. กัณหาทิพย์ สิงหนะเนติ

บรรณาธิการ

ผศ. ศิริพร พงษ์สุรพิพัฒน์

กองบรรณาธิการ

ผศ. ปิยนารถ พัทธทองพรรณ
ผศ. ศุภวรรณ ลีลาวิวัฒน์
ผศ. ชุมลมาลย์ วรเสียงสุข
ผศ. เสียงทิพย์ สุขศรี
ผศ. อัญทิการ์ โรงสะอาด
ผศ. อุบลรัตน์ เต็งไธรัตน์
อ. ปรากฏทิพย์ นพรมภา

ฝ่ายจัดการและเผยแพร่

อ. สุกัญญา เถรว่อง
อ. จรูญ เกณี
อ. กัลยาณี เรืองมานะมงคล
อ. องค์กร ธนานาถ
คุณสุรวิรัตน์ วิริยะยงค์

ฝ่ายศิลปกรรมและถ่ายภาพ

นายมนตรี พุกเจริญ
นายสรวุฒิ เพิ่มวงศ์

วารสารภาษาปริทัศน์

เป็นวารสารวิชาการของสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เผยแพร่ความรู้ภาษาอังกฤษตลอดจนความก้าวหน้าทางวิชาการเกี่ยวกับการศึกษาการสอนภาษาอังกฤษ
2. เผยแพร่ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระหว่างครูอาจารย์ภาษาอังกฤษในสถาบันต่าง ๆ
3. ส่งเสริมให้อาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิเสนอผลงานทางวิชาการ และมีส่วนร่วมในด้านการเผยแพร่วิชาการ และให้บริการแก่สังคม

กำหนดออกปีละ 2 ฉบับ คือ

ภาคต้นของปีการศึกษา

ภาคปลายของปีการศึกษา

การตีพิมพ์บทความใด ๆ ในวารสารเล่มนี้ จะต้องได้รับการอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากกองบรรณาธิการ 'ภาษาปริทัศน์' ก่อน

บทความในวารสารเล่มนี้เป็นความคิดเห็น
ของผู้เขียนแต่ละท่าน คณะกรรมการจัดทำวารสาร
'ภาษาปริทัศน์' ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป

วารสารภาษาปริทัศน์ ได้รับเงินสนับสนุนค่าพิมพ์จาก
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทบรรณาธิการ

วารสารภาษาปริทัศน์ฉบับนี้ ได้รับเกียรติจากคุณปราศรัย รัชไชยบุญ หรือ 'นิดา' ได้กรุณาเล่าเรื่องประสบการณ์ในการแปลให้พวกเราฟัง ส่วนในบทความแลกเปลี่ยนประสบการณ์เล่าสู่กันฟังนั้นเป็นประสบการณ์ของ Mrs. Hella Tover ที่ค่ายฤดูร้อนของชมรมภาษาอังกฤษจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและประสบการณ์ของ Mr. Marcus Vanisse ในการใช้การดูซ้ำซ้ำในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ส่วนในบทสัมภาษณ์นั้นเป็นประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาอังกฤษของ ดร.อภิวัฒน์ วัฒนางกูร

ในเล่มนี้บทความทั่วไปเป็นเรื่องของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสื่อสารในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ส่วนบทวิจยนั้นเป็นเรื่องของการวิเคราะห์ทัศนคติสัมพันธ์ของตัวประกอบที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตชั้นปีที่ 2 ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับบทความจากการสัมภาษณ์บุคคลที่ใช้ภาษาอังกฤษในอาชีพต่าง ๆ นั้นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษที่ใช้ในธุรกิจด้านบริการของโรงแรม นอกจากนี้แล้ว เรายังมีคอลัมน์ประจำคือ แนะนำหนังสือและตอบปัญหาภาษาอังกฤษค่ะ

พบกันฉบับหน้า สวัสดีค่ะ

สารบัญ

หน้า

บทบรรณาธิการ

บทความพิเศษ

นิดา 'เล่าเรื่องแปล'

ปราศรัย รัชไชยบุญ

1

บทความทั่วไป

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสื่อสารในการเรียนการสอน
ภาษาอังกฤษ

ชลธิป ชาญชัยฤกษ์

5

บทวิจัย

การสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา

วิชาเอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อรุณี วิริยะจิตรา

11

การวิเคราะห์วิถีสัมพันธ์ของตัวประกอบที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียน

ภาษาอังกฤษของนิสิตชั้นปีที่ 2

สุพัฒน์ สุขมงคลสันต์

19

บทความแลกเปลี่ยนประสบการณ์เล่าสู่กันฟัง

"PRISONERS OF ENGLISH" CULI SUMMER CAMP 1991

Hella Tovar

29

"Applied Humour" in TESOL

Marcus Vannisse

34

ภาษาอังกฤษที่ใช้ในอาชีพต่าง ๆ

ภาษาอังกฤษกับธุรกิจโรงแรม

ปิยนารถ พักทองพรรณ

37

บทสัมภาษณ์

ดร.อภิวัฒน์ วัฒนางกูร : ผู้อำนวยการฝ่ายกิจการต่างประเทศ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สุมลมาลย์ วรเสียงสุข

48

แนะนำหนังสือ

หนังสือที่น่าสนใจ

ยุพิน จันทร์เจริญสิน

58

ตอบปัญหาภาษาอังกฤษ

ถาม - ตอบ

อุบลรัตน์ เต็งไตรรัตน์

67

แนะนำนักเขียน

69

แนะนำกองบรรณาธิการ

72

บทความพิเศษ

“นิดา” เล่าเรื่องการแปล

ปราศรัย รัชไชยบุญ

ที่มาของการแปลหนังสือเป็นอาชีพ

นับถึงทุกวันนี้ เรียกว่า ทำงานแปลมาได้ยี่สิบปีแล้ว ถ้าจะถามว่า ทำไมถึงชอบแปล คงต้องตอบว่า เพราะชอบอ่านหนังสือ ตั้งแต่อายุ 11-12 ก็อ่านหนังสือภาษาไทยมากมาย เรียกว่าอ่านจนหมดเท่าที่สมควรจะอ่านได้ เมื่ออายุได้ 13 เริ่มอ่านหนังสือภาษาอังกฤษ ตอนนั้น เรียนหนังสือที่โรงเรียนราชินี ซึ่งเป็นโรงเรียนแรกที่มีห้องสมุด ได้เห็นหนังสือวรรณกรรมปกแข็งเดินทองครบถ้วน ถึงจะอ่านไม่ออกก็ประทับใจ เล่มแรกที่อ่านคือ เรื่อง Oliver Twist ของ Charles Dickens ซึ่งยากมากสำหรับเด็ก อ่านไม่จบ แต่ก็ได้เริ่มรู้จักนักเขียน พออยู่มัธยม 4 ในสมัยนั้น ก็ได้อ่านหนังสือนอกเวลา ตอนนั้นมีการใช้หนังสือ New Methods ได้อ่านเรื่อง Alexander the Great, Black Tulip และ Mary Rose รวมทั้งบทความของ Francis Bacon เป็นต้น ชอบอ่านหนังสือ เพราะไม่ชอบเรียนหนังสือ ต่อมาสมัยสงคราม ตอนนั้นอยู่มัธยม 6 โรงเรียนอพัพ ไปอยู่อยุธยา ท่านอาจารย์มีหนังสือไปให้อ่าน ครั้งนั้นได้อ่าน Jane Eyre หลังจากนั้นก็อ่านมาตลอด อ่านมาก อ่านแล้วเพลิดเพลิน ทำให้เกิดความ

อยากรู้อยากเห็น ได้เห็นว่าพล็อตหนังสือฝรั่งให้ความคิดกว้างขวาง ประกอบกับที่เป็นคนมีความถนัดด้านภาษา เรียนเคมี คณิตศาสตร์ไม่ดีเลย เมื่อสอบเข้าจุฬาฯไม่ได้ ก็มุ่งเรียนภาษาอังกฤษ เพิ่มความรู้ตัวเองด้วยการอ่าน เพื่อน ๆ ที่เรียนอักษรศาสตร์และหน้าที่เรียนแพทย์ เอา external reading มาให้ทำ short note เลยเหมือนกับได้เรียนไปด้วย

พอทำงานก็ได้ทำงานกับฝรั่งเรื่อยมา ได้เรียนพิเศษภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ได้ทำงานที่สถานทูตออสเตรเลียยาวนานถึง 20 ปี มีเพื่อนฝูงที่มีรสนิยมเดียวกัน สมัยนั้น Pleasure มีน้อย อ่านหนังสือแล้วก็มาคุยกัน วนเวียนอยู่อย่างนั้น นอกจากอ่านหนังสือก็ดูหนังฝรั่งด้วย สัปดาหะละสองเรื่อง ซึ่งสมัยนั้น ไม่มีการพากย์ ไม่มี Subtitle เป็นโอกาสให้ได้จำการออกเสียงและสำเนียงต่าง ๆ

ช่วงแรก ๆ นั้น เมื่ออ่านหนังสือจบมาเล่มหนึ่ง ก็เล่าให้เพื่อนที่ไม่อ่านภาษาอังกฤษฟัง หลัง ๆ เลยแปลใส่แฟ้มให้เพื่อนอ่านเสียเลย เรื่องแรกที่แปลคือ The Confession of Marie Antoinette ของ Victoria Holt เรื่องที่สองเป็นเรื่องผี ต่อมา ที่บ้านแนะนำให้ส่งไปลงพิมพ์ในนิตยสาร ถึงได้ส่งไปที่ สตรีสาร คุณนิลวรรณ ปิ่นทอง บรรณาธิการนำลง ปรากฏว่า

คนอ่านชอบมาก เพราะเป็นเรื่องอิงประวัติศาสตร์ และขณะนั้น ไม่มีนวนิยายทำนองนี้ให้อ่านมากนัก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแต่งหรือเรื่องแปล ต่อมาเมื่อมีโอกาสได้เข้าเฝ้าและได้รับคำชมจากหม่อมเจ้าหญิงพูนพิศมัย ดิศกุล ว่าแปลได้ดี ใช้ราชาศัพท์ได้ถูกต้อง จึงมีกำลังใจมากขึ้น นับเป็น inspiration ส่วนหนึ่งที่ทำให้ทำงานแปลตลอดมา

ขั้นตอนในการแปล

เริ่มด้วยการไปร้านหนังสือ พลิกอ่านเรื่องย่อที่ปกหลังแล้วซื้อมาสักสิบเล่ม จากนั้นจึงอ่านคร่าว ๆ ไปทีละเล่มจนจบ เมื่อพบเล่มที่ตัวเองถูกใจมากที่สุดก็เลือกเรื่องนั้นไว้ ในเวลาเดียวกันก็ต้องสำรวจตลาดนวนิยายแปลด้วย เพื่อระวังไม่ให้ซ้ำกับงานของคนอื่น

จากนั้นก็เลือกที่จะส่งผลงานไปลงที่นิตยสารฉบับใด ใช้วิจารณ์ญาณเช่นเดียวกับคนสวนเมื่อจะลงต้นไม้พันธุ์ใด ก็ต้องพิจารณาดินและแดดลมเสียก่อน เพื่อให้ต้นไม้ที่ปลูกออกดอกออกผลอย่างงดงามสมบูรณ์

เมื่อเลือกหนังสือที่จะแปลได้แล้ว ต้องอ่านหนังสือให้จบทั้งเล่มก่อน ยกเว้นว่าเป็นเรื่องที่ยาว ๆ ไม่ซับซ้อนนัก และแน่ใจว่าจะไม่มีปัญหา แต่ส่วนใหญ่แล้วจะอ่านแล้วทำแผนผังต่าง ๆ เช่น การสืบสายวงศ์ตระกูล ความสัมพันธ์ในครอบครัว หรือ แผนผังสถานที่ รายชื่อตัวละคร ออกเสียงอย่างไร สะกดอย่างไร ไว้ใช้อ้างอิง และเพื่อให้อ่านถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ยังคงเส้นคงวา

ในเวลาเดียวกัน ต้องค้นคว้า เช่น ถ้าเป็นเรื่องประวัติศาสตร์ ต้องหาตำราประวัติศาสตร์มาอ่านประกอบ หรือหาภาพยนตร์เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ช่วงนั้น ๆ มาดู เพื่อค้นคว้า ใครเป็นใคร มีความสัมพันธ์กันอย่างไรแน่นอน โดยเฉพาะเราจะ

มีปัญหาไม่ทราบว่าเป็นพี่หรือน้อง เช่น เมื่อต้นฉบับ ใช้คำว่า "My sister" ตลอด ในกรณีเช่นนี้ถ้าเป็นบุคคลในประวัติศาสตร์ต้องค้นปีเกิด เป็นต้น นอกจากนั้นก็ต้องค้นคว้าในพจนานุกรมประเภทต่าง ๆ หาความหมาย หรือหาวิธีการออกเสียง เพื่อให้ถูกต้องที่สุดเท่าที่จะทำได้

เมื่อแปลจบไปบทหนึ่ง ไม่ว่าจะสั้นยาวแค่ไหน จะอ่านทบทวน แก้ไขตัวสะกดหรือคำบ้างเล็ก ๆ น้อย ๆ อาจมีแก้ไขเนื้อหาบ้าง เพราะบางทีนักเขียนเองก็สับสน ทำให้เนื้อหาตอนหนึ่งขัดกับอีกตอนหนึ่งเราจึงต้องอ่านทบทวนปรับให้มันถูกต้อง นี่เป็นเหตุที่ทำให้ส่งงานช้า

โดยส่วนตัวคิดว่า การแปลต้องใช้จินตนาการไปด้วย จะไม่แปลตรงตัวตลอดเวลา หากจะใช้วิธีแปลและเรียบเรียง ต้องคิดว่าจะเรียบเรียงอย่างไร เพื่อให้ได้ใจความ และได้ความรู้สึกของตัวละคร ต้องให้ได้สิ่งที่นักเขียนซ่อนเร้น (between lines) ออกมา

ลักษณะงานที่เลือกมาแปล มีแต่พวกนวนิยายเท่านั้น เป็นนวนิยายอิงประวัติศาสตร์บ้าง ที่เกี่ยวกับอำนาจจิตบ้าง รองลงมาเป็นผู้ที่เรียกว่า นวนิยายโรแมนติก ทั้งนี้พูดตรง ๆ แล้ว เป็นเพราะเป็นคนชอบเรื่องเพ้อฝัน สวยงาม เรื่องที่ทำให้มีความสุข

โดยที่ขณะนี้ แปลนวนิยายอยู่หลายเรื่อง สำหรับนิตยสารหลายเล่มจึงไม่ได้แปลหมดจนจบเป็นเล่ม ๆ หากใช้เวลาแปลสลับกัน แต่จะแปลแต่ละเรื่องติดต่อกันอย่างน้อยประมาณหนึ่งสัปดาห์ เพื่อให้ความคิดต่อเนื่อง สำนวนอยู่ตัว

ปัญหาในการแปล และวิธีแก้ไข

อย่างที่พูดไปบ้างแล้วในส่วนที่เกี่ยวกับขั้นตอนการแปล ลักษณะวัฒนธรรมประเพณีของเจ้าของ

ภาษาที่เราไปแปลมา อาจไม่ตรงกับไทยนัก ทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนได้ จึงต้องอาศัยการค้นคว้าอย่างมาก จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งหนังสือและภาพยนตร์ เป็นต้น

การออกเสียงเป็นอีกปัญหาหนึ่ง โดยเฉพาะที่เป็นชื่อสถานที่ ชื่อนามสกุลผู้คนสะกดอย่างหนึ่ง ออกเสียงอีกอย่างหนึ่ง หรือคนไทยคุ้นเคยกับการอ่านอย่างหนึ่ง แต่จริง ๆ แล้ว ต้องอ่านอีกแบบหนึ่ง ซึ่งทำให้ต้องค้นคว้าและยึดที่เราอ้างอิงได้เป็นหลักไว้ เพราะบางครั้ง ก็มีผู้ท้วงติงมาเช่นกัน

ในแง่ศัพท์สำนวนเมื่อมีปัญหาจะใช้พจนานุกรม อังกฤษ-อังกฤษ เป็นหลัก มีใช้หลายเล่ม หลายชนิด ทั้งที่เป็นพจนานุกรมคำพ้องก็มี บางครั้งต้องถามเพื่อน ๆ ชาวต่างประเทศ ซึ่งอาจให้คำอธิบายที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม หรือชีวิตประจำวันของผู้คนในประเทศของเขาได้บ้าง และเวลาแปลอาจต้องใส่ฟุตโน้ตไว้เพื่อให้คนอ่านเข้าใจ

โครงสร้างประโยคในภาษาอังกฤษบางครั้งก็ซับซ้อนเข้าใจยาก ต้องพยายามแยกประโยค บางครั้งต้องอ่านหลาย ๆ เทียบจึงจะเข้าใจ

สำหรับเรื่องลิขสิทธิ์นั้น ทางบรรณาธิการนิตยสารที่นำเรื่องแปลไปลงเป็นผู้รับผิดชอบ

คุณสมบัตินักแปล

คนที่จะเป็นนักแปลน่าจะต้องเป็นคนมีความรู้ทั้งสองภาษา ในที่นี้ คือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในการแปลจากภาษาอังกฤษมาเป็นไทยก็ต้องมีความรู้ภาษาไทยดีกว่า เป็นสัดส่วน 60/40 ก็ว่าได้ เพราะเราอาจจะอ่านภาษาอังกฤษเข้าใจ แต่จะอย่างไรให้ผู้อ่านของเราที่เป็นคนไทยเข้าใจสิ่งที่เราถ่ายทอดออกมาอย่างได้วรรดรส โดยการใช้คำและโครงสร้างในภาษาไทย ไม่ใช่เขียนภาษาไทยด้วยโครงสร้างภาษาอังกฤษ

นอกจากนั้น น่าจะเป็นคนชอบอ่านหนังสือ ชอบค้นคว้า ชอบหาประสบการณ์ มีความจำดีเพื่อสะสมความรู้จากการอ่านและการได้รู้เห็นมามาก มักจะช่วยให้เข้าใจเรื่องทีอ่านได้ง่ายขึ้น นึกภาพออกเป็นผลทำให้ถ่ายทอดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การติดตามอ่านหนังสือ และการใช้ภาษาสมัยใหม่ของคนรุ่นใหม่ เช่น สะแลง ที่กำลังใช้กันอยู่ทุกยุคสมัยนำมาผนวกกับศัพท์สำนวนที่วัยรุ่นในไทยใช้กัน จะช่วยให้แปลเรื่องสมัยใหม่ได้บรรยายากมากขึ้น แต่แน่นอน เมื่อแปลเรื่องประวัติศาสตร์ ก็ต้องใช้ภาษาที่เหมาะสมกับยุคสมัยนั้น ให้สอดคล้องกัน

การแปลเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ เป็นสิ่งที่แต่ละคนต้องฝึกฝนพัฒนาด้วยตัวเอง โดยการใช้สำนวนภาษาของตัวเองเพิ่มพูนประสบการณ์ไปเรื่อย ๆ โดยส่วนตัวแล้วจึงไม่ฝึกผู้อื่นหรือสอนให้ผู้อื่นแปล เพราะทำไม่ได้ บางครั้งมีคนมาขอให้สอน ให้แนะนำ ก็พูดอะไรไม่ได้มากไปกว่าที่พูดมา ถ้าจะมาขอให้ช่วยตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเนื้อหา หรือภาษาก็รับจะช่วยไม่ได้ เพราะงานอย่างนี้เป็นงานที่กินเวลามากและแต่ละคนต้องค้นคว้าศึกษาหาวิธีเองด้วยการเรียนมีส่วนสำคัญเช่นเดียวกัน ครูผู้สอนอาจช่วยให้หลักทางภาษาบางอย่าง ซึ่งจะทำให้เข้าใจหรือใช้ภาษาได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุดนั้นอยู่ที่ตัวผู้แปลนั่นเอง และความสามารถของผู้แปลคนนั้น ๆ ในการใช้ภาษา ดังจะเห็นได้ว่าบางคนแปลได้ถูกต้อง แต่คนอ่านไม่ติดใจ เพราะสำนวนการแปลไม่มีเสน่ห์

ระหว่างงานแปลกับงานเขียน

การแปลกับการเขียนนั้น อันที่จริงมีความสัมพันธ์กันใกล้ชิดมาก คนที่จะแปลได้ดี ต้องใช้ภาษาเขียนได้ดีด้วย ในที่นี้ไม่ได้หมายรวมเอาการแปลด้วยการพูดแบบเป็นล่ำม ซึ่งอาจมีข้อแตกต่าง

บ้างได้ด้วย ลักษณะการแปลและเรียบเรียงที่ทำอยู่ ต้องอาศัยความสามารถในการเขียนอย่างมาก ชาติก็แต่การคิดพล็อตเรื่องออกมาเองเท่านั้น ขณะนี้ได้เริ่มทำงานเขียนที่ก้าวออกมาจากการแปลและเรียบเรียงบ้าง นั่นคือ การเขียนนวนิยายไทย โดยดัดแปลงเค้าโครงเรื่องนวนิยายฝรั่งมา เช่น เรื่อง 'คุณหญิงสิวิกา' ซึ่งดัดแปลงจากเรื่อง Rebecca ของ Daphne Du Meurier และเรื่อง 'รักเดียวของจิรา' จากเรื่อง "Jane Eyre" ของ Charfotte Bronte" เป็นต้น จะว่าไปการดัดแปลงไม่ใช่เรื่องง่าย เหนือกว่าการแปลด้วยซ้ำ เพราะต้องให้ Character ของตัวละคร และสถานที่ที่เหมาะสมถูกต้อง

ถ้าศึกษาค้นคว้ากันจริง ๆ แล้ว จะเห็นว่าการแต่งนวนิยายไทยโดยการดัดแปลงเรื่องของต่างชาติ หรืออาศัยเค้าโครงเรื่องต่างชาติไม่ใช่เรื่องใหม่ นักเขียนชื่อดังของไทยหลายคนได้ทำกันมาแล้ว และยังทำอยู่ หากมีเรื่องที่น่าสนใจอยู่ก็ตรงที่ว่า นักเขียนเหล่านั้นจะหยิบยกเค้าโครงเรื่องมาใช้เหมือนกับว่าตนเองคิดขึ้น โดยไม่ให้เกียรติแก่ผู้เป็นเจ้าของเดิมแม้แต่ในฐานะนักแปล ซึ่งมักจะมีโอกาสได้อ่านเรื่องต่าง ๆ ในภาษาต้นฉบับมาแล้ว อยากจะให้นักเขียนที่อาศัยความคิดของนักเขียนต่างชาติเป็นหลักคำนึงถึงจุดนี้บ้าง การบอกเล่ากันตามตรงนั้น ไม่ใช่เรื่องน่าอับอายอะไรเลย

บทความทั่วไป

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสื่อสารในการเรียน การสอนภาษาอังกฤษ

ชลธิป ชาญชัยฤกษ์

วิลกา เอ็ม ริเวอร์ส นักวิชาการชั้นนำด้านการสอนภาษาอังกฤษและภาษาอื่น ๆ ของสหรัฐกล่าวว่า "ความรู้ที่จะช่วยให้ผู้สอนสามารถเข้าใจผู้เรียนและเข้าใจถึงลักษณะการเรียนรู้ของพวกเขา นั้นมีแพร่หลายอยู่ในสาขาวิชาต่าง ๆ" ไม่ว่าจะเป็นจิตวิทยา สังคมศาสตร์ มนุษยวิทยา ภาษาศาสตร์ และอื่น ๆ

นิเทศศาสตร์หรือศาสตร์แห่งการสื่อสาร ซึ่งหมายถึงการสื่อสารทุกรูปแบบของมนุษย์ก็เป็นอีกสาขาหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เพราะการเรียนการสอนนั้นถือเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสอนหรือให้การศึกษา เมื่อเป็นเช่นนี้ การนำความรู้ด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษก็จะช่วยให้การเรียนการสอนนั้นเกิดสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น

เดวิด เค เบอร์โล ได้อธิบายถึงแบบจำลองกระบวนการการสื่อสารซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในนามของ SMCR Model ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ

4 ประการคือ ผู้ส่งสาร (source) สาร (message) สื่อ (channel) และผู้รับสาร (receiver) ซึ่งในแง่ของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป ผู้ส่งสารก็คืออาจารย์ผู้สอน สารก็คือเนื้อหาวิชาที่สอน สื่ออาจเป็นคำพูด อากัปกริยาท่าทางหรือสื่อการสอนต่าง ๆ เช่น สไลด์ รูปภาพ วิดีโอ ฯลฯ ส่วนผู้รับสารก็คือผู้เรียน

ในกระบวนการสื่อสารนั้น นอกจากองค์ประกอบแต่ละส่วนจะมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกันแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการสื่อสารด้วย เช่นเดียวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ หากผู้ส่งสารหรือผู้สอนมีความรู้ในเรื่องที่สอนดี แต่สื่อที่ใช้ไม่เหมาะสม หรือผู้เรียนขาดความพร้อมในการเรียนแล้ว สัมฤทธิ์ผลของการเรียนการสอนก็จะด้อยลงไป ในทำนองเดียวกัน หากสารหรือบทเรียนขาดความชัดเจนหรือผู้สอนไม่มีการเตรียมสอนที่ดีพอ การเรียนการสอนก็จะไม่เกิดสัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร ถึงแม้ว่าสื่อและผู้รับจะมีประสิทธิภาพดีก็ตาม สรุปก็คือการสื่อสารหรือการเรียนการสอนจะมีประสิทธิผลมากที่สุด ก็ต่อเมื่อ

ทุกองค์ประกอบมีประสิทธิภาพสูงสุด และสิ่งที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพขององค์ประกอบแต่ละอันก็คือปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยของผู้ส่งสาร

ในส่วนของผู้ส่งสาร ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารมี 4 ประการคือ

1. **ทักษะในการสื่อสาร** หมายถึงความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสารซึ่งได้แก่ทักษะในการอ่าน พูด ฟัง เขียน ตลอดจนอากัปกริยาท่าทางและการใช้เหตุผลในกรณีของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ผู้สอนที่มีทักษะในด้านการสอนดี ย่อมจะเลือกใช้คำง่าย ๆ ที่แสดงความหมายได้ชัดเจนหรือมีการยกตัวอย่างประกอบเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น ส่วนการใช้อากัปกริยาท่าทางต่าง ๆ นั้น นอกจากจะใช้เพื่อประกอบคำพูดแล้ว ผู้สอนยังอาจใช้อากัปกริยาในการอธิบายคำศัพท์บางคำแทนคำพูดได้ดี โดยเฉพาะคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องอากัปกริยาอาการต่าง ๆ เช่น เมื่อต้องการอธิบายคำว่า suffocate ในความหมายว่า หายใจไม่ออก ผู้สอนก็อาจเอามือจับที่คอและทำท่าหายใจไม่ออกแทนการอธิบายด้วยคำพูดที่อาจจะสื่อความหมายหรือสร้างภาพพจน์ให้แก่ผู้เรียนได้ไม่ชัดเจนเท่า

2. **ทัศนคติ** คือท่าทีหรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประการคือ

2.1 **ทัศนคติต่อตนเอง** ผู้ส่งสารที่มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีความมั่นใจและเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถมีโอกาที่จะประสบความสำเร็จในการสื่อสาร ในทำนองเดียวกันผู้สอนที่มีความรู้และมีการเตรียมการสอนมาอย่างดีจะก้าวเข้าไปในชั้นเรียนด้วยความมั่นใจและสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 **ทัศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร** ผู้ส่งสารหรือผู้สอนที่มีทัศนคติที่ไม่ดีหรือไม่ชอบบทเรียนที่

ตนจะต้องสอน อาจเกิดความเบื่อหน่ายหรือขาดความกระตือรือร้นที่จะสอน ในทางตรงกันข้าม ผู้สอนที่ชื่นชอบในบทเรียนของตนก็จะมี ความสบายใจและทุ่มเทให้แก่การสอนอย่างจริงจังแทนที่จะสอนเพียงแคให้ผ่านไปวัน ๆ

2.3 **ทัศนคติต่อผู้รับสาร** เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้ส่งสารต่อสารและ ต่อปฏิกิริยาของผู้รับสาร บอกแมน เจเอฟ และบอกแมน จีเอ็มได้เสนอทฤษฎี เกี่ยวกับทัศนคติของผู้สอนต่อผู้เรียนไว้ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ในทฤษฎี X ผู้สอนเชื่อว่าผู้เรียน (1) ไม่ชอบและพยายามหลีกเลี่ยงการเรียน (2) ต้องได้รับการกระตุ้น ควบคุม ชี้แนะและล่อด้วยคะแนนเพื่อให้บรรลุความสำเร็จและเป้าหมายทางการศึกษา (3) ชอบที่จะได้รับการชี้แนะ พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยานและต้องการความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด

ส่วนทฤษฎี Y ผู้สอนเชื่อว่าผู้เรียน (1) มองกิจกรรมด้านร่างกายและความคิดว่าเป็นเรื่องธรรมดาเช่นเดียวกับการเล่นและการพักผ่อน (2) ชอบควบคุมและชี้แนะตนเอง (3) พยายามบรรลุถึงวัตถุประสงค์เพื่อรางวัลแห่งความสำเร็จ (4) ยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ (5) ใช้จินตนาการ ความริเริ่มและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา

ในกรณีที่ผู้สอนมองผู้เรียนตามทฤษฎี X ลักษณะการสอนก็อาจเป็นในลักษณะของ teacher-centered classroom ซึ่งผู้สอนจะเป็นผู้ควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน การเรียนการสอนแบบนี้จึงมักออกมาในลักษณะที่ผู้สอนยืนพูดหรืออธิบายอยู่หน้าชั้น ขณะที่ผู้เรียนจะนั่งฟัง

หรือคอยตอบคำถามของผู้สอนเป็นครั้งคราว ดังนั้น การเรียนการสอนภาษาอังกฤษแบบนี้ จึงไม่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ในลักษณะเดียวกับที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวัน ผู้เรียนจึงมักจะเกิดความเบื่อหน่าย และไม่สนใจในบทเรียนเท่าที่ควร

ในทางตรงกันข้าม ผู้สอนที่มองผู้เรียนตามทฤษฎี Y จะจัดการเรียนการสอนของตนในลักษณะ student-centered classroom โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีปฏิริยาตอบโต้กันมากขึ้น ส่วนผู้สอนก็จะเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมมาเป็นผู้ให้คำแนะนำ หรือผู้คอยช่วยเหลือ การเรียนการสอนภาษาอังกฤษแบบนี้จะทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาส 'คิด' ด้วยตนเองมากขึ้น และได้นำทักษะตลอดจนความรู้ ความคิดเห็นที่สั่งสมอยู่ในตัวของเขามาออกมาใช้ ผู้เรียนจะเกิดความสนใจในการเรียนเพราะตนมีส่วนร่วมในบทเรียนและกิจกรรมการเรียนการสอนมากขึ้น

3. ความรู้ ประสิทธิภาพของการสื่อสารขึ้นอยู่กับความรู้ 2 ประเภท คือ

3.1 ความรู้เรื่องที่จะสื่อสาร หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะสื่อสาร ซึ่งในทางการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ หมายถึงความรู้ความเข้าใจในตัวบทเรียนหรือเรื่องที่สอนนั่นเอง

3.2 ความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสาร ผู้ส่งสารหรือผู้สอนที่มีประสิทธิภาพต้องมีความสามารถในการที่จะวิเคราะห์ตัวเอง บทเรียน สื่อการเรียนการสอน และผู้เรียนเป็นอย่างดี

4. สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม จะมีอิทธิพลต่อการกำหนดวัตถุประสงค์ การสร้างสาร ความหมาย การเลือกใช้สื่อและการเลือกผู้รับสารของผู้ส่งสารเช่น ผู้สอนภาษาอังกฤษที่มีพื้นความรู้ด้านนิเทศศาสตร์

อาจจะมีความเข้าใจถึงความต้องการของนิสิตคณะนิเทศศาสตร์ในการเรียนภาษาอังกฤษ และสามารถเลือกเนื้อหาบทเรียนและสื่อที่เหมาะสมกับความสนใจของผู้เรียนกลุ่มนี้ได้ดี

ปัจจัยของผู้รับสาร

เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในส่วนของผู้รับมี 4 ประการคือ

1. ทักษะในการสื่อสาร ในการรับสารหรือในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษผู้เรียนจะต้องมีความสามารถในการอ่าน ฟังและคิด ไม่เช่นนั้นก็จะไม่สามารถเข้าใจบทเรียนหรือสิ่งที่ผู้สอนพูดได้ ตัวอย่างเช่น ผู้สอนบางคนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการเรียนการสอนอาจประสบกับปัญหาเรื่องผู้เรียนไม่เข้าใจในสิ่งที่ตนพูด ทั้งนี้ สาเหตุส่วนหนึ่งก็อาจจะมาจากการที่ผู้เรียนไม่เข้าใจคำศัพท์ โครงสร้างประโยค สำนวนและสแลงต่าง ๆ ที่ผู้สอนใช้ ดังนั้นผู้สอนอาจแก้ปัญหาได้โดยการพูดซ้ำประโยคนั้น ๆ หรือใช้คำศัพท์ที่ผู้เรียนคุ้นเคยแทนคำศัพท์ที่ผู้เรียนไม่รู้จัก

2. ทักษะการรับรู้ ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้รับสารแบ่งออกเป็น 3 ประการคือ

2.1 ทัศนคติต่อตนเอง ผู้รับสารหรือผู้เรียนที่มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง มีความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถจะเรียนภาษาอังกฤษได้ดีมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้มากกว่าผู้เรียนที่คอยแต่เฝ้าคิดว่าตนเองไม่เก่งด้านภาษา และจะไม่มีวันเรียนได้ดีเหมือนคนอื่น ๆ

2.2 ทัศนคติต่อสาร ผู้เรียนที่ไม่เห็นความสำคัญของสารหรือบทเรียนว่าจะเป็นประโยชน์แก่ตนเองก็อาจจะไม่ให้ความสนใจแก่บทเรียนนั้น เช่นนักศึกษาที่เรียนด้านบริหารธุรกิจอาจเกิดความ

เป็อน่ายที่ต้งเรียนวรรณกรรมภาษาอังกฤษ เช่น "The Good Earth" ของเพิร์ล เอส บัค เพราะคิดว่าเรียนไปก็ไม่ได้ใช้ประโยชน์สู่อเวลาไปอ่านบทความเกี่ยวกับธุรกิจในนิตยสารไทม์ นีวส์วีคหรือฟอรัจจะไต้ประโยชน์มากกว่า

2.3 *ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร* ผู้เรียนที่มีความศรัทธา มีความเชื่อถือในความรู้ความสามารถของผู้สอนก็จะเกิดความสนใจในการเรียน ในขณะที่ผู้เรียนที่ไม่นิยมชมชอบในตัวผู้สอนก็อาจจะขาดความกระตือรือร้นในการเรียนหรือเกิดความเบื่อหน่ายที่จะมาเข้าชั้นเรียน

3. *ความรู้* ความรู้ของผู้รับสารแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

3.1 *ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสาร* ในการเรียนภาษาอังกฤษระดับมหาวิทยาลัย ผู้เรียนจะต้องมีพื้นความรู้ภาษาอังกฤษในระดับหนึ่ง ซึ่งเพียงพอที่จะช่วยให้เขาสามารถเข้าใจบทเรียนที่มีความซับซ้อนมากขึ้นได้ เช่นมีความรู้ด้านคำศัพท์หรือไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพียงพอที่จะอ่านเนื้อเรื่องหรือฟังผู้สอนได้เข้าใจตามสมควร

3.2 *ความรู้เรื่องกระบวนการสื่อสาร* นอกจากความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสารแล้ว ผู้รับสารหรือผู้เรียนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารด้วย การสื่อสารจึงจะมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

4. *สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม* บทบาทความเชื่อ วัฒนธรรม ค่านิยม ฯลฯ ของผู้รับสารมีอิทธิพลต่อการรับสาร และการตีความหมายของผู้รับสารซึ่งมีผลกระทบต้อประสิทธิผลของการสื่อสารด้วย เช่นผู้เรียนที่มีพื้นความรู้ด้านวิทยาศาสตร์จะสามารถอ่านบทความด้านวิทยาศาสตร์ได้เข้าใจง่ายกว่าผู้เรียนที่มีพื้นความรู้ทางศิลปะ

ปัจจัยของสาร

ปัจจัยที่มีส่วนกำหนดประสิทธิภาพของสาร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารมี 3 ประการคือ

1. *รหัสสาร* สารที่ผู้ส่งสารส่งออกไปเพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ข่าวสาร และวัตถุประสงค์ของตนนั้นจะต้องอาศัยรหัส (code) เป็นเครื่องมือถ่ายทอดให้ปรากฏ ภาษาเป็นตัวอย่างหนึ่งของรหัสในการสื่อสาร

2. *เนื้อหาสาร* เนื้อหาสารหมายถึงสิ่งที่เป็นสาระเรื่องราวของสารซึ่งถ่ายทอดความคิด เจตนารมณ์และวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร เช่น บทเรียนวิชาการแปล 1 สำหรับนิสิตคณะนิเทศศาสตร์ อาจประกอบด้วยบทย่อย ๆ 4 บท ได้แก่ ปัญหาในการแปลภาษาอังกฤษเป็นไทย ปัญหาในการแปลด้านวัฒนธรรมและศัพท์ การแปลข่าว และการแปลโฆษณา

3. *การจัดสาร* การจัดสารคือการตัดสินใจของผู้ส่งสารในการเลือกและเรียบเรียงรหัสและเนื้อหาสารตัวอย่างเช่น ในการสอนวิชาการอ่านภาษาอังกฤษ ผู้สอนบางคนอาจจะบอกความหมายของคำศัพท์บางคำให้แก่ผู้เรียนก่อนที่จะให้ผู้เรียนอ่านเนื้อเรื่องนั้น ๆ แล้วจึงทำแบบฝึกหัด ขณะที่ผู้สอนคนอื่นอาจเลือกที่จะสรุปเนื้อเรื่องย่อ ๆ ให้ผู้เรียนฟังก่อนที่จะลงมืออ่าน โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกหัดเดาความหมายของคำศัพท์จากบริบท แล้วจึงลงมือทำแบบฝึกหัด

จะเห็นได้ว่าผู้ส่งสารแต่ละคนย่อมมีวิธีการในการจัดสารไม่เหมือนกัน สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการจัดสารของผู้ส่งสารคือ

3.1 *บุคลิกภาพและลีลาของผู้ส่งสาร* ผู้ส่งสารหรือผู้สอนแต่ละคนจะมีลีลาในการจัดสารที่ต่าง

กันไป ดังจะเห็นได้ว่าผู้สอนบางคนอาจชอบเน้น ไวยากรณ์ บ้างก็เน้นคำศัพท์ขึ้นอยู่กับความรู้ ความถนัด ความสนใจ ฯลฯ ของแต่ละคน

3.2 ผู้รับสาร ในการจัดสารนั้นผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงผู้รับสารของตนอยู่เสมอว่าเป็นใคร มีลักษณะอย่างไร มีความสนใจในเรื่องอะไร มีพื้นความรู้อย่างไร เพื่อผู้ส่งสารจะได้จัดสารให้เหมาะกับผู้รับสาร ในทำนองเดียวกัน การจัดบทเรียนหรือกิจกรรมสำหรับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนั้น ย่อมต้องคำนึงว่าผู้เรียนเป็นใครและมีวัตถุประสงค์อะไรในการเรียน เช่นเพื่อใช้งาน เพื่อท่องเที่ยว เพื่ออ่านงานเขียนประเภทต่าง ๆ เพื่อศึกษาต่อ ฯลฯ การสามารถจัดบทเรียนหรือกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการหรือความสนใจของผู้เรียนได้ ย่อมทำให้ผู้เรียนเกิดแรงจูงใจในการเรียน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลในการเรียนภาษาอังกฤษ

ปัจจัยของสื่อ

สื่อเป็นตัวเชื่อมผู้ส่งสารกับผู้รับสารเข้าด้วยกัน การเลือกใช้สื่อย่อมสามารถจะเพิ่มหรือลดประสิทธิผลของการสื่อสารได้ สำหรับสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอนได้แก่ คำพูด วัตถุ เครื่องฉายแผ่นใส ขำขัน ศีรษะ กระดานดำ ภาพวาด ภาพถ่าย ฯลฯ ในการเลือกสื่อการสอนผู้สอนควรคำนึงถึงลักษณะของเนื้อหาบทเรียนและผู้เรียนเป็นสำคัญ แต่หลักการโดยทั่วไปคือ ผู้สอนควรเลือกสื่อที่สามารถนำสารไปสู่ประสาทสัมผัสได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่นและการลิ้มรสให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากว่ายิ่งผู้สอนใช้สื่อที่สามารถนำสารไปสู่การรับรู้ของผู้เรียนได้มากเท่าใด โอกาสที่ผู้เรียนจะเข้าใจสารหรือเนื้อหาบทเรียนก็จะมีมากยิ่งขึ้น และยังถ้าผู้เรียนได้มีโอกาสลองปฏิบัติหรือเข้าไปมีส่วนร่วมใน

สารนั้นด้วยตนเอง เขาก็จะสามารถเข้าใจบทเรียนนั้น ๆ ลึกซึ้งขึ้น ดังสุภาษิตจีนที่ว่า ‘ฉันได้ฟัง ฉันจะลืม, ฉันได้เห็น ฉันจะจำได้, ฉันได้ลงมือทำ ฉันจะเข้าใจ’ ตัวอย่างเช่น ในการสอนเกี่ยวกับเรื่อง การบอกทิศทาง ผู้สอนอาจฉายวิดีโอที่มีเนื้อเรื่องเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกำลังขอให้นักศึกษาผู้หนึ่งอธิบายเส้นทางไปสถานทูตแก่ตนเพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฟังและเห็นภาพการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง จากนั้นผู้สอนอาจจะอธิบายเพิ่มเติมหรือสรุป ลักษณะทั่วไปของภาษาที่ใช้ในการบอกทิศทางให้ผู้เรียนฟังอีกครั้งก่อนที่จะให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทดลองใช้ภาษาที่เรียนในสถานการณ์สมมติหรือสถานการณ์จริงถ้าโอกาสอำนวย

นอกเหนือจากองค์ประกอบสำคัญทั้ง 4 แล้ว ข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับสาร เป็นส่วนที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร ปฏิบัติเหล่านี้ทำให้ผู้ส่งสารทราบได้ว่าผู้รับสารได้รับสารที่เขาส่งไปถูกต้องหรือไม่อย่างไร ทำให้ผู้ส่งสารสามารถแก้ไขและปรับสารของตนได้ทันการในกรณีที่สารที่ถูกส่งไปไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับสาร หรือในกรณีที่ผู้รับสารตีความหมายของสารผิดไป เช่น ขณะที่ผู้สอนกำลังสอนอยู่นั้น ผู้สอนอาจป้อนคำถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียนเป็นระยะ หรืออาจสังเกตดูจากอาการปฏิกิริยาหรือสีหน้าของผู้เรียนว่าเข้าใจในบทเรียนหรือไม่เพียงใด ในกรณีที่ผู้เรียนเกิดไม่เข้าใจหรือเข้าใจบทเรียนผิด ผู้สอนก็อาจต้องอธิบายหรือยกตัวอย่างเพิ่มเติม หรือถ้าผู้สอนสังเกตเห็นว่าผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่ายในกิจกรรมที่กำลังทำอยู่ ผู้สอนอาจจะปรับหรือเปลี่ยนกิจกรรมนั้นให้บรรยากาศการเรียนการสอนดีขึ้น

กล่าวโดยสรุป ถึงแม้ว่าการสอนภาษานั้นส่วนหนึ่งจะเป็นศิลปะที่ต้องอาศัยความสามารถส่วนตัวของผู้สอนตลอดจนความเข้าใจในธรรมชาติของผู้เรียน

แต่โดยหลักใหญ่มันเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์
แขนงอื่น ๆ ด้วย ดังนั้นผู้สอนจึงควรเปิดตัวเองให้
กว้างเพื่อรับเอาความรู้ แนวคิดและเทคนิคจาก

แขนงวิชาอื่น ๆ มาใช้ให้เป็นประโยชน์แก่การเรียน
การสอนของตน ทั้งนี้ก็เพื่อให้การเรียนการสอนนั้น
เกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุดสมดังเจตนารมณ์ที่ตั้งใจไว้

บรรณานุกรม

- บรมะ สตะเวทิน *หลักนิเทศศาสตร์* กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2526.
 รจิตลักษณ์ แสงอุไร *นิเทศศาสตร์เบื้องต้น* กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 2530.
 Bockman JF and Bockman VM. *The Management of Individual Programmes*. 1972.
 Kenneth C. *Toward a Philosophy of Second-Language Learning and Teaching*. Boston : Heinle & Heinle Publishers,
 Inc. 1980.
 Kenneth C. *Readings on English as a Second Language*. Boston : Little, Brown and Company, 1980.
 Rivers W. *Communicating Naturally in a Second Language*. Cambridge University Press, 1983.

การสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการใช้ ภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อรุณี วิริยะจิตรา

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

การเรียนการสอนไม่ว่าในสาขาวิชาใดก็ตาม หลักสูตรควรได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อผู้เรียนที่จบออกไปจะได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้เรียนมาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ คือ หลักสูตรที่สร้างขึ้น และใช้อย่างมีระบบ (Prat 1978 : 2) ในการสร้างปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงหลักสูตรภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา ผู้สร้างหลักสูตรจึงควรสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนและของสังคม (Munby : 1978) ผู้สร้างหลักสูตรควรรู้ว่า กิจกรรมที่ใช้ภาษาอังกฤษในแต่ละทักษะในการปฏิบัติงานจริงมีอะไรบ้าง และระดับความสามารถทางภาษาในแต่ละทักษะควรอยู่ในระดับใดจึงจะสามารถปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้นให้ลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลเหล่านี้มาสร้างจุดประสงค์ปลายทาง

ของหลักสูตรว่านักศึกษาที่จบไปควรมีความสามารถทำอะไรได้ในระดับใด จากนั้นจึงนำจุดหมายปลายทางการเรียนรู้มาประเมินสร้าง หรือปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหลักสูตรที่มีอยู่ต่อไป

ด้วยเหตุนี้ภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงมีเจตนาที่จะสำรวจว่าหลักสูตรทักษะภาษาอังกฤษของภาควิชาที่เปิดสอนให้แก่ นักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษทั้ง ๓ สาย คือ สายภาษาศาสตร์ วรรณคดี และทักษะภาษาอังกฤษ มีประสิทธิภาพเหมาะสมหรือไม่เพียงใด

จากปัญหาและแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากภาควิชาภาษาอังกฤษมีความประสงค์ที่จะประเมินหลักสูตรสายทักษะภาษาอังกฤษการประเมินควรดำเนินไปอย่างมีขั้นตอนและมีแบบแผน ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการในขั้นแรกคือ สำรวจความต้องการและความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ซึ่งจะให้ข้อมูลสำคัญอันจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกัน อีกทั้งยังสอดคล้องและทันต่อความต้องการของสังคม เพื่อช่วยให้นักศึกษาภาควิชา มีความพร้อมทั้งสติปัญญา และจิตใจ อันจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศได้ในอนาคต

จุดประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบคำตอบในเรื่องต่อไปนี้คือ

1. ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษขณะเรียนของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ
2. ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ
3. ความต้องการในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษ
4. ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในหน่วยงาน
5. ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่ได้รับจากการเรียนในภาควิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตอยู่เฉพาะในจังหวัด

เชียงใหม่ เกี่ยวข้องกับอาจารย์และนักศึกษาปัจจุบันในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นักศึกษาเก่าที่จบแล้ว และทำงานในจังหวัดเชียงใหม่และผู้ว่าจ้างของนักศึกษาเหล่านั้นและได้เก็บข้อมูลระหว่างปี 2531-2532

ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. สำนวณเฉพาะความเห็นของนักศึกษาที่จบแล้วจะทำงานในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น
2. ความเห็นของผู้ว่าจ้างเป็นความเห็นเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษในงานในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น
3. ไม่ได้สำรวจข้อมูลความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษในการศึกษาต่อ ทั้งนี้เพราะนักศึกษาที่เรียนต่อมีจำนวนน้อย และไม่ได้เรียนต่อที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การดำเนินการวิจัย

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ **กลุ่มที่ 1** นักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษชั้นปี 3 และ 4 ภาคการศึกษาที่ 2 ของปีการศึกษา 2531 นักศึกษาวิชาเอกนี้เป็นนักศึกษาทั้งในสายภาษาศาสตร์วรรณคดี และทักษะภาษาอังกฤษ ดังนี้คือ

น.ศ. สายภาษาศาสตร์	ชั้นปีที่ 3	3 คน	จากจำนวนเต็ม 14 คน
น.ศ. สายภาษาศาสตร์	ชั้นปีที่ 4	9 คน	จากจำนวนเต็ม 14 คน
น.ศ. สายวรรณคดี	ชั้นปีที่ 3	6 คน	จากจำนวนเต็ม 30 คน
น.ศ. สายวรรณคดี	ชั้นปีที่ 4	4 คน	จากจำนวนเต็ม 26 คน
น.ศ. สายทักษะภาษาอังกฤษ	ชั้นปีที่ 3	16 คน	จากจำนวนเต็ม 53 คน
น.ศ. สายทักษะภาษาอังกฤษ	ชั้นปีที่ 4	11 คน	จากจำนวนเต็ม 43 คน

รวม 49 คน คิดเป็น 27.22%

กลุ่มที่ 2 อาจารย์ที่สอนรายวิชาเอกทั้ง 3 สาย คือ สายภาษาศาสตร์ (ปี 2-4) วรรณคดี (ปี 2-4) และ ทักษะภาษาอังกฤษ (ปี 3-4) ดังนี้คือ

อาจารย์สายภาษาศาสตร์	4 คน	จาก	7 คน
อาจารย์วรรณคดี	7 คน	จาก	15 คน
อาจารย์สายทักษะภาษาอังกฤษ	8 คน	จาก	12 คน

รวม 19 คน

คิดเป็น 55.88% ของจำนวนอาจารย์ทั้งหมด

กลุ่มที่ 3 นักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษที่จบจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ย้อนหลัง 5 ปี ขณะนี้ทำงานในองค์กร บริษัท ร้านค้า ที่ใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 7 คน องค์กรเหล่านี้มีดังต่อไปนี้คือ

โรงเรียน	1 คน
สถานที่ราชการ	1 คน
บริษัทส่งสินค้าเข้าออก	1 คน
โรงแรม	1 คน
บริษัทนำเข้า	1 คน
ร้านค้าของที่ระลึก	2 คน

จำนวนนักศึกษา 7 คนนี้ คิดเป็นประมาณ 30% ของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษทั้งหมดที่ทำงานในจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มที่ 4 ผู้ว่าจ้างในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 คน ผู้ว่าจ้างเหล่านี้คือ ผู้ว่าจ้างของกลุ่ม ตัวอย่างกลุ่มที่ 3

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลมี 2 ชนิด คือ

ชนิดที่ 1 แบบสอบถามชนิดให้เลือกตอบ และชนิดให้เติมความหรือตัวเลขให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ 1-2

ชนิดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ 3-4 แบบสัมภาษณ์นี้ได้ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง จากแบบสอบถามในการวิจัยเรื่อง "การสำรวจความต้องการของสังคมต่อการใช้ภาษาอังกฤษ" โดย

อัจฉรา วงศ์โสธร อุษา กาญจนสถิตย์ นิภา สน-สะอาดธิต 2524

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ จำแนกออกเป็น 5 หมวด เพื่อตอบคำถามในการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนและแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด มาวิเคราะห์ โดยเสนอแยกแยะให้เห็นทัศนะของนักศึกษาและอาจารย์แต่ละสาย หัวหน้าหน่วยงานและลูกจ้าง ด้วยการหาความถี่ของข้อมูลโดยคำนวณ

เป็นร้อยละ และการจัดลำดับข้อมูล แล้วนำเสนอในรูปตารางและคำบรรยาย

สรุปผลวิจัย

คำถามที่ 1 ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษขณะเรียนของนักศึกษาเอกอังกฤษ

คำตอบ – ในเรื่องทักษะนักศึกษาในแต่ละสายมีความเห็นต่างกันในปริมาณการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการเรียนในสาขาของตน นักศึกษาสายภาษาศาสตร์ใช้ทักษะเรียงตามลำดับความถี่ดังนี้คือ เขียน อ่าน ฟัง พูด นักศึกษาสายวรรณคดีใช้ทักษะ ฟัง อ่าน เขียน พูด นักศึกษาสายทักษะภาษาอังกฤษใช้ทักษะ ฟัง เขียน อ่าน พูด ส่วนอาจารย์ทั้งสามสายมีความเห็นตรงกันในปริมาณการใช้ทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาในการเรียนในสาย คือ อ่าน เขียน ฟัง พูด ซึ่งต่างกับความเห็นของนักศึกษา

– ในเรื่องกิจกรรมในการเรียน นักศึกษาและอาจารย์ในแต่ละสายมีความเห็นต่างกันในเรื่องกิจกรรมที่ใช้ในการเรียน กิจกรรมในการเรียนที่ทั้งอาจารย์และนักศึกษาสายภาษาศาสตร์ส่วนใหญ่เห็นว่าจำเป็นต้องใช้มีเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ คือ อ่านตำราเรียน อ่านข้อสอบ เขียนรายงานประกอบการเรียน เขียนข้อสอบแบบความเรียง เขียนสรุปจากการอ่านตำรา/วารสาร อาจารย์และนักศึกษาสายวรรณคดีส่วนใหญ่ เห็นว่ากิจกรรมที่ต้องใช้ในการเรียนมีดังนี้

คือ อ่านตำราเรียน นิยาย บทละคร เรื่องสั้น กวีนิพนธ์ อ่านข้อสอบ เขียนข้อสอบแบบความเรียง เขียนรายงานประกอบการเรียน ดูภาพยนตร์ ละคร อาจารย์และนักศึกษาสายทักษะภาษาอังกฤษส่วนใหญ่เห็นว่ากิจกรรมที่ต้องใช้ในการเรียนมีดังนี้คือ เขียนรายงานประกอบการเรียน อ่านข้อสอบตอบ/ถามคำถามในชั้นเรียน จดโน้ตจากการฟังการบรรยาย อภิปรายในชั้นเรียน

คำถามที่ 2 ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิชาเอกอังกฤษ

คำตอบ – ในเรื่องทักษะของนักศึกษาทั้ง 3 สายส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าตนมีความรู้ในทักษะเขียนและฟังค่อนข้างเพียงพอในการเรียนรู้ในสายและเห็นตรงกันว่าตนยังมีความสามารถไม่เพียงพอในทักษะการพูด สำหรับอาจารย์ทั้ง 3 สายส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่านักศึกษาในสายของตนมีทักษะพูดค่อนข้างเพียงพอ แต่ทักษะเขียนของนักศึกษายังไม่เพียงพอ

– ในเรื่องกิจกรรมในการเรียนนักศึกษาและอาจารย์ทั้ง 3 สาย ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า กิจกรรมในการเรียนที่นักศึกษายังมีทักษะไม่เพียงพอในทักษะพูดมีการอภิปรายในชั้นเรียน การสัมภาษณ์ชาวต่างประเทศ การปรึกษาด้านวิชาการเป็นส่วนตัวกับอาจารย์และเพื่อนนักศึกษาชาวต่างประเทศและการพูดรายงานหน้าชั้นเรียน ในทักษะการเขียนมีการเขียนข้อสอบ

แบบความเรียง ในทักษะการอ่านมีการ
จดโน้ตจากการอ่านตำรา/วารสาร อ่าน
นิยาย บทละคร เรื่องสั้น กวีนิพนธ์ และ
ในทักษะฟังมีการดูภาพยนตร์ ละคร

คำถามที่ 3 ความต้องการในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษ

คำตอบ – ในเรื่องทักษะนักศึกษาทั้ง 3 สาย
ส่วนใหญ่ต้องการให้การเรียนการสอน
เน้นทักษะเรียงตามระดับดังนี้คือ ฟุด
ฟัง อ่าน เขียน สำหรับอาจารย์ทั้ง 3
สาย ส่วนใหญ่ต้องการให้การเรียนการ
สอนเน้นทักษะ ฟัง อ่าน เขียน ฟุด
– ในเรื่องกิจกรรมในการเรียน นัก-
ศึกษาทั้ง 3 สายส่วนใหญ่ต้องการให้
ฝึกทักษะเพื่อทำกิจกรรมเหล่านี้คือ การ
อภิปรายในชั้นเรียน การตอบ/ถามคำ
ถามในชั้นเรียน การฟังคำบรรยาย การ
พูดรายงานหน้าชั้นเรียน ดูภาพยนตร์/
ละคร สัมภาษณ์ชาวต่างประเทศ
ปรึกษาด้านวิชาการเป็นส่วนตัวกับ
อาจารย์และเพื่อนชาวต่างประเทศ
สำหรับอาจารย์ทั้ง 3 สายส่วนใหญ่
ต้องการให้ฝึกทักษะเพื่อทำกิจกรรม
เหล่านี้คือ อภิปรายในชั้นเรียน ตอบ/
ถามคำถามในชั้นเรียน ฟังคำบรรยาย
เขียนข้อสอบแบบความเรียง พูดราย
งานหน้าชั้นเรียน จดโน้ตจากการฟัง
คำบรรยายอ่านนิยาย บทละครเรื่องสั้น
กวีนิพนธ์ เขียนสรุป และจดโน้ตจาก
การอ่านตำรา/วารสาร อ่านข้อสอบ
และตำราเรียน
– ในเรื่องเนื้อหาภาษาอังกฤษที่ต้องการ

ในการเรียนการสอน อาจารย์และนัก-
ศึกษาทั้ง 3 สายส่วนใหญ่เห็นตรงกัน
ว่าควรเป็นภาษาอังกฤษเกี่ยวกับเรื่อง
ทั่วไป นอกจากนี้ส่วนใหญ่มีความต้อง
การเนื้อหาภาษาอังกฤษเกี่ยวเฉพาะ
สาขาวิชาเนื้อหาเกี่ยวกับธุรกิจและการ
ท่องเที่ยว

– ในเรื่องจำนวนนักศึกษาในชั้นเรียน
อาจารย์และนักศึกษาทั้ง 3 สายส่วน
ใหญ่เห็นว่าควรมีนักศึกษาในชั้นเรียน
ประมาณ 10-15 คน และ 15-20 คน
– ในเรื่องวิธีการเรียนภาษาอังกฤษที่
ต้องการ นักศึกษาและอาจารย์ทั้ง 3
สายเห็นตรงกันว่าควรเป็นการผสม-
ผสานระหว่างการเรียนในห้องเรียนโดย
มีครูสอน และการค้นคว้าด้วยตนเอง
นอกห้องเรียน

คำถามที่ 4 ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษใน
หน่วยงาน

คำตอบ – ในเรื่องทักษะ หัวหน้าหน่วยงานและ
ลูกจ้างมีความเห็นตรงกันว่า ทักษะ
ภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ในหน่วย
งานเรียงตามลำดับความสำคัญมีดังนี้
คือ ฟุด ฟัง อ่าน เขียน แปล
– ในเรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับทักษะ
การพูดทั้งหัวหน้าหน่วยงานและลูกจ้าง
ส่วนใหญ่เห็นว่าแบบการพูดเป็นการพูด
แบบสนทนามากที่สุด รองลงมาคือพูด
แบบบรรยายและผู้ที่ถูกจ้างพูดด้วยคือ
ผู้มาติดต่องาน วัตถุประสงค์ในการพูด
ในลำดับแรก ๆ คือ ทักทาย/กล่าวคำ
อำลา กล่าวต้อนรับ กล่าวขอบคุณ

แนะนำตัวเอง/ผู้อื่น ถาม/ตอบเรื่องสถานที่ ให้บริการ วัตถุประสงค์ของลงมาคือ ถาม/ตอบเรื่องเวลา ระยะทาง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง/ผู้อื่น ถามเพื่อให้ได้ข้อมูล ความเห็น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานในหน้าที่/หน่วยงาน ให้ความช่วยเหลือ ให้เหตุผล ให้คำแนะนำ เชื่อเชิญ ตอบรับคำเชิญ/ปฏิเสธ คำเชิญ หาข้อมูลเกี่ยวกับผู้อื่นและโน้มน้าวใจผู้ฟัง

-ในเรื่องราวละเอียดเกี่ยวกับทักษะการฟัง หัวหน้าหน่วยงานและลูกจ้างส่วนใหญ่เห็นว่าในการฟังเป็นการฟังจากคู่สนทนาทั้งจาก face to face และจากโทรศัพท์มากที่สุดเนื้อหาเรื่องที่ฟังเป็นบทสนทนามากที่สุด รองลงมาคือ ฟังคำสั่งและข่าว และวัตถุประสงค์ในการฟังเพื่อโต้ตอบการสนทนามากที่สุดรองลงมาคือ รับ/ปฏิบัติตามคำสั่ง และจดบันทึกโดยสรุป

-ในเรื่องราวละเอียดเกี่ยวกับทักษะการอ่าน หัวหน้าหน่วยงานและลูกจ้างส่วนใหญ่เห็นว่าสิ่งที่ลูกจ้างอ่าน คือ โทรเลข/โทรพิมพ์/โทรสาร และตำราเกี่ยวกับสาขาวิชามากที่สุดรองลงมาคือ อ่านหนังสือพิมพ์และแผ่นพับโฆษณาและจดหมายติดต่อธุรกิจ/ราชการ และวัตถุประสงค์ในการอ่านเพื่อค้นคว้าเกี่ยวกับงานในหน้าที่มากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อปฏิบัติตาม/โต้ตอบ เขียนสรุป

- ในเรื่องราวละเอียดเกี่ยวกับทักษะการเขียน หัวหน้าหน่วยงานและลูกจ้าง

ส่วนใหญ่เห็นว่าลูกจ้างเขียนถึงลูกค้า/ผู้เกี่ยวข้องมากที่สุด รองลงมาคือเขียนถึงผู้ร่วมงาน และเขียนจดหมายธุรกิจมากที่สุด ซึ่งรวมถึงโทรเลข/โทรสาร/โทรพิมพ์ รองลงมาคือจดหมายส่วนตัวและบันทึกข้อความสั้น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเขียนเพื่อติดต่อธุรกิจติดต่อส่วนตัว และเขียนเพื่อร้องเรียนมากที่สุด รองลงมาคือ เขียนเพื่อขอข้อมูล เชื่อเชิญ รายงานผลงานส่งงาน/สินค้า เสนอโครงการเสนอความคิดเห็น บรรยายสถานที่ และให้ความรู้ทางวิชาการ

-ในเรื่องราวละเอียดเกี่ยวกับทักษะการแปล หัวหน้าหน่วยงานและลูกจ้างส่วนใหญ่เห็นว่า สิ่งที่แปล คือ แปลคำพูดมากที่สุด รองลงมาคือ แปลคำสั่ง รายงาน โทรพิมพ์ จดหมายส่วนตัว จดหมายร้องเรียน ข่าว ตำรา สัญญารายการอาหารและวัตถุประสงค์ในการแปลเพื่อเป็นการบริการและถ่ายทอดให้ผู้ร่วมงาน/ผู้บังคับบัญชา

คำถามที่ 5 ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่ได้รับการเรียนในภาควิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่

คำตอบ - ทั้งหัวหน้าหน่วยงานและลูกจ้างเห็นว่า ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของลูกจ้างที่ได้รับมา ยังไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ปัญหาในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการทำงานมีดังนี้คือ

ทักษะการฟัง ขาดความรู้เรื่องศัพท์
เฉพาะฟังสำเนียงต่าง ๆ
ไม่ออกและฟังไม่ทัน

ทักษะการพูด ไม่กล้าพูด ขาดความรู้เรื่องศัพท์เฉพาะ สำเนียงยังไม่ดีพอ ขาดความเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา ขาดความรู้ทางไวยากรณ์

ทักษะการอ่าน ขาดศัพท์ โดยเฉพาะศัพท์เฉพาะ

ทักษะการเขียน ขาดความรู้เรื่องศัพท์เฉพาะ

ทักษะการแปล ขาดความรู้เรื่องศัพท์เฉพาะ

- ในเรื่องวิธีการเพิ่มพูนความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ทั้งหัวหน้าหน่วยงานและลูกจ้างเห็นว่าเป็นการฝึกฝนด้วยตนเอง

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจบางประการ ดังนี้คือ

1. ในความเห็นของนักศึกษา ทักษะและกิจกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้ของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษในแต่ละสายคือ สายภาษาศาสตร์ วรรณคดี และทักษะภาษาอังกฤษ มีลำดับความสำคัญที่ไม่ตรงกัน ดังนั้นถึงแม้ว่านักศึกษาจะจบออกไปเป็นบัณฑิตทางภาษาอังกฤษเหมือนกัน แต่อาจจะมีทักษะภาษาอังกฤษและความสามารถในการทำกิจกรรมในภาษาอังกฤษไม่เท่ากัน

2. อาจารย์และนักศึกษามีความเห็นต่างกันในเรื่องความสามารถในด้านทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษา นักศึกษาเห็นว่าตนยังมีทักษะการพูดไม่เพียงพอที่จะใช้ในการเรียนรู้ แต่มีทักษะเขียนเพียงพอ แต่อาจารย์เห็นว่านักศึกษายังมีทักษะการเขียนไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์คำนึงในเรื่องความถูกต้องภาษามากกว่าเนื้อหา และอาจารย์อาจเห็นว่าทักษะการเขียนใช้ในการประเมินผลในวิชาเป็นส่วนใหญ่ ส่วนทักษะการพูดนั้นใช้ในการประเมินผลการเรียนรู้น้อยกว่า จึงเห็นว่านักศึกษายังขาดทักษะในการเขียนมากกว่าในการพูด ดังนั้นอาจารย์จึงต้องการให้หลักสูตร ให้ความสำคัญกับทักษะการพูดท้ายสุดในขณะที่นักศึกษาต้องการให้หลักสูตรเน้นที่ทักษะการพูดให้มากที่สุด และให้มีการฝึกกิจกรรมที่ใช้ทักษะ พูด/ฟัง มากกว่าทักษะอ่าน/เขียน

3. ทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีการเรียงลำดับความสำคัญตรงกับทักษะที่นักศึกษาต้องการ คือ พูด ฟัง อ่าน เขียน แต่กิจกรรมที่ทำในแต่ละทักษะในการปฏิบัติงานไม่คล้ายคลึงกับกิจกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้ ดังนั้นจึงทำให้หัวหน้าหน่วยงานและลูกจ้างเห็นว่าความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของลูกจ้างที่ได้รับจากการเรียนในมหาวิทยาลัยยังไม่พอเพียงนักในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ผลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ

1. หลักสูตรภาษาอังกฤษของนักศึกษาวิชาเอกภาษาอังกฤษควรเป็นการฝึกทั้ง 4 ทักษะเท่า ๆ กัน คือทั้งพูด อ่าน เขียน โดยมีการฝึกทักษะสัมพันธ์ในการเรียนวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน 4 รายวิชา โดยใช้กฎไวยากรณ์ เป็นแกนในการฝึกทักษะทั้ง 4 และให้

น้ำหนักในการฝึกทักษะการอ่านมากกว่าทักษะอื่นในรายวิชาทั้ง 4 นี้ สำหรับทักษะการพูดและเขียนควรมีรายวิชาเฉพาะ รายวิชาทักษะการเขียนควรมีการฝึกการเขียนทั้งที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และการเขียนทางวิชาการ ส่วนรายวิชาทักษะการพูดนั้นควรมีการฝึกการฟังควบคู่ไปด้วย และควรมีรายวิชาที่ฝึกนักศึกษาให้สามารถพูดในการสนทนาแบบต่าง ๆ เช่น พูดอภิปราย ชักถาม สัมภาษณ์ และฝึกการพูดต่อหน้าชุมชน ควรใช้ชีวิตจริงเป็นวิชาที่ฝึกการอ่าน และการฟังด้วย ควรใช้รายวิชาภาษาต่างประเทศฝึกการฟังสำเนียงต่าง ๆ ฝึกการออกเสียงให้ชัดเจน และเพิ่มพูนความรู้ด้านไวยากรณ์ด้วยควรมีวิชาบังคับหรือวิชาเลือกที่เป็นวิชาการแปล และวิชาที่ต้องใช้การผสมผสานของทักษะต่าง ๆ ในวิชาขั้นสูง

2. หลักสูตรภาษาอังกฤษควรมีรายวิชาที่ฝึกกิจกรรมที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานด้วย เช่น ภาษาอังกฤษธุรกิจ ภาษาอังกฤษท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษสำหรับนักหนังสือพิมพ์

3. รายวิชาต่าง ๆ ยกเว้นวิชาเฉพาะสาขา ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้เนื้อหาหลากหลาย

เช่น เนื้อหาด้านวิทยาศาสตร์ สิ่งแวดล้อม ธุรกิจ การท่องเที่ยว เพื่อนักศึกษาจะได้พบศัพท์เฉพาะในด้านต่าง ๆ ให้มากที่สุด

4. การเรียนการสอนในรายวิชาทักษะภาษาอังกฤษควรเป็นการเรียนเพื่อการสื่อสาร นั่นคือควรมีจุดประสงค์ที่แน่นอนว่าเมื่อเรียนวิชานั้น ๆ จบแล้ว นักศึกษาจะสามารถนำภาษาไปใช้ทำอะไรได้บ้าง และสิ่งที่ทำนั้นใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันของนักศึกษาหรือไม่

5. การเรียนการสอนในภาควิชาภาษาอังกฤษควรใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการเรียนรู้ เพราะจะทำให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาอย่างน้อยที่สุดก็ในชั้นเรียน และควรมีการส่งเสริมให้นักศึกษามีการเรียนด้วยตนเอง เพื่อที่จะได้ใช้ภาษานอกห้องเรียนให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นการสอนให้นักศึกษาสามารถรู้วิธีฝึกฝนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมด้วยตนเองในขณะทำงานด้วย

6. การเรียนการสอนในภาควิชาภาษาอังกฤษควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทำโครงการ (project) ให้มากที่สุด เพราะจะทำให้การเรียนในห้องเรียนใกล้เคียงกับในชีวิตจริงมากขึ้น

บรรณานุกรม

อัครา วงศ์โสธร และคณะ รายงานการวิจัย เรื่อง "การสำรวจความต้องการของสังคมต่อการใช้ภาษาอังกฤษ" สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2524.

Munby, John. *Communicative Syllabus Design*. Cambridge : Cambridge University Press, 1978.

Pratt, D. "Systems Theory, Systems Technology, and Curriculum Design". *The Journal of Educational Thought*, Vol. 12, No. 2, 1978.

การวิเคราะห์อิทธิสัมพันธ์ของตัวประกอบที่มีผลต่อ สัมฤทธิ์ผลในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตชั้นปีที่ 2

สุพัฒน์ สุขมลสันต์

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้ภาษาอังกฤษมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศมากในหลาย ๆ ด้าน เพราะอิทธิพลของการสื่อสารสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในวงการต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น ด้านธุรกิจ การเมือง การข่าว และการถ่ายทอดเทคโนโลยี เป็นต้น และจากการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับประชาคมโลกในอีก 15 ปีข้างหน้า พบว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากที่สุดภาษาหนึ่งที่จะทำให้ไทยมีความก้าวหน้าทันกับความก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ของโลกได้ ดังนั้นในปัจจุบันนี้สถาบันการศึกษาต่างมีความตื่นตัวในการให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น

แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยจะได้ดำเนินการมานานแล้ว และนิสิตนักศึกษาหรือนักเรียนก็ได้เรียนภาษาอังกฤษมาเป็นเวลานานหลายปี แต่ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนภาษาอังกฤษในระดับต่าง ๆ อยู่ในระดับที่ต่ำในทุก ๆ ด้าน จนนักวิชาการบางท่านให้ความเห็นโดยสรุปว่า การเรียนการสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทยในปัจจุบันนี้ 'ล้มเหลวโดยสิ้นเชิง'

ดังนั้น ปัญหาที่น่าสนใจก็คือ ปัจจัยใดหรือตัวประกอบใดที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์ดังกล่าวและ

สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในเชิงเหตุและผลอย่างไร เนื่องจากผู้วิจัยสอนในระดับชั้นปีที่ 2 ของมหาวิทยาลัย จึงทำการวิจัย เรื่อง 'การวิเคราะห์อิทธิสัมพันธ์ของตัวประกอบที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตชั้นปีที่ 2' ขึ้น เพื่อประโยชน์ที่จะนำไปใช้ตอบและแก้ปัญหาดังกล่าวบางส่วนในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์อิทธิสัมพันธ์ของตัวประกอบที่มีหรือคาดว่าจะมีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตชั้นปีที่ 2 จากแหล่งตัวประกอบที่สำคัญ 3 แหล่งคือ ผู้เรียน ผู้สอน และหลักสูตร

2. เพื่อสร้างรูปแบบ (model) ของความสัมพันธ์ลักษณะต่าง ๆ ของตัวประกอบที่เกี่ยวข้องและมีนัยสำคัญ

ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรทำนาย (predictor variables) มีทั้งหมด 24 ตัว คือ

ก. ด้านผู้เรียน 15 ตัว ได้แก่ เพศ (sex) พื้นความรู้เดิมทางภาษาอังกฤษ (EBG) จำนวนปีที่เรียนภาษาอังกฤษ (SYR) อายุ (AGE) ชนิดของโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย (STYP) สถานที่ตั้งโรงเรียน

เรียน (LOC) การเรียนทวติวิชา (TU) โปรแกรมการเรียนในชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (PRG) จำนวนหน่วยกิตที่กำลังเรียน (LOAD) รายได้ของครอบครัว (INC) ประสบการณ์ในประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ (EXE) การใช้สื่อมวลชนเพื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ (MDC) เจตคติต่อการเรียนการสอนรายวิชา (ATT) แรงจูงใจในการเรียน (MOT) และนิสัยในการเรียน (HAB)

ข. ด้านผู้สอน 6 ตัว ได้แก่ ประสบการณ์ในการสอนภาษาอังกฤษ (TEXP) วุฒิสอนสูงสุดทางการศึกษา (QTY) วิชาเอก (MAJ) ประสบการณ์ในต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ (STAY) เจตคติต่อการเรียนการสอนรายวิชา EAP II (ATTT) และความรู้เกี่ยวกับวิธีสอนภาษาอังกฤษ (MOA)

ค. ด้านหลักสูตร 3 ตัว ได้แก่ วิธีสอนภาษาอังกฤษ (METH) ระยะเวลาในการสอนรายวิชา EAP II (LNG) และการสอนเสริม (SUP)

2. ตัวแปรเกณฑ์ (criterion variable) ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรายวิชา EAP II (ACH)

การดำเนินการวิจัย

ก. ประชากรและพลวิจัย

ประชากรของการวิจัยนี้ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 2 ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา EAP II ประจำปีการศึกษา 2532 จำนวน 1,006 คน และอาจารย์ผู้สอนรายวิชาดังกล่าว 28 ท่าน ส่วนพลวิจัยได้แก่ ตัวอย่างของประชากร จำนวน 460 คน จาก 5 คณะวิชา ซึ่งได้จากการสุ่มแบบหลายชั้น เมื่อยอมให้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มโดยเฉลี่ยไม่เกินร้อยละ 1 ของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม และมีความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 99 ตัวอย่างนี้คิดเป็นร้อยละ 45.72 ของประชากรทั้งหมด ส่วนแหล่งข้อมูลของอาจารย์ได้จากผู้สอนมีทั้งหมด 26 ท่าน หรือประมาณร้อยละ 92.85 และได้จากการสุ่มตัวอย่างตามวิธีการดังกล่าวแล้ว

ข. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือสำหรับการวิจัยมี 4 ชุด คือ

1. แบบทดสอบสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรายวิชา EAP II ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่ใช้จริงสำหรับการประเมินผลการเรียนของสถาบันภาษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบบทดสอบนี้มี 2 ชุด คือแบบทดสอบสำหรับวัดผลกลางภาค และแบบทดสอบสำหรับวัดผลปลายภาค แบบทดสอบดังกล่าวนี้ของแต่ละคณะ เนื้อหาแตกต่างกัน แต่สร้างจากข้อกำหนดของข้อสอบ (item specification) เดียวกัน แบบทดสอบเหล่านี้สร้างโดยคณะกรรมการที่มีความรู้เรื่องเนื้อหาและวิธีการสร้างแบบทดสอบเป็นอย่างดี เป็นแบบทดสอบแบบปรนัยและอัตนัยรวมกัน และประเมินผลทดสอบโดยคณะกรรมการชุดเดียวกัน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานแรงจูงใจ และเจตคติของนิสิตเกี่ยวกับการเรียนการสอนรายวิชา EAP II แบบสอบถามนี้เป็นแบบเลือกตอบ เติมข้อมูลในช่องว่าง Likert Scale และ Differential Scale และมีความเที่ยงแบบ $\alpha=0.720-0.738$

3. แบบสำรวจนิสัยและเจตคติในการเรียน เป็นแบบสำรวจที่แปลมาจากแบบสำรวจชื่อ Survey of Study Habits and Attitudes, Form C ของ W.F.Brown และ W.H. Holtzman แบบสำรวจนี้มีความเที่ยงสูงมากคือ $r_{tt} = 0.83-0.93$ และเป็นแบบเลือกตอบ

4. แบบสอบถามครู-อาจารย์เกี่ยวกับตัวแปรที่มุ่งศึกษา เป็นแบบสอบถามครู-อาจารย์ที่สอนรายวิชา EAP II ของหมู่เรียนที่พลวิจัยกำลังศึกษาอยู่เกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ที่ต้องการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และเติมข้อมูลในช่องที่กำหนดให้แบบ Likert Scale

ค. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สถาบันบริการคอมพิวเตอร์ของจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปชื่อ SPSS version X ทำการคำนวณหาค่าสถิติบรรยายต่าง ๆ เช่น $\bar{X}$, S.D. และค่าความถี่ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า t-test เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของค่า beta ใช้โปรแกรมชื่อ PLS (Partial Least Square) เพื่อหาค่าอิทธิพลโดยตรงและทางอ้อมของตัวแปรต่าง ๆ รวมทั้งใช้เครื่อง Microcomputer เพื่อคำนวณหาค่า R^2 , M, Q และ W เพื่อทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามวิธีการของ Specht (1975:113-133)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ก. รูปแบบของความสัมพันธ์ของตัวประกอบ

รูปแบบความสัมพันธ์ที่ตัดแต่งแล้ว (trimmed model) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

(empirical data) อย่างมีนัยสำคัญ รูปแบบความสัมพันธ์ ดังกล่าวประกอบด้วยตัวแปรทำนายที่เป็นสาเหตุภายนอก (Exogeneous variables) จำนวน 7 ตัว และตัวแปรทำนายที่เป็นสาเหตุภายใน (Endogeneous variables) อีก 17 ตัว ความสัมพันธ์ของตัวประกอบเป็นแบบผสม (Mixed Model) กล่าวคือเป็นทั้งแบบ "กระจายออก" (Outward Model) และแบบ "ลู่เข้า" (Inward Model) ในรูปแบบความสัมพันธ์เดียวกัน ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งระบบได้ร้อยละ 99.69 ตามแผนภูมิในหน้าถัดไป

ข. วิธีสัมพันธ์ของตัวประกอบ

จากแผนภูมิข้างต้น เราสามารถคำนวณหาอิทธิพลโดยตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวม วิธีสัมพันธ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบความสัมพันธ์ที่ตัดแต่งแล้วได้ ดังต่อไปนี้

ผลกระทบของตัวแปรทำนายทุกตัวที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรายวิชา EAP II

ตัวแปรทำนาย	ผลทางตรง	ผลทางอ้อม	ผลกระทบรวม	r_{xy}
ก. ด้านผู้เรียน	(1.0239)	(0.9428)	(2.0433)	
1. เพศ	-0.1138*	0.0355	-0.0783*	-0.1725*
2. พื้นความรู้เดิมฯ	0.6544*	-	0.6544*	0.6767*
3. จำนวนปีที่เรียนฯ	0.0685	-0.0162	0.0523	0.0636
4. อายุ	-	0.1521*	0.1521*	0.1528*
5. ชนิดของโรงเรียนฯ	-	0.0490	0.0490	-0.0810*
6. สถานที่ตั้งโรงเรียน	-	0.0627	0.0627	0.0864*
7. การเรียนกวดวิชา	-	0.0364	0.0364	0.0378
8. โปรแกรมการเรียนฯ	0.1904*	0.1654*	0.3558*	0.3674*
9. จำนวนหน่วยกิตฯ	-	0.0045	0.0045	-0.0266
10. รายได้ครอบครัว	-	-0.0173	-0.0173	0.0708
11. ประสบการณ์ในต่างประเทศฯ	-	0.0059	0.0059	0.2050*
12. การใช้สื่อมวลชนฯ	-	0.3472*	0.3472*	0.3484*

ตัวแปรทำนาย	ผลทางตรง	ผลทางอ้อม	ผลกระทบบรวม	r_{xy}
13. เจตคติ	-	0.0506	0.0506	0.0546
14. แรงจูงใจ	0.1074*	-	0.1074*	0.1243*
15. นิสัยการเรียนรู้	-0.0694	-	-0.0694	-0.0910*
ข. ด้านผู้สอน	(0.6509)	(0.3820)	(0.8381)	
1. ประสบการณ์การสอน	0.1802*	0.0193	0.1995*	0.2014*
2. วุฒิสูงสุดทางการศึกษา	0.1989*	-0.0457	0.1532*	0.2115*
3. วิชาเอก	0.1269*	-0.0517	0.0752*	0.0797*
4. ประสบการณ์ในต่างประเทศฯ	-0.1449*	-0.0439	-0.1888	-0.2543*
5. เจตคติของผู้สอน	-	0.0837*	0.0837*	0.0879*
6. ความรู้เกี่ยวกับวิธีสอน	-	0.1377*	0.1377*	0.1437*
ค. ด้านหลักสูตร	(0.1645)	(0.0310)	(0.1749)	
1. วิธีสอน	0.0778*	0.0103	0.0881*	0.1111*
2. ระยะเวลาในการสอน	-	0.0207	0.0207	0.0441
3. การสอนเสริม	-0.0867*	-	-0.0867*	-0.1024*

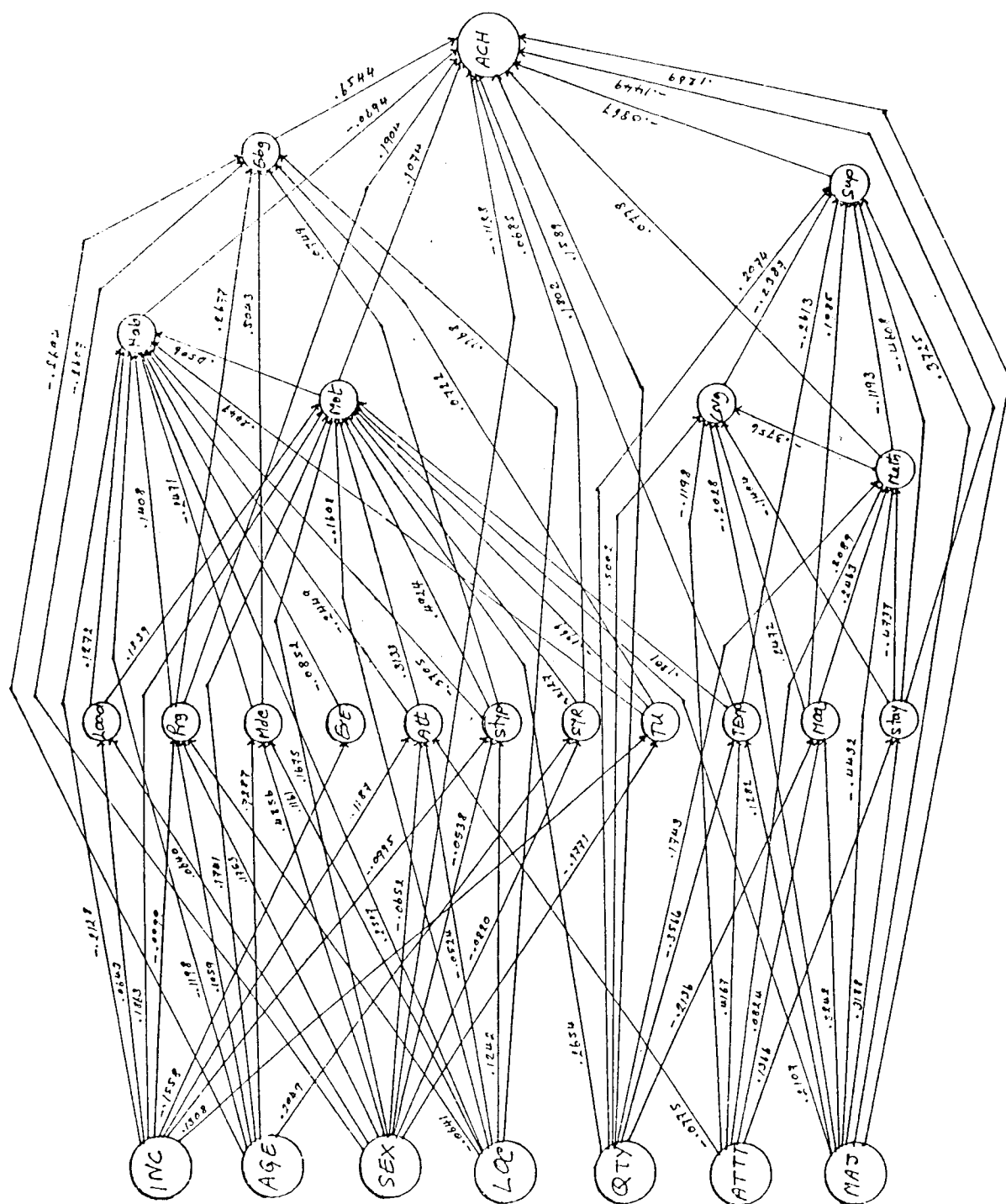
* $P < 0.05$

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าในจำนวนตัวแปรทำนาย 24 ตัว มีตัวแปรอยู่ 12 ตัวที่มีอิทธิพลโดยตรงกับสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรายวิชา EAP II มีตัวแปร 10 ตัว ที่มีนัยสำคัญทางสถิติและทางปฏิบัติคือ 1) เพศ 2) พื้นความรู้เดิม 3) โปรแกรมการเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 4) แรงจูงใจ 5) ประสบการณ์ในการสอนของอาจารย์ 6) วุฒิสูงสุดทางการศึกษาของอาจารย์ 7) วิชาเอก 8) ประสบการณ์ในต่างประเทศของอาจารย์ 9) วิธีสอน และ 10) การสอนเสริม และมีตัวแปรอีก 2 ตัวที่มีนัยสำคัญทางปฏิบัติแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ จำนวนปีที่นิสิตเรียนภาษาอังกฤษ และนิสัยในการเรียน ตัวแปรทั้ง 12 ตัวดังกล่าว สามารถแยกเป็นตัวแปรด้านผู้เรียนได้ 6 ตัวแปร และมีอิทธิพลโดยตรงขนาด 1.0239 (ขนาดของอิทธิพลไม่ได้คิดเครื่องหมาย) เป็นตัวแปรด้านผู้สอน 4 ตัวแปร และมีอิทธิพลโดยตรงขนาด 0.6509 และเป็นตัวแปร

ด้านหลักสูตร 2 ตัวแปร ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงรวมแล้วขนาด 0.1645 ดังนั้นขนาดของอิทธิพลโดยตรงของตัวแปรที่มีต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรายวิชา EAP II ของตัวแปรด้านผู้เรียนผู้สอน และหลักสูตร มีขนาด 1.2039: 0.6509:0.1645 หรือประมาณ 6:4:1 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าอิทธิพลโดยตรงของตัวแปรที่มีต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรายวิชา EAP II มีผลมาจากอิทธิพลของตัวแปรด้านผู้เรียนมากที่สุด รองลงมาได้แก่อิทธิพลของตัวแปรด้านผู้สอน และตัวแปรด้านหลักสูตรมีอิทธิพลน้อยที่สุด

สำหรับอิทธิพลทางอ้อมนั้น ปรากฏว่ามีตัวแปรทั้งหมด 20 ตัว ที่มีอิทธิพลดังกล่าวต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรายวิชา EAP II ยกเว้น 1) พื้นความรู้เดิมทางภาษาอังกฤษของผู้เรียน 2) แรงจูงใจ 3) นิสัยในการเรียน และ 4) การสอนเสริม ซึ่งมีแต่อิทธิพลโดยตรง ในจำนวนตัวแปรทำนายทั้ง 20 ตัว ปรากฏว่ามีอิทธิพลทางอ้อมขนาดไม่มากนัก และ

รูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตชั้นปีที่ 2



ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นตัวแปร 5 ตัวคือ 1) อายุ 2) โปรแกรมการเรียนในระดับมัธยมศึกษา 3) การใช้สื่อมวลชนเพื่อเรียนภาษาอังกฤษ 4) เจตคติของผู้สอน และ 5) ความรู้เกี่ยวกับวิธีสอนของผู้สอนที่มีอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญ ขนาดของอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรต่างๆ เมื่อจำแนกเป็น 3 ด้าน ปรากฏว่ามีขนาดแตกต่างกันมาก กล่าวคือ อิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรทำนายด้านผู้เรียนมีขนาดรวมกัน = 0.09428 ด้านผู้สอนมีขนาดรวมกัน = 0.3820 และด้านหลักสูตรมีขนาดรวมกัน = 0.0310 ซึ่งอาจคิดเป็นอัตราส่วนได้ประมาณ 30:12:1 ซึ่งแสดงว่าอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนมีมากที่สุด รองลงไปได้แก่อิทธิพลของตัวแปรที่เกี่ยวกับผู้สอน และตัวแปรที่เกี่ยวกับหลักสูตรมีอิทธิพลทางอ้อมน้อยที่สุด

สำหรับอิทธิพลรวมของตัวแปรทำนายแต่ละตัวที่มีต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรายวิชา EAP II นั้น ปรากฏว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ 14 ตัว จาก 24 ตัว เนื่องจากมีตัวแปร 10 ตัว ที่มีอิทธิพลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญและมีตัวแปรอีก 4 ตัว ที่มีอิทธิพลทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญ ผลกระทบรวมของตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้านผู้เรียน มีขนาดรวมกัน = 2.0433 ด้านผู้สอนมีขนาดรวมกัน = 0.8381 และด้านหลักสูตรมีขนาดรวมกัน = 0.1749 ซึ่งอาจคิดเป็นอัตราส่วนได้ประมาณ 12:5:1 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า โดยประมาณแล้ว อิทธิพลรวมหรือผลกระทบรวมของตัวแปรทำนายต่างๆ ด้านผู้เรียนมีมากที่สุดเป็นประมาณ 12 เท่าของอิทธิพลรวมของตัวแปรด้านหลักสูตร รองลงมาได้แก่อิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ด้านผู้สอน ซึ่งมีประมาณ 5 เท่า ของอิทธิพลรวมของตัวแปรด้านหลักสูตร หรือประมาณ 1/2 ของอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ด้านผู้เรียน ส่วนตัวแปรต่างๆ ด้านหลักสูตรมีอิทธิพลรวมน้อยที่สุด

นอกจากนี้แล้ว เมื่อพิจารณาอิทธิพลโดยตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวมและค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ของตัวแปรทำนายแต่ละตัวแล้ว พบว่ามีตัวแปรอยู่ 10 ตัว ที่มีอิทธิพลต่างๆ ดังกล่าวขนาดเล็ก และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คือ 1) จำนวนปีที่เรียนภาษาอังกฤษ 2) ชนิดของโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย 3) สถานที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษา 4) การเรียนกวดวิชา 5) จำนวนหน่วยกิตที่นิสิตกำลังเรียน 6) รายได้ของครอบครัว 7) ประสบการณ์ในต่างประเทศของนิสิต 8) เจตคติต่อการเรียนการสอนรายวิชา EAP II 9) นิสัยในการเรียน และ 10) ระยะเวลาในการสอนรายวิชา EAP II แต่ตัวแปรต่างๆ เหล่านี้มีขนาดของอิทธิพลหรือสัมประสิทธิ์เส้นทางการกับตัวแปรอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือทางปฏิบัติ

อนึ่ง เมื่อพิจารณาถึงขนาดของอิทธิพลรวมของตัวแปรแต่ละตัวแล้วพบว่า พื้นความรู้เดิมทางภาษาอังกฤษของนิสิตมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรายวิชา EAP II มากที่สุด ($\beta=0.6544$) รองลงมาได้แก่อิทธิพลของโปรแกรมการเรียนของนิสิตในสมัยที่นิสิตเรียนในระดับมัธยมศึกษา ($\beta=0.3558$) และอันดับที่ 3 ได้แก่อิทธิพลทางการใช้สื่อมวลชนเพื่อช่วยในการเรียนภาษาอังกฤษ ($\beta=0.3472$) ตัวแปรทั้ง 3 นี้ต่างเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนทั้งสิ้น

ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมน้อยที่สุด ได้แก่ จำนวนหน่วยกิตที่กำลังเรียน ($\beta=0.0045$) ประสบการณ์ในต่างประเทศ ($\beta=0.0059$) และระยะเวลาในการสอนรายวิชา EAP II ($\beta=0.0207$) ตามลำดับ ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลทางอ้อมเท่านั้น

สำหรับวิธีสัมพันธ์ของตัวประกอบ (หรือตัวแปร) แต่ละตัว ที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรายวิชา EAP II หรือตัวแปรเกณฑ์อื่นๆ มีดังต่อไปนี้ (โปรดดูแผนภูมิและตารางประกอบ)

1. จำนวนหน่วยกิตที่เรียน

จำนวนหน่วยกิตที่เรียนได้รับอิทธิพลโดยตรงจากรายได้ของครอบครัวและเพศอย่างมีนัยสำคัญในทางปฏิบัติ ซึ่งสามารถทำนายจำนวนหน่วยกิตที่เรียนได้ประมาณร้อยละ 1 เท่านั้น ($R^2 = 0.0079$)

2. โปรแกรมการเรียน

โปรแกรมการเรียนได้รับอิทธิพลโดยตรงจากรายได้ของครอบครัว อายุ เพศ และที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยตัวแปร 3 ตัวแรก มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนที่ตั้งของโรงเรียนมีนัยสำคัญทางปฏิบัติ ตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันทำนายลักษณะโปรแกรมการเรียนได้ประมาณร้อยละ 7 ($R^2 = 0.0682$)

3. การใช้สื่อมวลชนเพื่อการเรียนภาษาอังกฤษ

การใช้สื่อมวลชนเพื่อการเรียนภาษาอังกฤษได้รับอิทธิพลโดยตรงจากอายุ เพศ และที่ตั้งโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยตัวแปรทั้งหมดเหล่านี้มีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถร่วมกันทำนายลักษณะการใช้สื่อมวลชนได้ประมาณร้อยละ 6 ($R^2 = 0.6129$)

4. ประสบการณ์ในต่างประเทศ

ประสบการณ์ในต่างประเทศที่พูดภาษาอังกฤษของนิสิต ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากรายได้ของครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรนี้สามารถทำนายประสบการณ์ในต่างประเทศได้ประมาณร้อยละ 2 เท่านั้น ($R^2 = 0.0243$)

5. เจตคติ

เจตคติของนิสิตในหลายๆ ด้าน เช่น ต่อเนื้อหาวิชา EAP II อาจารย์ผู้สอน วิธีการสอน อุปกรณ์การสอน บรรยากาศในการเรียน และเจตคติต่างๆ ไปได้รับอิทธิพลโดยตรงจากรายได้ของครอบครัว เพศ ที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษาเดิมของตน และเจตคติของอาจารย์ผู้สอน โดยรายได้ของครอบครัวและเจตคติของอาจารย์มีนัยสำคัญ

ทางสถิติ แต่ตัวแปรอื่นมีนัยสำคัญทางปฏิบัติ ตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันทำนายเจตคติของนิสิตได้ประมาณร้อยละ 3 ($R^2 = 0.0270$)

6. ชนิดของโรงเรียนมัธยมศึกษา

ชนิดของโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากรายได้ครอบครัว ที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษาและเพศ โดยตัวแปร 2 ตัวแรก มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ตัวแปรที่ 3 มีนัยสำคัญทางปฏิบัติ ตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันทำนายลักษณะชนิดของโรงเรียนมัธยมศึกษาได้ประมาณร้อยละ 3 ($R^2 = 0.0309$)

7. จำนวนปีที่เรียนภาษาอังกฤษ

จำนวนปีที่นิสิตเรียนภาษาอังกฤษได้รับอิทธิพลโดยตรงจากอายุและเพศของนิสิตเอง ตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้ มีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถร่วมกันทำนาย จำนวนปีที่เรียนภาษาอังกฤษได้ประมาณร้อยละ 4 ($R^2 = 0.0438$)

8. การเรียนกวดวิชา

การเรียนกวดวิชาก่อนเข้ามหาวิทยาลัยของนิสิตได้รับอิทธิพลโดยตรงจากรายได้ของครอบครัวและเพศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันทำนายลักษณะการเรียนกวดวิชาได้ประมาณร้อยละ 5 ($R^2 = 0.0502$)

9. ประสบการณ์ในการสอนของอาจารย์

ประสบการณ์ในการสอนภาษาอังกฤษของอาจารย์ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากเจตคติของอาจารย์ต่อการเรียนการสอนรายวิชา EAP II คุณวุฒิสูงสุด และวิชาเอกของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันทำนายประสบการณ์ในการสอนของอาจารย์ได้ประมาณร้อยละ 26 ($R^2 = 0.2647$)

10. ความรู้เรื่องวิธีสอนภาษาอังกฤษ

ความรู้เรื่องวิธีสอนภาษาอังกฤษของอาจารย์ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากเจตคติของอาจารย์

ต่อการเรียนการสอนรายวิชา EAP II คุณวุฒิสูงสุด และวิชาเอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันทำนายความรู้เรื่องวิธีสอนได้ประมาณร้อยละ 27 ($R^2 = 0.2729$)

11. ประสบการณ์ในต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษของอาจารย์

ประสบการณ์ในต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษของอาจารย์ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากเจตคติของอาจารย์ต่อวิชาภาษาอังกฤษและการสอนรายวิชา EAP II และวิชาเอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันทำนายประสบการณ์ในต่างประเทศของอาจารย์ได้ประมาณร้อยละ 12 ($R^2 = 0.1188$)

12. แรงจูงใจ

แรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตได้รับอิทธิพลโดยตรงจาก 12 ตัวแปรคือ จำนวนหน่วยกิตที่เรียน เจตคติของนิสิต ชนิดของโรงเรียนมัธยมศึกษา และการกวดวิชา ก่อนเข้ามหาวิทยาลัย รายได้ของครอบครัว อายุ เพศ ที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษา คุณวุฒิสูงสุดของอาจารย์ วิชาเอกของอาจารย์ ประสบการณ์ในการสอนภาษาอังกฤษของอาจารย์ และจำนวนปีที่นิสิตเรียนภาษาอังกฤษ ตัวแปรต่างๆ เหล่านี้ต่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถร่วมกันทำนายแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตได้ประมาณร้อยละ 40 ($R^2 = 0.3972$)

นอกจากนี้แรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก 7 ตัวแปรคือ รายได้ของครอบครัว เพศ ที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษา อายุ คุณวุฒิสูงสุดของอาจารย์ เจตคติของอาจารย์ และวิชาเอกของอาจารย์ด้วย

13. นิสัยในการเรียน

นิสัยในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตได้รับอิทธิพลโดยตรงจากตัวแปร 11 ตัว คือ จำนวนหน่วยกิตที่เรียน โปรแกรมการเรียนในระดับมัธยมศึกษา

ศึกษา การใช้สื่อมวลชนเพื่อการเรียนภาษา ประสบการณ์ในต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ เจตคติต่อการเรียนการสอนรายวิชา EAP II ชนิดของโรงเรียนในระดับมัธยมศึกษา การกวดวิชา ก่อนเข้ามหาวิทยาลัย แรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ รายได้ของครอบครัว อายุ และที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษา ตัวแปรเหล่านี้ต่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถร่วมกันทำนายนิสัยในการเรียนของนิสิตได้ประมาณร้อยละ 33 ($R^2 = 0.3264$)

นอกจากนี้ นิสัยในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตยังได้รับอิทธิพลทางอ้อม จากรายได้ของครอบครัว อายุ เพศ ที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษา คุณวุฒิสูงสุดของอาจารย์ เจตคติของอาจารย์ วิชาเอกของอาจารย์ และประสบการณ์ในการสอนภาษาอังกฤษของอาจารย์ด้วย

14. พื้นความรู้เดิมทางภาษาอังกฤษ

พื้นความรู้เดิมทางภาษาอังกฤษของนิสิตได้รับอิทธิพลโดยตรงมาจาก 7 ตัวแปรคือ อายุ เพศ ที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษา โปรแกรมการเรียนในระดับมัธยมศึกษา การใช้สื่อมวลชนเพื่อการเรียนภาษาอังกฤษ ชนิดของโรงเรียนในระดับมัธยมศึกษา และการกวดวิชา ก่อนเข้ามหาวิทยาลัย โดยตัวแปร 6 ตัวแรก ต่างก็มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การเรียนกวดวิชา ก่อนเข้ามหาวิทยาลัย มีนัยสำคัญทางปฏิบัติ อิทธิพลของตัวแปรเหล่านี้ร่วมกันทำนายพื้นความรู้เดิมได้ประมาณร้อยละ 41 ($R^2 = 0.4064$)

นอกจากนี้พื้นความรู้เดิมยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากรายได้ของครอบครัว อายุ และที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษาอีกด้วย

15. วิธีสอนภาษาอังกฤษ

วิธีสอนภาษาอังกฤษของอาจารย์ได้รับอิทธิพลโดยตรงมาจากตัวแปร 5 ตัวคือ เจตคติ ของอาจารย์ คุณวุฒิสูงสุด วิชาเอก ความรู้เรื่องวิธีสอน และ

ประสบการณ์ของอาจารย์ในต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ ตัวแปรเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถร่วมกันทำนายวิธีสอนภาษาอังกฤษได้ประมาณร้อยละ 46 ($R^2 = 0.4552$)

นอกจากนี้วิธีสอนภาษาอังกฤษยังได้รับอิทธิพลอย่างมากจากคุณวุฒิสูงสุด เจตคติ และวิชาเอกอีกด้วย

16. ระยะเวลาในการสอนรายวิชา EAP II

ระยะเวลาในการสอนรายวิชา EAP II ของอาจารย์ได้รับอิทธิพลโดยตรงมาจาก 6 ตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เจตคติ คุณวุฒิสูงสุด วิชาเอก ความรู้เรื่องวิธีสอน วิธีสอนภาษาอังกฤษ และประสบการณ์ของอาจารย์ในต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ ตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันทำนายระยะเวลาในการสอนได้ประมาณร้อยละ 29 ($R^2 = 0.2893$)

นอกจากนี้ระยะเวลาในการสอนรายวิชา EAP II ของอาจารย์ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก 4 ตัวแปร คือ คุณวุฒิสูงสุด เจตคติ วิชาเอก และประสบการณ์ของอาจารย์ในต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษอีกด้วย

17. การสอนเสริมรายวิชา EAP II

การสอนเสริมรายวิชา EAP II ได้รับอิทธิพลโดยตรงจาก 7 ตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ คุณวุฒิสูงสุด วิชาเอก ประสบการณ์ในการสอนภาษาอังกฤษ ความรู้เรื่องวิธีสอนภาษาอังกฤษ ประสบการณ์ของอาจารย์ในต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ วิธีสอนภาษาอังกฤษ และระยะเวลาในการสอนรายวิชา EAP II ตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันทำนายการสอนเสริมได้ประมาณร้อยละ 42 ($R^2 = 0.4239$)

นอกจากนี้แล้วการสอนเสริมรายวิชา EAP II ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก 5 ตัวแปร คือ เจตคติ ทางอาจารย์ ประสบการณ์ของอาจารย์ในต่างประเทศ ความรู้เรื่องวิธีสอนภาษาอังกฤษ วิชาเอกและคุณวุฒิสูงสุดของอาจารย์อีกด้วย

18. สัมฤทธิผลในการเรียนรายวิชา EAP II

สัมฤทธิผลในการเรียนรายวิชา EAP II ของนิสิตชั้นปีที่ 2 ได้รับอิทธิพลโดยตรงจาก 10 ตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ เพศ โปรแกรมการเรียนในระดับมัธยมศึกษา แรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ พื้นความรู้เดิมทางภาษาอังกฤษ คุณวุฒิสูงสุดของอาจารย์ วิชาเอกของอาจารย์ ประสบการณ์ในการสอนภาษาอังกฤษของอาจารย์ วิธีสอนการสอนเสริมรายวิชา EAP II และประสบการณ์ของอาจารย์ในต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ และได้รับอิทธิพลโดยตรงจากตัวแปรอีก 2 ตัวอย่างมีนัยสำคัญทางปฏิบัติ คือจำนวนปีที่เรียนภาษาอังกฤษ และนิสัยในการเรียน ตัวแปรต่างๆ ทั้ง 12 ตัว สามารถร่วมกันทำนายสัมฤทธิผลในการเรียนรายวิชา EAP II ได้ประมาณร้อยละ 59 ($R^2 = 0.5881$)

นอกจากนี้แล้วสัมฤทธิผลในการเรียนรายวิชา EAP II ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมเท่านั้นจากอีก 12 ตัวแปรคือ อายุ ชนิดของโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่ตั้งของโรงเรียนมัธยมศึกษา การเรียนกวดวิชา จำนวนหน่วยกิตที่เรียน รายได้ของครอบครัว ประสบการณ์ของนิสิตในต่างประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ การใช้สื่อมวลชนเพื่อการเรียนรู้ เจตคติ แรงจูงใจ เจตคติของอาจารย์ ความรู้เกี่ยวกับการสอน และระยะเวลาในการสอนรายวิชา EAP II

อนึ่ง ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (path coefficient) ของความสัมพันธ์ในลักษณะของวิถีสัมพันธ์ที่ได้กล่าวมาแล้วในข้อที่ 1-18 ข้างต้นที่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่าแสดงว่ามีนัยสำคัญทางปฏิบัติด้วยทุกค่าเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ก. สำหรับครู-อาจารย์ผู้สอน

ควรศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ที่ตัดแต่งแล้ว เพื่อให้เข้าใจว่าตัวแปรใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิผลในการเรียนรายวิชา EAP II มาก

น้อยเพียงใด และมีอิทธิพลทางตรงหรือทางอ้อม แล้วปรับปรุงแก้ไขตัวแปรที่อาจแก้ไขได้ เพื่อให้มีอิทธิพลมากยิ่งขึ้น เช่น เสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการเรียนการสอนรายวิชา EAP II ให้เกิดแก่นิสิต เพื่อให้ นิสิตเกิดมีแรงจูงใจในการเรียนสูงขึ้น เพราะแรงจูงใจ มีอิทธิพลโดยตรงต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรายวิชา EAP II และในขณะเดียวกันก็ควรจะทราบด้วยว่า รายได้ของครอบครัวของนิสิต เพศ สถานที่ตั้งของ โรงเรียนมัธยมศึกษาที่นิสิตเคยเรียนมาก่อนเข้ามหาวิทยาลัย และเจตคติของอาจารย์ต่อการเรียน การสอนรายวิชา EAP II ต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อ เจตคติของนิสิตด้วย ดังนั้นการที่จะปรับปรุงแก้ไข เจตคติของนิสิต ครู-อาจารย์ก็ควรคำนึงถึงตัวแปร เหล่านี้ด้วย เป็นต้น

ข. สำหรับผู้บริหารหลักสูตร

ควรศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ที่ตัด แต่งแล้ว เพื่อให้เข้าใจเครือข่ายของความสัมพันธ์ ของตัวแปรต่างๆ แล้วหาทางนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนต่อไป เช่น เมื่อ ทราบว่าวิธีสอนภาษาอังกฤษของอาจารย์มีผล โดยตรงต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนรายวิชา EAP II ของนิสิต รวมทั้งมีผลโดยตรงต่อระยะเวลาในการสอนรายวิชา EAP II และการสอนเสริมด้วย ก็ ควรพัฒนาวิธีการสอนของครู-อาจารย์ให้มีประ-

สิทธิภาพยิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ครู-อาจารย์มี วิธีสอนที่ดีขึ้นนั้นควรคำนึงถึงตัวแปรใดบ้าง ซึ่งผู้ บริหารหลักสูตรก็สามารถจะทราบได้จากเส้นทางที่ ปรากฏในรูปแบบความสัมพันธ์ดังกล่าวแล้วนี้เป็นต้น

ค. สำหรับนักวิจัย

1. ควรศึกษาในทำนองนี้อีกแต่เพิ่มตัว แปรทำนายอื่นบางตัวเข้าในการศึกษาด้วย เช่น ความสนใจในการเรียนภาษาอังกฤษ ความถนัดใน การเรียนภาษา และเชาวน์ปัญญาของนิสิต เป็นต้น เพราะการศึกษาครั้งนี้ตัวแปรทั้ง 24 ตัว สามารถ อธิบายความแปรปรวนได้เพียงประมาณร้อยละ 59 เท่านั้น จึงควรเพิ่มตัวแปรที่น่าสนใจดังกล่าวด้วย

2. ควรศึกษาในทำนองนี้อีกในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย โดยการเพิ่มตัวแปรบางตัว ดังกล่าวแล้วในข้อ 1 ทั้งนี้ เพราะยังขาดงานวิจัย ทำนองนี้ในระดับดังกล่าวนี้

3. ภายหลังจากที่มีผลการวิจัยในข้อที่ 1 และ 2 ดังกล่าวแล้ว ควรนำผลการวิจัยทั้ง 2 เรื่อง รวมกับผลการวิจัยนี้ และผลการวิจัยของ อีรพงศ์ แก่นอินทร์ (2532) มาศึกษาเปรียบเทียบกัน ใน ลักษณะของการวิจัยแบบการอภิวเคราะห์ (meta-analysis) เพื่อให้ได้ผลที่น่าเชื่อถือยิ่งขึ้นในบริบท (context) ของประเทศไทย ซึ่งอาจเหมาะสมกว่าผล การวิจัยจากต่างประเทศ

บรรณานุกรม

- อีรพงศ์ แก่นอินทร์. "รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรบางตัวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาอังกฤษของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น." *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต*.
- สุพัฒน์ สุขมลสันต์. "การวิเคราะห์วิถีสัมพันธ์ของตัวประกอบที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลในการเรียนภาษาอังกฤษของนิสิตชั้นปีที่ 2". *รายงานการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- Specht, D.A. "On the Evaluation of Casual Models." *Social Science Research*. 4(1975) : 113-133.

บทความแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เล่าสู่กันฟัง

"PRISONERS OF ENGLISH" -- CULI SUMMER CAMP 1991

Hella Tovar LCSLT

In common with most language teachers, and certainly as a trained speech therapist, I believe that language is the most interesting, distinctive and important of all human activities. It enables us to communicate our needs and to negotiate with others, but even more importantly, it allows us to express our own personality and uniqueness and to develop a deeper awareness of everything around us.

The way we learn our native language involves the total personality and is a creative process. In contrast, the way we acquire a second language is often mechanical and artificial, confined to classrooms and depending on a theory of teaching which often ignores the emotional and non-verbal content of language (i.e. the structural approach -- teaching the grammar of the language through carefully graded sentence patterns with the problems of form coming before meaning). Although grammatically correct, the language learned is often not appropriate to our needs. Even the functional approach is hardly sufficient to meet every contingency -- bearing in mind there are often up to 10 ways of asking for the same thing (such as salt, for example!). It is not, however, the purpose of this article to deal with teaching methods.

Because I am always looking for ways to bring English language teaching out of the classroom and into real, life I eagerly accepted when I was asked to participate in the CULI English Club's Summer Camp. I believed that

this could be an excellent way to create a positive language learning atmosphere -- not unlike that very atmosphere we learned our native languages in -- i.e. as part of a group (an extended family), bound by a common interest, in this case speaking English. I felt that placing language learning into an active context, such as an English summer camp, would provide the caring, supportive background needed for students to try out their English. They would learn by doing and speaking in front of other people, to think on their feet, to take risks, to trust their own judgment and to find ways of dealing with difficult situations.

These beliefs were more than confirmed when in March 1991, the local residents in the vicinity of the River Kwai, Kanchanaburi, were woken not to the noises of Prisoners of War, as in 1941, building railways, but instead to the resounding cries of "Prisoners of English" ... that is members of the CULI's English Club at their annual English summer Camp!

The English Club at CULI has run a Summer Camp for 7 successive years. A team of teachers helped with the major organization of the camp. I specifically use the word 'helped' because in fact a great deal of the organization was done by the students on the committee of the English Club -- a factor which I believe contributed to the success of the camp. The students themselves set objectives and rules for the camp to which they firmly adhered; not least, they



Fig. 1 "Ready for anything" - English camp member 1987 pose for a group photo!

imposed a system of fines for any Thai spoken! To soften the blow, they provided all camp members with a hoard of \$100 to meet such fines - with a prize offered to the person left with the most money at the end of the camp! This is just one small example of the great deal of purpose and commitment and organisation that went on behind the scenes.

Fifty students in all attended the Camp, accompanied by 5 teachers from CULI and 11 Peace Corps volunteers. This young, energetic band of American youth, provided an invaluable amount of enthusiasms and a tremendous impetus also to the students efforts to speak English. The students were divided into 7 basic groups -- with a teacher and/or volunteer leader -- and each group was named after a fish -- after all, this camp was on the edge of the River Kwai! However, the groups were assembled and re-assembled as and when necessary for the various activities, and indeed, flexibility was very much the order of the day.



Fig. 2 Whereever groups were working, teachers and peace corps volunteers were to be found at all levels!

Another great success was the system of 'Buddies and Monitors'. The student committee had allocated a "secret" buddy for every student to look after (to 'monitor') but strict instructions were issued that you were not allowed to disclose who you were looking after. Who was whose 'buddy' and who was whose 'monitor' was only revealed on the last night of the camp. However, as a monitor you had to take care of your buddy by sending frequent, small tokens (a flower, a drink of water, whatever!) and messages -- either written on a whiteboard which was on display 24 hours a day (pen supplied) or through a messenger -- it goes without saying that all these communications were in English! Dry as it may sound on paper, this activity contributed so much to the warmth and caring environment that the camp provided.. and kept everyone guessing right up until the last minute.

The level of English language ability amongst the students was mixed, but it became apparent that language level is clearly not the only factor which determines effec-

tive communication. Confidence is another. Giving students confidence is a vital factor in language learning which is difficult to establish in the ordinary classroom situation. However, building confidence and developing self-esteem were an integral part of the summer camp, through the use of carefully chosen English language activities. I should add that the confidence building was not confined to the students alone, but extended to the teachers as well, as we tried out games and activities previously untried!

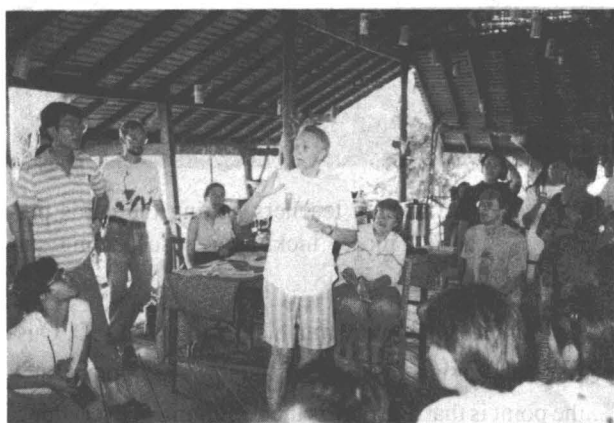


Fig. 3 A teacher tries her hand at mime!

On the first day of camp a timetable was given to the students informing them of the names and times of activities. The teachers conducted morning and early afternoon sessions. The names of the activities were designed so as to arouse the students' curiosity -- 'Mission Utopia', 'Paradise Resort', 'Saddam's Bunker', and so on. The range of activities included pairwork, small group work, large group work, quizzes, discussions, improvisation and role-plays -- the camp had all the makings of an ideal workshop!

One extremely successful activity was called "Every Picture Tells a Story" (from the Resource Book for Teachers series titled "Drama Games" published by Oxford University Press). A collection of pictures of small groups of people (3 - 6 people), was shown to the students. They had to select a picture and then form into groups of the appropriate number of people, and devise a one- to two-minute drama, *ending* with the group in the positions suggested by their picture. Students had to take in as much from the picture as they could about the personalities of the people portrayed and interpret the situation. There was a great deal of discussion (aided by teachers and volunteers) and co-operation amongst the students. After about 15-20

minutes, each group presented its drama to everyone. Their final poses were captured on a Polaroid camera, and at the end the closest to the original was judged most successful. It was interesting to note that the final outcome was not of much interest to the students -- indeed, it was interesting to note throughout the camp that the pleasure of participating seemed to far outweigh the pleasure of winning.

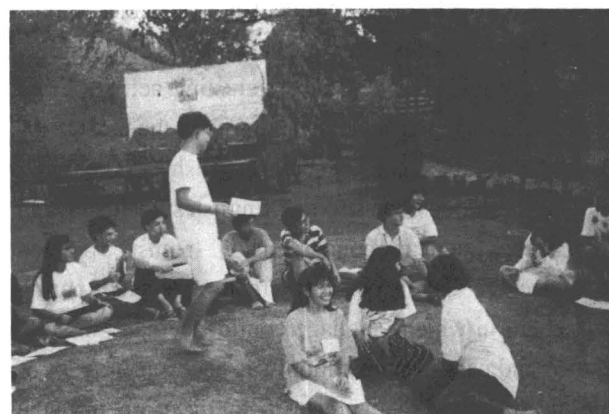


Fig. 4 "Time to let off steam" - When the sun was less fierce, students were ready and eager for action outside!

The organization of the late afternoon activities and evening entertainment was taken over by the students themselves -- and these efforts demonstrated a great deal of forethought and planning. There were excellent ice-breaking activities on the arrival day, sports events (preceded by a cheerleaders competition, which was highly successful) and entertainment. There was a nightly "News" programme, with up-to-day reports on the day's events -- which everyone looked forward to -- followed by variety shows. It was encouraging to see how the students took every opportunity to use new vocabulary and idioms gleaned from the day's activities -- especially the idioms. The 'in' expressions were "dressed to kill" and "I smell a rat!" -- expressions which I have no doubt will be used appropriately for life by all those who attended the camp this year!

I could go on at length describing the many and varied activities of the English Club Summer Camp. Numerous photos and a brave attempt to video some of the activities can only begin to reflect the wonderful spirit of co-operation and eagerness to pursue a common aim -- to improve performance in English. In *The Critical Survey*, Vol. 5, No. 3, Winter 1971, R. Wilson wrote :

"There is no convincing evidence to show that teaching a pupil *about* language does anything to improve his performance in it. On the other hand, there is abundant evidence to show that constant practice in talking and writing, especially where the pupil's experience, interest and imagination are involved, significantly improve performance."

The CULI English Summer Camp provided opportunities for all students to try out and improve their English skills. It provided varied and interesting activities and created a caring environment, so that even the most nervous students gained confidence in English. There was a willingness amongst the stronger English students to help the weaker, without any condescension. It must be pointed out, however, that in order to create a relaxed, caring atmosphere in which language confidence can blossom, detailed and careful preparation was necessary. A lot of time and effort was spent preparing for the camp, from the finding of a suitable campsite to meet the budget, down to the detailed planning of activities. and preparation of

materials. But in my opinion the reward of seeing the students develop English language confidence more than compensated for that time and effort.

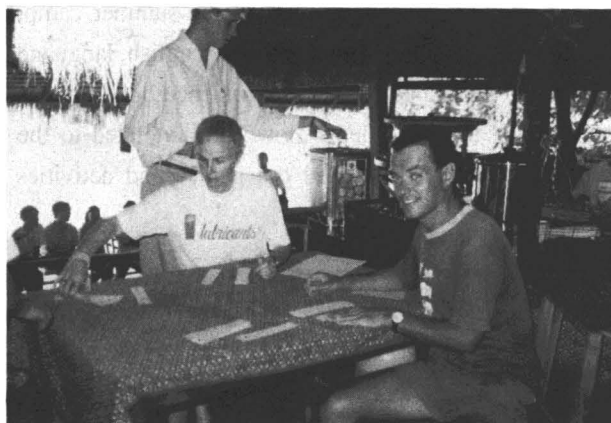


Fig. 5 Two foreign teachers getting the cards pre-pared... more "hicks" for unsuspecting students!

I left the camp very much agreeing with P.D. Ouspensky, a Russian mystic and author, who commented "...the point is that a 'group' is the beginning of everything. One man can do nothing, can attain nothing. A group with a real leader can do more. But a group of people can do what one man can never do."



Fig. 6 No matter which way you look at things the English Summer Camps are fun for all!

Reference

R. Wilson. *The Critical Survey*. Vol. 5, No. 3, Winter 1971.

P.D. Ouspensky. *In Search of the Miraculous*. Paul Routledge & Kegan, 1950.

“Applied Humour” in TESOL

“Who Laughs Last Laughs Best,...If At All”

MARCUS VANNISSE

Applied humour would have to be the most fickle form of communication, yet when it is understood the way it is intended, it surely is an effective instrument.

When I jokingly alluded to a class of middle-aged clerks, who had been placed in the Elementary English Group of a 50 hour program aimed at raising the ‘linguistic’ image of Indonesia’s National Tourist Organisation, that copycatting was as stupid as jumping off the fifth floor, the only word that they clearly comprehended was “stupid”. Two days later my Director of Studies called me into his office, looked at me a little concerned and asked me : “Mick*, did you call your students stupid?” While I was trying to figure this one out he added :” There has been an official complaint from the Department of Tourism”. I wondered what would have happened if they’d only understood :” Jump off the fifth floor.” Anyhow, I apologized because

I’d failed to communicate. Sarcasm isn’t always appreciated, if at all understood . Using cartoons didn’t always work either. One day I used a strip called “Ferd’nand”, a sans-parole (no words) cartoon as a tool to check a class of intermediate students on their progress in the use of the present simple, and the present continuous. They had to describe what was going on in the pictures. In this particular sequence, Ferd’nand, a funny man identified by an odd looking little hat, who represents a certain type of undertaking, yet not always successful, character, is seen leaving home for work in a dashing hurry, fully dressed in his office gear...minus his trousers . Next, he stops and remembers something. In the third picture he rushes back in, and in the last he re-appears holding his forgotten briefcase, but still without his trousers and looking rather ridiculous in his American style boxer shorts underpants.

BEETLE BAILEY



by Mort Walker



To most Non-Americans Beetle Bailey is simply standing there in his sports shorts...in which case they miss the joke completely. The same thing happened with the Ferd’nand cartoon.

* The writer’s nickname.

To my disappointment, half of the students, a rather smart class of engineers at a Brewery, took the undies for sports shorts and assumed that Ferd' nand was going for a jog on the way to work. With this missing of the point, the humour was lost and the whole exercise fell flat on its face. I had overlooked the fact that boxer shorts are not known as underwear in many parts of the world

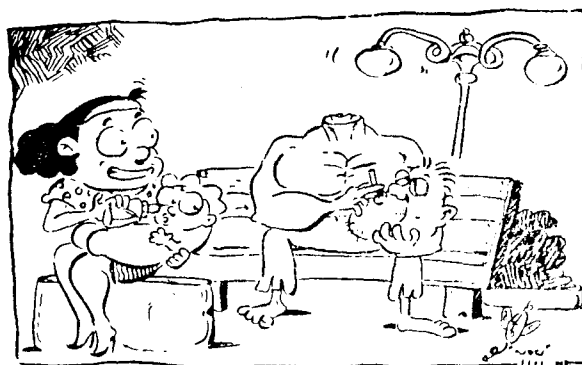
other than the U.S.A. Perhaps Non-Westerners do not appreciate comics the way we do. Apart from the obvious linguistic problems derived from the use of the vernacular, slang and idiomatic expressions, comics often explore new variants of language use, that will only be fully appreciated by that cultural group directly in the know.

FRANK AND ERNEST

by Bob Thaves



If you live in a big city you'll 'recognise' this Frank and Ernest cartoon at once, and it will most likely touch your funny bone. However if you don't know the meaning of "inhaling", the joke is lost, because even if it's looked up in a dictionary, that essential element of surprise is gone. I believe that surprise is the trigger mechanism which sets off the laughter and in turn releases our frustrations and traumas : That's Comic Relief ! When students don't get the joke, it becomes counter-productive because too much time is used to explain the humour. Also : the exercise element hasn't even begun yet. Now the class is mentally strained instead of relaxed; the exact opposite of what was intended. Since those debacles took place I've been thinking about giving up on them altogether as an instrument of teaching English. Perhaps comics would be o.k. for a special course in English language humour -- for very advanced students. In my contemplations I've tried to put myself in the shoes of a student of a foreign language and ipso facto another culture. So I had a good look at the comic strips from other countries : Can you get a laugh out of Japanese cartoons? Well, they cause me a lot of stress, trying to understand them. Even if a friend translates them I fail to do get the joke. Bondage of young teenage girls and sado masochism -- are two re-occurring objects in Japanese cartoons. I am sure they are hilarious, but sadly I never get the joke.



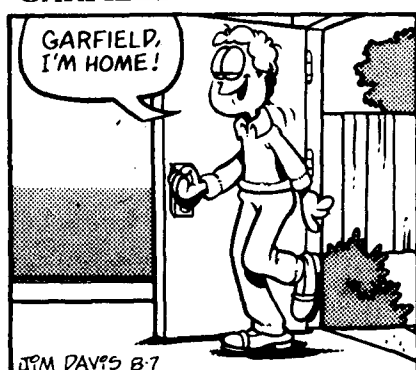
This sans-parole is from a Thai comic book. Although I think I get the pun, I don't think it's funny. Obviously I don't appreciate many forms of Asian humour. I remember a comic strip I used to read in "Poskota", an Indonesian daily. It was called "Doyok". Doyok is the archetypal lazy-bones who keeps wondering why he can't get a job as a factory manager, or as a sales rep for a merchandising company. Some days, I did almost get a laugh from reading the strip, but I found the puns too repetitive and ultimately boring. Obviously Doyok was appealing to an aspect of the Indonesian psyche, which even if I'd understand it, I'd still not find funny because it didn't relate to me in any real meaningful way. From the daily renewed schukles expressed by my Indonesian friends, I

could see that Doyok portrayed them, or at least a part of them in a way that flawlessly touched their funny bone, time and again. Then I looked at American animal cartoons trying to pretend I was a Third-World peasant. This kind of imagined role play is not necessarily a realism I discovered: I looked at (and later discussed with a Thai colleague) a Garfield cartoon and observed that as a Third-World peasant I didn't appreciate it at all, since I regarded all domestic animals as a source of labour or much needed protein. But the retort was that there was no problem in appreciating the humour of Garfield at all, at least not with my Thai colleague, who'd been exposed to western language and culture for most of her life. And my "role play" as a peasant would not be applicable in the classroom reality where one finds educated citizens, not peasants. This is not to say that peasants have no sense

of humour, albeit most likely quite different from that which appeals to city dwellers. I've come to realise that at the bottom of not appreciating humour are cultural differences, whereas on the other hand, there are areas of universal humour that are most likely appreciated by just about everybody who happens upon them. (See the air pollution cartoon) To find those cartoons must then be part of the art of using humour in teaching English as a foreign language. And like all other techniques in the art of teaching, it takes a bit of talent and a lot of understanding of the target group.

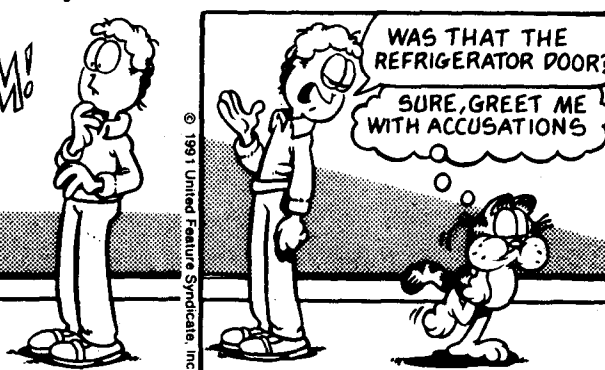
At present I am still persuing the use of cartoons, but before I apply them in exercises or otherwise I check their effectiveness with at least half a dozen locals to make sure that the message is going to get across as intended.

GARFIELD



SLAM!

by Jim Davis



The writer believes that starving peasants will not appreciate Garfield.

ภาษาอังกฤษที่ใช้ในอาชีพต่าง ๆ

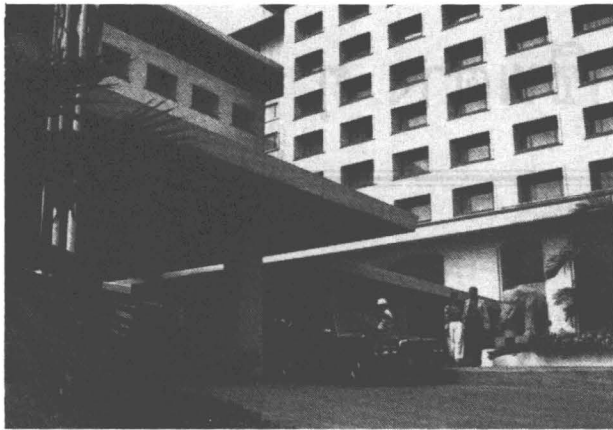
ภาษาอังกฤษกับธุรกิจโรงแรม

ปิยนารถ พัททองพรรณ

ในกลุ่มธุรกิจทั้งหลายที่ขายบริการและสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ให้กับชาวต่างประเทศที่เข้าท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น ธุรกิจโรงแรมนับเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับหน้าชาวต่างประเทศ หลังจากที่พวกเขาเข้ามาพักแรมเหยียบพื้นแผ่นดินไทยที่ทำอากาศยานดอนเมือง ธุรกิจโรงแรมนี้จึงนับเป็นธุรกิจที่รองรับการท่องเที่ยวโดยตรงและ พนักงานหลายระดับหลายประเภทของธุรกิจชนิดนี้ จำเป็นจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติหน้าที่ การงานสื่อสารกับชาวต่างประเทศ ส่วนภาษาที่ใช้ นั้นไม่เพียงแต่จะต้องสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ถูกต้องเหมาะสมกาลเทศะแล้วยังต้องสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้เป็นอาคันตุกะของโรงแรมให้หวนกลับมาใช้บริการของโรงแรมครั้งแล้วครั้งเล่าอีกด้วย

ภาษาอังกฤษที่ใช้ในอาชีพต่าง ๆ ฉบับนี้ขอเสนอ แง่มุมหนึ่งของภาษาอังกฤษที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม และโรงแรมที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการเขียนบทความฉบับนี้เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ไม่

เพียงแต่เป็นที่ยอมรับในกลุ่มสังคมชั้นสูงของชาวเรา ให้บริการกับบุคคลต่าง ๆ ในวงการเมือง สังคม และวงการอื่น ๆ ของประเทศ ยังมีชื่อเสียงขจรขยายในระดับอินเตอร์ทั้งเพิ่งได้รับการจัดระดับจากนิตยสารอินสไตน์ฉบับล่าสุดให้เป็นโรงแรมดีเด่นเป็นอันดับ 7 ของโลกในปี พ.ศ. 2534 นี้ โดยได้ระดับพุ่งพรวดจากอันดับที่ 16 เมื่อปี 2533 และอันดับที่ 20 ในปี 2532 ขึ้นมาเป็นที่น่าภาคภูมิใจของชาวไทย สถาบันภาษาจึงถือโอกาสนี้แสดงความยินดีกับความสำเร็จของโรงแรมริเจนท์ และขอขอบคุณ นาย วิลเลียม ดี แบลค์ ผู้อำนวยการทั่วไปของโรงแรม ผู้อนุเคราะห์ คุณปริยา จันทรานุสนธิ ผู้จัดการแผนกบุคคล คุณอำพล สายโอบเอื้อ อดีตผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม คุณสาโรช โรจน์สกุลพานิช ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมปัจจุบัน และคุณวรรณมาศ ทองแถม ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมผู้ร่วมให้สัมภาษณ์ รวมทั้งพนักงานของโรงแรมจากแผนกต่าง ๆ หลายท่านที่ให้ข้อมูลเพื่อนำเสนอในครั้งนี้

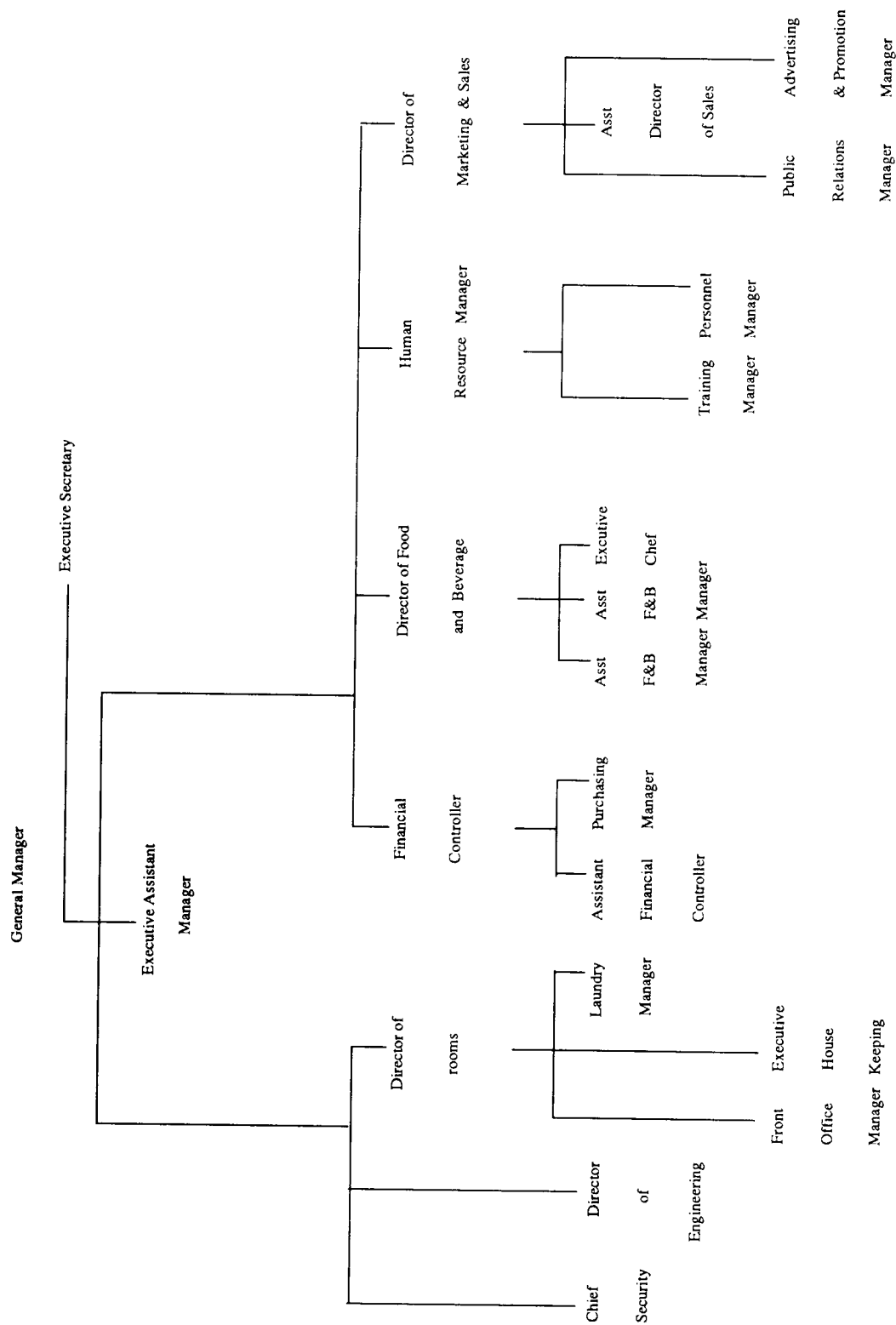


ก่อนที่จะก้าวไปสัมผัสกับภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงแรมรีเจนท์นั้น จะขอเอ่ยถึงโครงสร้างของระบบบริหารของโรงแรมอย่างคร่าว ๆ เพื่อความกระจ่างเมื่อกล่าวถึงลักษณะงานต่าง ๆ งานของโรงแรมรีเจนท์แบ่งออกเป็นส่วนใหญ่ ๆ 5 ส่วนขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการทั่วไปของโรงแรม คือ ส่วนห้อง (Rooms Division) ส่วนการเงิน (Financial & Accounting) ส่วนอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ส่วนทรัพยากรบุคคล (Human Resources) และส่วนการตลาดและการขาย (Marketing & Sales) ต่อจากนี้แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกรักษาความปลอดภัย (Security) และแผนกวิศวกรรม (Engineering) ซึ่งเขียนเป็นแผนผังโดยย่อในหน้าถัดไป

ส่วนห้องนั้นแบ่งออกเป็น 3 แผนกคือ แผนกส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) และแผนกซักรีด (Laundry) ส่วนการเงินมี 2 แผนก คือ ฝ่ายการเงิน (Financial office) และฝ่ายจัดซื้อ (Purchasing office) ส่วนอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) แบ่งเป็น ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มย่อย ๆ 2 ฝ่าย และฝ่ายครัว (Chef) สำหรับส่วนทรัพยากรบุคคลมี 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายบุคคล (Personnel Department) และ ฝ่ายอบรม (Training Department) ส่วนส่วนสุดท้ายคือ ส่วนการตลาดและการขาย (Marketing & Sales) ประกอบด้วย 3 ฝ่ายคือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Public Relation) ฝ่ายการขาย (Sales Department)

และฝ่ายการโฆษณาส่งเสริม (Advertising & Promotion Department) โดยทั่วไปแล้วการประชุมต่าง ๆ ของผู้บริหาร ในระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไปถึงหัวหน้าส่วน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ เลขานุการระดับสูง และผู้อำนวยการจะเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด พนักงานระดับผู้บริหารจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการฟังการพูดอภิปรายโต้แย้ง เสนอแนะ แลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง แสดงความคิดเห็น การอ่าน การเขียน รายงาน เอกสาร จดหมายและบันทึกการประชุมต่าง ๆ ทำบันทึกย่อภายในเป็นภาษาอังกฤษและนำมาถ่ายทอดให้พนักงานของฝ่ายตนฟังเป็นภาษาไทย ภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงแรมลักษณะนี้เป็นการสื่อสารในระหว่างพนักงานระดับบริหารด้วยตนเอง ซึ่งประกอบด้วยทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศ

อาคันตุกะของโรงแรมจะเป็นชาวอเมริกันหรืออังกฤษประมาณ 30% ชาวยุโรป 30% ชาวญี่ปุ่น 25%-30% และที่เหลือจะเป็นชาวออสเตรเลียบ้าง ได้หวันบ้างหรือชาวฮ่องกงบ้าง แต่ทางโรงแรมจะมีแขกชาวต่างประเทศที่มาจากตะวันออกกลางน้อยมาก ฉะนั้นภาษาที่พนักงานใช้สื่อสารกับแขกของโรงแรมจึงเป็นภาษาอังกฤษเสียส่วนใหญ่ โดยทั่วไปแล้วการปฏิบัติหน้าที่ภารกิจของโรงแรมและการสื่อสารโดยตรงกับแขกของโรงแรมทั้งแขกผู้มาพักและแขก ผู้ใช้บริการอื่น ๆ ของโรงแรมจะเกิดขึ้นมากในส่วนห้องพัก ส่วนอาหารและเครื่องดื่ม และส่วนการตลาดและการขาย ภาษาอังกฤษกับโรงแรมฉบับนี้จะขอกล่าวถึงงานของโรงแรมที่ให้บริการโดยตรงกับชาวต่างประเทศผู้เป็นแขกทั้งภายในและภายนอกของโรงแรมโดยเฉพาะในงานของส่วนห้องพัก ส่วนอาหารและเครื่องดื่ม โดยจะวิเคราะห์สถานการณ์และภาษาที่ใช้ จากนั้นจะกล่าวถึงงานของฝ่ายอบรม ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการวางมาตรฐาน พัฒนา คุณภาพของพนักงานทั้งทางด้านการทำงานและด้านภาษาของพนักงานของโรงแรม

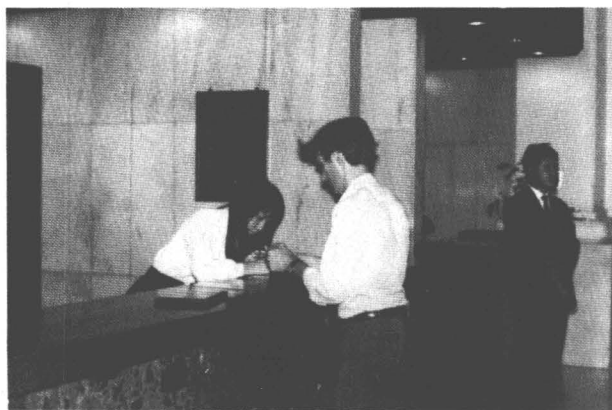


งานที่จะกล่าวถึงงานแรกคืองานของส่วนห้องพัก ซึ่งแบ่งออกเป็นส่วนใหญ่ ๆ 3 ส่วน คือ ส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) และแผนกซักกรีด (Laundry) งานส่วนหน้า จำแนกหน้าที่ออกเป็นงาน Airport Representative Reception Reservation Guest Relation Concierge และ Business Center

Airport Representative จะทำหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างสายการบิน สนามบินและแผนก Reservation ของโรงแรมเพื่อตรวจสอบรายชื่อของแขกที่เข้าพัก วันเวลา ของเที่ยวบิน 2 วันก่อนกำหนดที่แขกจองที่พักไว้กับ Reservation เพื่อจะตรวจสอบให้แน่นอนว่ามีการยืนยันหรือเปลี่ยนแปลงใดหรือไม่ และในกรณีที่แขกสำคัญ เช่นเป็นนักธุรกิจเจ้าของกิจการใหญ่ ๆ ทางโรงแรมจะจัดเจ้าหน้าที่ Airport Representative ของโรงแรมเป็นผู้ไปต้อนรับแขกและส่งแขกที่สนามบินเพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องกระเป๋าเดินทางหรือเอกสารการเดินทางต่าง ๆ และยานพาหนะให้ ฉะนั้นจึงนับว่า Airport Representative เป็นพนักงานคนแรกและคนสุดท้ายของโรงแรมที่จะดูแลบริการอำนวยความสะดวกกับแขกและด้วยเหตุนี้เอง โรงแรมจึงกำหนดไว้ว่า พนักงาน Airport Representative จะต้องเป็นผู้ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีปฏิภาณดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น และมีความสามารถทางภาษาพอสมควร ทักษะทางภาษาที่ใช้จะเป็นการฟังและการพูด โดยพูดต้อนรับทักทายอย่างสุภาพสั้น ๆ แนะนำตัวเอง ถามเกี่ยวกับกระเป๋าเดินทาง เกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง แจ้งเกี่ยวกับรถ สถานที่จอดรถ และพาแขกไปขึ้นรถ หรืออาจจะมีการจัดการเกี่ยวกับตัวเพื่อยืนยันวันเดินทางกลับกับสายการบิน ซึ่งพนักงานในหน้าที่นี้จะเป็นผู้อำนวยความสะดวกทั้งสิ้น

Reservation ทำหน้าที่รับจองห้องพักของโรงแรม แขกที่เข้าพักที่โรงแรมจะมาจาก 3 ทาง คือ ผ่านจาก sales ของโรงแรมและโทรศัพท์มาจองหรือ

ติดต่อที่พักดด้วยตนเอง ทางรีเจนที่มีแขกประจำสูงถึง 60%-70% เจ้าหน้าที่ Reservation จะใช้ภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ในการพูดสนทนาทางโทรศัพท์ รับจองที่พัก และยืนยันกำหนดวันเวลาระยะเข้าพัก และรับคำร้องทุกข์จากแขกเข้าพักในเรื่องเกี่ยวกับห้อง พิมพ์บันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ จากนั้นก็จะส่งต่อรายนามผู้เข้าพักให้กับงาน Airport Representation และงาน Reception ทักษะทางภาษาอังกฤษที่ใช้จึงเป็นการพูดฟังตอบถามและรับทราบข้อมูลตามหัวข้อซึ่งอยู่ในวงจำกัดดังที่กล่าวไว้แล้ว



งาน Reception ของโรงแรมรีเจนท์จะทำหน้าที่รับช่วงรายนามผู้เข้าพักจากงาน Reservation และรับแขกผู้พักที่เคาน์เตอร์ โดยทำงานประสานกับ Airport Representative ด้วยว่าจะมีแขกเข้ามาในเวลาเท่าไร แขกพักห้องไหน ชื่ออะไร อีกภายในกี่นาทีรถหมายเลขทะเบียนใดจะพาแขกชื่ออะไรเข้าถึงโรงแรม

ก่อนที่แขกจะ check in เข้าพักที่ Reception จะมีเจ้าหน้าที่ Concerige ต้อนรับแขก โดยจะไปรอเปิดประตูให้แขกลงจากรถเลยทีเดียว จากนั้นก็จะทักทายต้อนรับ ดูแลเรื่องกระเป๋า สอบถามและตรวจสอบจำนวนกระเป๋า จัดการนำขึ้นไปไว้บนห้องพัก ภาษาอังกฤษที่ Concerige ใช้จะเป็นทักษะการพูดและฟังในหัวข้อจำกัดคือ ทักทาย พูดคุยเล็กน้อยเกี่ยวกับการเดินทางและกระเป๋าเท่านั้น เมื่อแขกเข้า check in ที่ Reception พนักงานก็จะทักทายต้อนรับ และเพราะแขกส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำ Reception มีหน้าที่จำชื่อนามสกุล และหน้าตากันได้เป็นอย่างดี จากนั้นจะเป็นงานของ Guest Relation ซึ่งพนักงานในงานนี้จะรับรองแขกผู้พักต่อจาก Reception โดยพาแขกเข้าสู่ห้องพัก ขณะที่นำทางเข้าห้องพัก Guest Relation จะอธิบายให้แขกฟัง โดยเฉพาะแขกใหม่เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของโรงแรมที่จะอำนวยความสะดวกให้กับแขกและทิศทางการเดินทางที่แขกจะรับบริการนั้น เช่น บริการพิมพ์จดหมาย ส่งจดหมาย ส่งแฟกซ์ ถ่ายเอกสาร พิมพ์ดีด ฯลฯ จากนั้นก็อาจจะชวนคุยทั่ว ๆ ไป แขกบางรายอาจจะถามเกี่ยวกับสถานที่เที่ยวที่น่าสนใจบ้าง หรือสถานที่ติดต่อธุรกิจบ้าง เมื่อแขกเข้าถึงห้องพักแล้ว Guest Relation จะอธิบายเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องพัก เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ วีดีโอ และเครื่องเสียง เป็นต้น

ในกระบวนการในฝ่ายหน้าแล้วจะเห็นว่า Guest Relation จะต้องใช้ทักษะการฟังการพูดในสถานการณ์ที่กว้างกว่างานอื่น ๆ คือจะต้องพูดทักทายต้อนรับ พูดอธิบาย บรรยายรายละเอียดของสถานที่ให้บริการ ลักษณะวันเวลาของการเปิดบริการ อธิบายวิธีใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ พูดสนทนาทั่ว ๆ ไป รวมทั้งการตอบคำถามให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวหรือที่ติดต่อธุรกิจเฉพาะแห่งอีกด้วย

งานสุดท้ายของฝ่ายหน้าคือ งาน Business Center ซึ่งทำหน้าที่เสมือนเป็นเลขานุการของแขก

รับพิมพ์งาน ส่งจดหมาย ส่งแฟกซ์ จัดทำรายงาน ทำรูปเล่ม และแม้กระทั่งค้นคว้าข้อมูลทางธุรกิจให้กับแขกผู้มาพักตามความประสงค์ของแขก พนักงานในงานนี้ จึงเป็นบุคลากรส่วนตัว ในด้านการงาน ต้องใช้ภาษาพูด ฟัง รับคำสั่งให้เข้าใจ กระจำ และอ่านข้อความที่ต้องจัดพิมพ์ ตรวจสอบความเรียบร้อยให้กับแขกอีกด้วย

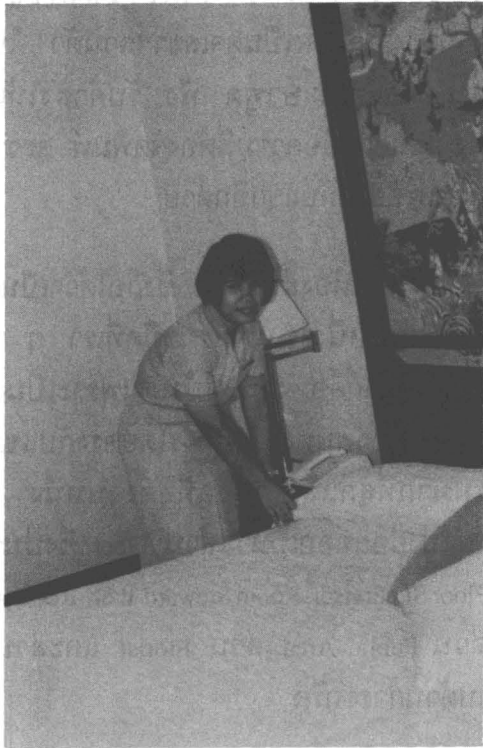
งานฝ่ายห้องส่วนที่ 2 ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจห้องสำคัญห้องหนึ่งของโรงแรมชนิดที่เรา ๆ จะนึกไม่ถึงเลยทีเดียวก็คือ งานแม่บ้าน เพราะเป็นงานที่พนักงานจะต้องพบปะให้บริการโดยตรงกับแขกของโรงแรมมากที่สุดและใกล้ชิดที่สุดงานหนึ่ง งานแม่บ้านแบ่งย่อยออกเป็น ส่วน Floor ซึ่งประกอบด้วย Floor Supervisor, Room Steward และ Room Attendant ส่วน Public Area ส่วน Florist และส่วนที่รับผิดชอบด้านการซักรีด

ผู้เขียนจะขอล่าเฉพาะถึงงานแม่บ้านที่เป็น Room Steward ซึ่งจะมีการใช้ภาษา โดยตรงในการทำงานให้บริการกับแขกของโรงแรม

แม่บ้านของโรงแรมรีเจนท์จัดว่าแตกต่างจากแม่บ้านของโรงแรมอื่น ๆ โดยโรงแรมรีเจนท์จะจำแนกงานของแม่บ้านให้อยู่ในฝ่ายหน้า ในขณะที่หลายต่อหลายโรงแรมจะจัดให้งานแม่บ้านอยู่ในฝ่ายหลัง (Back) ดังนั้นทางโรงแรมจึงกำหนดคุณสมบัติของแม่บ้านไว้ 3 ประการคือ มีบุคลิกที่ดีเหมาะสมกับงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน และสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ถูกต้อง มีพื้นความรู้ตั้งแต่ ม.ศ. 5 อนุปริญญาถึงปริญญาตรี ปัจจุบันแม่บ้านของโรงแรมกว่าครึ่งที่มีพื้นความรู้ระดับปริญญาตรี

หน้าที่หลักของแม่บ้านคือการดูแลอำนวยความสะดวกให้กับแขกในทุกกรณี ดังนั้นจึงจัดเป็นงานหนักทั้งกายและใจ นักกายคือต้องใช้แรงงาน ดูแลทำความสะอาดจัดของ จัดความเรียบร้อยให้บริการต่าง ๆ และหนักใจคือจะต้องใช้ปฏิภาณ

พิจารณาเอาออกเอาใจแขกให้เหมาะสมกับกาลเทศะ และที่สำคัญคืออารมณ์ของแขกผู้มาพัก

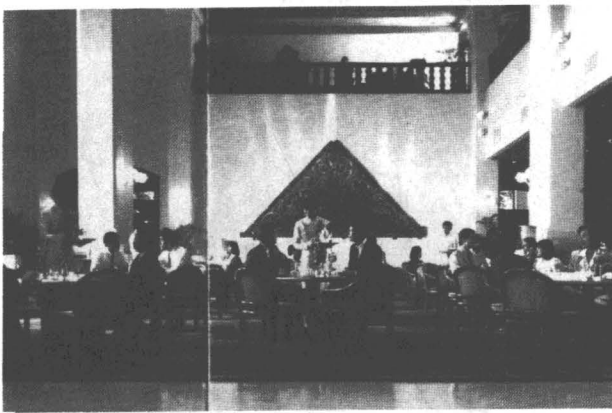


งานแม่บ้านเริ่มตั้งแต่ 7.30 โดยจะมีประชุม floor brief รับรู้รายการของแขกสำคัญ ๆ ที่จะเข้าพัก หรือออกจากโรงแรม รับทราบประวัติของแขก ตรวจสอบงานที่ยังค้างที่ต้องปฏิบัติ และพวกแขกซึ่ง Guest Relation พาเข้าพักแล้ว แม่บ้านจะเป็นผู้ต้อนรับแขกต่อโดยนำน้ำชามาบริการ กล่าวต้อนรับแนะนำตนเอง และอาจจะต้องพูดแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก รายละเอียด ปลั๊กย่อยในห้องพัก เช่น ตำแหน่งปลั๊กไฟต่าง ๆ

อุปกรณ์ในห้องน้ำ ตู้เสื้อผ้า ผ้าเช็ดตัว แม่บ้านจะต้องรู้ถึงศัพท์ต่าง ๆ เหล่านี้ และจะต้องสามารถพูดอธิบาย รายละเอียดอื่น ๆ ในห้อง เช่น การใช้โทรศัพท์ภายในและภายนอก อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ Mini bar และสามารถพูดให้ข้อมูลในด้านบริการอื่น ๆ ของโรงแรม วันเวลาสถานที่ให้บริการเหล่านั้น เช่นเดียวกับ Guest Relation เนื่องจากเพราะแขกอาจขอข้อมูลเกี่ยวกับการจัดพิมพ์เอกสารเกี่ยวกับ Health Center และ Business Center หรือกิจกรรมและสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ จะไปได้ อย่างไรก็ตาม ห่างจากโรงแรมเท่าไร ซึ่งแม่บ้านเองไม่ทราบข้อมูลก็มีหน้าที่ ๆ จะติดต่อสอบถามหาข้อมูลเหล่านั้นมาแจ้งให้กับแขกและยังมีหน้าที่ดูแลบริการอำนวยความสะดวกในเรื่องปลั๊กย่อยส่วนตัวให้กับแขกอีกด้วย เช่น แม่บ้านจะต้องพูดถามแขกด้วยว่าต้องการจะให้จัดของในกระเป๋าเดินทางจัดเก็บเข้าตู้ด้วยหรือไม่ ถามแขกว่าต้องการจะนำเสื้อผ้าส่งซักในลักษณะใดหรือไม่และต้องการรับกลับในวันใดมีของใช้ส่วนตัวขาดตกบกพร่องอย่างไร ถ้าจะต้องซื้อหาเพิ่มเติม แม่บ้านจะเป็นคนจัดการบริการซื้อหามาให้บริการช่วยเหลือของของขวัญ จัดกระเป๋าหรือแม้กระทั่งจัดรองเท้าให้กับแขกด้วย งานเล็ก ๆ น้อย ๆ ปลั๊กย่อยในหน้าที่ของแม่บ้านเหล่านี้ ทำให้เห็นได้ว่า งานแม่บ้านนั้นเปรียบเสมือนเป็นงานมหาดเล็ก ผู้รู้ใจของขุนพล ซึ่งนอกเหนือจากจะต้องสามารถใช้ทักษะฟังและพูดภาษาสื่อความหมายเพื่อสามารถให้บริการรับคำสั่งได้อย่างถูกต้องสุภาพเหมาะสมกาลเทศะ แล้วยังต้องมีปฏิภาณและจิตวิทยาอ่านใจของแขกได้อย่างดีอีกด้วย เหล่านี้ก็อร์กกันทำให้งานแม่บ้านเป็นเหมือนหัวใจของธุรกิจ ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจให้กับแขกผู้มาเยือนได้เป็นอย่างดี ทำให้ต้องหวนกลับมาเป็นแขกประจำของโรงแรมอีกทีเดียว

งานส่วนต่อไปที่มีลักษณะการบริการที่ต้องใช้ภาษาสื่อสารกับต่างประเทศในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งผู้เขียนจะกล่าวถึงคืองานใหญ่ส่วนของส่วน

อาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) ซึ่งจะแยกออกเป็นห้องครัว ห้องอาหารต่าง ๆ ตั้งแต่ที่ Lobby ที่ห้องอาหาร Rim Sra Terrace ห้องอาหาร Spice Market (ซึ่งเป็นห้องอาหารไทย) ห้อง La Brasserie และที่ Regent Grill ซึ่งเป็นห้องอาหารชั้นหนึ่งของโรงแรม พนักงานในห้องอาหารจะต้องสามารถฟังและพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ห้อง Regent Grill



ทักษะต่าง ๆ ที่พนักงานจะใช้สื่อสารกับแขกทั้งภายในและภายนอกของโรงแรมคือการพูดและการฟัง โดยสถานการณ์หลักคือ ต้องพูดทักทายต้อนรับเข้าสู่ห้องอาหาร เชิญนั่งโต๊ะที่จองไว้หรือโต๊ะว่างในกรณีที่แขกไม่ได้จอง รับ order สั่งอาหารสามารถบรรยายคร่าว ๆ ลักษณะของอาหาร ส่วนประกอบของอาหาร หรืออาหารว่างแบบต่าง ๆ สามารถแนะนำอาหารอร่อยหรืออาหารพิเศษของโรงแรม สอบถามความต้องการอื่น ๆ เช่น แขกบางคนอาจจะอยากได้นั่งสีโคมหรือบางคนอาจจะร้องทุกข์หรือบ่นเกี่ยวกับบริการและอาหารและดำเนินการแก้ไข ฟังคำสั่งเรียกเก็บเงินและทอนเงินเป็นต้น นอกจากสถานการณ์หลักเหล่านี้แล้วพนักงานห้องอาหารหญิงที่เรามีโอกาสสัมภาษณ์ยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าเธอมีโอกาส สนทนากับแขกในเรื่องต่าง ๆ เช่น พูดคุยเกี่ยวกับความเป็นอยู่ทั่วไปของคนไทย เรื่องภูมิอากาศ เรื่องศาสนา แม้กระทั่ง

เรื่องเหตุการณ์บ้านเมือง สำคัญ ๆ หรือกรณีที่มีแขกนักการเมืองใหญ่มาจัดงานมาประชุม หรือรับประทานอาหารที่โรงแรมก็สามารถอธิบายให้ข้อมูลกับแขกผู้สนใจกิจกรรมที่เกิดขึ้นในโรงแรมได้ เป็นต้น ทั้งนี้โอกาสในการพูดคุยกับแขกก็เป็นไปในลักษณะทำนองเดียวกัน กับงานแม่บ้าน คือพนักงานจะต้องมีวิจารณญาณ ใช้จิตวิทยาหรือกระแสดูใจแขกได้ว่าเมื่อไร อาคันตุกะของโรงแรมจะมีอารมณ์อยากสนทนากับเพื่อนคุย หรือเมื่อไรแขกผู้นั้นประสงค์จะรับประทานอาหารจีบไวน์ในมุมสวยสงบ ๆ คนเดียว พนักงานหญิงคนหนึ่งที่เราสัมภาษณ์ บอกเป็นเคล็ดให้ว่าอาศัยสังเกตสายตาของแขกเป็นหลัก หากพบว่าแขกสบตาและยิ้มให้ พนักงานก็อาจจะเข้ามาคุยด้วย แต่หากอาคันตุกะ ผู้นั้นหันหน้าหรือเบนหน้าไปทางอื่น พนักงานก็จะอยู่ห่าง ๆ ให้ความสงบเป็นเพื่อนแขกในสถานการณ์นั้น

เล็ก ๆ น้อยในความละเอียดอ่อนนี้ นับเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่ทำให้แขกพึงพอใจในบริการของโรงแรม

โดยสรุปแล้วภาษาอังกฤษที่ใช้ในงานโรงแรมเพื่อบริการแขกผู้มาพักและผู้มาเยือนในแผนกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแผนกต้อนรับจากสนามบินถึงที่พัก แผนกบริการห้องพักและแผนกบริการทางด้านอาหารนั้น พอจะรวมสถานการณ์สังเขปได้ดังนี้คือ

1. การพูดทักทาย กล่าวสวัสดิ์ กล่าวต้อนรับเข้าสู่เมืองไทย โรงแรมหรือห้องพัก ห้องอาหาร เป็นต้น

2. แนะนำตนเอง ชื่ออะไร มีหน้าที่ทำอะไร และจะให้บริการด้านใดกับแขกผู้มาพัก แขกผู้มาพักจะติดต่อได้อย่างไร

3. สอบถามความต้องการเพื่อเสนอบริการ เช่น ต้องการให้จัดกระเป๋าหรือไม่ ต้องการใส่ผ้าตาลในซาหรือไม่ว่าต้องการโต๊ะที่นั่ง ต้องการอาหาร

ในลักษณะใด ต้องการซักридเสื้อผ้าหรือไม่ ต้องการจะให้จัดการเกี่ยวกับตัวเดินทางหรือไม่ เป็นต้น

4. บรรยายแบบอธิบายคำจำกัดความและรายละเอียดของบริการ หน้าที่คร่าว ๆ ของงานในโรงแรม บรรยายเกี่ยวกับอาหารชนิดต่าง ๆ และส่วนประกอบสำคัญ

5. อธิบายวิธีใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ของเครื่องอำนวยความสะดวกเครื่องใช้ในห้องพัก

6. บอกตำแหน่งของสิ่งของต่าง ๆ ในห้องพัก

7. บอกทิศทางของสถานที่หรือห้องที่ให้บริการต่าง ๆ สถานที่ท่องเที่ยว

8. สนทนาโต้ตอบเกี่ยวกับดิน ฟ้า อากาศ เหตุการณ์บ้านเมือง

ส่วนหัวข้อคำศัพท์ที่จำเป็นต้องรู้ เห็นจะหลากหลายตั้งแต่เกี่ยวกับตัวเครื่องบิน สายการบิน อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก เสื้อผ้าและการซักридอาหารที่บริการในโรงแรมและส่วนประกอบบริการต่าง ๆ ในโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญและเทศกาลหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว จนกระทั่งเรื่องดินฟ้าอากาศ เหตุการณ์บ้านเมืองที่สำคัญ ๆ เป็นต้น

โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานจะพยายามจนสุดความสามารถที่จะสื่อสารกับชาวต่างประเทศ แต่ก็เป็ธรรมชาติของการสื่อสารทั่วไป ซึ่งย่อมจะมีปัญหาบ้างในบางครั้ง ซึ่งอาจจะเกิดจากความจำกัดทางภาษาของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง

พนักงานหลายคนบอกเราในทำนองเดียวกันว่ามีทางแก้ปัญหาหลายทางตั้งแต่ใช้ภาษา ง่าย ๆ สั้น ๆ คำศัพท์ง่าย ๆ ซึ่งตัวอาคันตุกะทั้งเจ้าของภาษาอังกฤษและชาวยุโรป ชาวญี่ปุ่น ฯลฯ ก็จะสามารถใช้ภาษาง่าย ๆ อยู่แล้ว หากยังมีปัญหาอีกก็จะใช้ภาษาไป หรือทำทางประกอบ และใช้การเขียนเป็นต้น โดยเขียนเป็นภาษาอังกฤษและเขียน

เป็นรูปภาพ หรือท้ายสุดก็จะใช้การยิ้ม แล้วเรียกหัวหน้าส่วนหรือฝ่ายมาช่วยเจรจาแทน

ที่กล่าวไปแล้วนั้นจึงเป็นลักษณะงานและสถานการณ์ที่พนักงานผู้มีส่วนให้บริการโดยตรงกับแขกของโรงแรมจะต้องใช้ภาษาสื่อสารติดต่ออย่างถูกต้อง และเหมาะสมกับกาลเทศะเพื่อสร้างความประทับใจให้กับแขกผู้ใช้บริการของโรงแรม ซึ่งเบื้องหลังความสำเร็จของโรงแรมในด้านนี้คงจะปฏิเสธไม่ได้เลยว่า งานฝ่ายฝึกอบรมไม่มีส่วนในการสร้างแนะนำ และฝึกปรือพนักงาน



คุณสาโรช ไรจน์สกุลพานิช ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม

ฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมขึ้นอยู่กับส่วน Human Resources อดีตผู้จัดการและผู้จัดการคนปัจจุบันได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์กับเราว่า โรงแรมนั้นเปรียบเสมือนเป็นเมืองเล็กๆ มีคนซื้อ คนขาย คนทำบัญชี ทำอาหาร มีแม่บ้าน ฯลฯ มีผู้รักษาความปลอดภัยและมีกระทั่งช่างซ่อมห้องน้ำ และแอร์ และบริการทุกอย่างที่ผู้ให้บริการปรารถนา โรงแรมนับเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญ การแข่งขันในอุตสาหกรรมนี้จึงเป็นการแข่งขันทางด้านบริการ ดังนั้นหน้าที่หลักของแผนกฝึกอบรมของโรงแรม ริเจนท์ ก็คือการสร้างให้พนักงานมี "service mind" มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการเพราะการบริการคือผลผลิตที่สำคัญของอุตสาหกรรมนี้ แผนกอบรมจะมีหน้าที่ปูพื้นฐานให้พนักงานมีความเข้าใจในส่วน

ประกอบของการบริการ ซึ่งได้กำหนดส่วนประกอบออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ทักษะทางด้านภาษาที่ใช้ในการบริการ ตามสถานการณ์ของแต่ละงาน
2. ทักษะทางการให้บริการ ซึ่งจะหลากหลายในแผนกต่าง ๆ กัน เช่น แผนกแม่บ้าน ต้องให้บริการอย่างหนึ่ง ในขณะที่แผนกรักษาความปลอดภัยจะใช้อีกลักษณะหนึ่งเป็นต้น
3. ทศนคติในการให้บริการ นั่นคือทุกคนในองค์กรหรือเมืองเล็ก ๆ นี้จะต้องมีเป้าหมายเดียวกันคือ ร่วมมือร่วมใจให้บริการอย่างดีที่สุด โดยมองเห็นว่า แขนงทุกคนทั้งภายในและภายนอกเป็นคนที่สำคัญที่สุด

ฝ่ายฝึกอบรมมีหน้าที่สร้างความเข้าใจฝึกฝน และปรับปรุงให้พนักงานกอร์ปด้วยคุณสมบัติทั้ง 3 ประการนี้ แต่ด้วยฝ่ายนี้มีพนักงานเพียง 5 คน คือ ผู้จัดการ ผู้ช่วย 2 คน เจ้าหน้าที่ 1 คน และเลขา 1 คน ฝ่ายนี้จึงทำหน้าที่เสมือนผู้ให้คำปรึกษาในการฝึกอบรมให้กับฝ่ายต่าง ๆ โดยที่เจ้าหน้าที่อบรมโดยตรงจะมาจากหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งผู้รู้งานในแผนกนั้นดีที่สุด ส่วนเจ้าหน้าที่ในฝ่ายอบรมจะเป็นผู้ประสานงานและเป็นพี่เลี้ยงและนำขั้นตอน และวิธีการในการถ่ายทอดทักษะความรู้เกี่ยวกับงานนั้น ๆ ว่าจะทำอย่างไรให้พนักงานเข้าใจได้ง่ายที่สุด โดยทางฝ่ายจะจัดทำปฐมนิเทศ เดือนละ 2 ครั้งเป็นประจำโดยกำหนดอาทิตย์ที่ 1 และ 3 ของเดือน และในกรณีที่มิพนักงานใหม่ ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาฝึกงาน หรือพนักงานที่รับมาใหม่ฝ่ายอบรมมีหน้าที่ปูพื้นฐาน แนะนำอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบของโรงแรมโดยทั่วไปและรายละเอียดของแต่ละฝ่าย

นอกจากนี้ฝ่ายฝึกอบรมจะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางด้านบริหารให้กับหัวหน้าฝ่ายหัวหน้าส่วนและแม้กระทั่งผู้จัดการใหญ่ในเรื่องของการยกระดับมาตรฐานของการบริการ การเปลี่ยน-

แปลงทัศนคติของพนักงาน และวางโครงการฝึกอบรมของโรงแรมซึ่งไม่ว่าจะออกมาในรูปแบบของการสัมมนาหรือการประชุมก็ตามจะต้องมีหัวใจอยู่ที่การหล่อหลอมทัศนคติความคิดของพนักงานทุกคนให้มองภาพเป็นภาพเดียวกันคือการให้บริการอย่างดีที่สุด

ส่วนการฝึกอบรมทางด้านทักษะทางภาษาที่ใช้ในการให้บริการนั้นฝ่ายอบรมมีหน้าที่เป็นผู้วางหลักสูตรการอบรม วางมาตรฐานของระดับความรู้ทางภาษาของพนักงานในแต่ละฝ่าย ประสานงานจัดการสอบภาษาอังกฤษให้พนักงาน จัดการอบรมภาษาอังกฤษให้พนักงานเอง และประสานงานในการอบรมในกรณีที่ผู้สอนภายนอกมาอบรม นอกจากนี้เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นเสมือนที่ปรึกษาทาง-



ภาษา ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ แปลเอกสารข้อมูลและเขียนจดหมายหรือบันทึกต่าง ๆ ให้พนักงาน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ประกาศให้พนักงานทราบทั่วกัน เช่น กรณีที่มีแฟกซ์เป็นภาษาอังกฤษ แสดงความยินดีกับโรงแรม ฝ่ายฝึกอบรมจะแปลเป็นภาษาไทย หรือจะประกาศข่าวสารเกี่ยวกับการอบรม และนอกจากนี้ในบางแผนกยังมีเกล็ดความรู้แจกพนักงานในช่วงที่มีการประชุมแนะนำงานทุก ๆ เช้า เรียกว่า English for Today ซึ่งจะทำให้ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และสำนวนที่เกิดขึ้นและต้องใช้อยู่ในการทำงาน

สำหรับมาตรฐานทางภาษาของพนักงาน คุณวรรณมาศได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมผู้เขียนว่าทางโรงแรมได้กำหนดพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานในแต่ละแผนกไว้ โดยอาศัยแบบทดสอบ TOEIC (Test of English for International Communication) เป็นหลักและจากการประมวลผลการสอบ TOEIC ของพนักงานในแต่ละแผนกเป็นเวลากว่าสิบปีได้นำมากำหนดคะแนนเป็นมาตรฐานของโรงแรมว่าพนักงานในแต่ละแผนกจะต้องได้คะแนน TOEIC ใน ระดับนั้น ๆ ดังตัวอย่างข้างล่างนี้

***ตัวอย่างคะแนน**

Training Officer	700-745
Asst. Training Officer	700-745
Front Office	
1. Office Supervisor	500-545
Reception, Guest	
Relation	450-495
Airport Representative	450-495
2. Business Center	550-595
3. Baggage Attendant	270-295
4. Page boy	240-265
5. Driver	200-235

หากพนักงานผู้ใดยังสอบภาษาอังกฤษของ TOEIC ไม่ได้ตามระดับมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้ เป็นหน้าที่ของฝ่ายฝึกอบรมที่จะต้องจัดหลักสูตรสั้น ๆ อบรมพนักงานเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถกลับไปสอบ TOEIC ใหม่จนผ่าน แต่ปรากฏว่ามีพนักงานหลายคนผ่านการสอบ TOEIC หลายครั้งแล้วแต่ยังไม่สามารถทำคะแนนได้ตามมาตรฐานที่ฝ่ายฝึกอบรมกำหนดไว้ทำให้หมดกำลังใจทั้งที่พวกเขา

เหล่านี้มีทักษะอื่น ๆ ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเนื่องด้วยลักษณะข้อสอบของ TOEIC เกี่ยวกับภาษาและสถานการณ์ธุรกิจโดยทั่วไปและพนักงานบางคนแม้จะทำข้อสอบไม่ได้ดี แต่สามารถทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ ทางฝ่ายอบรมจึงจัดสร้างแบบทดสอบจาก Job description ของแต่ละงาน เพื่อให้ตรงกับสถานการณ์จริงที่ต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และเมื่อพนักงานสอบข้อสอบของฝ่ายฝึกอบรมผ่านทางฝ่ายจะยอมรับว่าทักษะทางภาษาของพนักงานนั้นอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้ ส่วนข้อสอบ TOEIC นั้น ก็จะทำให้พนักงานสอบอีกในกรณีที่พนักงานผู้นั้น ต้องการจะเลื่อนตำแหน่งเช่นจาก waiter เป็น head waiter เป็นต้น และถ้าผลสอบภาษาของเขาได้ระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้ของงานในหน้าที่นั้น พนักงานก็จะได้เลื่อนตำแหน่งและทางโรงแรมจะจ่ายค่าทดสอบให้ด้วย

นอกจากนี้ทางโรงแรมยังสนับสนุนให้พนักงานปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ให้กับตนเองเสมอ โดยยินดีจ่ายเงินค่าสอบ TOEIC ให้กับพนักงานคนใดก็ตามที่ประสงค์จะทดสอบความสามารถทางภาษาของตนเองและสามารถทำคะแนนได้ดีกว่าเดิม นับเป็นส่วนหนึ่งที่กระตุ้นให้พนักงานตื่นตัวอยู่เสมอ

สำหรับหลักสูตรที่เปิดสอนแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ประเภทหลักสูตรเข้ม ซึ่งจะเชิญอาจารย์ไทยหรือชาวต่างชาติจากที่อื่นมาสอน และประเภทที่จัดสอนเองโดยอาจารย์จากฝ่ายฝึกอบรม

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอนนับว่าหนักกว่าลักษณะการเรียนการสอนในโรงเรียนในมหาวิทยาลัยแบบที่เราคุ้นเคย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องเข้าเรียน เนื่องจากผู้เรียนต้องทำงานประจำจึงจะต้องปลีกเวลามาเรียน ในบางกลุ่มพนักงานทำงานเป็นกะจะต้องเลือกวันและเวลาที่พนักงานส่วนใหญ่เรียนได้ บางกลุ่มพนักงานจะมีวันหยุดเวียนกันไป ฉะนั้นใน 1 วันจะมีผู้เรียนขาดอย่างน้อย 1 คน เป็นต้น

นอกจากนี้พนักงานบางคนจะเหนื่อยมาจากการงาน ผลการเรียนรู้จะคาดหวัง 100% ไม่ได้ แต่ในเรื่อง แรงจูงใจ และขนาด ของกลุ่มนั้น การอบรมนับว่า ได้เปรียบเพราะจะได้ผู้เรียนกลุ่มเล็ก ไม่เกิน 15 คน และผู้เรียนส่วนใหญ่ล้วนกระตือรือร้นใฝ่หาความรู้ เพิ่มเติม แม้ช่วงเวลาพักหรือว่างหากพนักงานมี เวลาก็สามารถเข้ามาฝึกการฟังที่ห้องปฏิบัติการทาง ภาษาในฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรม ซึ่งได้สร้างไว้ อย่างดีก็นับเป็นการฝึกการทักษะการฟังได้อีกด้วย

โดยสรุปแล้วฝ่ายฝึกอบรมของโรงแรมจึงนับ ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งช่วยฝึกทักษะทางการให้ บริการในงานต่าง ๆ อบรมแนะนำคำทักษะทาง



ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นใน การให้บริการและมีส่วนหล่อหลอมทัศนคติความ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อประสานงานและสร้าง ผลผลิตที่ดีเยี่ยมให้กับโรงแรมหรือเมืองเล็กเมืองนี้

ในแง่การศึกษา ธุรกิจโรงแรมนับเป็นตลาด แรงงานที่สำคัญแหล่งหนึ่งที่จะรองรับบัณฑิตใหม่ ของเรา ผู้เขียนจึงอยากจะฝากข้อคิดถึงผู้อ่านในการ เรียนการสอนภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศว่านอกเหนือจากการเน้นเรื่องทักษะทางภาษาที่ นักเรียนหรือนิสิต นักศึกษาของเราจะนำไปใช้ใน อาชีพต่าง ๆ ได้ ตามสถานการณ์จริงแล้ว ทัศนคติ ที่พวกเขามีต่อภาษาที่มีต่อการสื่อสารและผู้ที่เจรจา

สื่อสาร รวมทั้งความใฝ่รู้ปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ นับ เป็นคุณสมบัติของบัณฑิตที่สำคัญ ซึ่งจะช่วยให้เขา ประสบความสำเร็จในการทำงานอาชีพของเขา

ปิยนารถ พักทองพรรณ } ผู้สัมภาษณ์
สิริพร พงษ์สุรพิพัฒน์

ปิยนารถ พักทองพรรณ ถอดเทปและ
เรียบเรียง

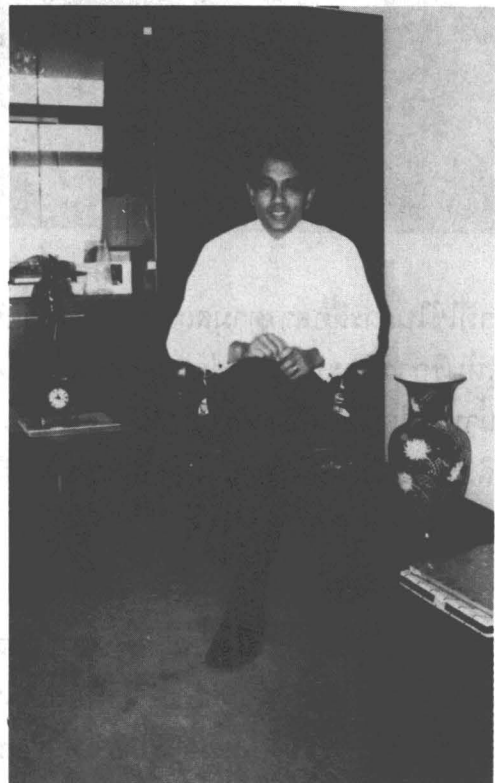
บทสัมภาษณ์

ดร. อภิวัฒน์ วัฒนางกูร : ผู้อำนวยการฝ่ายกิจการต่างประเทศ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ศุภลมาลย์ วรเสียงสุข

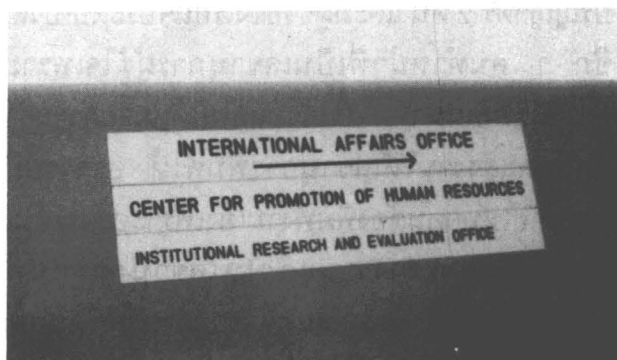
บ่ายวันหนึ่งผู้เขียนได้มีโอกาสสัมภาษณ์อาจารย์ท่านหนึ่งในฐานะที่เป็นผู้ใช้ชีวิตอย่างมีสีสันและมีประสบการณ์หลากหลายในการใช้ภาษาอังกฤษทั้งในวงการศึกษาและวงการบันเทิง อาจารย์หนุ่มผู้ยินดีสละเวลาคุยกับเราคือ ดร.อภิวัฒน์ วัฒนางกูร เนื้อหาที่เราคุยกับอาจารย์แบ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานส่วนตัว

ในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่เราเรียนถามอาจารย์ถึงความเป็นมาของตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายต่างประเทศ อาจารย์บอกว่าตำแหน่งนี้เพิ่งตั้งมาได้ 3 ปี แต่เดิมงานฝ่ายต่างประเทศมีมาพร้อมกับมหาวิทยาลัยคือมีมา 29 ปีแล้ว ตั้งแต่สมัยที่ยังเป็นโรงเรียนไทยเทคนิคจนเปลี่ยนมาเป็นวิทยาลัยกรุงเทพซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งแรกของประเทศไทย และกลายเป็นมหาวิทยาลัยในที่สุด เพียงแต่ลักษณะของงานจะเป็นงานฝาก ความสัมพันธ์กับต่างประเทศนั้น เริ่มมาจากที่ทางมหาวิทยาลัย ได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการจากมหาวิทยาลัย Fairleigh Dickinson แห่งรัฐ New Jersey



และในภายหลังมีการประสานงานกับ Southern Illinois University และ Ohio University และอีกหลายแห่ง ที่ว่าเป็นลักษณะงานฝากนั้นก็คือ เมื่อ

อธิการบดีเดินทางไปต่างประเทศก็จะแวะเยี่ยมมหาวิทยาลัยเหล่านี้ หรือถ้ามีนักเรียนทุนไปก็จะฝากงานไป จะเป็นงานฝากตลอด เมื่อมีการเปลี่ยนอธิการบดี หรือมีการเปลี่ยนแปลงในมหาวิทยาลัย ทางมหาวิทยาลัยก็จะส่งข่าวไปบอก จึงเกิดความไม่สม่ำเสมอ เพราะฉะนั้นในแง่ของการทำงานของฝ่ายฯส่วนหนึ่ง คือ ทำให้ความสัมพันธ์ที่มีมาอยู่แล้วนี้ แนบแน่นยิ่งขึ้นด้วยการติดต่อกันอย่างสม่ำเสมอ เพราะฉะนั้นหน่วยงานนี้มีมาจากแผนกวิเทศสัมพันธ์ ดร.อภิวัฒน์ในฐานะที่เป็นผู้อำนวยการคนแรกเป็นผู้ตั้งชื่อเองว่า 'กิจการต่างประเทศ' เพราะขอบข่ายของงานเป็นไปในทางกิจการธุรกิจต่างประเทศ มากกว่าแค่ความสัมพันธ์กับต่างประเทศ หมายความว่า ถ้ามหาวิทยาลัยกรุงเทพจะมีธุรกิจในประเทศจะต้องผ่านทางฝ่ายกิจการต่างประเทศ



หรือถ้าคนภายนอกหรือมหาวิทยาลัยในต่างประเทศอยากมีธุรกิจกับมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ก็ต้องผ่านฝ่ายนี้ทางฝ่ายจะกลั่นกรองก่อนในขั้นแรก หรือว่าทางบริษัทต่างประเทศซึ่งมีสาขาอยู่ในประเทศไทยอยากให้บริษัทแม่มีสัมพันธ์กับทางมหาวิทยาลัยกรุงเทพก็ต้องติดต่อกับฝ่ายกิจการต่างประเทศก่อนขอบข่ายของงานยังรวมไปถึงการดูแลด้านอื่น ๆ จนอาจารย์อยากจะเรียกว่า Miscellaneous Affairs เพราะดูแลหลายด้านจริง ๆ เช่น การดูแลนักเรียนทุนที่มหาวิทยาลัยคัดเลือกแล้วซึ่งมีปีละ 10 คน ระดับปริญญาโท และเอก ทางฝ่ายจะช่วยเตรียมความพร้อมให้นักเรียนทุนเหล่านี้ก่อนไปประสานงานในการหาที่เรียนให้ในต่างประเทศ

ออกใบรับรองให้ จัดวิชาเตรียมความพร้อมโดยสอนทุกอย่างตั้งแต่ภาษา วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ ให้กับอาจารย์ที่ได้ทุน ส่วนนักศึกษาที่เรียน English Program ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็น International Program ก็เป็นความรับผิดชอบอีกงานหนึ่งที่ต้องดูแลให้เขามีความสามารถที่จะยืนอยู่แถวหน้าของมหาวิทยาลัยอื่น อาจารย์ชี้แจงว่าข้อดีของความที่เป็นหน่วยงานใหม่ก็คือ ไม่ต้องเดินตามรอยใครเพียงตั้งปรัชญาขึ้นมาง่าย ๆ ว่าให้นักศึกษาได้ไปยืนอยู่แถวหน้าของมหาวิทยาลัยอื่นเท่านั้น โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่าจะทำโดยวิธีใด นอกเหนือจากการดูแลให้คำปรึกษานักศึกษาที่อยู่ใน International Program ซึ่งเป็นผู้ที่เลือกเรียนใน 4 คณะที่มีการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษหมด ได้แก่ คณะบัญชี บริหารธุรกิจ นิเทศศาสตร์ และมนุษยศาสตร์แล้วยังมีนักศึกษาจากต่างประเทศที่เข้ามา International Program อีกที่ต้องดูแล โดยให้คำแนะนำแก่เขาว่าควรหรือไม่ควรเลือกเรียนวิชาใด รวมทั้งนักศึกษาประเภทที่มาเรียนชั่วคราว เพียง 1 ภาคการศึกษาแล้วขอโอนหน่วยกิตกลับไปยังมหาวิทยาลัยที่ตนเรียนอยู่ นักศึกษาประเภทนี้จะได้ชื่อที่อยู่ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ จากสมุดรายชื่อมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัยที่เขาเรียนอยู่ ถ้าเขาสนใจเขาก็จะสมัครมา ทางฝ่ายกิจการต่างประเทศจะเป็นผู้ให้คำแนะนำเรื่องการต่อ วิชาของนักศึกษาต่างชาติ แต่สำหรับอาจารย์ชาวต่างชาติทางฝ่ายฯ ดูแลเรื่องการต่อวิชาและต่อใบอนุญาตให้ทำงาน โดยอาจารย์เหล่านั้นไม่จำเป็นต้องไปกองตรวจคนเข้าเมืองด้วยตนเอง ดร.อภิวัฒน์ กล่าวเพิ่มเติมว่ายังมีงานอีกอย่างหนึ่งที่ทางฝ่ายรับผิดชอบอยู่คืองานจิปาตะ เช่น ได้ตอบจดหมาย หรืองานอะไรก็ตามที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษ เรียกได้ว่าถ้าผู้ที่โทรศัพท์มาติดต่อมหาวิทยาลัยพูดภาษาอังกฤษ พนักงานรับโทรศัพท์จะโอนสายมาให้ทางฝ่ายฯ ทันที แสดงให้เห็นภาพโดยรวมว่าแม้แต่คนในมหาวิทยาลัยเองก็ยังคงคิดว่าทางฝ่ายจะรับผิดชอบกับทุก

เรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ ทั้ง ๆ ที่เมื่อสมัยที่ยังไม่มีฝ่ายกิจการต่างประเทศ ทุกฝ่ายก็ดูจะโต้ตอบจดหมายกับต่างประเทศเองได้ แต่เมื่อมีหน่วยงานนี้เกิดขึ้นงานโต้ตอบจดหมายสำหรับทุกแผนกจึงถูกโอนมาด้วย และทุกหน่วยงานก็จะมุ่งมาที่ฝ่ายกิจการต่างประเทศให้ปรับปรุงแบบฟอร์มใบสมัครเป็นภาษาอังกฤษ หรือแม้แต่งานห้องสมุดถ้าอยากปรับปรุงบัตรใหม่ก็จะให้ทางฝ่ายฯทำงานของฝ่ายฯจึงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อาจารย์จึงหาทางออกเพื่อไม่ให้งานทับถมและประหยัดแรงงานโดยการทำครั้งเดียว เช่น ออกแบบฟอร์มเป็นภาษาอังกฤษไว้ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เวลาจะใช้แต่ละครั้งแต่ละหน่วยงานเพียงแต่เข้าเครื่องแล้วพิมพ์เติมข้อความเข้าไปแล้วก็กดออกมาแบบสด ๆ เลย นอกจากนี้ยังมีงานอีกประเภทอื่น ๆ เช่น ตอบจดหมายและร่างสุนทรพจน์ให้ผู้บริหารทุกคนของมหาวิทยาลัย งานจัดนิทรรศการเกี่ยวกับนานาชาติ เช่น จัดงานนิทรรศการวันสันติภาพ เป็นต้น

ธุรกิจอีกอย่างหนึ่งของฝ่ายกิจการต่างประเทศคือจัดการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาในช่วงปิดภาคและการพานักศึกษาไปเรียนวิชาต่าง ๆ ในต่างประเทศ แล้วโอนหน่วยกิตกลับมา การไปเรียนแบบนี้จะไปในช่วงปิดเทอมของเมืองเราเช่นกัน ด้วยเหตุที่มหาวิทยาลัยกรุงเทพมีหลักสูตรที่กำหนดให้นักศึกษาเรียนล่วงหน้าไม่ได้ เช่น สมมติว่าถ้านักศึกษาคนหนึ่งอยากได้เกียรตินิยมเขาจะลงวิชาเรียนในภาคฤดูร้อนไม่ได้เลย วิธีเลี่ยงก็คือไป

เรียนภาคฤดูร้อนที่ประเทศอื่น โดยเลือกวิชาที่ต้องลงเรียนในชั้นปีที่ 4 เขามาลงเรียนในภาคฤดูร้อนของชั้นปีที่ 3 แทน เมื่อกลับมาเมืองไทยก็ขอโอนหน่วยกิตได้ พอถึงเวลาเรียนชั้นปีที่ 4 ก็จะได้ไม่ต้องเรียนหนักมากนักและยังได้ประสบการณ์เพิ่มด้วย วิชาภาคฤดูร้อนที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยกรุงเทพจะมีไว้ให้นักศึกษาที่ต้องเก็บตกวิชาต่าง ๆ เท่านั้น

เมื่อทราบเกี่ยวกับขอบข่ายของงานที่ทางฝ่ายกิจการต่างประเทศรับผิดชอบอยู่แล้วผู้เขียนคิดว่าหน่วยงานคงใหญ่และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมากมาย แต่อาจารย์ ดร.อภิวัฒน์ บอกว่าอาจารย์มีผู้ช่วยในงานหลักอยู่เพียง 5 คน เป็นอาจารย์ที่จบระดับปริญญาโท 2 คน เป็นคนไทย 1 คน เป็นชาวต่างประเทศ 1 คน ซึ่งทำงานอยู่กับมหาวิทยาลัยมานานมากแล้ว เป็นอาจารย์ระดับปริญญาตรี 2 คน และมีผู้ช่วยซึ่งเรียนจบระดับ ปวส. อีก 1 คนทำหน้าที่เป็นเลขานุการผู้รู้ใจเพราะทำงานร่วมกันมา 7 ปีแล้ว แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะส่งงานให้เลขานุการพิมพ์ให้ อาจารย์มีนโยบายให้ทุกคนต้องพิมพ์งานเองเพราะอาจารย์ไม่เชื่อถือในการร่างงานแล้วให้เลขานุการพิมพ์ อาจารย์ตรวจแก้แล้วส่งกลับให้เลขานุการพิมพ์ใหม่แต่อาจารย์จะให้ทุกคนต้องทำในโปรแกรมคอมพิวเตอร์เอง เมื่อได้แก้ไขแล้วจึงให้เลขานุการแก้ไขใหม่ แล้วออกเครื่องเลยงานจะได้ไม่ซ้ำซ้อน แม้แต่ตัว ดร.อภิวัฒน์ เองก็จะพิมพ์งานเองเช่นกัน ดร.อภิวัฒน์ เป็นผู้แบ่งและมอบหมายงานให้ผู้ช่วยแต่ละคนรับผิดชอบ โดยมีเลขานุการเป็นผู้ช่วยในทุกเรื่อง ในบางช่วงทางฝ่ายฯจะได้ผู้ช่วยชั่วคราวซึ่งเป็นนักเรียนทุนเลขานุการ แต่ผู้ได้ทุนเป็นผู้ที่ไม่มีพื้นความรู้ทางเลขานุการมาก่อน จึงเป็นโอกาสที่จะให้เขาได้มีประสบการณ์ตรงโดยเป็นเลขานุการหรือเป็นผู้ช่วยของดร.อภิวัฒน์เอง ดังนั้นเวลาอาจารย์จะไปติดต่อธุรกิจนอกสถานที่ก็จะชวนเขาไปด้วย ในฐานะนักเรียนทุนเขาจะต้องทำทั้งหน้าที่เลขานุการและนักเรียนทุนจริง ๆ ที่ต้องมีประสบการณ์อื่น ๆ



เช่น การมีโอกาสฝึกฝนภาษาอังกฤษ อาจารย์จึงชวนเขาไปฟังอาจารย์บรรยายเป็นภาษาอังกฤษหรือฟังผู้อื่นบรรยายบ้าง

เมื่อเรียนตามอาจารย์ถึงทักษะที่อาจารย์ใช้มากที่สุดในการช่วยงานที่ทำอยู่ อาจารย์กล่าวว่าความจริงต้องใช้ทุกทักษะอย่างแยกไม่ออก เพราะต้องทำพร้อมกันหมด เช่นการนัดหมาย การเจรจาต่อรอง ต้องใช้ภาษาพูด เสร็จแล้วต้องเขียนจดหมายติดต่อกลับไปเพื่อยืนยันสิ่งที่พูดไปแล้วหรืออาจต้องมีการร่างสัญญาถ้าจะมีธุรกิจต่อกัน สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการเขียน ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้ทักษะการพูดมากกว่าเขียน แต่พวกผู้ช่วยจะใช้ภาษาเขียนเป็นส่วนใหญ่เพราะทำงานอยู่ในสถานที่ในขณะที่ ดร.อภิวัฒน์ ต้องออกติดต่อข้างนอก งานเขียนทั้งหลายที่ผู้ช่วยทำจะมีทั้งงานตอบโต้จดหมายกับหน่วยงานอื่น และงานปรับปรุง bulletin และการทำ brochure ซึ่งเขาต้องแปลเพื่อให้ ดร.อภิวัฒน์ ตรวจดูแล้วให้ผู้ช่วยคนอื่นช่วยตรวจดูด้วยจะได้ไม่พลาด การเขียนร่างสัญญาทางฝ่ายเขาก็ต้องเขียนเอง ต้องศึกษาคำศัพท์ในเชิงกฎหมายเองทั้งหมด อาจารย์เล่าเสริมว่า แม้แต่การเขียนบันทึกตกเดือนหรือทำจดหมายไล่ออกอาจารย์ชาวต่างประเทศที่ไม่ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย อาจารย์ก็ต้องทำเองถึงแม้จะทำให้อาจารย์ใจสั่นนอนไม่หลับทั้งคืนก็ตามแต่มันเป็นหน้าที่ และเมื่อออกจดหมายไปแล้วอาจารย์ก็จะหันหลังให้สิ่งนั้นได้เลยเป็นอันจบเรื่องไป

เกี่ยวกับประสบการณ์งานสอนนั้น ถึงแม้ว่าอาจารย์จะเคยสอนภาษาอังกฤษมาแล้วทุกวิชาที่เปิดอยู่ในมหาวิทยาลัยกรุงเทพ สมัยเมื่อยังเป็นคณบดีคณะมนุษยศาสตร์ เพราะต้องดูแลในเรื่องหลักสูตร แต่ถ้าเลือกได้อาจารย์ชอบสอนวิชาของชั้นปีที่ 1 และ 4 เนื่องจากเป็นประสบการณ์ที่ต่างกันไปมาก ๆ ในการสอนคนที่เพิ่งเข้ามาเรียนกับคนที่กำลังจะเรียนจบวิชาที่สอนในชั้นปีที่ 4 จะเป็นภาษาอังกฤษ 2 วิชา

สุดท้ายก่อนจบและเป็นวิชาเลือกเสรี เด็กที่อยากจะเรียนต่อจะเลือกวิชานี้ วิชานี้อาจารย์จะเน้นให้เด็กได้มีโอกาสพูดมาก ๆ อ่านบ้าง เขียนบ้าง จึงสอนแบบมอบหมายงานให้ไปอ่านแล้วกลับมาถกเถียงกันในหัวข้อที่ให้ไป เรื่องที่ให้อ่านจึงค่อนข้างจะใกล้ตัววัยรุ่นเพื่อกระตุ้นให้เขาอยากอ่านและอยากแสดงความคิดเห็นอาจารย์ พยายามเลือกเรื่องที่วนเวียนอยู่ในประสบการณ์ของเขาเอง บทความที่ให้นักศึกษาอ่านจึงเป็นบทความที่อาจารย์หามาเองไม่ได้เอามาจากหนังสือที่มีวางขาย ส่วนวิชาภาษาอังกฤษสำหรับชั้นปีที่ 1-3 มีอาจารย์บางท่านให้มหาวิทยาลัยเขียนตำราเองโดยในสมัยนั้น ดร.อภิวัฒน์มอบให้อยู่ในวิจรรณยานของหัวหน้าภาควิชาว่าจะเขียนเองในบางทักษะหรือใช้หนังสือที่มีวางขายในการสอนบางทักษะ การเลือกบทเรียนพวกอาจารย์จะเป็นผู้เลือกเองว่าเด็กควรได้อะไร โดยไม่ได้ออกแบบสอบถามความต้องการของผู้เรียนเพราะถึงถามเขาก็คงตอบไม่ได้ว่าตัวเองต้องการอะไร ส่วนใหญ่นักศึกษาจะมาเรียนในลักษณะมา 'รับ' อย่างเดียวมากกว่า

เกี่ยวกับคุณภาพของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยกรุงเทพนั้น ดร.อภิวัฒน์ ยังไม่ค่อยพอใจนักในด้านภาษาอังกฤษ ความพอใจของอาจารย์จะวัดได้จากการที่เมื่อนักศึกษาจบออกไปแล้ว คนภายนอกยอมรับว่าดี แต่ส่วนใหญ่ทางมหาวิทยาลัยจะได้รับคำตอบจากคนภายนอกว่าภาษายังไม่ดี หรืออย่างน้อยหลังจากเข้ามาเรียนชั้นปีที่ 1 แล้ว ควรมีพัฒนาการ ส่วนวิชาของชั้นปีที่ 1 ที่อาจารย์เคยสอน ก็เป็นวิชาการพูดเช่นกัน จะเป็นการสอนในห้องปฏิบัติการทางภาษา วิชาการอ่านและไวยากรณ์ก็เคยสอน ปัจจุบันทางคณะมนุษยศาสตร์ไม่ได้สอนภาษาอังกฤษแบบแยกทักษะแล้ว แต่สอนแบบทักษะสัมพันธ์ (Integrated Skill) จุดมุ่งหมายในการสอนของดร.อภิวัฒน์ ก็คือ ต้องตั้งจุดมุ่งหมายไว้ก่อนว่าอยากให้ผู้เรียนไปถึงระดับไหน เท่ากับเป็นการวางมาตรฐานให้กับผู้เรียนว่าเขา

ควรจะไปให้ถึงจุดนั้นให้ได้ เพราะฉะนั้นอาจารย์จะบอกกับ ผู้เรียนตั้งแต่ต้นเลยว่าเมื่อเรียนจบแล้วเขาจะได้อะไร และจะนำสิ่งนั้นไปใช้ประโยชน์อะไรได้ เพื่อที่เมื่อผู้เรียนมองเห็นประโยชน์จะได้อยากทำตาม นอกจากนี้อาจารย์ยังยึดหยุ่นต่อบทเรียนโดยดูปฏิกริยาของผู้เรียนเป็นหลัก ถ้าผู้เรียนยังไม่เข้าใจแจ่มแจ้งเกี่ยวกับบทเรียนบทหนึ่งอาจารย์จะต่อเวลาออกไปอีก เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสพูดคุยเรื่องเกี่ยวกับบทเรียนเพิ่มเติม หรือถ้าเห็นผู้เรียน 'ขาด' ในเรื่องใดก็จะเสริมให้ในส่วนที่ขาด อาจารย์จะดูความต้องการของผู้เรียนเป็นหลักนั่นเอง และจากประสบการณ์การสอนที่มีมานาน ดร.อภิวัฒน์คิดว่าปัญหาของเด็กไทยในการเรียนภาษาอังกฤษก็คือล้าหลังถ้าคิด จำนวนชั่วโมงเรียนที่เด็กเรียนกับเราแล้วไม่มีทางจะทำให้เขาเป็นคนเก่งภาษาได้ถ้าเขาไม่แสวงหาโอกาสให้ตัวเอง เช่นว่า ถ้ามีฝรั่งมาพูดคุยด้วย ควรจะถือโอกาสนั้นหาเรื่องคุยแทนที่จะวิ่งหนีหรือยืนตะลึง เด็กไทยจะไม่ตระหนักว่าควรจะต้องล้อมตัวเองด้วยภาษา เพราะขนาดแวดล้อมตัวเองด้วยภาษาอังกฤษแต่ยังอยู่ในประเทศไทยก็แทบจะไม่พออยู่แล้ว แต่ก็ดีกว่าไม่พยายามเสียเลย อีกปัญหาหนึ่งสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพโดยเฉพาะก็คือ เขาเข้ามาเรียนโดยมีพื้นฐานที่อ่อนแต่คิดว่าเมื่อเข้ามาเรียนแล้วอาจารย์ผู้สอนจะทำให้เขาเก่งได้ โดยตั้งใจมาเรียนอย่างเดียวไม่ได้คิดเลยว่าเขาควรจะมีอะไรอยู่แล้ว แล้วนำมาใช้เพื่อรับความรู้ในวิชานั้น ๆ ไป

ดร.อภิวัฒน์ได้พยายามแก้ไขลักษณะนิสัยของเด็กไทยตลอดมา และอาจารย์เล่าว่าในฐานะครูคนหนึ่ง เรามักจะมีมุมหนึ่งในหัวใจที่จะรู้สึกปลื้มอยู่คนเดียวเมื่อมีเด็กกลับมาบอกว่า เป็นเพราะเขาเรียนกับเราเขาถึงไปได้ดีอย่างนี้ แต่เป็นความน่าเสียดายที่ทุกวันนี้อาจารย์ไม่มีเวลาให้กับการสอนนักศึกษา ความคิดเช่นนี้ก็คงหยุดชะงักลงไม่มีใครสานต่อ อย่างไรก็ตามในสมัยที่ดร.อภิวัฒน์ยังเป็นคณบดีคณะมนุษยศาสตร์ อาจารย์ได้จัดประชุมอาจารย์ที่

สอนภาษาอังกฤษตั้งแต่ช่วงที่นักศึกษาสอบเสร็จเพื่อประเมินแบบเรียนว่ามีข้อเท็จจริงและข้อบกพร่องอย่างไร จำเป็นจะต้องทำบทเรียนเพิ่มเติมเสริมส่วนไหน และมีส่วนใดพอจะตัดออกได้บ้าง และก่อนเปิดเทอม 2 สัปดาห์ อาจารย์จะเรียกประชุมผู้สอนอีก เพื่ออบรมอาจารย์ส่วนใหญ่ด้วยเรื่องที่จะสอนใหม่ โดยเอาหัวข้อที่จะสอนใหม่มาลองสอนกัน ให้ปรึกษากันในกลุ่มเล็กว่าจะลองสอนวิธีไหนถึงจะดี ซึ่งตรงนี้เป็นช่วงที่อาจารย์จะวัดได้ว่าอาจารย์คนไหนเก่งเรื่องใด อาจารย์เล่าเสริมว่าอาจารย์เคยเสนอในกลุ่มอาจารย์ที่สอนภาษาอังกฤษด้วยกันว่า เนื่องจากอาจารย์ชำนาญในเรื่องหนึ่ง อาจารย์ยินดีจะสอนเรื่องนี้ให้กับทุกกลุ่ม และอาจารย์อื่นที่ชำนาญในเรื่องอื่นก็มาช่วยสอนในกลุ่มของดร.อภิวัฒน์บ้าง ซึ่งวิธีนี้ให้ผลดีกับผู้เรียนตรงที่ได้เปลี่ยนครูบ้าง แต่จากการเรียนการสอนแบบทักษะสัมพันธ์ ในปัจจุบันคงใช้วิธีนี้ได้ยาก

ในเรื่องของบทเรียนภาษาอังกฤษในปัจจุบันที่เป็นแบบทักษะสัมพันธ์นั้น ดร.อภิวัฒน์ออกตัวว่าเป็นงานทางฝ่ายฯมีมาก ระยะเวลาจึงไม่มีเวลาสอนหนังสือ แต่พอจะทราบว่าจะทางคณะมนุษยศาสตร์เข้าบทเรียนที่มีวางขายทั่วไป ไม่ค่อยได้มีการระดมความคิดแล้วเขียนบทเรียนออกมา ซึ่งโดยความคิดเห็นส่วนตัว อาจารย์อยากให้มีการระดมความคิด เพราะอาจารย์เชื่อว่าไม่มีตำราเล่มไหนดีที่สุดในเล่มเดียว เราสามารถถึงเฉพาะบางบทที่ดีหรือเหมาะกับเด็กของเราสอนแล้วในส่วนอื่นก็ระดมความคิดสร้างบทเรียนเองให้เหมาะสมกับผู้เรียน

ดร.อภิวัฒน์กล่าวว่าครูไทยได้ทดลองวิธีสอนต่าง ๆ มากมายแล้วแต่แนวโน้มในแต่ละช่วงสมัยว่าจะมีวิธีอะไรใหม่เข้ามา แต่จากประสบการณ์อาจารย์คิดว่าการสอนแบบ Situational Approach คงจะเหมาะกับเด็กไทยมากที่สุด เพราะเมื่อสอน

เสร็จแล้วมันคงติดอยู่ในสมองของเด็กบางคนบ้าง ถึงแม้ข้อด้อยคือผู้สอนไม่สามารถจะครอบคลุมได้ ทุกสถานการณ์ก็ตาม แต่มันยังมีอะไรบางอย่างที่ติดตัวไปกับเด็กว่าพอเจอเหตุการณ์แบบนี้จะนึกได้ว่าควรจะทำอย่างไร อีกประการหนึ่งเด็กไทยถูกสอนมาให้จัดระบบอะไรบางอย่างในตัวเอง หมายถึงว่ากับวิชาอื่น ๆ ก็ต้องจำเป็นระบบระเบียบ เด็กไทยมักจะขาดหลักในการเรียนจึงทำให้คิดว่าวิธีนี้เหมาะที่สุด

ถึงแม้ทุกวันนี้อาจารย์ จะไม่ได้สอนนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแล้ว แต่อาจารย์ยังคงนำหลักของ Situational Approach นี้ไปใช้ในการฝึกอบรมบุคคลภายนอกซึ่งเป็นงานส่วนตัวนอกเวลาทำงานของอาจารย์ งานนี้เป็นงานที่อาจารย์เล่าว่าสามารถทำอะไรตามใจตัวเองได้ เพราะจำนวนผู้เรียนมีแค่ 6-8 คน ทางบริษัทจะติดต่อมาให้ไปสอนพนักงานเพื่อจะได้นำไปใช้ในโอกาสต่าง ๆ กัน อาจารย์เคยสอนพนักงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการระดับหัวหน้า หรือแม้กระทั่งระดับพนักงานรับโทรศัพท์ ให้กับบริษัทใหญ่ 2-3 บริษัท งานสอนแบบนี้ อาจารย์ค้นพบว่าจะได้ผลดีกว่าถ้าบริษัทและพนักงานผู้เรียนออกเงินค่าเล่าเรียนกันคนละครึ่ง เพราะทำให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่จะต้องเรียนให้ได้เพราะเสียเงินไปแล้ว อาจารย์จะแจ้งความจำนงกับบริษัทเลยว่าขอสอนกลุ่มละ 6-8 คนเท่านั้น และก่อนสอนอาจารย์จะประชุมกับผู้เรียนเพื่อสอบถามว่าเขาต้องการอะไรบ้างแล้วจึงมีการทดสอบความสามารถ (Pre-test) เพื่อจะได้ทราบว่าควรเริ่มสอนที่จุดไหน เอาจุลทั้งหมดที่ได้มารวมเข้าด้วยกันแล้วสร้างหลักสูตร การสอนแบบฝึกอบรมนี้แต่ละช่วงจะกินเวลาประมาณ 20 ชั่วโมง อาจารย์ใช้เวลาเตรียมตัวล่วงหน้า 1 เดือน มีข้อสังเกตอยู่อย่างหนึ่งสำหรับผู้เรียนคนไทยคือ ระหว่างที่สอนไปอาจารย์ต้องคอยให้กำลังใจไปด้วย นอกจากให้กำลังใจแล้วยังต้องปลอบใจให้ใจเย็น ๆ เพราะผู้เรียนมักคิดว่าหลังจากเรียน 20 ชั่วโมงไปแล้ว เขาจะพูดได้โดยลืมนึกไปว่าพื้นฐานของตนเองอยู่ตรงไหน

และไม่เคยคิดว่าตัวเองจะให้เวลากับการเรียนแค่ไหน เพราะจากประสบการณ์การให้ที่บ้านไม่เคยได้ผล ไม่เคยมีลูกศิษย์บริษัทไหนทำการบ้านมาเลย อาจารย์เลยต้องบีบบังคับให้เรียนภายในชั่วโมงเวลาแค่ 20 ชั่วโมงจึงไม่พอ ส่วนใหญ่เมื่อเรียนจบ 20 ชั่วโมง ผู้เรียนจะร้องขอเรียนวิชาต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ บางบริษัทเรียนมาแล้ว 80 ชั่วโมง และเรียนไปได้ไกลขนาดที่ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหาเชิงธุรกิจกับอาจารย์ได้แล้ว

งานส่วนตัวอีกงานหนึ่งคือ งานแปล อาจารย์ทำงานแปลภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษเพื่อขึ้นเป็นตัวหนังสือบนจอให้ฝรั่งดูในรายการโลกสวยด้วยเรา ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 เดิมทีก่อนที่จะมีสภารักษาความสงบแห่งชาติ รายการนี้ได้รับเงินสนับสนุนจาก USAID ซึ่งให้ความสนับสนุนเต็มที่ เขาอยากทราบว่าเนื้อหารายการมีอะไรบ้าง จึงอยากให้ขึ้นตัวหนังสือภาษาอังกฤษบนจอ อาจารย์จึงได้มีโอกาสเข้ามาทำงานนี้ เมื่อมีสภาร.ส.ช. USAID ก็ดัดให้ทุน ทางรายการจึงออกหาผู้อุปถัมภ์รายการเอง แต่อาจารย์ก็ยังทำรายการนี้เรื่อยมาเพราะผู้ชมหลายคนติดแล้ว รายการโลกสวยด้วยเราเป็นรายการ Talk Show ซึ่งแบ่งออกเป็นช่วง ๆ คือช่วงแรกเป็นรายการสัมภาษณ์บุคคลแขกที่ได้รับเชิญจะเป็นผู้เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้นว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องทางทะเล หรือป่าไม้ อีกช่วงหนึ่งของรายการเป็นช่วงของ 'โลกบันทึก' ซึ่งยกย่องบุคคลที่ทุ่มเทชีวิตให้กับสิ่งแวดล้อม หลังจากนั้นเป็นช่วง 'ย้อนวันโลกสวย' มีการสัมภาษณ์คนเก่า ๆ เพื่อรำลึกถึงอดีตในวันที่โลกยังสวยอยู่ ช่วง 'หน้าต่างโลกสวย' แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ถัดมาเป็นช่วง 'ข่าวโลกสวย' เวทีโลกกว้าง' เป็นช่วงที่เสนอดนตรี หรือการ์ตูนสั้น ๆ เพื่อสิ่งแวดล้อม ปิดท้ายรายการด้วยข้อคิดเล็ก ๆ น้อย ๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม งานนี้อาจารย์ใช้เวลาทำ 3 วัน ส่วนมากจะเป็นการแปลเอกสารและวิดีโอทัศน์ โดยทั่วไป ดร.อภิวัฒน์ ยึด 'อารมณ์' ของรายการเป็นหลักใน

การแปลงาน ถ้าแปลบทสัมภาษณ์อาจารย์จะแปลเป็นภาษาพูดซึ่งไม่ต้องสละสลวยมากนัก แต่ถ้าเป็นช่วง 'โลกบันทึก' ภาษาที่ใช้ในการแปลจะเป็นทางการมากขึ้น อาจารย์เลือกที่จะใช้วิธีตีความมากกว่าแปลตรงตัว ถึงแม้จะได้รับการสอนมาอีกแบบหนึ่ง เพราะความรู้สึกที่ได้ไม่เหมือนและไม่เท่ากัน บทภาษาไทยที่แปลบางทีอ่านเองยังไม่เข้าใจถ้าให้แปลตรงตัวคงไปกันใหญ่ อาจารย์จึงไม่ได้ยึดบทภาษาไทยเป็นหลักนัก แต่ยึด 'อารมณ์' ของแต่ละช่วงของรายการเป็นหลัก แล้วจึงใส่ภาษาอังกฤษลงไปพลงไปในใจก็นึกถึงคนดูที่จะต้องอ่านภาษาอังกฤษว่าเขาจะได้อะไร มากกว่าจะคำนึงถึงแต่ความสอดคล้องกับบทภาษาไทยอย่างเดียว



งานพิเศษในยามว่างอีกงานหนึ่งที่อาจารย์กรุณาเล่าให้ฟัง คือ การอ่านข่าวภาคภาษาอังกฤษในเวลาเช้า อาจารย์เล่าว่า การคัดเลือกบุคคลให้อ่านข่าวนั้นแล้วแต่นโยบายของหัวหน้ากระจ่ายเสียงว่าจะนิยมฝรั่งมากกว่าคนไทยหรือไม่ ก่อนอื่นก็ต้องทดลองอ่านให้เขาฟังเป็นการทดสอบ สำหรับ ดร.อภิวัฒน์แล้ว เริ่มจากการเดินเข้าไปในสถานีโดยไม่รู้จักใครเลย แล้วบอกเขาว่า 'ผมอยากอ่านข่าวครับ' เขาก็ให้ทดลองอ่านเพื่อทดสอบ ในที่สุดก็ได้อ่านสัปดาห์ละ ๑ วัน ซึ่งอาจารย์บอกว่า 'พอใจแล้ว' สมัยก่อนที่จะมีสงครามอ่าวเปอร์เซีย อาจารย์จะตื่นแต่เช้าเพื่อไปให้ถึงสถานีวิทยุตั้งแต่เวลา 05.30 น. เพื่อรับข่าวจากเครื่อง telefax มาติดต่อและเรียงข่าวจากที่เด่นชัดที่สุดเรื่อยไปซึ่งอาจารย์รู้สึกสนุกกับการทำงานมาก พอถึงช่วงสงครามมีการปรับปรุง

ขอบข่ายงานในสถานี อาจารย์จึงเหลือเพียงหน้าที่รอข่าวเพื่ออ่านอย่างเดียว จึงไปถึงสถานีสายหน่อยได้ราว ๆ 07.00 น. เวลาอ่านข่าวจะเว้นวรรคการอ่านเป็นช่วง ๆ โดยยึดผู้ฟังเป็นหลักกว่าถ้าพูดอย่างนี้เขาจะเข้าใจหรือไม่ในสมัยที่ยังติดต่อข่าวเองได้ อาจารย์จะดัดแปลงภาษาเองด้วย ในปัจจุบันถึงแม้ทางสถานีวิทยุจะมีคนติดต่อข่าวให้อาจารย์ก็ยังจำเป็นต้องดัดแปลงภาษาบ้างเล็กน้อย ถ้าคิดว่าจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจดีขึ้นในการอ่านข่าว อาจารย์พยายามสร้างเอกลักษณ์ให้กับการอ่าน ไม่ใช่เพื่ออ่านให้ผู้ฟังจำได้ว่าเป็น นายอภิวัฒน์ แต่เพื่อเป็นเอกลักษณ์ที่เป็นมาตรฐานที่ดี ดังนั้นเรื่องของภาระเน้นเสียงหนักเบาเป็นเรื่องที่อาจารย์ใส่ใจมากเรื่องหนึ่ง อาจารย์จะขีดเส้นใต้ช่วงคำที่เป็นวลีต่อเนื่องกันก่อนที่จะเว้นวรรคเพื่อไม่ให้อ่านเพลินไป ผู้ฟังจะได้ทราบว่าเป็นกลุ่มของคำนามหนึ่งตัว อาจารย์จะกล่าวคำทักทาย และคำอำลาที่ต่างกันไปในแต่ละวัน เพื่อให้มีความหลากหลาย ผู้ฟังจะได้ไม่รู้สึกเบื่อ ถึงแม้จะถูกเตือนอยู่บ่อย ๆ ว่าสถานีนี้เป็นของราชการไม่ควรทำอะไรแหวกแนวก็ตาม และแน่นอนเนื่องจากการอ่านข่าวเป็นการอ่านสด ความผิดพลาดย่อมเกิดขึ้นได้ อาจารย์ไม่คิดว่าเป็นเรื่องเสียหาย ถ้าจะกล่าวคำขอโทษเมื่ออ่านผิด ดีกว่าปล่อยให้ผู้ฟังสับสน แต่ถ้าเป็นเรื่องเล็กน้อยก็จะปล่อยผ่านปัญหาในการทำงานเป็น ผู้อ่านข่าวก็คือคนที่ 'เครื่องไม่ค่อยติด' ในยามเช้า คิดว่าถ้าได้อ่านข่าวในตอนเย็นคงจะอ่านได้ดีกว่า เนื่องจากพูดคล่องมาแล้วทั้งวัน ส่วนข้อดีที่ได้รับจากงานชนิดนี้ก็คือ ได้แวดล้อมตัวเองกับภาษา และได้มีโอกาสคลุกคลีและมีเพื่อนในวงการสื่อสารมวลชนแขนงหนึ่งซึ่งคิดว่า จะมีส่วนเอื้อต่องานในหน้าที่ที่มหาวิทยาลัยกรุงเทพบ้างไม่มากก็น้อย อาจารย์มีข้อคิดฝากผู้ที่เป็น ครู อาจารย์ที่สอนภาษาอังกฤษว่า เวลาสอนอย่าละเลยในสิ่งเล็กๆ น้อย ๆ เช่น ปัญหาการออกเสียงของเด็กเพราะสิ่งเหล่านี้มักจะติดตัวจนเคยชินและจะแก้ไขยากเมื่อโตขึ้น ถ้าครู

เห็นว่าเด็กทำได้ไม่ดี สมควรให้ทำบทเรียนซ่อม-เสริมก็ควรให้ทำ นอกจากนี้ครูผู้สอนควรระมัดระวัง และใกล้ชิดกับเด็ก ขณะเดียวกันต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้เด็กด้วย เพราะเด็กไม่มีใครที่จะยึดเป็นหลักได้นอกจากครู ตัวครูเองก็ต้องเตรียมตัวมาอย่างดี ไม่พูดวณจนเด็กจับจุดไม่ได้

งานพิเศษของอาจารย์ ดร.อภิวัฒน์ยังไม่หมดเพียงเท่านี้ อาจารย์ยังต้องปรากฏตัวตามงานพิธีต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่พิธีกรทั้งภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้กับงานนั้น ๆ ก่อนจะได้มาเป็นพิธีกร อาจารย์ต้องรวบรวมแฟ้มประวัติ (portfolio) ของตัวเองตลอดจนรวบรวมวิทัศน์การปฏิบัติงาน ตัด-เก็บบทสัมภาษณ์ ของตนเองรวมทั้งประวัติการทำงานต่าง ๆ ไว้เสนอต่อผู้ว่าจ้าง ซึ่งเราก็คงพอจะเดาได้ว่าสิ่งที่รวบรวมคงเป็นที่พอใจของผู้ว่าจ้าง เราจึงได้เห็นรูปของ ดร.อภิวัฒน์ ปรากฏตามหน้าหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารต่าง ๆ เป็นประจำ อาจารย์อธิบายเพิ่มเติมว่า ถ้าชาวต่างประเทศต้องการจ้างใครสักคนเป็นพิธีกรในงาน เขาจะไม่สนใจนักว่าคุณนั้นเป็นคนเด่นคนดังขนาดไหน แต่เขาจะดูที่ผลงานว่าคน ๆ นั้นจะได้จริงหรือเปล่า จึงจำเป็นที่ อาจารย์จะต้องรวบรวมประวัติการทำงานให้เป็นเรื่องเป็นราว งานพิธีกรที่อาจารย์ทำนี้ไม่ใช่ทำให้งานสังคมทั่วไปเท่านั้น อาจารย์เคยเป็นแม้กระทั่งพิธีกรภาคภาษาอังกฤษให้กับวัดพระธรรมกายซึ่งเป็นงานการกุศล พอทำเสร็จอาจารย์ก็จะขอวิทัศน์มาเก็บไว้ ฟังดูน่าจะเป็นเรื่องยากที่ต้องไปบรรยายภาคภาษาอังกฤษในศาสตร์ซึ่งเราไม่คุ้นเคย แต่ ดร.อภิวัฒน์ไม่เคยเห็นเป็นปัญหา เพราะอย่างในกรณีที่ทำให้กับทางวัดนั้น พระท่านอาจจะมึนทบทรมายคร่าว ๆ ในคำที่เราควรจะรู้ ที่เหลือก็ต้องเรียนรู้เอาเองแล้วเขียนขึ้นใหม่ พระที่ติดต่อมานี้เคยเป็นรุ่นพี่ที่คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมาก่อน การเตรียมตัวเป็นพิธีกรสำหรับแต่ละงานนั้น จะใช้ความรู้ที่มีอยู่เองไม่ได้ปรึกษาใคร ถ้าเป็นงานแปลกอื่น ๆ ก็พยายามช่วยตัวเองเป็นหลัก เพราะ

งานแต่ละชิ้นที่ได้มาใช้เวลาทำน้อยมาก แต่ถ้าไม่แน่ใจจริง ๆ จะปรึกษาผู้รู้ที่อยู่ใกล้ตัว เช่น ทางกฎหมาย จะปรึกษาคณพ้อหรือพี่ชายของภรรยา ส่วนผู้ช่วยของอาจารย์ที่ฝ่ายกิจการต่างประเทศนั้น ถ้าติดขัดจะโทรศัพท์ติดต่อแหล่งต้นตอ เช่น ถ้าต้องการรู้ศัพท์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม จะติดต่อโดยตรงกับสำนักงานสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ และต้องมีสมุดบันทึกรายชื่อหน่วยงานราชการทั้งหมดที่มีในประเทศไทยที่เป็นภาษาอังกฤษ ต้องทำรายการคำราชาศัพท์ มีตู้เก็บหนังสืออ้างอิงทุกประเภทตลอดจนพจนานุกรมในทุกสาขาวิชา สิ่งเหล่านี้จะได้ใช้เป็นประจำ ส่วนหลักในการเป็นพิธีกรของอาจารย์ก็คือ ถ้าเลือกได้พิธีกรควรเขียนบทเองโดยอาจารย์ให้เหตุผลว่าเพื่อความคล่องปาก แต่ก็ขึ้นอยู่กับผู้กำกับรายการว่าจะยอมให้ทำหรือไม่ ก่อนวันงานผู้ว่าจ้างจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของบริษัทและของสินค้าทั้งหมด อาจารย์จะนำข้อมูลไปศึกษาก่อนแล้วเขียนบทเอง เพราะเห็นว่าพิธีกรเป็นหลักของรายการในขณะที่พิธีกรส่วนใหญ่จะคว่ำบาทไปแล้วพูดเลย จากประสบการณ์ การเป็นพิธีกรในห้องถ่ายทำเพื่อออกโทรทัศน์นั้นง่ายกว่างานนอกสถานที่เพราะมีคนคอยช่วยมากมาย ถ้าทำได้ไม่ดีก็ถ่ายทำใหม่ได้ แต่ถ้าเป็นรายการนอกสถานที่ เช่น งานการกุศลหรืองานเปิดตัวสินค้า ซึ่งเป็นรายการสด จะต้องต่อสู้ดิ้นรนตลอดเพราะไม่มีใครคอยช่วย ต้องเตรียมบทเองเรียงลำดับรายการเอง และในบางงานต้องกำกับรายการเองด้วย งานพิธีกรจึงเป็นงานที่ต้องเอาตัวรอด ผลพลอยได้จากการทำงานเช่นนี้ นอกจากจะได้ทำตัวเป็นประโยชน์กับสังคมในงานการกุศลแล้ว ยังได้รู้จักและเป็นที่รู้จักของบุคคลในวงการต่าง ๆ ทั้งในและนอกประเทศ ซึ่งจะยังผลให้เกิดกับงานในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายต่างประเทศได้

ดังนั้นอาจารย์จึงได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากทางมหาวิทยาลัย รวมทั้งการเข้าเป็นสมาชิกสโมสรโรตารีพระโขนงเพื่อทำประโยชน์ให้สังคม สมาชิกของสโมสรนี้มาจากต่างสาขาอาชีพ

ความสนใจจึงไม่ได้อยู่ที่ธุรกิจ แต่ถ้าได้เข้าไปรู้จักกับท่านใด เวลางานทางฝ่ายกิจการต่างประเทศมีปัญหา ถ้าขอความช่วยเหลือท่านก็จะช่วยอย่างเต็มที่ การให้ความสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเป็นไปโดยคำนึงถึง 'ภาพ' ที่จะออกมาอย่างไร ถ้าอะไรที่ดร.อภิวัฒน์จะทำแล้วคิดว่าอาจพลาดได้ ทางผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจะยับยั้งไว้อย่างสุภาพพร้อมกับบอกว่า ถ้างานนั้นจะช่วยในเรื่องรายได้ของดร.อภิวัฒน์ มหาวิทยาลัยก็จะไม่ว่าอะไร ในส่วนนี้ ดร.อภิวัฒน์คิดว่าเป็นความน่ารักเป็นอย่างยิ่งของผู้บริหาร

คำถามสุดท้ายที่เรียนถาม ดร.อภิวัฒน์ ก็คืออาจารย์ปฏิบัติตนอย่างไร จึงประสบความสำเร็จและขึ้นมาเป็นที่จุดนี้ได้ อาจารย์กรุณาเล่าให้ฟังว่าความรู้เรื่องภาษาเป็นส่วนช่วยที่สำคัญ และในเรื่องเกี่ยวกับภาษานั้น อาจารย์คิดว่าอยู่ที่ใฝ่รู้ และเป็นความอยากรู้ส่วนตัวว่าอยากคุย อยากติดต่อกับฝรั่งได้ เวลาเรียนหนังสือก็เรียนอย่างเต็มที่ ชอบดูหนังดูละคร ชอบอ่านวรรณคดี พอไปเรียนต่ออย่างต่างประเทศ ได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ไม่มีคนไทย ช่วยให้สามารถใช้ภาษาอย่างเต็มที่ ระหว่างอยู่ที่นั่นได้สัญญากับตัวเองว่าจะนึกเป็นภาษาอังกฤษตลอดและพยายามหาโอกาสให้ตัวเองได้คลุกคลีกับภาษาอังกฤษให้มาก ตอนที่ไปเรียนที่ต่างประเทศใหม่ๆ อาจารย์เล่าว่ายังจดคำบรรยายของอาจารย์ผู้สอนไม่ทัน จึงหาทางแก้ปัญหาโดยเปิดโทรทัศน์แล้วจดโน้ตตามโทรทัศน์ นอกจากนี้อาจารย์ยังหมั่นฝึกปรือภาษาอังกฤษอยู่เสมอ ทุกลมหายใจเข้าออกจะเป็นภาษาอังกฤษหมด หรือตามสำนวนของอาจารย์ที่ว่า 'กินอยู่ หลับ นอน' กับภาษาอังกฤษ ส่วนคุณสมบัติส่วนตัวที่อาจารย์คิดว่าทำให้เป็นที่ไว้วางใจของผู้บริหาร คือความขยัน อาจารย์บอกว่าจะต้องผมงอกทั้งศีรษะแน่ถ้าให้ไปนอนอาบแดดริมทะเลทั้งวัน ถ้าให้อาจารย์ได้กระโดดโลดเต้นกับการทำงานแล้วจึงรู้สึกสบาย วันหนึ่งนอนอนแค่ 4 ชั่วโมงก็พอแล้ว และเมื่อได้ทำงานอาจารย์จะทุ่มเทมาก

แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นคนท้อง่าย จึงต้อง 'บ้านาน' เข้าไว้ อาจารย์กล่าวถึงท้ายว่าอีกสิ่งหนึ่งที่ช่วยให้อาจารย์ประสบความสำเร็จ ก็คือ ความโชคดีที่มีภริยาที่เข้าใจในงานของสามี ทำให้ไม่ต้องห่วงข้างหลัง ภริยาของอาจารย์พอใจที่จะอยู่กับบ้านอยู่กับลูก อาจเป็นเพราะมีบ้านอยู่ในบริเวณเดียวกับบิดามารดานั่นเองจึงไม่เหงา ทางครอบครัวของภริยาาก็ไม่ได้ว่าอะไรที่ไม่ค่อยมีเวลาให้ครอบครัว เพราะเขาชอบคนทำงาน

สมลมาลย์ วรเสียงสุข

ปิยนารถ พักทองพรรณ

สมลมาลย์ วรเสียงสุข

สัมภาษณ์

ถอดเทปและเรียงเรียง

ตัวอย่างงานแปลของ ดร.อภิวัฒน์ วัฒนางกูร ที่ทำให้กับรายการ “โลกสวยด้วยเรา”

CUE 6

Offscene : In our rich land there was a saying " in the water, there are fish; in the field, there is rice." At present the fate of the farmers is turning sour as they are facing production problems which affect the quality of life and the environment.

Farmers have been facing dryness. There is not sufficient water to grow anything. Besides they also lack knowledge to plough land. This results in deteriorating the richness of the soil. Farmers have to turn to costly chemical fertilizers which add up to high investment and the danger of having to deal with chemical leftowers.

These problems are chronic. Farmers have to fight to survive. The more they farm, the poorer they become. Worse, they have to rent the land that used to be theirs to farm. Some have gone bankrupt.

What are the ways that can help them?.

The new way of agriculture is being introduced and seems to gain much popularity. That is the natural agriculture. It's the hope for Thai farmers. Yet whether it will prove useful is the matter of time.

CUE 7

Attachai: In our talk session to night, we'd like to introduce three farmers who have discovered the way-out, Uncle Saniang Malinil from Bang Pla Ma, Supanburi.

Next is Village Head Reuk Chaiyawong from Klong Krajong, Sukhothai. And the last one is Village Head Wiboon Khemchareon from Huay Hin, Chacherngsao.

แนะนำหนังสือ

หนังสือที่น่าสนใจ

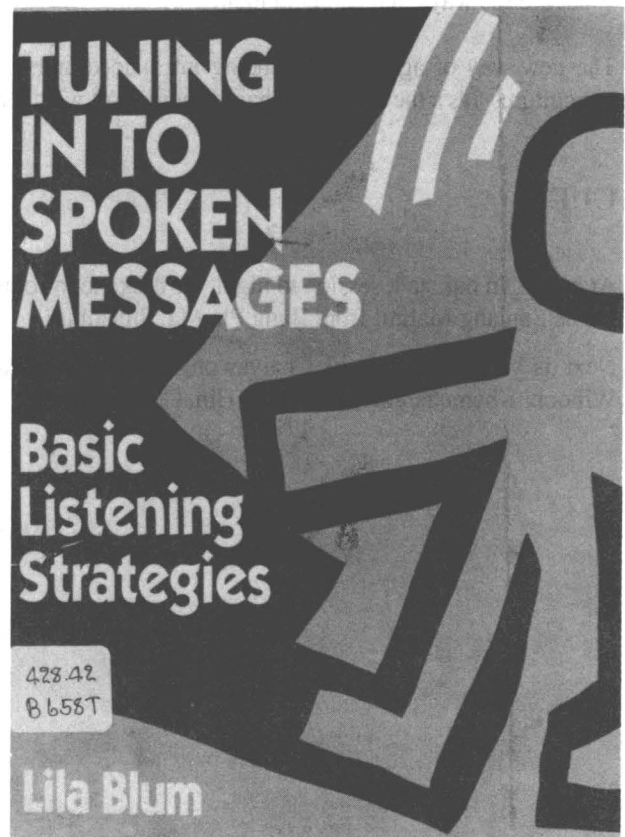
ยุพิน จันทรเจริญสิน

ในการเรียนภาษาต่างประเทศนั้น แต่เดิมทักษะที่ถูกละเลยที่สุดดูเหมือนจะเป็นทักษะการฟัง ทั้งๆ ที่การฟังนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายอย่างที่คิด การพูดซึ่งต้องการการฝึกฝนพูดให้คล่องแคล่วนั้น มักจะได้รับความสนใจมาก แต่ในความเป็นจริงแล้ว ถ้าผู้พูดรู้ว่าการจะบอกอะไร ผู้ฟังย่อมจะต้องหาหนทางอธิบายพูดด้วยความรู้ในภาษาเท่าที่ตนมีอยู่ได้ แต่การฟัง ผู้ฟังไม่ได้รู้เลยว่าผู้พูดกำลังพูดเรื่องอะไร แต่ในที่สุดทุกวันนี้ก็เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าการฟังเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในการเรียนภาษาต่างประเทศ

Blum Lila. *Tuning in to Spoken Messages : Basic Listening Strategies*. New York : Longman, 1990.

หนังสือและแถบบันทึกเสียงชุดนี้จัดทำโดยสาขาของบริษัท Longman ใน New York ซึ่งไปเปิดสำนักงาน เพื่อจัดทำแบบเรียนภาษาอังกฤษด้วยเนื้อหาและสำเนียงอเมริกัน รูปแบบจึงเป็นแบบหนังสือของทางอังกฤษซึ่งจัดทำได้น่าสนใจน่าใช้กว่า

แบบเรียนชุดนี้เป็นการรวบรวมแบบฝึกหัดการฟังจากของจริง เช่น การพูดโทรศัพท์ การฟังบันทึกเสียงโทรศัพท์จากเครื่องบริการตอบโทรศัพท์ การประกาศผ่านเครื่องขยายเสียง เช่น การประกาศที่สนามบิน รายการโฆษณาทางวิทยุ



ประกาศแจ้งความทางวิทยุ เป็นต้น นับเป็นการฝึกการฟังอย่างธรรมชาติไม่มีการดัดแปลงแก้ไข เพื่อให้ผู้เรียนได้เตรียมตัวพร้อมที่จะไปฟังสิ่งที่จะเกิดขึ้นในชีวิตนอกห้องเรียนรวมทั้งสิ้นมี 10 บท บรรจุอยู่ในแถบบันทึกเสียงตลับละ 50 นาที 2 ตลับ ในหัวข้อต่างๆ กัน คือ

¹Morley, Joan. *Listening and Language Learning in ESL: Developing Self-Study Activities for Listening Comprehension*. Orlando: Harcourt

Brace Jovanovich, 1984, p 21.

Why Didn't the Call Go Through?
 Operator Messages
 Please Leave a Message.
 Telephone-Answering Machines
 Your Attention, Please
 Air-port Announcement
 Thank You for Calling
 Movie Schedules
 "It's now Time for Community Calender."
 Announcement of Events
 Welcome to San Francisco
 Visitor Information
 Dinner at the T-Rose Restaurant
 A Radio Commercial
 This Is a Full-Time Position.
 Job Hotline
 Good Morning... "Trading Post"
 Buying and Selling on the Radio
 Celebrate Railroad Days
 A Community Festival

3. Listening Vocabulary

Match each situation with one of the vocabulary words. Write the word in the blank.

1. _____ If someone does not answer the telephone, they may leave a message.
2. _____ The buffet at the T-Rose has more than 100 different foods.
3. _____ The salad table is filled with fresh green vegetables and other vegetables.
4. _____ The breads are baked at the restaurant.
5. _____ In addition to many types of meat, the buffet also includes a variety of seafood.
 - a. The T-Rose has an abundance of delicious food.
 - b. The T-Rose buffet includes several kinds of meat and seafood.
 - c. The salad bar is located just off the buffet table.
 - d. The restaurant serves some baked breads.
 - e. Customers can get from the buffet by order from the nearby kitchen.

4. Tuning In Again: Getting Important Information

Listen to the commercial again. Fill in the missing information. Listen as many times as necessary.

1. The T-Rose serves the buffet on _____ days.
2. The buffet is served from _____ to _____ P.M.
3. You can order from the regular _____.
4. The T-Rose is on _____ Street in Aven.

5. Tuning In for Details: Describing the Foods

The commercial gives special groups of words to describe the foods on the buffet. Listen to the commercial again. Number the words in the order you hear them. Then circle the letter to complete each sentence.

1. _____ prepared
2. _____ delicious
3. _____ perfectly

These three words describe _____
 a. the meat and fish.
 b. the salad bar.
 c. the breads.

UNIT 7

Dinner at the T-Rose Restaurant



1. Thinking About It

Radio programs often include commercials that advertise restaurants in the area. These commercials usually describe the special foods served at the restaurants. In this unit, you will hear a commercial for the T-Rose Restaurant, which serves a Saturday night buffet. At a buffet, the guests serve themselves from a variety of foods that are set out on a long table.

Discuss these questions with your classmates.

1. Where do you eat when you go out for dinner?
2. What do you like to order at a restaurant?
3. Have you ever eaten at a restaurant buffet? If so, what did you eat?
4. Are buffets popular in your country? If so, what kinds of foods are served?

Staying Tuned for More Practice

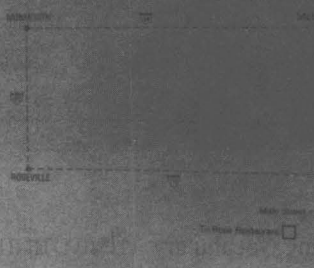
6. Tuning In: Calling the T-Rose

Someone who heard the commercial called the T-Rose Restaurant to ask for more information.

A. Listen to this phone call. Put an X next to the topics that are included in the conversation.

- _____ restaurant hours
- _____ reservations
- _____ time of the Saturday buffet
- _____ days the restaurant is open
- _____ directions to Aven

B. Listen to the conversation again. Draw a line on the map to show the best way to go from Mendocino to Aven.



9. Tuning In for Details: Asking for Information

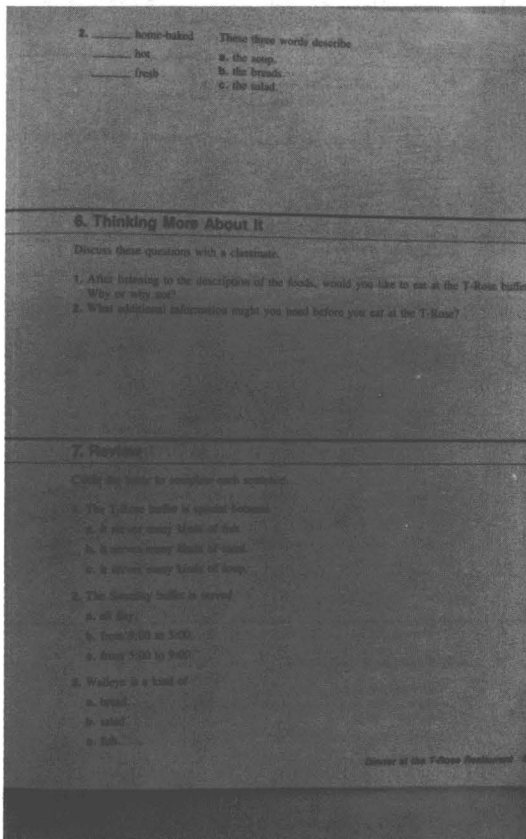
Listen to the phone call again. Fill in the missing words.

Employee: T-Rose
 Caller: Yes, I'd like to inquire about your Saturday-night buffet.
 Employee: Mm-hm.
 Caller: Do you take _____ on Saturday night?

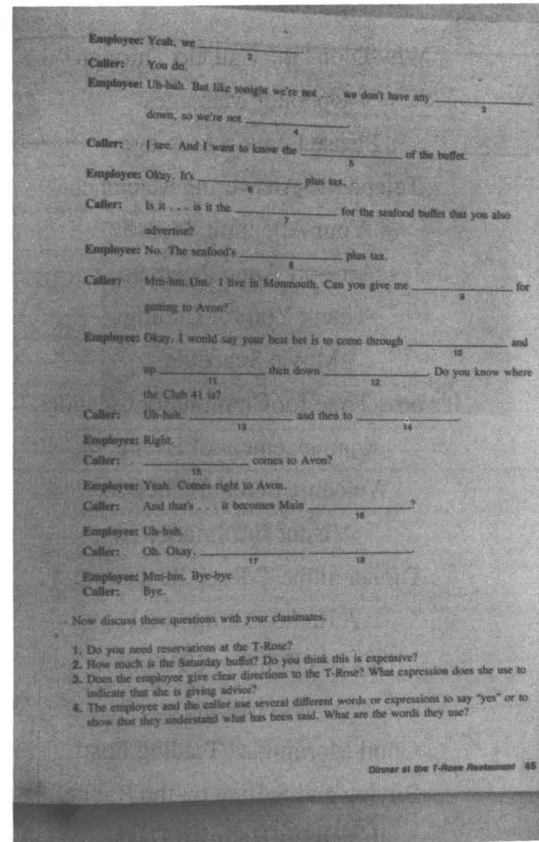
กิจกรรมของแต่ละแบบฝึกหัด ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนฟังข่าวสารฝึกจับใจความกว้างๆ และเจาะลึกลงไปในรายละเอียด ได้จัดทำเป็นขั้นตอนดังนี้คือ

Thinking About It เป็นบทนำเข้าสู่หัวข้อ และเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของบทนั้นๆ จะมีการชี้แจงไว้ที่ส่วนนี้ของบท

Tuning In ผู้เรียนจะได้ฟังแบบฝึกหัดที่บันทึกเสียงไว้จากเหตุการณ์จริงไม่มีการดัดแปลงเพื่อจับใจความสำคัญ หรือเพื่อให้ได้ข้อมูลทั่วๆ ไป วิธีการนำเสนอข้อมูลของแถบบันทึกเสียงในตอนนี้อาจไม่ต้องสนใจรายละเอียด หรือว่าจะต้องฟังให้ได้รายละเอียดทุกคำ



Listening Vocabulary เป็นแบบฝึกหัดคำศัพท์ใหม่ๆ ให้ผู้เรียนรู้ความหมายคำแปลก่อนที่จะได้ยินจากเทปเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจสิ่งที่จะได้ยินมากขึ้น



Tuning In Again ฟังครั้งที่สองเพื่อหาข้อมูลเฉพาะเรื่อง เรียนรู้การแยกแยะคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย รายละเอียดที่ไม่จำเป็น

Tuning In for Details ผู้เรียนจะต้องจับรายละเอียด เช่น เบอร์โทรศัพท์ วันเดือนปี เวลา ราคา ที่อยู่ ผู้เรียนอาจจะต้องฟังซ้ำหลายเที่ยว

Figure It Out ในบางบทจะมีแบบฝึกหัดให้ผู้เรียนได้ฝึกใช้ข้อมูลจากที่ฟังและข้อเท็จจริงของตนเองแก้ปัญหาด้วย

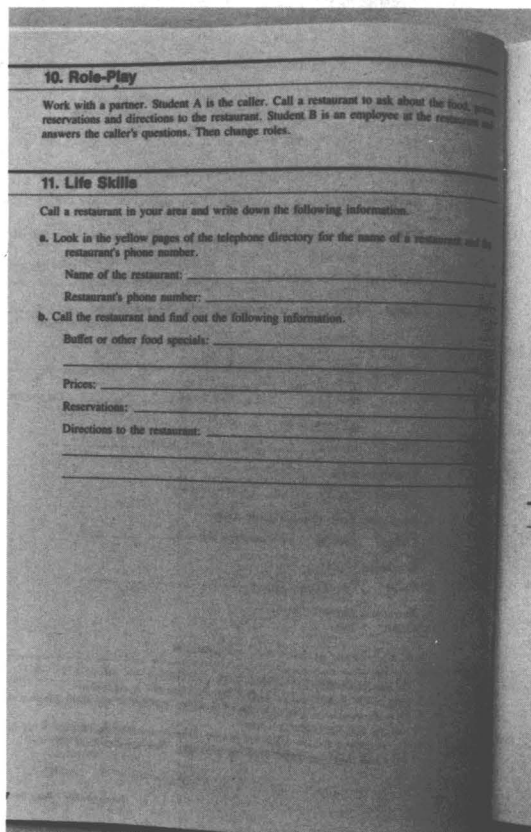
Review บทบทวนที่ผู้เรียนจะต้องตอบคำถามถูก/ผิด หรือ แบบตัวเลือก ซึ่งจะเกี่ยวกับใจความสำคัญ และคำศัพท์ใหม่ๆ ในบท

Staying Tuned for More Practice ผู้เขียนเสนอบทสนทนาเพื่อให้ตัวอย่างที่ผู้เรียนจะนำไปใช้แสดงบทบาทสมมติในกิจกรรมต่อเนื่องต่อไป

Role-play บทบาทสมมุติที่ผู้เรียนจะสร้างขึ้น โดยอาศัยแบบอย่างจากที่ฟังมา

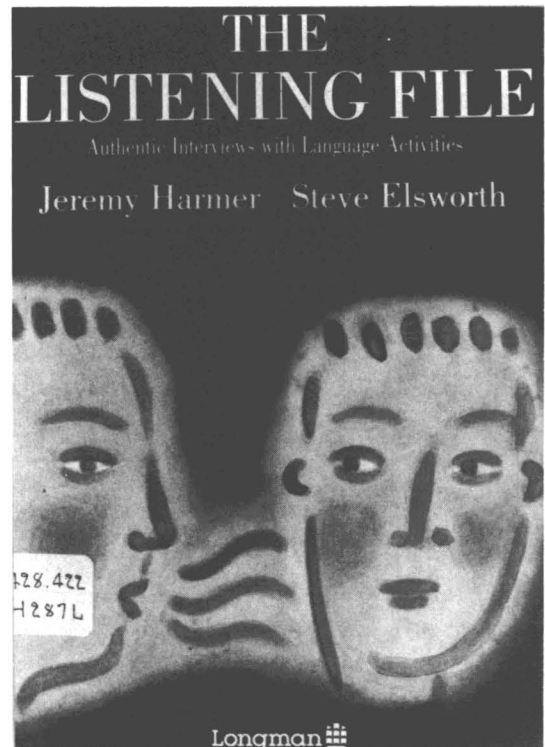
Life Skills ผู้เรียนจะต้องนำสิ่งที่เรียนรู้อามาไปใช้จริงนอกห้องเรียนและนำกลับมาตอบคำถามหรือรายงานในชั้นเรียน เช่น ในบท Dinner at the T-Rose Restaurant จะต้องโทรศัพท์ไปร้านอาหารของข้อมูลมาตอบคำถามในแบบฝึกหัด เป็นต้น

ที่ท้ายเล่มมี tapescript และ answer key ให้ด้วย



Harmer, Jeremy. *The Listening File: Authentic Interviews with Language Activities*. Harlow: Longman, 1989.

หนังสือเล่มนี้ผู้เขียนได้รวบรวมบทสัมภาษณ์บุคคลที่ต่างกันไม่ว่าอาชีพ สำเนียงการพูด และวิธีการพูด รวมทั้งสิ้น 15 คน ด้วยกันจาก 15 สาขาอาชีพ ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนได้ภาพรวมของชาวอังกฤษได้ฝึกภาษาสำเนียงต่างๆ เช่น สำเนียงทางใต้ Cockney, Welsh, Scotch และสำเนียงที่บ่งบอกชน



ชั้นและระดับการศึกษาบางบทบางคนพูดเร็วแต่ชัดฟังได้ง่าย บางคนพูดช้าแต่เต็มไปด้วยสำนวนคำศัพท์ต่างๆ ทำให้เข้าใจยาก ผู้จัดทำไม่ได้แก้ไขดัดแปลงให้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ฝึกฟังของจริงที่สุดเลยทีเดียวนะ แต่ก็จัดทำหนังสือเล่มนี้ขึ้นเป็น supplementary material ใช้คู่กับบทสัมภาษณ์ในแถบบันทึกเสียง

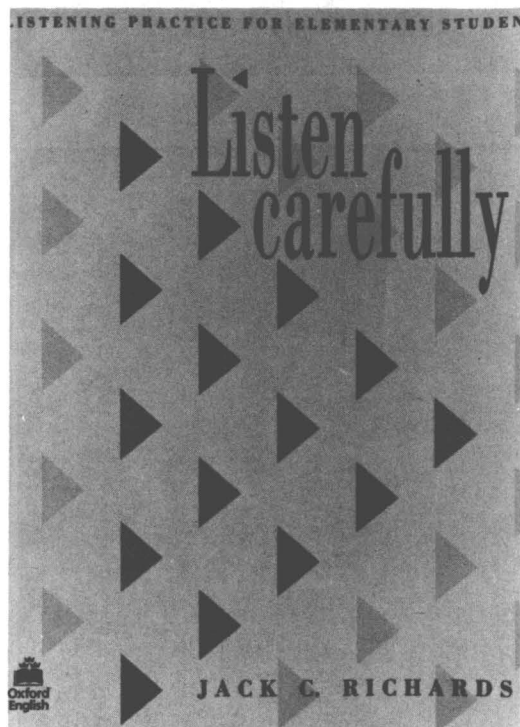
ในหนึ่งบท ผู้เขียนแบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งแต่ละตอนจะใช้เวลาในการเรียนการสอนประมาณ 45-60 นาที โดยแต่ละตอนผู้พูดคนเดียวเท่านั้นจะพูดคุยในเรื่องเดียวกันเพียงแต่หัวข้อซึ่งในหนังสือจะจัดทำแบบฝึกหัด กิจกรรมต่างๆ เสริม ชี้นำ แนะนำให้ผู้เรียนได้เตรียมตัวจับประเด็นการฟังไว้

หนังสือแต่ละบท จะประกอบด้วยแบบฝึกหัดต่างๆ แบ่งเป็นส่วนๆ ดังนี้คือ

เพื่อความสะดวกของผู้เรียนและผู้สอน ผู้จัดทำหนังสือนี้ได้ทำ Map of the book ไว้ให้ในตอนต้นของหนังสือ ซึ่งจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ เรื่องที่จะพูด อาชีพ สำเนียงภาษา วิธีการพูด ความยาก-ง่ายในการฟัง ทั้งผู้สอน-ผู้เรียนจะเลือกได้ตามความต้องการ ความเหมาะสมกับหัวเรื่องในแต่ละครั้ง

และที่ท้ายเล่มมี teacher's note, tapescript และคำเฉลยของแบบฝึกหัดให้ไว้พร้อม เหมาะกับผู้เรียนในระดับมหาวิทยาลัยที่มีความรู้ภาษาอังกฤษดี อาจใช้เป็นแบบเรียนเสริมฝึกฟังด้วยตนเองของนักศึกษาที่ได้รับการยกเว้นบางวิชาได้ หรือใช้เป็นแบบอย่างการสัมภาษณ์ผู้คนในอาชีพ ความสนใจที่ต่างกันก็ได้

Richards, Jack. *Listen Carefully: Listening Practice for Elementary Students*. Oxford: The University Press, 1990.



Jack Richards คร่ำหวอดกับวงการหนังสือ ทางด้านการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศมาช้านานไม่ว่าจะเป็นหนังสือแบบเรียนทฤษฎี แบบฝึกหัด อาศัยความชำนาญและประสบการณ์การสอนนักเรียนต่างชาติในหลายประเทศ

เทศ ทำให้เขาสามารถผลิตแบบเรียนใหม่ๆ ออกมาได้เสมอๆ และมีวิธีการนำเสนอที่ไม่น่าเบื่อ

UNIT 6

Prices
There are three ways of saying prices and amounts of money in English. In this unit you will hear all three ways. This will help you to recognize them.

Activity 1
Say these prices out loud.
£16.50 £60.05 £34.95 £40.19 £22.70
£18.35 £93.04 £209.64 £350.55 £620.30
£35,637 £6,019 £149,990 £1,000,100
Now listen to the tape and check that you said them correctly.

Activity 2
Listen and tick the prices you hear.
1 ☒ £36.50 4 ☐ £119.45 7 ☐ £1507.00
2 ☐ £6.99 5 ☐ £1980.00 8 ☐ £175,900
3 ☐ £107.07 6 ☐ £350.00 9 ☐ £1,350,000
10 ☐ £1067.00 11 ☐ £15.00 12 ☐ £135,000

Activity 3
Listen to the cashier add up these restaurant bills. Did he enter the correct prices? Put a tick or cross in each box.

Gino's		Gino's		Gino's		Gino's	
12 Large Hot Drinks for 380p		12 Large Hot Drinks for 380p		12 Large Hot Drinks for 380p		12 Large Hot Drinks for 380p	
	Price		Price		Price		Price
starter		starter	5.60	starter		starter	
main course		main course	20.70	main course		main course	
main course	11.15	salad		main course	5.75	salad	
salad	1.25	drinks	6.15	salad	5.50	drinks	
drinks	2.30	dessert	14.05	drinks	3.90	dessert	
dessert	1.90	total		dessert	2.35	total	
Total		Total		Total		Total	

1 X 2 3

UNIT 8

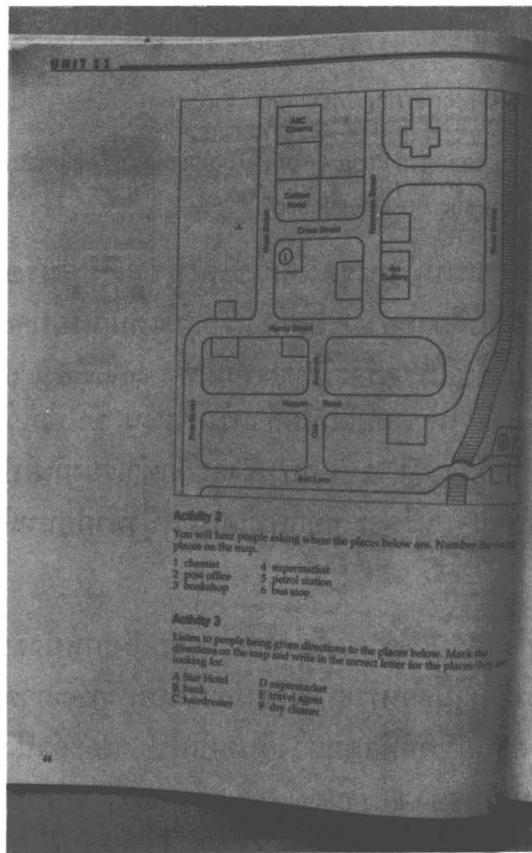
Activity 2
You will hear people talking about their families. Listen and write the names under each member of the families.

Tracy
Jenny
Paul
Kevin
Karen
Ellen
me
Dad
David
Fred
Susan
Dick
Margaret

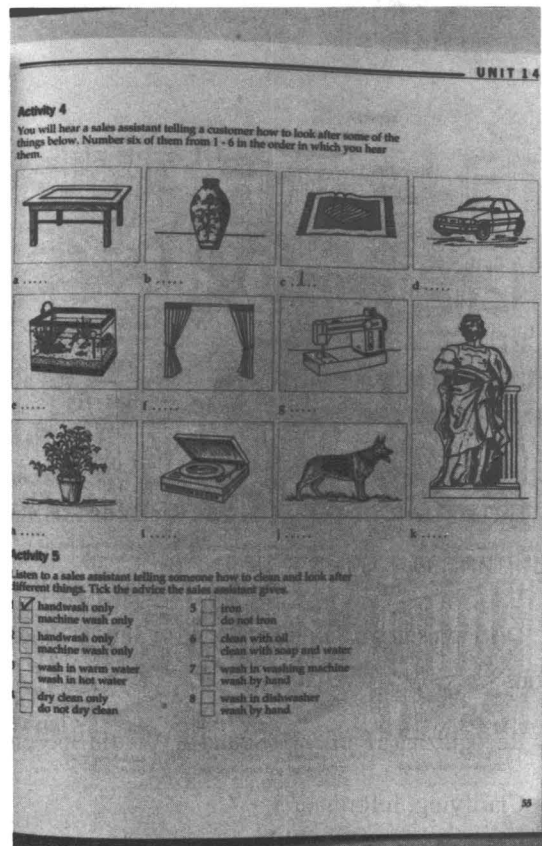
1 2 3

Activity 3
You will hear sentences about different people. If the sentence sounds like this:
She's wearing a green blouse.
the speaker is making a statement. If the sentence sounds like this:
She's wearing a green blouse?
the speaker is asking a question. Listen and tick under statement or question.

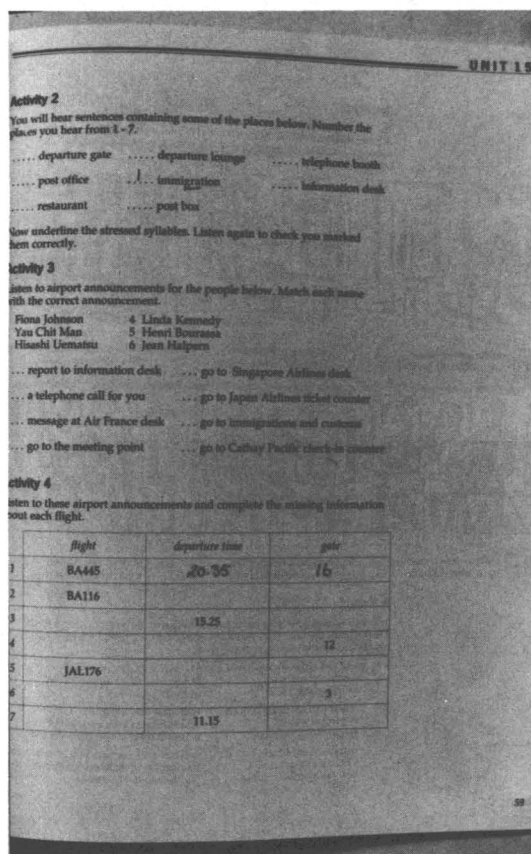
	statement	question
1	☒	☐
2	☐	☐
3	☐	☐
4	☐	☐
5	☐	☐
6	☐	☐
7	☐	☐
8	☐	☐



Listen Carefully ดูเหมือนจะเป็นเล่มแรกในเรื่องที่มุ่งเน้นเพียงทักษะการฟังอย่างเดียวจัดทำแบ่งตามหัวเรื่องต่างๆ ในชีวิตประจำวันถึง 15 เรื่องด้วยกัน เช่น อาหารการกิน จักรยานซื้อของพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น สำเนียงที่พูดมีหลากหลายกันทั้งอังกฤษ อเมริกัน ออสเตรเลีย และชาวต่างชาติอื่นๆ ซึ่งเป็นโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกฟังภาษาอังกฤษหลายสำเนียง ผู้เรียนจะได้รับการฝึกจากแบบฝึกหัด กิจกรรม ที่ผู้เขียนจัดทำตามขั้นตอนแบ่งย่อยแต่ละหัวเรื่องอีก เช่น ในบทที่ 1 เป็นเรื่องของตัวเลขจะเริ่มต้นด้วยการออกเสียงตัวเลข การแยกแยะการออกเสียงตัวเลขที่คล้ายคลึงกันได้ การจับตัวเลขในบทพูดได้ถูกต้องแม่นยำ เลขหมายโทรศัพท์ ซึ่งมีกิจกรรมให้ผู้เรียนฝึกฟังหมายเลขโทรศัพท์ เช็คความถูกต้องของเลขหมายโทรศัพท์ที่บ้านเลขที่เลขที่ถนน ในบทที่เกี่ยวกับชื่อ ก็จะมี การออกชื่อนามสกุล การสะกดชื่อ สกุล บทสนทนาแนะนำตัวเมื่อแรกรู้จัก ชื่อสถานที่ต่างๆ ถ้าเกี่ยวกับเวลาจะมีเกี่ยวกับ การบอกเวลา เวลาการบิน การคำนวณ



บทที่เกี่ยวกับอาคาร จะฝึกฟังเกี่ยวกับเรื่องของการเรียกชื่ออาหาร ผักผลไม้ การสั่งอาหาร การประกอบอาหาร ถ้าเป็นการบรรยายจะมีการ บรรยายสิ่งของ หรือ ผู้คน แยกแยะไว้ให้ เพื่อผู้ฟังจะได้จับประเด็นการฟังเรื่องต่างๆ จากตัวอย่างมาได้ถูกต้องไม่สับสน ซึ่งล้วนแต่เป็นปัญหาของผู้ฝึกภาษาระยะแรกทั้งสิ้น



การทำบทเรียนการฝึกฟังนี้ Richards ได้จัดทำแบบฝึกหัดต่างๆ ตามลำดับดังนี้คือ

Distinguishing a Particular Sound or Similar Word in Isolation

Recognizing a Particular Sound or Word in Speech

Clarifying Information

Calculating Something on the Basis of Information Heard

Recognizing Attitudes and Opinions

Interfering Meaning

Being in Position of Participant in a Dialogue and Choosing the Best Response

แบบเรียนชุดนี้จะใช้ได้ทั้งในชั้นเรียนหรือในห้องปฏิบัติการทางภาษา หรือแม้แต่ให้นักเรียนใช้ฝึกฝนเองก็ได้ เพราะที่ท้ายเล่มมีทั้ง answer key และ tapescript ให้ แบบฝึกหัดสำหรับฟังนั้น บันทึกไว้ในเทป 90 นาที 2 ตลับ ซึ่งจะฝึกทำเรียงกันไปตั้งแต่ต้นจนจบหรือจะเลือกบทใดบทหนึ่งทำก่อนหลังก็ได้

สรุปได้ว่า ผู้สอนสามารถเลือกหนังสือที่แนะนำมานี้สำหรับการเรียนการสอนทักษะการฟังในสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป และคำนึงถึงความเห็นของ Lila Blum (Tuning in to Spoken Messages) ดังนี้คือ

The most successful listening materials are those that are highly relevant and finely tuned to students' real-life needs and language learning goals.

Lila Blum

Tuning in to Spoken Messages

ตอบปัญหาภาษาอังกฤษ

ถาม-ตอบ

อุบลรัตน์ เต็งไตรรัตน์

ถาม ดิฉันสนใจการนำภาพยนตร์มาใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ อยากทราบว่า จะทำกิจกรรมหรือแบบฝึกหัดอย่างไรได้บ้าง

ตอบ การนำภาพยนตร์มาใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษนั้น นับเป็นวิธีการจูงใจให้ผู้เรียนสนใจภาษาเพิ่มขึ้นอย่างหนึ่ง เพราะในความคิดของนักเรียนทั่วไป การดูภาพยนตร์ย่อมสนุกกว่าการนั่งเรียนจากตำราแน่ๆ ถึงแม้ว่าจะฟังรู้เรื่องบ้างไม่รู้เรื่องบ้างก็ตาม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาพยนตร์นั้นมีนับไม่ถ้วน หากผู้สอนยอมต้องใช้พิจารณาเห็นว่ากิจกรรมหรือแบบฝึกหัดแบบใดจะเหมาะสมกับภาพยนตร์แต่ละเรื่อง หรือนักเรียนแต่ละกลุ่มอย่างไรได้

ปัจจุบันนี้ มีภาพยนตร์ให้ซื้อหรือเช่าในรูปแบบวิดีโอมากมาย บางเรื่องบางม้วนจะมีบทพูดเป็นตัวหนังสือภาษาอังกฤษกำกับอยู่ข้างใต้ด้วย ผู้สอนควรได้ดูภาพยนตร์เรื่องนั้นก่อน และกำหนดวัตถุประสงค์คร่าว ๆ ว่าต้องการให้ผู้เรียนทำอะไรบ้างหลังจากดูภาพยนตร์แล้ว ในการใช้ภาพยนตร์ที่มีบทพูดกำกับ

อยู่ด้วย ผู้เรียนอาจเข้าใจเรื่องราวเพิ่มขึ้น ในขณะที่มีโอกาสฝึกฟังน้อยลง

ตัวอย่างกิจกรรมการพูด ได้แก่

1 การอภิปรายโดยทั่วไปเกี่ยวกับภาพยนตร์เรื่องนั้น ผู้เรียนชอบภาพยนตร์เรื่องนั้นหรือไม่ เพราะเหตุใด ในช่วงนี้ ผู้สอนอาจอธิบายเพิ่มเติมถึงสิ่งที่ผู้เรียนอาจไม่เข้าใจเนื่องจากภาษายากหรือความแตกต่างทางวัฒนธรรมบางประการ

2 การสรุปเรื่องย่อของภาพยนตร์เรื่องนั้น อาจทำได้โดยให้ผู้เรียนแต่ละคนช่วยกันเล่าเรื่องคนละประโยค เป็นต้น

3 การเล่นตามบท ผู้สอนอาจกำหนดให้ผู้เรียนเป็นตัวละครตัวใดตัวหนึ่งในฉากใดฉากหนึ่ง แล้วให้เล่นตามบทเท่าที่จะทำได้

4 การฝึกโครงสร้างทางไวยากรณ์โดยอาศัยเรื่องในภาพยนตร์เป็นหลัก เช่น ฝึกการใช้ Conditionals ถามว่า ถ้าผู้เรียนจะต้องตัดสินใจในสถานการณ์แบบเดียวกันกับตัวละครในเรื่อง ผู้เรียนจะตัดสินใจเหมือนกันหรือไม่อย่างไร หรืออาจฝึกการใช้ภาษาในการให้

คำแนะนำ โดยสมมุติว่า ถ้าตัวละครในเรื่อง มาหาพร้อมกับปัญหา ผู้เรียนจะให้คำแนะนำอย่างไรบ้าง เป็นต้น

5 การสัมภาษณ์ความเห็นของผู้อื่นแล้ว รายงาน ผู้สอนอาจมอบหมายให้ผู้เรียนสัมภาษณ์ ผู้ที่ได้ชมภาพยนตร์เรื่องเดียวกันถึงความเห็นเกี่ยวกับภาพยนตร์เรื่องนั้นแล้ว รายงานให้เพื่อนร่วมชั้นทั้งหมดฟัง

ตัวอย่างกิจกรรมการเขียนได้แก่

1 การวิจารณ์ภาพยนตร์ ให้ผู้เรียนเขียนบทวิจารณ์ภาพยนตร์เรื่องนั้นให้ชั้นอื่นอ่านว่าเป็นภาพยนตร์ที่น่าดูหรือไม่ เพราะอะไร

2 เขียนสรุปเนื้อเรื่องย่อของภาพยนตร์ อาจทำได้โดยการเขียนสรุป อาจให้เขียนในฐานะเป็นแบบฝึกหัดทั่วไปหรือเขียนในรูปจดหมายเล่าให้เพื่อนต่างชาติฟังก็ได้

3 เขียนบทพูด ให้ผู้เรียนเลือกจากที่ตนเองชอบและเขียนเป็นบทพูดออกมาจากความจำ

4 เขียนจดหมายถึงดาราผู้แสดง ให้ผู้เรียนเขียนจดหมายถึงดาราผู้แสดงในฐานะเป็น

แฟนภาพยนตร์เพื่อแสดงว่าชื่นชมภาพยนตร์เรื่องนั้นและผู้แสดงคนนั้นอย่างไร เพราะเหตุใด

5 ฝึกใช้โครงสร้างทางไวยากรณ์ ทำในลักษณะเดียวกันกับที่เป็นกิจกรรมการพูดต่างกันตรงที่ให้เขียนออกมา

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าผู้สอนมีโอกาที่จะทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้มากมาย แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ต้องทำทุกอย่าง กิจกรรมข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น ผู้สอนสามารถคิดกิจกรรมที่เหมาะสมยิ่งไปกว่านี้ขึ้นมาอีกก็ได้ หรือหลังจากดูภาพยนตร์ไปแล้วหลายสัปดาห์ หากมีโครงสร้างทางไวยากรณ์ที่เหมาะสมกับการอภิปรายเกี่ยวกับภาพยนตร์เรื่องนั้น ๆ ผู้สอนก็ย่อมสามารถเอ่ยถึงหรืออ้างอิงถึงภาพยนตร์เรื่องนั้นอีกได้

ผลลัพธ์สำคัญที่สุดในการใช้ภาพยนตร์ในการเรียนการสอนไม่ได้อยู่ที่ว่า ผู้เรียนจะเข้าใจหรือเรียนรู้ภาษาอังกฤษทั้งหมดที่เขาได้ยินในภาพยนตร์ หากอยู่ที่ว่า เราจะทำอะไรกับแรงงูใจของผู้เรียนที่เพิ่มขึ้น หลังจากที่พวกเขาได้ดูภาพยนตร์แล้ว