

วารสารภาษาปริทัศน์ ที่ปรึกษา

ศ. เต็มศักดิ์ ถนอมธรรมะ
รศ. ดร. กำจัด มงคลกุล
รศ. ดร. คุณกัญญา ธรรมมงคล
ศ. ดร. สมหวัง พิชัยานวัฒน์
รศ. ดร. อัจฉรา วงศ์โสธร
รศ. มัทนา ดวงรัตน์
รศ. มាលีนี จันทวิมล
รศ. ดร. กัญหาทิพย์ สงพะเนติ

บรรณาธิการ

รศ. บังอร สว่างวโรรส

กองบรรณาธิการ

อ. เสียงทิพย์ สุขศรี
ผศ. วาวแวว โรงสะอาด
อ. วัลยาพร นาวีการ
อ. เปรมวดี มัลลินส์
อ. ปรางทิพย์ นพรมภา

ฝ่ายจัดการและเผยแพร่

อ. ฉัตรสุดา ฉันทนโพธิ์กุล
อ. ปาริชาติ วัฒนกุล
อ. เปรมวดี มัลลินส์
อ. วัลลภ กังวานพรศิริกุล
อ. ศราวุธ ชุตินุเดช
นาง สุรชวดี วิริยะยังศิริ

ฝ่ายศิลปกรรมและถ่ายภาพ

นายมนตรี พุกเจริญ

วารสารภาษาปริทัศน์

เป็นวารสารวิชาการของสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เผยแพร่ความรู้ภาษาอังกฤษตลอดจนความก้าวหน้าทางวิชาการเกี่ยวกับการศึกษาการสอนภาษาอังกฤษ
2. เผยแพร่ ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระหว่างครูอาจารย์ภาษาอังกฤษในสถาบันต่าง ๆ
3. ส่งเสริมให้อาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิเสนอผลงานทางวิชาการ และมีส่วนร่วมในด้านการเผยแพร่วิชาการ และให้บริการแก่สังคม

กำหนดออกปีละ 2 ฉบับ คือ
ภาคต้นของปีการศึกษา
ภาคปลายของปีการศึกษา

การตีพิมพ์บทความใด ๆ ในวารสารเล่มนี้ จะต้องได้รับการอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากกองบรรณาธิการ “ภาษาปริทัศน์” ก่อน

บทความในวารสารเล่มนี้ เป็นความคิดเห็นของผู้เขียนแต่ละท่าน คณะกรรมการจัดทำวารสาร “ภาษาปริทัศน์” ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป

วารสารภาษาปริทัศน์ ได้รับเงินสนับสนุนค่าพิมพ์จาก
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

เรื่อง	บทบรรณาธิการ	หน้า
ข้อคิดบางประการในหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ	วัลยาพร นาวิการ	1
ข้อแตกต่างระหว่างเทเล็กซ์กับจดหมายธุรกิจ	บังอร สว่างวโรต	9
งานวิจัย จดหมายธุรกิจ : วิจัยเพื่อการเรียนการสอน	อรอนงค์ หิรัญบุรณะ	22
เงินเดือนหนึ่งหมื่นบาทสำหรับงานเสิร์ฟอาหาร	เปรมวดี มัลลินส์	41
การอ่านภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาวิทยาศาสตร์ :		
ปัญหาและข้อเสนอแนะ	ปรางทิพย์ นพรมภา	50
ภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์	วาวแวว โรงสะอาด	62
บทสัมภาษณ์ : ความสำคัญของภาษาอังกฤษใน		
วงการอาชีพต่าง ๆ		
คุณเปรมชัย กรรณสูตร		
คุณปิติ สุขะกุล		
คุณคมคาย รอดลอยทุกข์	วัลยาพร นาวิการ	74
ตอบปัญหาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ : Role play	ปรางทิพย์ นพรมภา	77
แนะนำหนังสือ	ยุพิน จันทรเจริญสิน	82
ความเคลื่อนไหวทางวิชาการด้านการสอนภาษา	เปรมวดี มัลลินส์	84

ข้อคิดบางประการในหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ

วัลยาพร นาวิการ

ในปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งของรัฐบาลและเอกชนที่เปิดสอนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ บทความนี้จึงขอเสนอแง่คิดบางประการเกี่ยวกับหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจดังนี้

1. ความสำคัญของภาษาอังกฤษธุรกิจ เหตุใดจึงต้องมีการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจ
2. การกำหนดหลักสูตร มีหลักเกณฑ์ในการกำหนดหลักสูตรอย่างไร
- และ 3. บทบาทของวัฒนธรรมในภาษาอังกฤษธุรกิจ ผู้สอนควรจะจัดการอย่างไร

1. ความสำคัญของภาษาอังกฤษธุรกิจ

ในสถานการณ์ปัจจุบันคงจะไม่มีใครสามารถปฏิเสธหรือมองข้ามความสำคัญของภาษาอังกฤษไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจ Hubbard และ Ristau (1982) Schmitt (1981) Rausell (1983) ได้ให้ความเห็นตรงกันว่าผู้ที่อยู่ในแวดวงธุรกิจนานาชาติหรือบัณฑิตที่กำลังจะก้าวเข้าสู่วงการ นอกจากจะต้องมีความรู้ความชำนาญทางสาขาของตนแล้วยังต้องมีความคล่องตัวในการใช้ภาษากลางเจรจาโต้ตอบตลอดจนเข้าใจถึงหลักความคิดและแง่มุมของวัฒนธรรมที่แอบแฝงมากับภาษานั้น Constantin (1978) ยังได้กล่าวว่าความอับจนทางภาษาเป็นอุปสรรคต่อการปรึกษาหารือและการพัฒนาเทคโนโลยีเนื่องจากแนวความคิดและทฤษฎีใหม่ ๆ ของผู้ที่ค่อยความสามารถทางภาษาอาจจะไม่ได้รับความสนใจอย่างจริงจัง ด้วยเหตุที่ว่าไม่สามารถอธิบายแจ่มแจ้งได้ลึกซึ้งและชัดเจน

ในการสัมมนาระดับชาติเรื่อง ภาษาอังกฤษธุรกิจซึ่งสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดขึ้นในระหว่างวันที่ 21-22 ตุลาคม 2528 ผู้ร่วมอภิปรายหมู่ในหัวข้อ “ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ” ทั้ง 5 ท่านซึ่งประกอบด้วย บุคคลในวงการธุรกิจสาขาต่าง ๆ ได้ลงความเห็นตรงกันว่าความรู้ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นขาดไม่ได้ ในสถานการณ์ปัจจุบัน ปิติ สุขะกุล เจ้าของกิจการท่องเที่ยวหนึ่งในผู้ร่วมอภิปรายหมู่ได้กล่าวประมาณว่าเฉพาะกิจการท่องเที่ยวโตคนเดียวมีผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม 3 ล้านคน ในจำนวนนี้มี 2 แสนคนที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษโดยตรงกับชาวต่างประเทศ บุคคลเหล่านี้ได้แก่ผู้ที่ทำงานด้านโรงแรมที่พัก พาหนะคมนาคม บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศน์ บริษัทการบิน ภัตตาคาร ร้านค้า สถานเริงรมย์ ฯลฯ สำหรับบริษัทที่มีการติดต่อระหว่างประเทศ เช่น ชัย พลละคร ผู้ร่วมอภิปรายอีกคนหนึ่งได้กล่าวไว้ว่า ภาษาอังกฤษถือเป็นเกณฑ์หนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานใหม่ทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในระดับบริหาร ผู้บังคับบัญชา หากความรู้ภาษาอังกฤษไม่อยู่ในเกณฑ์พอใช้ได้ ก็จะไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน

2. การกำหนดหลักสูตร

ก่อนอื่นผู้สอนจะต้องตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างภาษาอังกฤษทั่วไปและภาษาอังกฤษเฉพาะกิจกล่าวคือ ภาษาอังกฤษทั่วไปมุ่งให้ผู้เรียนศึกษาตัวภาษาเป็นหลักใหญ่ โดยคำนึงถึงความถูกต้องของการใช้ภาษาเป็นสำคัญ ในขณะที่ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ เน้นหนักไปที่การนำภาษาไปใช้ในอาชีพการงาน ซึ่งถ้าพิจารณาตามเกณฑ์คร่าวๆ นี้แล้ว ภาษาอังกฤษธุรกิจก็จัดเป็นภาษาอังกฤษเฉพาะกิจแขนงหนึ่ง Stevens (1980) กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจดังนี้

- 2.1 ต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
 - 2.2 มีเนื้อหาและหัวข้อ (themes and topics) เกี่ยวข้องกับอาชีพและสาขาวิชาของผู้เรียน
 - 2.3 มีสาระของภาษา (language content) ที่เฉพาะเจาะจง (selective)
 - 2.4 มีทักษะในการใช้ภาษา (language skills) เฉพาะที่ผู้เรียนต้องการ
- บทความนี้จะยึดเค้าโครงในการกำหนดหลักสูตรตามเกณฑ์ของ Stevens ข้างต้นซึ่งจะเริ่มด้วย

2.1 พิจารณาความต้องการของผู้เรียน

อันที่จริงแล้วการคำนึงถึงความต้องการของผู้เรียนในการจัดทำหลักสูตรไม่ใช่ของใหม่ นักการศึกษา เช่น H. E. PALMER ได้กล่าวไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1921 ว่าผู้สอนไม่อาจจัดหลักสูตรได้จนกว่าจะได้ทราบถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของผู้เรียน

“We cannot design a language course until we know something about the students for whom the course is intended, for a programme of study depends on the aim or aims of the students” (Palmer 1964)

หลังจากนั้นมีนักการศึกษาคนอื่น ๆ อีกที่มีความเห็นใกล้เคียงกันกับ Palmer เช่น Morris (1954) Munby (1976) และ Robinson (1980) และปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าความต้องการของผู้เรียนเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดหลักสูตร ช่วยให้ผู้สร้างหลักสูตรสามารถจัดเนื้อหาให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้เรียน ผู้เรียนมองเห็นสิ่งที่ตนต้องการและก่อให้เกิดผลลงใจ ส่วนตัวผู้สอนนั้นก็จะสามารถหุ้มเทการสอนไปที่เรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ

สำหรับหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจนั้น ผู้สอนจะจัดหลักสูตรอย่างไรจึงจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ในเบื้องต้นผู้สอนจะต้องทราบว่าผู้เรียนเป็นใคร มีระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษเป็นอย่างไร เป็นเจ้าหน้าที่ในระดับบริหารซึ่งมีขีดจำกัดในการใช้ภาษาหรือเป็นนักศึกษาซึ่งกำลังเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดการงาน มีจุดประสงค์หรือเป้าหมายในการเรียนเพื่ออะไร เพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำงานหรือเพื่อเป็นส่วนประกอบในการศึกษาวิชาของตน และเมื่อจบหลักสูตรแล้วผู้เรียนจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในสถานการณ์การทำงานเช่นไร งานเลขานุการ งานแปล งานโต้ตอบจดหมายหรืองานบริหารชั้นสูง การรู้ความต้องการของผู้เรียนจะทำให้การกำหนดหลักสูตรในข้อ 2.2, 2.3 และ 2.4 เป็นไปอย่างง่ายขึ้น

และในข้อ 2.2 และ 2.3 ซึ่งจะกล่าวถึงในอันดับต่อไปนั้น ผู้เขียนจะรวมกล่าวไปด้วยกัน เนื่องจากมีความเห็นว่าเป็นเรื่องใกล้เคียงกันและมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกัน สามารถจัดอยู่ในหัวเรื่องเดียวกันได้

2.2 และ 2.3 เลือกเนื้อหาและสาระของภาษาที่เฉพาะเจาะจง เกี่ยวข้องกับอาชีพหรือสาขาวิชา

เมื่อทราบถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้เรียนแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการเริ่มเลือกวัสดุการเรียนการสอนที่จะใช้ในหลักสูตร และเป็นที่แน่นอนว่าวัสดุที่จะนำไปใช้นั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาของผู้เรียนในแง่ของเนื้อเรื่อง สถานการณ์และลักษณะของภาษา ในปัจจุบันมีตำราภาษาอังกฤษธุรกิจจากต่างประเทศตามท้องตลาดมากมาย แต่มักปรากฏว่าการใช้ตำราดังกล่าวมีข้อจำกัดบางประการ เช่น อาจเหมาะสมในแง่ของเนื้อหาแต่ไม่เหมาะสมในแง่ของทักษะและระดับความสามารถ Schmidt (1985) ได้ตั้งข้อสังเกตคล้ายคลึงกันว่าตำราเหล่านั้นสร้างขึ้นโดยเฉพาะสำหรับเจ้าของภาษาเพื่อใช้ในวิชาภาษาอังกฤษ การนำตำรานั้นมาใช้กับนักศึกษาต่างชาติจึงเป็นการไม่เหมาะสม ด้วยเหตุว่าผู้เรียนสองประเภทมีความสามารถทางภาษาที่แตกต่างกัน Schmidt ได้ยกตัวอย่างของเจ้าของภาษาซึ่งมักมีปัญหาเรื่องการใช้เครื่องหมายวรรคตอน ในขณะที่นักศึกษาต่างชาติจะมีปัญหาไวยากรณ์อื่น ๆ อีก นอกจากนั้น Schmidt ยังได้กล่าวว่าในแง่ของสังคมภาษาศาสตร์ ตำราซึ่งสร้างขึ้นเพื่อใช้ในสภาพสังคมธุรกิจหนึ่ง อาจมีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับอีกสภาพสังคมธุรกิจหนึ่ง เป็นต้นว่านักธุรกิจในสังคมหนึ่งอาจต้องเรียนรู้วิธีเขียนบทโฆษณาในขณะที่ในอีกสังคมธุรกิจหนึ่ง ผู้ที่ทำหน้าที่นี้ คือ นักเขียนโฆษณาเมื่ออาชีพ

Morrow (1977) ให้ความเห็นใกล้เคียงกันว่าตำราแต่ละเล่มมีลักษณะเฉพาะตัวประกอบด้วยหัวข้อเรื่อง (topic) หน้าที่ (function) ทิศทาง (channel) และผู้รับ (audience) เป็นของตน แต่ละองค์ประกอบได้ถูกจัดสร้างขึ้นเป็นพิเศษสำหรับสถานการณ์หนึ่ง ดังนั้นการนำตำราเหล่านั้นไปใช้กับอีกสภาพการณ์หนึ่งโดยมิได้ดัดแปลงจึงเป็นการไม่เหมาะสม

สำหรับสถาบันที่เปิดสอนภาษาอังกฤษธุรกิจในประเทศไทย บัณฑิต สว่างวโรรส (2527) ได้รายงานว่ามีการใช้ทั้งตำราที่มาจากต่างประเทศและตำราที่ผู้สอนจัดเตรียมขึ้นใหม่เอง ตำราดังกล่าวมักประกอบด้วยเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

จดหมายสมัคร	(letters of application)
ประวัติย่อ	(resumés)
จดหมายติดตาม	(follow-up letters)
จดหมายสอบถาม	(letters of enquiry)
จดหมายตอบ	(letters of response)
บันทึกสน	(memorandum)
จดหมายร้องเรียน	(letters of complaint)
จดหมายขายทางไปรษณีย์	(sales letters)
รายงาน	(reports)
โทรพิมพ์และโทรเลข	(telexes and telegrams)

ในการผลิตวัสดุการเรียนการสอนขึ้นมาใช้เองนั้น ผู้สอนมักจะเริ่มต้นด้วยการสะสมข้อมูลเหมือนจริง (authentic data) จากแหล่งต่างๆ ข้อมูลดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปของสิ่งตีพิมพ์เช่นการใช้ภาคข่าวธุรกิจจากหนังสือพิมพ์หรือวารสารธุรกิจ ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้ศัพท์เฉพาะสาขาในเนื้อความ (context) และ

สถานการณ์ที่เป็นจริง นอกจากนั้นอาจใช้รายงานประจำปีของบริษัทระหว่างประเทศหรือสถาบันการเงินขนาดใหญ่ หรือแม้แต่ข่าวสารต่าง ๆ ทางธุรกิจ ซึ่งจะขอได้จาก หอการค้า ซึ่งเป็นตัวแทนทางการค้าของประเทศนั้น ๆ นอกจากนั้นความเหมือนจริงอาจจะออกมาในรูปของกิจกรรมในชั้นเรียน เช่น การสวมบทบาท (role-play) ในการสัมภาษณ์งาน การอภิปรายถกปัญหา การปรึกษาข้อธุรกิจการแนะนำและการขายสินค้า หรือแม้แต่การเชิญนักธุรกิจต่างชาติมาพูดในชั้นเรียน

แต่อย่างไรก็ตามการใช้ข้อมูลเหมือนจริงก็มีข้อควรระวังอยู่บ้างในแง่ที่ว่าข้อมูลที่หยิบยกมาใช้ในชั้นอาจมีความเหมือนจริง แต่ไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ ซึ่งในลักษณะนี้ก็จะไปตรงกับข้อเสียของการใช้ตำราดั้งเดิม (genuine text) ที่ได้กล่าวมาแล้วเบื้องต้น ตัวอย่างของการใช้ข้อมูลเหมือนจริงโดยปราศจากความเกี่ยวเนื่อง (relevance) คือ การนำบทความวิเคราะห์การขึ้นลงของหุ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาจากวารสาร The Wall Street Journal มาใช้กับนักศึกษาไทยแม้ว่านักศึกษาก็ได้ประโยชน์จากการเรียนรู้ศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในตลาดหุ้น แต่ก็ยังนับได้ว่าขาดความเกี่ยวเนื่อง หรือมีความเกี่ยวเนื่องน้อยมากกับทั้งตัวผู้เรียนและสภาพธุรกิจในประเทศไทย Morrow (1977) ได้สรุปเรื่องนี้ว่าผู้สอนบางครั้งมักเลือกบทเรียนโดยคำนึงถึงหัวเรื่อง (topic) ที่มีความเหมือนจริงมากกว่าความเกี่ยวเนื่องในส่วนผู้เรียนและสถานการณ์

2.4 เลือกสอนทักษะเฉพาะที่ผู้เรียนต้องการ

ทักษะใหญ่ ๆ ในการเรียนการสอนภาษาใด ๆ ก็ตามจะประกอบด้วยทักษะด้านการอ่าน การเขียน การพูดและการฟัง และในวิชาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจทักษะเหล่านี้อาจจะซอยแบ่งย่อยออกเป็นความสามารถในการอ่านและเขียนจดหมายโต้ตอบธุรกิจ บันทึกสั้น รายงาน โทรพิมพ์ โทรเลข ความสามารถในการพูดและฟังเรื่องราวทางธุรกิจ การอภิปราย การประชุม ฯลฯ และหลังจากที่ได้พิจารณาดังความต้องการของผู้เรียนแล้ว ผู้สอนควรจะสอนทักษะใดหรือให้ความสำคัญต่อทักษะใดเป็นพิเศษ

ในการสำรวจทัศนคติที่มีต่อวิชาภาษาเพื่อธุรกิจของอาจารย์ผู้สอนภาษาและอาจารย์ผู้สอนธุรกิจในมหาวิทยาลัย 2 แห่งในรัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา Grosse (1983) ได้รายงานผลความเห็นเกี่ยวกับการใช้ทักษะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ผู้สอนสาขาภาษาและผู้สอนสาขาธุรกิจส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นตรงกันว่า การสนทนาโต้ตอบและการฟังเพื่อความเข้าใจมีความสำคัญมากที่สุด ในบรรดา 8 ทักษะ ซึ่งรวมทั้งการอ่าน การออกเสียงคำศัพท์เฉพาะสาขา วัฒนธรรม จดหมายโต้ตอบธุรกิจและไวยากรณ์ ซึ่งสองทักษะหลังนี้ผู้สอนลงความเห็นว่าจะมีความสำคัญอยู่บ้างพอประมาณ แต่ก็ยังมีความสำคัญต่อนักศึกษาน้อยที่สุด

ผลการสำรวจของ Grosse ตรงกันกับ Cholokian (อ้างถึงใน Grosse 1983) ซึ่งศึกษาความเห็นของบุคลากรในวงการธุรกิจเพื่อเสาะหาว่าทักษะใดในภาษาต่างประเทศมีความสำคัญและจำเป็นมากที่สุด Cholokian ได้รับคำตอบอย่างท่วมท้นจากบุคลากรจำนวน 250 คน ที่ได้รับการสอบถามว่าความเข้าใจและการติดต่อสื่อสารถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

Skelton (1980) รายงานผลใกล้เคียงกันในการสำรวจทักษะที่ใช้มากที่สุดในภาษาอังกฤษธุรกิจ ทัศนคติทางธุรกิจ 78.7% จาก 237 คน รายงานว่าได้ใช้ทักษะในการเจรจาเพื่อถ่ายทอดข้อมูล รายงานความก้าวหน้าวางแผนนโยบายและเตรียมขั้นตอนมากที่สุด นอกจากนั้นรายละเอียดเบื้องต้นที่ได้รับการสื่อสารดังกล่าวมักจะถูกถ่ายทอดเป็นข้อเขียนในที่สุด

สำหรับในสถานการณ์การเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจในประเทศไทย บังอร สว่างวโรธ (2527) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับความต้องการของวงการธุรกิจไทย ผลของการวิจัยได้บ่งชี้ว่าการเขียนเป็นทักษะที่ใช้มากที่สุด รองลงมาคือการอ่าน การพูดและฟัง โดยมีปริมาณและวัตถุประสงค์ของการใช้แต่ละทักษะดังนี้

การเขียน ในบรรดา 4 ทักษะ ผลการวิจัยปรากฏว่าการเขียนเป็นทักษะที่ใช้มากที่สุด นักธุรกิจเขียนเรื่องราวถึงลูกค้าของบริษัทมากเป็นอันดับแรก โดยเขียนโทรพิมพ์มากกว่าอย่างอื่น ๆ ในปริมาณปานกลาง เรื่องที่เขียนรองลงมา คือ จดหมายขอร้องและสอบถาม บันทึกสั้นและโทรเลข

การอ่าน นักธุรกิจใช้ทักษะในการอ่านปานกลาง โดยอ่านเรื่องที่เกี่ยวกับอาชีพโดยตรงของตน เป็นต้นว่าจดหมายติดต่อธุรกิจซึ่งอ่านมากที่สุด รองลงมา คือ โทรพิมพ์ ส่วนเรื่องที่เกี่ยวกับอาชีพทางอ้อม เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร หรืองานวิจัย อ่านน้อยกว่า

การพูด เป็นทักษะที่ใช้ปานกลาง โดยส่วนใหญ่ นักธุรกิจจะใช้ภาษาอังกฤษพูดกับชาวต่างประเทศเพื่อวัตถุประสงค์ทางสังคมและทางธุรกิจ ในปริมาณอันใกล้เคียงกัน สำหรับทางด้านธุรกิจ การเจรจาโต้ตอบใช้มากที่สุด รองลงมาคือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า งานที่ทำ

การฟัง ในวัน ๆ หนึ่ง นักธุรกิจจะต้องฟังเรื่องราวต่าง ๆ ในปริมาณปานกลางนับตั้งแต่เรื่องราวทางธุรกิจซึ่งรับฟังมากที่สุดจนถึงบทสนทนาทั่ว ๆ ไป ซึ่งรับฟังรองลงมา และที่รับฟังน้อยตามลำดับ คือ คำสั่ง รายงาน การประชุม บทความ และข่าว โดยรับฟังจากลูกค้าต่างประเทศ แขกต่างประเทศมากที่สุด และฟังจากสื่อการรับฟัง เช่น โทรศัพท์ แถบบันทึกเสียงและวิทยุรองลงมาตามลำดับ

อัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ (2524) ได้ทำการสำรวจความต้องการของสังคมต่อการใช้ภาษาอังกฤษ และได้สรุปว่าสำหรับภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจนั้น ทักษะที่ใช้มากที่สุด คือ การอ่าน รองลงมา คือ การเขียน การฟัง การพูด และที่ใช้น้อยที่สุด คือ การแปล โดยมีวัตถุประสงค์และปริมาณของการใช้แต่ละทักษะคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของ บังอร สว่างวโรธ เป็นต้นว่าหน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการอ่านและเขียนจดหมายธุรกิจ โทรพิมพ์ คู่มือ พูดและฟังบทสนทนาภาษาอังกฤษทั่ว ๆ ไปกับลูกค้า ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

อนึ่ง ความจำเป็นในการใช้ทักษะและระดับความสามารถ (proficiency level) ขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคล บังอร สว่างวโรธ รายงานว่าบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด คือ ผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ในระดับบริหาร ส่วนอัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ รายงานว่าบุคลากรในวงการธุรกิจใช้ภาษาอังกฤษเกือบทุกคน ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานขับรถและยาม มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่และลักษณะงาน ผลการวิจัยในข้อนี้คล้ายคลึงกับที่ เต๋นชัย พลละคร ได้กล่าวไว้ในการศึกษาซึ่งได้อ้างถึงข้างต้นว่า บุคลากรในระดับบริหารจะต้องมีความสามารถดีเยี่ยมในทักษะทั้ง 4 เป็นต้นว่าสามารถอภิปรายปัญหา ดำเนินการประชุม แสดงปาฐกถา ทำรายงาน เขียนจดหมายหรือโทรพิมพ์โต้ตอบ หรือจกรายงานการประชุมเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างดี ถ้าเป็นบุคลากรในระดับรองลงมา ความสามารถในเรื่องดังกล่าวอาจจะลดหลั่นลงมาตามลำดับแต่ก็จะต้องสามารถ

อ่านเอกสาร ข้อสั่งแจงเรื่องงาน เขียนโทรพิมพ์และทำรายงานเป็นภาษาอังกฤษง่าย ๆ ได้ นอกจากนั้นยังต้องเจรจาโต้ตอบกับผู้ร่วมงานเป็นภาษาอังกฤษได้เช่นกัน ส่วนบุคลากรในระดับหัวหน้างานและเสมียนมีความต้องการทักษะเบื้องต้นเพียงอ่านออกเขียนได้ ฟังคำสั่งเรื่องงาน อ่านคำสั่งแจงเรื่องงานอย่างง่าย ๆ และมีความเข้าใจภาษาอังกฤษพอประมาณ

3. บทบาทของวัฒนธรรมในภาษาอังกฤษธุรกิจ : ข้อคิดบางประการ

ภาษาและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันอย่างลึกซึ้งแยกจากกันไม่ได้ แต่มักจะปรากฏอยู่เสมอว่าผู้สอนภาษาละเลยหรือมองข้ามความจริงข้อนี้โดยเพ่งเล็งแต่เฉพาะความสามารถในการใช้ทักษะมากกว่า Pausell (1983) กล่าวว่าความสามารถทางภาษาอย่างเดียวไม่สามารถเป็นพื้นฐานที่เอื้ออำนวยให้นักธุรกิจก้าวสู่ระดับนานาชาติได้ สิ่งซึ่งนักธุรกิจจะต้องมีควบคู่ไปด้วยกัน คือ ความเข้าใจข้อแตกต่างและข้อคล้ายคลึงของวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจระหว่างชาติตนและชาติที่ติดต่อค้าขายอยู่ด้วย แต่ละชาติมีค่านิยม (value) ซึ่งปรากฏเป็นแบบแผน (formality) ในการดำเนินธุรกิจของตน อาจจะแตกต่างหรือคล้ายคลึงกับประเทศคู่ค้า เป็นหน้าที่ของครูผู้สอนที่จะชี้ให้นักศึกษารู้ถึงความจริงข้อนี้ เพราะมักปรากฏบ่อยครั้งว่าความไม่ตระหนักถึงเรื่องดังกล่าวก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและเสียผลประโยชน์ไปได้ Sukwivat (1981) ให้ความเห็นคล้ายคลึงกันว่า

“Experience indicates that when we communicate interculturally, we are likely to encounter factors of cultural differences in the connotative and denotative meanings of words that affect our ability to communicate. These factors are the main causes of solecisms that often lead to ludicrous misunderstanding, absurd consequences, embarrassment, frustration, mistrust, anger, discord, or breakdown of communication.”

กล่าวโดยสรุป คือ ในการติดต่อสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเรามักจะประสบกับปัญหาข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งแฝงมากับภาษาและก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือสถานการณ์อันน่าระอึกระอ่วน รวมทั้งความไม่ไว้วางใจ ความโกรธและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร

ตัวอย่างของข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งปรากฏในภาษา ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน คือ การมองตน (self perception) ของวัฒนธรรมตะวันออกและวัฒนธรรมตะวันตก Haneda และ Shima (1982) ได้ทำการศึกษาการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษธุรกิจของชาวญี่ปุ่นและพบว่าเป็นลักษณะการเขียนที่แสดงอาการด้อมตน และพยายามหลีกเลี่ยงการทำร้ายอัตตะ (ego) ของผู้รับ เช่นเดียวกัน Gould, Mcquire และ Chan (1983) พบว่าการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจของชาวฮ่องกงมักจะปะปนไปด้วยการเรียงลำดับความคิดและเหตุผลแบบจีน ซึ่งก่อให้เกิดความข้องใจและความไม่กระจ่างสำหรับนักธุรกิจอเมริกัน และจากการสังเกตของผู้เขียนในเรื่องของการมองตนเองของคนไทยมีลักษณะคล้ายคลึงกับชาติตะวันออกไกลอื่นๆ คือ ไม่นิยมพูดถึงคุณสมบัติของตนเองโดยเห็นว่าเป็นการโอ้อวด ความคิดเช่นนี้จะปรากฏเมื่อเขียนจดหมายสมัครงานหรือสัมภาษณ์งานในบริษัทนานาชาติซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้แข่งขันแสดงตนอย่างเต็มที่ จดหมายสมัครงานหรือการสัมภาษณ์งานนั้นจึงมีเพียงรายละเอียดทางการศึกษาและประสบการณ์การทำงานเท่าที่จำเป็นโดยมิได้กล่าวถึงคุณลักษณะพิเศษที่ผู้สมัครคิดว่าตนมีหรือเหตุผลที่ผู้สมัครคิดว่าตนน่าจะทำงานชนิดนั้นได้

อีกตัวอย่างหนึ่งซึ่งมักจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเมื่อเจรจาธุรกิจ คือ การตีความหมายที่แตกต่างกันของการนิ่งเฉย (silence) ในการประชุมหรือเจรจาธุรกิจซึ่งสองฝ่ายมีความเห็นไม่ตรงกัน นักธุรกิจอเมริกันจะแสดงความเห็นอย่างเปิดเผยขณะที่นักธุรกิจไทยฟังอย่างเงียบ ๆ บางครั้งก็อึดอัดใจไปด้วย อาการเช่นนี้ชาวอเมริกันมองว่าเป็นการยอมรับในหลักการที่ตนเสนอมาแต่สำหรับชาวไทยแล้วมิใช่เช่นนั้น คนไทยไม่นิยมปฏิเสธอย่างโจ่งแจ้งด้วยถือว่าไม่สุภาพ และการอึดอัดใจก็มิได้แปลว่าเห็นด้วยแต่เป็นเพียงมารยาทที่ดีทางสังคมแสดงว่าตนกำลังตั้งใจฟัง

และในการสัมมนาหรือการประชุมนี้เอง จะได้เห็นข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมตะวันออกและตะวันตก ในด้านการแสดงความคิดเห็นและอารมณ์ คนไทยมักได้รับการสั่งสอนตั้งแต่เยาว์วัยให้เก็บความรู้สึก ไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นอย่างรุนแรง เด็ด ๆ จะได้รับการอบรมให้เชื่อฟังผู้ใหญ่ การโต้แย้งถือเป็นสิ่งไม่สุภาพ เด็กที่ชอบโต้แย้งผู้ใหญ่มักจะถูกดุว่า “เถียงคำไม่ตกปาก” ในทางตรงกันข้ามวัฒนธรรมตะวันตกกลับมองการแสดงความคิดเห็นเป็นสิ่งธรรมดา แสดงถึงความเป็นตัวของตัวเองในการประชุมหรือสัมมนาใด ๆ การไม่ลงรอยหรือไม่เห็นด้วยกลายเป็นสิ่งสามัญในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือทัศนคติ คนไทยซึ่งได้รับการสั่งสอนว่าการวิพากษ์วิจารณ์อย่างตรงไปตรงมาเป็นเรื่องไม่พึงกระทำต่อหน้าคนหมู่มากซึ่งประกอบบุคคลต่างชั้นต่างระดับมักจะแปลกใจเมื่อเห็นชาวตะวันตกโต้แย้ง คัดค้านกันอย่างรุนแรงในห้องประชุมและหลังจากการประชุมแล้วก็ยังสามารถคุยเล่นหรือรับประทานอาหารร่วมกันตามปกติ คนไทยนั้นถ้าไม่มั่นใจว่าถูกแน่นอนแล้ว จะไม่คัดค้านอย่างเปิดเผย และเมื่อการโต้แย้งอย่างรุนแรงผ่านไปแล้วก็อาจจะไม่สนิทสนมหรือพูดคุยกันเหมือนเช่นเดิม

ตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นนั้นเป็นเพียง 2-3 ตัวอย่างในบรรดาข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งจะปรากฏให้เห็นในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นซึ่งผู้สอนจะต้องชี้แจงให้นักศึกษาตระหนักเพราะปรากฏบ่อยครั้งว่าการเจรจาธุรกิจนั้นต้องล้มเหลวลงเนื่องจากความเข้าใจผิดของผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรม

สรุป

การสอนภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็นในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งมีการติดต่อค้าขายกับนานาชาติอย่างกว้างขวาง แต่ก่อนที่จะมีการสอนผู้สอนควรได้ศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน ความต้องการของผู้จ้าง ตลอดจนสภาพสังคมธุรกิจ นอกจากนั้นหลักสูตรและวัสดุการเรียนการสอนจะต้องไปในแนวเดียวกันความต้องการดังกล่าว แต่การสอนภาษาอังกฤษธุรกิจนี้มีควรหยุดยั้งที่เนื้อหาของวิชาเท่านั้น ผู้สอนควรให้ความสำคัญต่อก่านิยมและวัฒนธรรมที่แฝงมาด้วย เพราะปรากฏบ่อยครั้งว่าการดำเนินธุรกิจต้องล้มเหลวหรือไม่ได้ผลตามความต้องการเนื่องจากขาดความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว

บรรณานุกรม

- บ้งอร สว่างวโรรส, การศึกษาความสอดคล้องระหว่างภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับความต้องการของวงการธุรกิจไทย. งานวิจัย, 2526.
- อัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ, การสำรวจความต้องการของสังคมต่อการใช้ภาษาอังกฤษ. งานวิจัย, 2524.
- Constantin, Jeanne G. (1978) "Building a language course for industry. The Kodak-Pathé Program 1975". *Language for Specialized Purposes*. Grasser & Boscolo. 023-039.
- Coombs, Virginia, M. (1981) "Foreign languages in the market place". *Studies in Language Learning* 3, 2 : 91-96.
- Gould, John. Thomas Mcguire and Ghan Tsang Sing. (1983) "The adequacy of Hong Kong - California Business Communication methods". *The Journal of Business Communication* 20.1 : 33-42.
- Grosse, Christine Uber. (1983) "Attitudes toward languages for business at two South Florida universities." *Foreign Language Annals* 16.6 : 449-452.
- Haneda, Saburo and Hirosuke Shima. (1982) "Japanese communication behavior as reflected in letter writing." *The Journal of Business Communication* 19.1 : 19-32.
- Hubbard, John R. and Robert A. Ristau. (1982) "A survey of bilingual employment opportunities in international trade." *Foreign Language Annals* 15.2 : 115-121.
- Morris, I. (1954) *The Art of Teaching English as a Living Language*. London : Macmillan.
- Morrow, K. (1977) *Authentic texts and ESP*, in Holden (ed) (55).
- Munby, J. (1978) *Communicative Syllabus Design*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Palmer, H.E. (1964) *The Principles of Language Study*. London : Oxford University Press. (First published 1922).
- Pausell, Patricia R. (1983) "The importance and implementation of a business foreign language oversea internship program" *Foreign Language Annals* 16.4 : 277-286.
- Robinson, Pauline. (1980) *English for specific Purposes*. Great Britain : Pergamon Press.
- Schmidt, Richard W. (1985) *Sociolinguistic Perspectives on English for Business*. Lecture given at Chulalongkorn University. October 22.
- Schmitt, Edward H. (1981) "Foreign languages in the international market : A businessman's view". *Studies in Language Learning* 3.2 : 97-98.
- Skelton, Terry. (1983) "A comprehensive skills approach to course design". *Technical and Business Communication in Two-year Program*. Urbana : National Council of Teacher of English. 44-55.
- Stevens, Peter, (1977) "English for special purposes : An analysis and survey". *Studies in Language Learning* 2.1 : 111-131.
- Stevens, Peter. (1980) *Teaching English as an International language. From Practice to Principle*. Great Britain : Pergamon Press. 105-121.
- Sukwiwat, Mayuri. (1981) "Crossing the cultural threshold : A challenge to users of EIL." in Smith, Larry E. *English for Cross-Cultural Communication*. Hong Kong : The Macmilan Press Ltd.

ข้อแตกต่างระหว่างเทเล็กซ์กับจดหมายธุรกิจ

บังอร สว่างวิโรธ

จดหมายธุรกิจคืออะไร

จดหมายธุรกิจคือสื่อในการติดต่อ เพื่อให้ข้อมูลหรือหาข้อมูลทางธุรกิจ หรือเพื่อหาหลักฐานหรือข้อยืนยันด้านธุรกิจซึ่งผู้เขียนจะดำเนินการ หรือเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงต่อไปในอนาคต นอกจากนั้นจดหมายธุรกิจยังใช้ในวัตถุประสงค์สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือสร้างความประทับใจให้ผู้อ่านเมื่อต้องการธุรกิจของผู้เขียน

จดหมายธุรกิจแบ่งออกเป็นหลายประเภท ถ้าแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ จะได้ 4 ประเภท คือ

1. จดหมายประจำวันและเรื่องที่น่าพึงพอใจ (The Routine and the Pleasant) เช่น จดหมายร้องเรียนหรืออ้างอิง และตอบตกลง (Routine Claim Letters and “Yes” Replies) จดหมายขอซื้อด้วยเครดิตและตอบตกลง (Routine Credit Requests and “Yes” Replies) จดหมายสั่งสินค้า (Order letters) และจดหมายขอร้องและสอบถาม (Requests and Inquiries) เป็นต้น

2. จดหมายที่เกี่ยวกับเรื่องที่ไม่น่าพึงพอใจ (The unpleasant) คือ จดหมายปฏิเสธต่าง ๆ (Saying “No”) เป็นต้นว่า ปฏิเสธไม่ยอมให้เครดิต ไม่ยอมปรองดองด้วย ไม่รับการสั่งซื้อสินค้า หรือปฏิเสธการขอร้อง

3. จดหมายที่เกี่ยวกับการชักชวน (Writing to Persuade) เช่น จดหมายขายสินค้า (Sales Letters) จดหมายเก็บเงิน (Collection Letters) เป็นต้น

4. จดหมายพิเศษต่าง ๆ เช่น จดหมายแสดงความยินดี (Congratulatory Letters) จดหมายแนะนำ (Letters of Recommendations) จดหมายเชิญ (Letter of Invitation) จดหมายปลอบใจ (Letters of Condolence or Sympathy) เป็นต้น

การติดต่อธุรกิจโดยใช้จดหมายเป็นการติดต่อที่ถูกต้องมาก และสะดวกกว่าใช้สื่อประเภทอื่น ๆ เช่น เทเล็กซ์ โทรเลขหรือโทรศัพท์

เทเล็กซ์คืออะไร

เทเล็กซ์คือการสื่อสารประเภทหนึ่งโดยใช้เครื่องรับส่งซึ่งเรียกว่า Tele-Machine ทำหน้าที่คล้ายเครื่องพิมพ์ดีดส่งสัญญาณตัวหนังสือผ่านสายไปยังชุมสาย เพื่อนำส่งต่อไปยังเครื่องรับปลายทางระหว่างประเทศหรือระหว่างทวีป ประเทศไทยเริ่มมีเครื่องรับ-ส่งเทเล็กซ์ใช้เป็นครั้งแรก ณ กรมไปรษณีย์โทรเลขเมื่อ พ.ศ. 2518 แต่ขณะนี้เครื่องรับ-ส่งเทเล็กซ์มีใช้กันอยู่แพร่หลายในบริษัทธุรกิจใหญ่ ๆ ที่ติดต่อกับต่างประเทศแทบทุกบริษัท

คำว่า Telex ย่อมาจากคำว่า Teleprinter และ Exchange การสื่อสารด้วยเทเล็กซ์เปรียบได้กับการสื่อสารด้วยเครื่องโทรศัพท์ ในขณะที่เครื่องโทรศัพท์ใช้โต้ตอบกันด้วยคำพูด เครื่องเทเล็กซ์ใช้โต้ตอบกันด้วยตัวหนังสือ เมื่อผู้ส่งพิมพ์ข้อความผ่านเครื่อง ข้อความจะไปปรากฏยังปลายทางทันที (หรือเมื่อผู้ส่งเดินแถบ* ที่พิมพ์ข้อความผ่านเครื่องเข้าไป) และผู้ที่รับปลายทางจะพิมพ์โต้ตอบกลับมามีทันทีอีกเช่นกัน

ทำไมจึงต้องใช้เทเล็กซ์ในการสื่อสารเพื่อธุรกิจ

การจะใช้สื่อประเภทใดเพื่อติดต่อธุรกิจนั้นต้องพิจารณาปัจจัยหลายประการเช่น ระยะเวลา ระดับของความรีบด่วนของสาร ชนิดและความซับซ้อนของสารและอื่น ๆ อีกมาก การใช้เทเล็กซ์ในทางธุรกิจจะช่วยให้การสื่อสารในระยะทางไกล และต้องการความรีบด่วนเหมาะสม หลักของการธุรกิจซึ่งยึดถือเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ในโลกแห่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันการใช้เทเล็กซ์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากความสะดวกในการสื่อสารหลายประการ และบริษัทต่าง ๆ ก็สามารถมีเครื่องรับ-ส่งเทเล็กซ์เป็นของตนเองได้ นอกจากนั้นการใช้เทเล็กซ์ยังให้ผลดีอื่น ๆ อีกดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารด้วยเทเล็กซ์ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปส่งสารนั้นๆ เนื่องจากบริษัทมีเครื่องรับ-ส่งเป็นของตนเองได้
2. เครื่องเทเล็กซ์ไม่จำเป็นต้องมีคนคุมเฝ้าสัญญาณที่ส่งจะมาปรากฏบนเครื่องรับปลายทางเป็นตัวอักษรบนกระดาษพิมพ์ที่เครื่อง
3. เป็นการติดต่อที่รวดเร็วเท่ากับการติดต่อทางโทรศัพท์แต่ค่าส่งถูกกว่า
4. ให้ความเข้าใจได้ดีและผิดพลาดน้อยกว่าการติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้อ่านสามารถอ่านซ้ำทำความเข้าใจให้ถูกต้องได้ ส่วนการสื่อสารทางโทรศัพท์อาจจะมีอุปสรรคทางด้านสำเนียงที่ใช้ต่างกันทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้
5. ใช้เก็บและเป็นหลักฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น การใช้เทเล็กซ์เพื่อการสื่อสารธุรกิจจึงมีมากพอกับการใช้จดหมาย การใช้จดหมายยังคงใช้กับธุรกิจที่ไม่ต้องการคำตอบอย่างรีบด่วน หรือการปฏิบัติอย่างรีบด่วนจากฝ่ายผู้รับหรือในบางเรื่องซึ่งต้องใช้จดหมายเพื่อความละเอียดถี่ถ้วน เช่น ในข้อตกลงหรือสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนั้นบางเมืองยังไม่สามารถรับ-ส่งด้วยเครื่องเทเล็กซ์ได้ หรือการส่งเทเล็กซ์แพงเกินไปสำหรับธุรกิจเล็ก ๆ เนื่องจากค่าส่งเทเล็กซ์นั้นแพงมากถ้าเทียบกับจดหมาย ตัวอย่างเช่นการส่งเทเล็กซ์ไปสหรัฐอเมริกา จะเสียค่าส่ง 110 บาทต่อ 1 นาที ซึ่งในข้อความที่พิมพ์ได้ในหนึ่งนาทีถ้าใช้สื่อสารด้วยจดหมายจะเสียค่าส่งเพียง 6.50 บาท (ด้วย Aerogramme ซึ่งบรรจุข้อความได้ประมาณ 3-4 นาที ถ้าพิมพ์ด้วยเทเล็กซ์) ทั้งเทเล็กซ์และจดหมายมีทั้งข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบซึ่งจะเปรียบเทียบให้เห็นดังต่อไปนี้

* แถบนี้เป็นแถบที่บรรจุข้อความลงไปในขณะที่พิมพ์ เมื่อเดินแถบที่บรรจุข้อความจะถ่ายทอดลงไปในกระดาษพิมพ์อีกครั้งหนึ่ง

เทเล็กซ์ ข้อได้เปรียบ

- ถึงมือผู้รับขณะเดียวกันที่ส่งไม่ว่าจะอยู่ไกลเพียงใด
- เหมาะกับเรื่องที่ต้องการความรีบด่วนในการปฏิบัติ

เทเล็กซ์ ข้อเสียเปรียบ

- ราคาแพงนับเป็นประมาณ 10 เท่าของจดหมายและไม่คุ้มกับการเขียนแทนจดหมายบางประเภท เช่น sales letters
 - ไม่อาจใช้กับการเขียนจดหมายธุรกิจทุกประเภท เช่น ข้อตกลง สัญญา
 - ใช้รับ-ส่งเฉพาะเมืองที่มีเทเล็กซ์ใช้
- ส่วนด้านการเขียนจะมีความแตกต่างกันดังต่อไปนี้

เทเล็กซ์

- ไม่ต้องการความถูกต้องแม่นยำทางคำไวยากรณ์ เพียงแต่ให้สื่อความหมายที่ต้องการให้ถูกต้องเท่านั้น
- ไม่มีกฎการเขียนแต่ต้องเขียนให้สั้น
- ไม่มีแบบฟอร์ม
- ผู้เขียนต้องมีความรู้ทางภาษาดีพอที่จะเขียนให้สั้นขณะเดียวกันที่เขียนให้เข้าใจได้ และต้องรู้ลักษณะการใช้ภาษาให้กระชับตามหลักการเขียนทางธุรกิจ

จดหมาย

ข้อเสียเปรียบ

- ใช้เวลาสำหรับส่งต่างประเทศซึ่งขึ้นอยู่กับระยะทางและการสื่อสารในประเทศนั้น ๆ
- ไม่เหมาะกับเรื่องที่ต้องการสื่อสารด่วนหรือการปฏิบัติด่วน

จดหมาย

ข้อได้เปรียบ

- ราคาถูกกว่ามาก
- ใช้เขียนข้อตกลง และสัญญาได้
- ส่งไปได้ถึงทุกเมืองที่มีการคมนาคมไปถึง

จดหมาย

- ต้องเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ (Grammatical Correctness)
- มีกฎการเขียนจดหมายแต่ละประเภท
- มีฟอร์ม ที่ต้องเขียนให้ถูกต้อง
- ผู้เขียนต้องมีความรู้ทางภาษาดีพอที่จะเขียนให้ถูกต้องและมีความรู้การเขียนจดหมายแต่ละชนิดด้วย

สรุปได้ว่าในการเขียนเทเล็กซ์และจดหมายผู้เขียนต้องมีความรู้ในด้านภาษาอังกฤษธุรกิจดี เพื่อจะเขียนเทเล็กซ์ได้สั้น สื่อความหมายและได้ผลตามที่ต้องการ และเพื่อที่จะเขียนจดหมายให้ถูกต้องตามฟอร์มที่มีไว้ และใช้ภาษาให้ถูกต้องตามไวยากรณ์และใช้วิธีการเขียนและท่วงทำนองการเขียน (Approach and Style) ให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ของจดหมายนั้น ๆ

ปัจจุบันนี้เทเล็กซ์ทำหน้าที่เสมือนจดหมายธุรกิจประเภทต่างๆ โดยใช้ติดต่อกับต่างประเทศในวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่นเดียวกับจดหมายธุรกิจดังต่อไปนี้

- | | |
|--|---|
| 1. ใช้ในปริมาณมาก เพื่อวัตถุประสงค์ในการ | สอบถาม (Request & Inquiries) |
| | สั่งสินค้า (Orders) |
| 2. ใช้ในปริมาณปานกลาง เพื่อวัตถุประสงค์ในการ | ให้ข้อมูล (Giving Information) |
| | แจ้งราคาสินค้า (Quotation) |
| | ตอบการขอร้องและสอบถาม |
| | (Replies to Request & Inquiries) |
| | นัดหมาย (Making appointments) |
| | ตอบรับการสั่งสินค้า (Replies to Orders) |
| | ขอบคุณ (Thanks) |
| | ขอซื้อด้วยเครดิต (Request for Credit) |
| 3. ใช้ในปริมาณน้อย เพื่อวัตถุประสงค์ในการ | ขอข้อมูลเกี่ยวกับการขอซื้อด้วยเครดิต |
| | (Requests for Credit Information) |
| | ตอบการขอซื้อด้วยเครดิต |
| | (Replies to Request for Credit) |
| | แสดงความยินดี (Congratulations) |
| | ปลอบใจ (Condolence) |
| | เรียกร้อง (Claims) |
| | ปรองดอง (Adjustments) |
| | ทวงหนี้ (Collections) |
| | และอื่นๆ (บังกอร์ สว่างวโรธ 2526) |

นอกจากเทเล็กซ์จะทำหน้าที่เสมือนจดหมายธุรกิจแล้ว เทเล็กซ์ยังมีลักษณะบางอย่างที่เหมือนจดหมายธุรกิจและบางอย่างที่แตกต่างจากจดหมายธุรกิจ ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบให้เห็นดังต่อไปนี้

ฟอร์มของจดหมายธุรกิจ (Format) และของเทเล็กซ์

จดหมายธุรกิจแบ่งออกเป็น 13 ส่วน แต่ของเทเล็กซ์จะมีไม่ครบและบางส่วนจะต่างกันออกไป ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบตั้งแต่ส่วนแรกไปจนถึงส่วนสุดท้ายตามลำดับดังต่อไปนี้

- | จดหมายธุรกิจ | เทเล็กซ์ |
|--|--|
| 1. Letter Head, หรือที่อยู่ของผู้เขียน | 1. Area Code และหมายเลขปลายทาง
ของผู้รับและหมายเลขของผู้เรียก |
| 2. Date line วัน เดือน ปี ที่เขียน | 2. วันที่ เดือน เวลา และลำดับของเทเล็กซ์ |

จดหมายธุรกิจ

3. Inside Address หรือที่อยู่ของผู้รับ
4. Attention Line อาจมีหรือไม่มี
การส่งเจาะจงถึงผู้ใดโดยเฉพาะ
5. Salutation or greeting
ซึ่งมีใช้ต่าง ๆ กัน Dear Sir,
เช่น Dear Madame
Gentlemen : เป็นต้น
6. Subject line เรื่องของจดหมาย
7. Body ข้อความในจดหมาย
8. Complimentary close คำลงท้าย
ซึ่งมีใช้ต่าง ๆ กันเช่น
Sincerely yours,
Faithfully yours,
Truly yours, เป็นต้น
9. Company Identification
ชื่อบริษัท (ในกรณีที่เขียนในนามของบริษัท)
10. Signature ลายเซ็นผู้เขียน
11. Initial references ชื่อย่อของผู้เขียนและผู้พิมพ์
12. Enclosure (Encl./Enc.) ส่งเอกสารอื่น
มาพร้อมกับจดหมายจำนวนเท่าใด
13. Carbon Copy (cc.) ส่งจดหมายให้
ใครบ้างนอกจากผู้รับ

เทเล็กซ์

3. Code ของผู้รับ
4. ชื่อผู้รับใช้ Attention + name
To + name
For + name ส่วนใหญ่
5. ไม่มี
6. ส่วนใหญ่ไม่มี
7. Body ข้อความของเทเล็กซ์
8. Closing ส่วนใหญ่ใช้คำ Regards
และ Best Regards หรือ Thanks
9. ---
10. Name of the sender
11. ---
12. ---
13. ---
14. Code ของผู้รับปลายทางจะปรากฏขึ้น ถ้ากดปุ่ม
Who are you? เพื่อตรวจสอบว่าผู้รับปลายทาง
ได้รับสารเรียบร้อยแล้ว
15. พิมพ์ 5L หรือ 5M หรือ 5N แสดงว่าจบข้อความ
เป็นการจบแบบที่ใช้กันทั่วไป (ข้อมูลจาก
กองเทเล็กซ์-การสื่อสารแห่งประเทศไทย)
16. ชุมสายจะส่งเวลาที่ใช้ในการส่งข้อความเพื่อคิดเงิน

ตัวอย่างส่วนต่าง ๆ ของจดหมาย (format)

(1) Language Institute
Chulalongkorn University
Phayathai Road
Bangkok 10500, Thailand

(2) January 13, 1986

(3) Conference Chairman
Department of Foreign Languages
and Bilingual Studies
Eastern Michigan University
Ypsilanti
Michigan 48197, U.S.A.

(4) –

(5) Dear Sir,

(6) –

(7) I would like to confirm my presentation on two topics

.....
.....
.....
.....

I hope to join you in working

(8) Sincerely yours,

(9)

(10) (Bang-Orn Savangvarorose)

(11) BS/KT

(12) Encl.

(13) cc.

ตัวอย่างส่วนต่าง ๆ ของทะเลลึก

025812233703 +

00001 BOOTH TH

JAN 10 1710 052040

EMU OLP YPSI

TO : CONFERENCE CHAIRMAN

CFM PRESENTATION TWO TOPICS

— Area Code และหมายเลขผู้รับ

— หมายเลข^{๒๘}เรียก
๑

- วัน เดือน เวลา และลำดับที่ของทะเลักษ์

— Code ของผู้รับ

- ชื่อหรือตำแหน่งครับ

— ข้อความ

RGDS

BANG-ORN

EMU OLP YPSI

— Closing ของเทศกาลนี้

— ๒๒ —

Code ของผู้รับเมื่อผู้ส่งถามไปจากบันทึกเครื่อง
หมายความว่า Who are you ? (*)

MMMMM

— แสดงว่าจบขอความ

1712 0019

- เวลาที่ใช้ในการส่งข้อความ (เพื่อคิดเงิน)

เปรียบเทียบส่วนต่าง ๆ ของจดหมายธุรกิจกับเทเล็กซ์โดยละเอียด

1. Address ที่อยู่ – ของผู้รับในจดหมายธุรกิจกับหมายเลขและ Code ของเทเล็กซ์

Address ของผู้รับในจดหมายธุรกิจประกอบขึ้นด้วยชื่อของบริษัท เลขที่ ตำบลที่อยู่ เมือง และประเทศ แต่ Code สำหรับส่งเทเลแกรมจะประกอบด้วยตัวเลข 8 ตัว 3 ตัวแรกเป็น Area code ของประเทศนั้น 5 ตัวหลังจะเป็นหมายเลขตั้งเช่นเครื่องรับโทรศัพท์ และต่อไปจะเป็นชื่อย่อของบริษัท และชื่อย่อของประเทศ ซึ่งเรียกว่า Code ของบริษัท ตัวอย่างเช่น

บริษัท ปณชีเมนต์ไทย จำกัด

788-72251

SIAMENT TH

บริษัท นินทรูตสาหกรรม จำกัด

788-82280

TANIN TH

บริษัทโทรเรเทสซ์ไทย จำกัด

788-82625

TTM TH

2. Layout (การวางรูปแบบ) ในการเขียนจดหมายธุรกิจกับ Layout- ในการพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

Layout ในการเขียนจดหมายธุรกิจแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ The Full Block Style, The Modified Block Style และ The Semi-Block Style, The Full Block Style คือ การเขียนส่วนต่างๆ ของจดหมายทั้ง 13 ส่วน ชิดกันซ้ายมือโดยเว้นช่องว่างจากขอบกระดาษเท่ากันทุกส่วน ส่วน The Modified Block Style นั้น ทุกส่วนพิมพ์ชิดซ้ายมือ ยกเว้นวันที่ที่เขียน Address, Closing และชื่อผู้ส่งจะอยู่ตรงกลางกระดาษ ส่วน The Semi Block style จะเหมือนกับ Modified Block ทุกประการ แต่จะย่อหน้า paragraph เข้าไปอีก 5 ช่องไฟ (space) เมื่อขึ้นย่อหน้าใหม่ แต่ Layout ในการพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์จะนิยมพิมพ์ตรงกันหมด เนื่องจากการ์ตูนเวลาในการพิมพ์ ตัวอย่างเช่น

BKK GA

0722223584 +

89251 ALSIAM TH

2225277 IZCOM J

MAY 8, 85

ATT : SMITH

PLS QUOTE BY RTN TLX AT CNF SEAFRT FOR 600 MTRS FIBERGLASS FILTER
CLOTH STYLE WA--350

RGDS

ANN

82951 ALSIAM TH

2225277 IZCOM MMMMM

1546 001.1

3. Salutations (การขึ้นต้น) ในจดหมายกับการขึ้นต้นของเทเล็กซ์

ในจดหมายธุรกิจมี Salutations หรือ Greetings ใช้ต่าง ๆ กัน ซึ่งต้องใช้ให้สอดคล้องกับ Complimentary Close แต่ในเทเล็กซ์จะใช้แต่ Attention line

ในการขึ้นต้นเทเล็กซ์ 59.56 % ของเทเล็กซ์จริงที่สำรวจ 89 ฉบับ* จะใช้คำว่า ATTENTION ตามด้วยชื่อของผู้รับ และคำนี้ก็ย่อเป็น 2 แบบ คือ

ATT : MR NAMURA

ATTN : MR SMITH

รองลงมา 11.24 % ใช้คำว่า TO และ 12.98 % จะใช้ชื่อเฉย ๆ โดยไม่มีคำขึ้นต้น

เปรียบเทียบ Salutations ของจดหมายกับการขึ้นต้นเทเล็กซ์

จดหมาย	เทเล็กซ์
Dear Sir,	** ATTENTION (ATTN, ATT) + Name
Dear Sirs,	TO + Name
Gentlemen :	{ TO FROM (FM)
Dear Madam	FOR

* Bang-Orn Savangvarorose, Telex Language in Thailand : Its Importance and the Materials Required, PASAA, Vol XV No. 1, June 1985, pp. 13-22

** ใช้มากที่สุด และส่วนใหญ่จะใช้เครื่องหมาย colon ตามหลังคำก่อนหน้าชื่อ หรือจะไม่ใช้เครื่องหมายใดๆ เป็นส่วนน้อย

Dear Mr.....,	{ TO (คล้ายกับการเขียน memo)
	{ FROM
	{ DATE
Dear Mrs.....,	{ FROM
	{ TO
	{ SUBJECT
Dear Miss.....,	Name of the recipient (โดยไม่มีคำได้นำหน้า)

4. Complimentary Close (การลงท้ายจดหมาย) กับ Closing ในเทเล็กซ์

ในจดหมายธุรกิจมี Complimentary close ใช้ต่าง ๆ กันเป็นกฎตายตัวทั้งแบบที่เป็นอังกฤษและแบบที่เป็นอเมริกัน และการใช้ก็ต้องให้สอดคล้องกับ Salutation ด้วย นอกจากนั้นยังต้องมี Comma ตามหลัง Complimentary Close ถ้าไม่มีก็ถือว่าการเขียนไม่ถูกต้อง แต่ในเทเล็กซ์มีคำที่นิยมใช้มากอยู่คำหนึ่งเมื่อจบใจความของเทเล็กซ์ คือ Regards 47.19% ของเทเล็กซ์จำนวน 89 ฉบับที่ผู้เขียนทำการสำรวจลงท้ายด้วยคำ REGARDS ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้คำย่อ RGDS คำที่นิยมใช้อีกคำคือ THANKS หรือ TKS หรืออาจใช้ BEST RGDS หรือ TKS N GRDS, ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า REGARDS และ THANKS เป็น Close ของเทเล็กซ์ หรือ Complimentary Close ของเทเล็กซ์ก็ได้

เปรียบเทียบ Complimentary Close ของจดหมายกับ Closing ของเทเล็กซ์

จดหมาย	เทเล็กซ์
Yours very truly,	* REGARDS (RGDS)
Yours Sincerely,	BEST REGARDS
Sincerery yours,	THANKS (TKS)
Yours cordially,	THANK YOU KINDEST REGARDS
Cordially yours,	THANKS N REGARDS
Best regards,	
Respectfully yours,	

5. สิ่งที่น่าสังเกตอีกอย่างหนึ่งก็คือในการจบเทเล็กซ์ ต้องพิมพ์ 5M 5L หรือ 5N (MMMMM หรือ LLLLL หรือ NNNNN) การพิมพ์อักษรเหล่านี้เป็นการจบแบบสากลนิยม (กองเทเล็กซ์การสื่อสารแห่งประเทศไทย)

6. Date line ในจดหมายกับวันที่ที่ปรากฏขึ้นเองโดยอัตโนมัติในเทเล็กซ์

Date line ในจดหมายจะเขียน วัน เดือน ปี เต็มแบบอังกฤษ หรืออเมริกัน เช่น

12 July 1985

July 12, 1985

* ใช้มากที่สุด ส่วนใหญ่จะไม่ใช้เครื่องหมายใด ๆ หลังคำเหล่านี้

แต่ในเทเล็กซ์จะเป็นการย่อชื่อเดือน ไม่บอกปี บอกแต่เวลา ที่ทำการส่งเทเล็กซ์ เช่น

Sept 22 1119 (ไม่มี comma)

(=September 22, 11 : 19 A.M.)

Oct 24 1458

(=October 24, 14 : 58 P.M.)

7. Body (ใจความ) ของจดหมายกับของเทเล็กซ์

Body ของจดหมายจะต้องเป็นข้อความที่เรียบเรียงอย่างดีและต้องถูกหลักไวยากรณ์แต่ของเทเล็กซ์จะพูดแต่ใจความสำคัญ และไม่เคร่งครัดกฎทางไวยากรณ์ และอาจใช้หมายเลขหรือตัวอักษร (1,2,3..... A,B,C) กำกับย่อหน้าใหม่เพื่อให้เห็นว่ามีข้อความสำคัญเท่าใด ถ้าเป็นข้อความสั้น ๆ ก็ไม่ใช้ตัวเลข

ตัวอย่างที่ 1

Body of a letter

A request for hotel accommodation

I will be visiting Denver from 29 of May to 3 of June, and will require a deluxe single room for 5 nights.

I would be grateful if you would make a reservation for the required accommodation, and confirm having done so as soon as possible.

Body of a telex

- PLS RESERVE ONE DELUXE SINGLE ROOM FR FIVE NIGHTS 29/5 To 3/6

- PLS CFM ASAP

ตัวอย่างที่ 2

Body ของจดหมาย (ใจความในจดหมาย)

Thank you for your letter of 10 th April, 1985 with which you enclosed your price list and catalogue and for the sample pairs of shoes that we have also received

We agree that the quality is up to standard and the prices you quote are satisfactory. We understand that you will also allow us a 5% discount on an order worth S\$5,000. We have therefore selected seven patterns and have instructed our bankers. The Westminster Bank Ltd., 63 Cheapside, London, E.C.4, to open an irrevocable Letter of Credit for S\$6,425.00 in your favour. We also enclose a copy of our official order No. 1025 for your attention.

Please note that as these goods are urgently required here, we would be grateful if you would despatch them without delay.

We now look forward to hearing from you that the goods have been despatched and receiving your invoice and the shipping documents.

Body ของเทเล็กซ์

1. TKS FR PRC LIST CATALOG N SHOE SAMPL

2. YR QULTY N PRC OK

3. PLS GIV 5 PERCENT DISCOUNT ON ORD WORTH SDOLS 5,000

4. OPEN L C SDOLS 6,424 THRU WESTMINSTER BANK 63 CHEAPSIDE LONDON ECONE (ECI)

5. SENT OFFICIAL ORD NO 1025 (หรือ OFFICIAL ORD NO 1025 FOLLOWS)

6. PLS DESPATCH GOODS URGNTY N SEND INV N SHIPPING DOCUMENTS

7.1 เปรียบเทียบ Opening line (บรรทัดแรก) ของจดหมายตอบรับ (Reply) กับเทเล็กซ์

จดหมาย	เทเล็กซ์
Thank you for your letter of....	ส่วนใหญ่จะใช้แต่ Referring to....
dated.....	แต่เพียงอย่างเดียว และจะใช้ย่อคือ RE
Please refer to our letter of. ...	หรือ Refer to your telex of...
Referring to our letter of.....	(RYTLX) หรือบางครั้งอาจใช้ Thanks
Many thanks for your letter of....	for.... (TKS FR) เนื่องจากต้องการ
We are pleased to receive	เขียนให้สั้น จึงใช้แต่วลีข้างต้น
your letter....	
inquiry....	
order.....	
In your letter of... you inquire	
about.....	

7.2 เปรียบเทียบ Closing line (บรรทัดสุดท้าย) ของจดหมาย Requests and Inquiries

เนื่องจากการเขียนเพื่อสอบถามเป็นการต้องการประโยชน์จากผู้อ่าน หรือให้ผู้อ่านทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ (take action) ในจดหมายธุรกิจจึงจบลงด้วยประโยคที่คาดว่าจะได้รับคำตอบจากผู้อ่านในเทเล็กซ์จำนวน 69 ฉบับ ที่ผู้เขียนวิเคราะห์จาก 100 ฉบับ มักจบลงทำนองเดียวกับจดหมาย ส่วนอีก 31 ฉบับไม่ใช่ closing sentence เนื่องจากการเขียนเทเล็กซ์ไม่มีกฎตายตัวแบบจดหมายที่ต้องลงท้ายด้วย Polite Closing การเขียนหรือไม่เขียน Closing เหล่านี้ จึงขึ้นอยู่กับผู้เขียนเทเล็กซ์แต่ละคนจะเห็นว่าสำคัญหรือไม่ ตัวอย่าง Closing sentence ของจดหมาย

- | | | |
|--|---|--|
| — We would appreciate your prompt | { | reply.
cooperation.
answer. |
| — Your prompt reply
cooperation
answer
response | { | would be much appreciated. |
| — We look forward to your early | { | reply.
cooperation.
answer.
response. |
| — We look forward to hearing from you. | | |

ถ้าเป็นการเขียนเทเล็กซ์ประโยคเหล่านี้จะสั้นลงและใช้คำย่อ เช่น WUD APPRECIATE YR PROMPT REPLY.

7.3 เปรียบเทียบ closing line ของจดหมาย Replies to Requests & Inquiries กับของเทเล็กซ์

Closing line ของจดหมาย Replies to Requests and Inquiries มักจะจบอย่างสุภาพและรักษามิตรกับผู้ที่ติดต่อซึ่งต้องเขียนเป็นกฎตายตัว เช่น

If we can be of any further assistance, please feel free to contact us.

We look forward to the opportunity of serving you.

It is our pleasure to serve you.

If you require any additional information, please do not hesitate to write us again.

แต่เทเล็กซ์ที่ตอบจดหมายขอร้องและสอบถามจะไม่ใช่ประโยคเหล่านี้ จะจบลงห้วน ๆ ด้วยข้อความที่ผู้อ่านจำเป็นต้องรับทราบเท่านั้น และลงท้ายด้วย Closing ของเทเล็กซ์ คือ REGARDS หรือ THANKS

สรุป

การเขียนเทเล็กซ์มีลักษณะเหมือนการเขียนจดหมายในแง่ที่ว่าต้องเขียนแต่สิ่งที่จำเป็น ต้องเขียนให้ชัดเจน กระชับ และสุภาพ แต่ภาษาเทเล็กซ์จะต่างกับภาษาที่ใช้ในจดหมายในแง่ที่ภาษาเทเล็กซ์อาจจะคำ structural words ที่ไม่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจผิด อาจใช้คำย่อและภาษาไม่เคร่งทื่อกฎทางไวยากรณ์ ไม่ต้องการความผสมกลมกลืนของข้อความ ภาษาจะห้วนกว่า และไม่ค่อยใช้เครื่องหมายวรรคตอน ซึ่งทั้งหมดนี้เนื่องจากการเขียนให้สั้นเพื่อประหยัดค่าส่ง ความแตกต่างอีกอย่างหนึ่งคือจดหมายจะมี format และ layout ที่เป็นกฎตายตัว แต่เทเล็กซ์จะไม่มี format และ layout แต่ใช้วิธีง่ายที่สุด คือ เขียนตรงกันหมดเป็นแนวเดียวกัน ส่วนในด้านข้อดีและข้อเสียของทั้งจดหมายและเทเล็กซ์ขึ้นอยู่กับความรีบด่วนของสารและค่าส่งเป็นเครื่องตัดสิน อย่างไรก็ตาม การเขียนทั้งสองประเภทก็เป็นความจำเป็นในการสื่อสารธุรกิจโดยเฉพาะกับต่างประเทศที่ติดเทียมกัน

บรรณานุกรม

บังอร สว่างวโรธ การศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
กับความต้องการของวงการธุรกิจไทย โรงพิมพ์ชวนพิมพ์ กรุงเทพฯ ๒๕๒๖

_____ การเขียนโทรเลขและเทเล็กซ์เพื่อธุรกิจ สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ ๒๕๒๗

Himstreet, William C., and Wayne Murlin Baty. Business Communication (Sixth Edition). Boston, Massachusetts: Kent Publishing Company, 1981.

Macintosh, Duncun, English for Business (Second Edition). Hong Kong: Book Marketing Co., 1980.

Stewart, Marie M., Kenneth Zimmer and Lyn R. Clark, Business English and Communication (Sixth Edition) New York: McGraw-Hill Company, 1984.

Savangvarorose, Bang-Orn. "Telex Language in Thailand: Its Importance and the Materials Required." Pasaa Vol XV, No. 1 (1985) pp. 13-22.

จดหมายธุรกิจ : วิจัยเพื่อการเรียนการสอน

จากงานวิจัยเรื่อง “*A Study of Discoursal and Textual Features of English Business Correspondence and the Implications for the Development of Instructional Materials for Advanced Thai Commercial Students*”

อรอนงค์ หิรัญบุรณะ

การวิจัยที่เป็นประโยชน์นี้มีรากฐานมาจากการประสบปัญหา จึงได้เกิดความพยายามที่จะแสวงหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น การวิจัยเกี่ยวกับจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษนี้ต้องการที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการเตรียมบทเรียน เนื้อหาวิชา ตลอดจนวิธีการเรียนการสอนการเขียนจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษเช่นกัน

ความสำคัญของแบบสอบถาม

ในเบื้องต้นงานวิจัยนี้ศึกษาจดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจประเภทต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการเงิน ธุรกิจการค้าขาย ธุรกิจการนำสินค้าเข้าและส่งออก ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการขนส่ง เพื่อทราบถึงขนาดของจดหมาย (ภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจและจดหมายชนิดใดใช้มากในอังกฤษชนิดนั้น ๆ) ในธุรกิจชนิดต่างๆ ดังกล่าว โดยใช้แบบสอบถามแบบ rating scales คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมีประโยชน์ในการจัดลำดับความสำคัญของจดหมายที่จะใช้สอนว่าจดหมายประเภทใดควรสอนหรือควรจะข้ามไปก่อนในกรณีที่มีเวลาจำกัด หรือจดหมายประเภทใดควรให้ผู้เรียนฝึกเขียนมากเป็นพิเศษ เนื่องจากจะต้องใช้มากในธุรกิจประเภทต่าง ๆ

ตารางภาคผนวก 1 แสดงผลของแบบสอบถาม ปรากฏว่าจดหมายที่ใช้มากในวงการต่าง ๆ เรียงตามลำดับความถี่ของการใช้ คือ จดหมายสอบถาม (enquiries) และจดหมายขอบคุณ (Thanks) จดหมายธุรกิจที่ใช้มากรองลงมา คือ จดหมายการซื้อขายสินค้าหรือบริการ (Sales letters) จดหมายรับรอง (letters of recommendation) จดหมายเชิญ (letters of invitation) จดหมายอวยพร (seasonal wishes) และจดหมายสั่งซื้อ (orders)

เป็นที่น่าสังเกตว่าในวงการธุรกิจนำสินค้าเข้าและส่งออก การใช้จดหมายการซื้อขายสินค้าและบริการ จดหมายสั่งซื้อ จดหมายสอบถาม จดหมายเงื่อนไขในการขายสินค้า (quotations and offers) จดหมายตอบรับการสั่งซื้อ (acknowledgement of orders) และจดหมายขอบคุณอยู่ในลำดับที่ใช้บ่อยมาก ซึ่งเป็นประเภทเดียวกับจดหมายที่ใช้ในวงการธุรกิจการค้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของธุรกิจทั้งสองประเภทนี้คล้ายคลึงกัน เพราะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการค้าและขนส่งสินค้า

การวิเคราะห์จดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ

การใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาชนิดของจดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้มากในวงการธุรกิจ แม้จะให้คำตอบเกี่ยวกับชนิดของจดหมายที่ควรนำมาสอน แต่การศึกษาโดยวิธีนี้ก็ยังไม่สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับลักษณะและวิธีการที่นักธุรกิจเขียนเจรจาโต้ตอบกันในจดหมาย ซึ่งมีส่วนสำคัญในการเตรียมเนื้อหาของบทเรียนวัสดุการสอนและวิธีการเรียนการสอนให้ ดังนั้นจดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้เขียนโต้ตอบกันในวงการธุรกิจต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นจึงนำมาวิเคราะห์และศึกษาความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน (chain relationship) ตั้งแต่ต้นจนจบธุรกิจในการเจรจาติดต่อกัน (transaction)

การศึกษาจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษนี้มีได้มุ่งในการศึกษาภาษาที่ปรากฏในจดหมายแต่ละฉบับ เพราะเท่าที่ปรากฏอยู่ได้มีผู้ทำการศึกษาจดหมายธุรกิจในแง่ของภาษาไว้แล้ว เช่น คำและโครงสร้างของประโยคที่ใช้ในจดหมายธุรกิจ ตัวอย่างเช่นงานของ Hirunburana (1983) และการใช้คำเชื่อมประโยคเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประโยค เช่น เรื่อง Cohesion in Written Business Discourse : Some Contrasts (Johns, 1980) การศึกษาเหล่านั้นเป็นการวิเคราะห์เพียงแค่ว่ารูปภาษา (Textual Analysis) ตามที่ Widdowson (1973 : 58) กล่าวว่าว่าการวิเคราะห์รูปภาษานั้นเป็นการศึกษาการนำประโยคแต่ละประโยคมาเชื่อมกันด้วยคำเชื่อมหรือกลไกทางโครงสร้าง การวิเคราะห์จดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษในแง่ของรูปภาษานั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นเพราะเป็นสิ่งที่ผู้เรียนจะต้องเขียนได้ในขั้นสุดท้าย (final products) แต่ในการที่จะเตรียมบทเรียนและกำหนดวิธีการเรียนการสอนที่เน้นแต่รายละเอียดของรูปภาษา เช่น คำศัพท์ โครงสร้างภาษา รูปแบบของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร หรือการใช้คำเชื่อมประโยคที่ได้มาจากการวิจัยหรือการศึกษาความจำเป็นของผู้เรียนในการใช้ภาษานั้นไม่ให้ผลดีต่อกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้เพราะหลักสูตรเหล่านั้นแยกภาษาออกเป็นส่วน ๆ Suzanne Richards (1980) เห็นว่าหลักสูตรชนิดนี้ใช้ไม่ได้ผลเพราะขาดการเรียงลำดับเนื้อหาที่เหมาะสมกับภาษาศาสตร์ประยุกต์และผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนการสอนอีกผู้หนึ่งคือ David Richards (1983 : 16) มีความเห็นว่ารายละเอียดที่เกี่ยวกับรูปภาษานี้เป็นเพียงแต่ check list ซึ่งครูผู้เตรียมวิชาอาจจะเอาไว้ใช้ตรวจดูว่ามีได้ละเอียด สิ่งสำคัญไปและมีลักษณะเป็นเพียงตำราที่ใช้สอนไวยากรณ์ หลักสูตรวิชาที่ดีตามความเห็นของเขจะต้องมีการเรียบเรียงและวิธีนำเสนอข้อมูลตามลำดับที่ผู้เรียนจะเรียนได้ Candlin Brumfit และ Jack Richards (1983 : สนับสนุนความเห็นของ David Richards โดยกล่าวว่าหลักสูตรที่เน้นรูปแบบภาษานั้นมีการเรียบเรียงข้อมูลเกี่ยวกับภาษาที่ไม่ได้สอดคล้องกับลักษณะที่แท้จริงของการใช้ภาษาเลย

Widdowson (1980 : 235-243) กล่าวว่าการเรียนการสอนภาษาควรจะเน้นให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาได้เช่นเดียวกับผู้พูด และผู้ฟังซึ่งใช้ภาษาเพื่อสื่อสารความหมาย นั่นก็คือการใช้ภาษาเพื่อเรียบเรียงความคิด แสดงความคิดเห็นและความประสงค์ออกมาในขณะที่ติดต่อกับผู้อื่นในสังคมเพื่อที่เขาจะได้เลือกสื่อความหมายที่เป็นไปได้ (meaning potential) Halliday (1973 : 51-7) เช่นกันที่กล่าวถึงลักษณะของภาษาในแง่ของพฤติกรรมทางสังคมว่าภาษาที่ใช้ในสถานการณ์ทางสังคมเป็นพฤติกรรมที่อาจเลือกทำได้ (behaviour potential) ภาษาใช้บอกความหมายที่เป็นไปได้ที่ผู้พูดหรือผู้ฟังจะสามารถทำและเลือกสื่อได้ การที่ผู้พูดหรือผู้ฟังจะเลือกกระทำพฤติกรรมใดหรือสื่อความหมายอะไรขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ทางสังคม นอกจากนั้นผู้พูดและผู้ฟังสามารถที่จะเลือกประโยคที่จะสื่อ

ความหมายของเขาได้ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสังคมเช่นกัน พฤติกรรมอย่างหนึ่งที่ผู้พูดกระทำมิได้มีความหมายแต่เพียงความหมายเดียวเสมอไป เช่นเดียวกันกับผู้พูดที่สามารถเลือกใช้ประโยคหลาย ๆ แบบเพื่อสื่อความหมายที่ต้องการ

Candlin (1981 : 24-34) อธิบายความหมายที่ผู้พูดสื่อได้ด้วยถ้อยคำว่ามีอยู่ 4 ระดับด้วยกัน คือ ความหมายในระดับโครงสร้างของรูปประโยค (Notional meaning) ตัวอย่างเช่น ความหมายที่เกี่ยวกับเวลา สถานที่ ระดับต่อไปคือ Referential หรือ propositional meaning เป็นความหมายที่สัมพันธ์กับความคิดของผู้พูดและผู้ฟัง Pragmatic หรือ Sociolinguistic meaning เป็นความหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง และระดับสุดท้ายคือ Discoursal หรือ Contextual meaning เป็นความหมายในระดับปริบท ตัวอย่างเช่นประโยค "It's very hot in here." ในระดับ notional meaning มีความหมายว่าพูดถึงสภาวะของอากาศในปัจจุบันในสถานที่ที่ผู้พูดและผู้ฟังอยู่ Propositional meaning คือ ความหมายตรงตัวที่ว่าอากาศที่นี่ร้อนมาก ส่วนความหมายในระดับ Pragmatic คือ ถ้าหากผู้พูดและผู้ฟังอยู่ด้วยกันในห้อง ผู้พูดมีความหมายที่จะให้ผู้ฟังไปเปิดหน้าต่าง หรือเปิดพัดลมเพื่อให้อากาศเย็นลง ความหมายระดับสุดท้ายคือ Discoursal หรือ Contextual meaning นั้นขึ้นอยู่กับถ้อยคำที่นำมาก่อนหรือถ้อยคำที่ตามมา เช่น ในที่นี้ประโยคเดียวกันจะมีความหมายเป็นเหตุผลของการชวนผู้ฟังไปว่ายน้ำด้วยกัน

Wichai : Sandy, what are you up to now ?

Sandy : Nothing in particular.

Wichai : It's very hot in here. Why don't we go swimming ?

Sandy : Oh, great, Let's go now.

ดังนั้นระหว่างที่ผู้พูดและผู้ฟังเจรจาโต้ตอบกัน ความรู้ที่ผู้พูดหรือผู้ส่งสารและผู้ฟังหรือผู้รับสารมีจะเปลี่ยนแปลงไป ขณะที่ทั้งสองฝ่ายพยายามปรับให้เข้าใจความหมายในระดับต่างๆ นั้น Venneman (1973 quoted in Candlin, 1978 : 11) เปรียบการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารของคนเสมือน "a pool in which utterances and their presuppositions are stored."

การเขียนโต้ตอบจดหมายธุรกิจถึงแม้จะเป็นปริบทที่เขียนขึ้น (written discourse) ระหว่างผู้ส่งจดหมายและผู้รับจดหมายแต่ก็มีลักษณะเช่นเดียวกับบทสนทนาระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ถึงแม้ว่าผู้เขียนและผู้รับจดหมายไม่ได้มีโอกาสมาพบหน้ากัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าลักษณะการเขียนเจรจาโต้ตอบของนักธุรกิจเป็นการติดต่อสื่อสารความหมาย 2 ทาง (two-way communication) ระหว่างผู้เขียนและผู้รับ เนื้อความและความหมายของจดหมายที่เขียนนั้นก็ไม่ว่าง (not static) แต่เปลี่ยนแปลง (dynamic) ไปตามสถานการณ์และแสดงความสัมพันธ์ในการเจรจาโต้ตอบ (interactive) ระหว่างผู้เขียนและผู้รับ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดปรากฏอยู่ในจดหมายฉบับหนึ่งที่บริษัทที่ทำธุรกิจนำสินค้าเข้าแห่งหนึ่งในประเทศไทย เขียนถึงบริษัทขายเสาเข็มบริษัทหนึ่งในญี่ปุ่นมีความว่า เสียใจที่จะไม่ตกลงซื้อเสาเข็มนั้นตามราคาที่ปรากฏในใบแจ้งราคาสินค้า และขอยุติเรื่องไว้ชั่วคราวและสัญญาว่าจะติดต่อมาอีกในคราวหน้าเมื่อมีลูกค้าที่สนใจจะสั่งซื้อเสาเข็ม จดหมายฉบับนี้แสดงว่าบริษัทคนไทยที่กำลังจะเป็นผู้ซื้อเมื่อได้ศึกษาและสืบราคาของเสาเข็มแล้วเห็นว่าราคาที่บริษัทญี่ปุ่นเสนอมานั้นยังไม่ได้ราคาสมควรที่เขาจะซื้อได้ (โดยใช้ประสบ

การณ้และความรู้ที่เกี่ยวกับการค้าโดยเฉพาะการค้าขายเสาชิม้เป็นเกณฑ์) บริษัทไทยจึงปฏิเสธไม่ซื้อเสาชิม้จากบริษัทญี่ปุ่น ฝ่ายบริษัทญี่ปุ่นได้เขียนจดหมายตอบมามีความว่าเสียใจที่บริษัทคนไทยไม่ตกลงในราคาที่เสนอมารและขอยุติเรื่องการซื้อขายไว้ก่อน อย่างไรก็ตามเขา (บริษัทญี่ปุ่น) ต้องการทราบราคาที่บริษัทคนไทยเห็นว่าเหมาะสมถ้าหากราคาที่บริษัทคนไทยเสนอมานั้นไม่แตกต่างกันมากก็อาจจะตกลงกันได้ เมื่อได้ทราบราคาที่จะเสนอมารเมื่อไรก็จะบอกได้ว่าจะยอมรับราคาที่บริษัทคนไทยเสนอมารหรือไม่ จากจดหมายของบริษัทญี่ปุ่นฉบับนี้แสดงว่าบริษัทญี่ปุ่นที่ความการที่บริษัทคนไทยปฏิเสธไม่ยอมรับราคาที่เขาเสนอไปว่าเป็นยุทธวิธีในการต่อรองราคาเสาชิม้ อีกนัยหนึ่งบริษัทญี่ปุ่นต้องการที่จะขายสินค้าของตนจึงพยายามชักชวนให้บริษัทคนไทยเสนอราคา คล้าย ๆ กับการที่ผู้ซื้อของตามข้างถนนถามราคาของผู้ขาย และแสดงท่าทีไม่สนใจจะเดินจากไป ซึ่งเป็นวิธีที่จะรอให้ผู้ขายกะยั้นกะยอและให้ราคาที่ถูกลง หากเป็นไปตามลักษณะนี้บริษัทคนไทยกำลังได้เปรียบเพราะบริษัทญี่ปุ่นได้เผยท่าทีที่จะเปลี่ยนแปลงราคาของสินค้า จากจดหมายโต้ตอบกันระหว่างนักธุรกิจทั้งสองฉบับนี้แสดงให้เห็นว่าทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย จะต้องใช้ความรู้ทั่วไป ความรู้เดิมในด้านการค้าเสาชิม้มาช่วยในการทำ ความเข้าใจและตีความหมายจากจดหมายที่ได้รับและเรียบเรียงความคิด แสดงความคิดเห็นออกมาเป็นถ้อยคำที่เขียนจดหมายตอบเพื่อชักจูงให้ฝ่ายตรงข้ามซึ่งเป็นผู้รับสารปฏิบัติตามความประสงค์ของตน ลักษณะของปริบทในจดหมายมีความหมายเปลี่ยนแปลงไปได้ไม่คงที่และแสดงปฏิภิกิริยาความสัมพันธ์ ระหว่างผู้เขียนและผู้รับเป็นที่ยอมรับและปรากฏในบทความของ Widdowson (1979), Sinclair (1980), Edmonson (1981), Holec (1980) และ Sager และเพื่อน (1980)

ดังนั้นการที่จะให้ผู้เรียนเขียนจดหมายธุรกิจเจรจาโต้ตอบกัน ได้เช่นเดียวกับนักธุรกิจจึงจะมุ่งแต่เพียงความรู้ในแง่ของคำศัพท์ โครงสร้างของประโยค รูปแบบของภาษาที่ใช้สื่อสารความหมาย หรือการใช้คำเชื่อมประโยคเข้าด้วยกัน หรือความรู้ในรูปภาษาที่แยกออกเป็นส่วน ๆ จึงไม่เพียงพอ Widdowson (1978 : 3), (1980 : 238) มีความเห็นว่าจะต้องพัฒนาความสามารถของผู้เรียนให้รู้จักทำความเข้าใจเรียบเรียงความคิด และแสดงความคิดออกมาเป็นถ้อยคำที่เหมาะสมกับสถานการณ์และปริบท Candlin (1981 : 27) เองเสนอความเห็นว่วิธีการเรียนการสอนที่ดีจะต้องมุ่งให้ผู้เรียนมีโอกาสนเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อที่จะได้พัฒนากระบวนการตีความหมายในการเจรจาโต้ตอบที่เกิดขึ้นในระดับปริบทในสถานการณ์ที่ใช้ภาษาจริง ๆ Crabbe (1983) มีความเห็นเช่นเดียวกับ Widdowson และ Candlin เขากล่าวว่าความสามารถในกระบวนการสื่อสารความหมาย (process competence) ซึ่งหมายความว่า ความสามารถในการนำความรู้ทั้งในด้านความคิด ความรู้ในรูปภาษาและในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมาใช้กับความสามารถในการสื่อสารความหมายในแง่ของการตีความ แสดงความหมาย ในการเจรจาโต้ตอบกันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากกว่า product competence ซึ่งหมายถึงความรู้ความสามารถในรูปภาษา ความสามารถในการกระบวนการสื่อสารความหมายจะเกิดขึ้นได้และพัฒนาต่อไป เมื่อผู้เรียนได้มีโอกาสเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ที่เขาต้องใช้ภาษาเพื่อบรรลุจุดประสงค์หรือปฏิบัติกิจให้สำเร็จเช่นเดียวกับที่ผู้พูด ผู้ฟังทำ ในกรณีของการเรียนการสอนเขียนจดหมายธุรกิจหมายถึงผู้เรียนจะต้องใช้ภาษาในสถานการณ์ที่นักธุรกิจเขียนตอบจดหมายเพื่อทำธุรกิจของตนให้สำเร็จ

เพื่อที่จะสร้างสถานการณ์ที่ใช้ภาษาจริง ๆ ในห้องเรียน Crabbe เสนอให้มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ผู้ส่งสารและรับสารใช้ภาษาจริง ๆ เพื่อศึกษาลักษณะ (features) และองค์ประกอบในแง่ของเงื่อนไข (sets of

conditions) ที่กำหนดให้เกิดกระบวนการเจรจาโต้ตอบและสื่อสารความหมายดังกล่าว ดังนั้นการวิเคราะห์และอธิบายภาษาในระดับปริบท (discoursal analysis) ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ต้องใช้ภาษาเพื่อเจรจาโต้ตอบ สื่อความหมายกันจริงๆ จึงมีความสำคัญต่อการเรียนการสอนภาษาในอันที่จะทำให้ข้อมูลที่ครูผู้สอนจะนำมาใช้เพื่อจำลองสถานการณ์ที่ใช้ภาษานั้นขึ้นในห้องเรียนและมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าการวิเคราะห์รูปภาษาที่ใช้ออกเป็นส่วนๆ การวิเคราะห์ระดับปริบทในทำนองนี้ได้มีนักภาษาศาสตร์ประยุกต์ และผู้เตรียมบทเรียนนำไปใช้ศึกษาลักษณะการเจรจาโต้ตอบของหมอและคนไข้ที่มีระหว่างการตรวจโรค (Candlin และเพื่อน, 1976), (Bruton และเพื่อน, 1978) และการศึกษาลักษณะการติดต่อและความสัมพันธ์ระหว่างบริกร ลูกค้าและพ่อครัวที่เกิดขึ้นในร้านอาหาร (Rehbein and Ehlick quoted in Candlin, 1978) เพื่อประโยชน์ในการเตรียมบทเรียนสอนผู้เรียนในสาขาทองคำ

ในการวิเคราะห์จดหมายธุรกิจที่รวบรวมมาได้จากวงการธุรกิจต่าง ๆ ในระดับปริบท (discoursal analysis) โดยการอธิบายลักษณะและองค์ประกอบของการเจรจาโต้ตอบสื่อสารความหมายในทางธุรกิจ หลังจากนำจดหมายมาศึกษาหาความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน (chain relationship) แล้วจึงนำมาวิเคราะห์โดยแยกจดหมายออกเป็นกลุ่ม ๆ มีจำนวน 3 กลุ่มใหญ่และ 2 กลุ่มย่อยโดยถือเอาหน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมาย (function-role relationship) และลักษณะของการติดต่อทางธุรกิจ (the nature of business transactions) เป็นหลักในการแบ่งกลุ่ม

กลุ่มใหญ่ ประกอบด้วย

1. จดหมายที่เกี่ยวกับการติดต่อซื้อขายสินค้า (The Movement of Products)
2. จดหมายที่เกี่ยวกับการแสวงหาเงิน (The Pursuit of Money)
3. จดหมายที่เกี่ยวกับบริการ (ของโรงแรม) The Handling of Hotel Services

กลุ่มย่อยประกอบด้วย

1. จดหมายที่เกี่ยวกับการทวง (claims)
2. จดหมายที่เกี่ยวกับการเยี่ยมเยียนและการนัดหมาย (The Arranging of Visits and Appointments)

การวิเคราะห์สถานการณ์ที่ใช้ภาษาเจรจาโต้ตอบ สื่อสารแลกเปลี่ยนความหมายในจดหมายนี้ ได้ศึกษาหน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายทั้งปรากฏในจดหมายกลุ่มต่าง ๆ ที่กล่าวมา ดังนี้

1. ผู้ซื้อ-ผู้ขาย (Buyer-Seller) คือ หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายที่เกี่ยวกับการติดต่อซื้อขายสินค้า
2. เจ้าหนี้-ลูกหนี้-ผู้ค้ำประกัน (Creditor-Debtor-Guarantor) คือ หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายที่เกี่ยวกับการแสวงหาเงิน
3. โรงแรม-ลูกค้า (Hotel-Customer) คือ หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายที่เกี่ยวกับบริการของโรงแรม
4. ผู้ทวง-ผู้ถูกทวง (Claimer-Claimee) คือ หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายที่เกี่ยวกับการทวงไม่ว่าจะในรูปของเงินหรือสิ่งของ

5. เจ้าของบ้าน-แขก (Host-Guest) คือ หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับ จดหมายที่เกี่ยวข้องกับการเยี่ยมเยียนและการนัดหมาย

หน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายที่ใช้ในการเจรจาโต้ตอบ สื่อสารความหมายนี้มีลักษณะแตกต่างจากบทบาทในอาชีพ (occupational roles) เพราะหน้าที่และบทบาทของผู้เขียนและผู้รับจดหมายจะเปลี่ยนแปลงไปตามการเจรจาโต้ตอบสื่อสารความหมายในการธุรกิจแต่ละครั้ง เช่น ผู้เขียนจดหมายที่มีอาชีพเป็นผู้จัดการซูปเปอร์มาร์เกตแห่งหนึ่งในสิงคโปร์จะมีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ซื้อเมื่อเขาติดต่อสั่งผลิตภัณฑ์นมจากผู้จัดการของบริษัทส่งสินค้าออกในออสเตรเลีย (ผู้ซึ่งมีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ขาย) ส่วนผู้จัดการซูปเปอร์มาร์เกตในสิงคโปร์จะมีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ขายเมื่อเขียนจดหมายติดต่อกับเจ้าของร้านทำขนมปังเพื่อเสนอราคาขายนมและไข่ แต่ถ้าหากปรากฏว่านมและไข่ที่เจ้าของร้านทำขนมปังซื้อมาจากซูปเปอร์มาร์เกตแห่งนั้นไม่สด ผู้จัดการซูปเปอร์มาร์เกตจะเปลี่ยนไปมีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ที่ถูกเจ้าของร้านขนมปังทวงเงินคืนหรือถูกทวงโดยการให้ส่งนมและไข่มาทดแทนของเดิมที่เสียไป เจ้าของร้านขนมปังจะมีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ทวง อาจจะมีอยู่บ้างเป็นบางครั้งว่าผู้จัดการซูปเปอร์มาร์เกตจะมีหน้าที่และบทบาทเป็นแขกเมื่อได้รับเชิญให้ไปเยี่ยมและดูงานที่ฟาร์มโคนมในออสเตรเลีย หรือมีหน้าที่และบทบาทเป็นลูกหนี้เมื่อเขียนจดหมายไปยังธนาคารเพื่อขอเปิดจดหมายเงินเชื่อเพื่อซื้อสินค้าจากฟาร์มโคนมในออสเตรเลีย

หลังจากที่ศึกษาหน้าที่และบทบาทสำคัญ ๆ ของผู้เขียนและผู้รับจดหมาย ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการอธิบายลักษณะของการติดต่อในธุรกิจที่ปรากฏในจดหมายที่โต้ตอบกันระหว่างผู้เขียนและผู้รับจดหมายในแต่ละกลุ่มแล้ว การศึกษาการเจรจาโต้ตอบสื่อสารความหมายระหว่างผู้ที่มีหน้าที่และบทบาทนั้น ๆ ในจดหมายแต่ละกลุ่มโดยดูจากผลัดของการเป็นผู้เขียนจดหมาย (turns) และอธิบายความหมายที่ผู้เขียนจะเลือกสื่อได้ (possible moves) ในแต่ละผลัดจนกว่าจะจบการเจรจาโต้ตอบกันในธุรกิจที่กระทำอยู่ ผลของการวิจัยจึงมีลักษณะเป็นเส้นที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีหน้าที่และบทบาทในการเขียนจดหมายผลัดต่อผลัดจนจบการเจรจาโต้ตอบกัน (Transactional line) ในธุรกิจของจดหมายแต่ละกลุ่ม ในแต่ละผลัดจะกล่าวถึงความหมายที่ผู้เขียนเมื่อมีหน้าที่และบทบาทนั้น ๆ จะเลือกสื่อได้ (possible moves) ถ้าอธิบายและเหตุผลในการเลือกสื่อความหมายแต่ละความหมายนั้นคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้เขียนและผู้รับในเชิงหน้าที่และบทบาท หัวข้อของการติดต่อ (Topics) ความรู้รอบตัว (common knowledge) และความรู้เฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจการค้า (economic and commercial knowledge)

ตัวอย่างการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่ออธิบายการเจรจาโต้ตอบของผู้ซื้อและผู้ขายที่เขียนจดหมายติดต่อกัน มีปรากฏบนแผนภูมิในภาคผนวก 2 หัวข้อของการเขียนจดหมายติดต่อกันแบ่งได้เป็น 2 หัวข้อใหญ่ ๆ คือ การเขียนจดหมายติดต่อกับรายละเอียดของสินค้า และการเขียนติดต่อกับการจัดส่งสินค้าและการชำระเงิน

การเขียนจดหมายโต้ตอบระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายนั้น เนื่องจากทั้งสองฝ่ายต่างฝ่ายต่างไม่รู้จักกันมาก่อน จึงต้องเริ่มต้นด้วยการทำความรู้จักกันก่อน โดยที่ฝ่ายใดจะเริ่มแนะนำตนเองให้อีกฝ่ายหนึ่งรู้จักโดยการกล่าวถึงธุรกิจที่ตนประกอบอยู่ หรืออาจจะบอกถึงสาเหตุที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายมารู้จักและพบกัน ตัวอย่างเช่นบุคคลที่แนะนำให้เขียน

มาถึงหรือสถานที่ที่ทั้งสองฝ่ายเคยพบกันมาก่อนหรือโฆษณาตามหน้าหนังสือพิมพ์ ฝ่ายที่เริ่มการติดต่อก่อนทั้งผู้ซื้อหรือผู้ขายไม่ว่าจะเป็นชาติภาษาใด จะพยายามแสดงตนให้ดีที่สุดเพื่อที่จะได้เป็นที่ยอมรับของกลุ่มชนในจุดหมายที่ติดต่อกัน

หัวข้อของการติดต่อยกเว้นระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายในขั้นแรกหลังจากที่ทำความรู้จักกันแล้ว จะเกี่ยวกับข้อกำหนดเงื่อนไขและรายละเอียดของสินค้า ผู้ซื้อหรือผู้ขายจะเริ่มก่อนในผลัดแรกก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ว่าผู้ซื้อหรือผู้ขายมีความจำเป็นเร่งด่วนกว่ากัน

ในผลัดแรกถ้าผู้ขายเป็นผู้เริ่มเขียนจดหมายก่อน จะเริ่มด้วย “Information Disseminate” move ผู้ที่มีหน้าที่และบทบาทเป็นผู้ขายมักจะมีอาชีพเป็นผู้ผลิต อาจจะเป็นโรงงานผลิต พ่อค้าขายส่งหรือพ่อค้าขายปลีกที่มีสินค้าอยู่ในครอบครองเป็นจำนวนมากและมีความต้องการที่จะเปลี่ยนสินค้าเหล่านั้นเป็นเงินหรือสิ่งของที่มีราคาอื่น ๆ เพื่อหวังผลกำไร หรือเพื่อล้างสต็อกของสินค้าที่ผลิตไว้เดิมเพื่อจะได้ผลิตหรือรับสินค้าใหม่ ใน move นี้ ผู้ขายจะต้องนำเสนอสินค้าของเขาให้ผู้ซื้อรู้จัก เช่น ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้านั้นโดยใช้ถ้อยคำบรรยายคุณภาพหรืออาศัยรูปภาพประกอบดังนี้ หนังสือแสดงรายการสินค้า (catalog) หรือแผ่นพับที่ใช้แสดงตัวอย่างสินค้า (brochure) หรือตัวอย่างสินค้าจริง

ผลัดต่อไปเป็นผู้ซื้อที่จะสื่อความหมายใน “Terms, Conditions (Specify), Quotations Seek” move ผู้ซื้อเมื่อได้รับข้อมูลจากผู้ขายอาจจะสนใจสินค้าประเภทนั้น เนื่องจากเป็นสินค้าที่เขาต้องการอยู่พอดี แต่ยังไม่สามารถจะสั่งซื้อสินค้าได้ทันทีเพราะเขายังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าซึ่งเขาต้องนำไปแจ้งกับลูกค้าของเขาอีกทีหนึ่งในกรณีที่ผู้ซื้อประกอบอาชีพเป็นตัวกลางส่งสินค้าออกหรือนำสินค้าเข้า เหตุผลอีกประการหนึ่ง คือผู้ซื้อยังได้รายละเอียดของสินค้าไม่ครบ เช่น รายละเอียดเกี่ยวกับราคาสินค้า ลักษณะและคุณภาพของสินค้าแต่ละชนิด ตัวอย่างเช่น รายละเอียดที่ควรทราบหากจะซื้อถุงมืออย่างที่ใช้ในการผ่าตัดก็คือ ขนาด สี รูปร่าง ข้อกำหนดในการชำระเงินว่าจะต้องชำระในรูปของตั๋วแลกเงินของธนาคาร (bank draft) การโอนเงิน (telegraphic transfer) หรือด้วยจดหมายเครดิต (Letter of credit) และจะชำระเงินเมื่อสินค้าส่งถึงผู้ซื้อ (on delivery) หรือชำระเป็นเงินสดเมื่อสั่งสินค้า (cash with order) ข้อกำหนดในการซื้อขายเช่นราคาที่เสนอไว้รวมค่าใช้จ่าทั้งหมดในการขนส่งสินค้าไปยังท่าของประเทศผู้ซื้อหรือไม่รวมค่าใช้จ่าในการขนส่งสินค้าเลย หรือรวมค่าขนส่งแต่ไม่รวมค่าเบี่ยงประกัน ข้อกำหนดในการส่งสินค้าซึ่งเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งสินค้าถึงมือผู้ซื้อและกำหนดเวลาที่จะส่งสินค้า วิธีการขนส่งสินค้าว่าจะส่งทางอากาศ (air freight) หรือทางเรือ (sea freight) ใช้เรือขนส่งสินค้าทอดเดียว (direct steamer) หรือด้วยวิธีขนถ่ายสินค้าจากเรือลำหนึ่งไปอีกลำหนึ่งจนกว่าจะถึงผู้ซื้อ (transshipment) และปริมาณน้อยที่สุดที่จะสั่งซื้อได้ (minimum quantity of order)

บางครั้งผู้ซื้ออาจจะเป็นผู้ที่เริ่มเขียนติดต่อกับผู้ขายด้วย move นี้ก็ได้ เพราะผู้ซื้อมีความต้องการสินค้าประเภทนั้นมาก เนื่องจากสินค้าที่มีอยู่หมดลง ผู้ซื้ออาจจะเป็นผู้กำหนดรายละเอียดของสินค้าดังกล่าวแล้วข้างต้นไม่ว่าจะเป็นลักษณะ คุณภาพของสินค้าให้ผู้ขายผลิตหรือจัดหาให้ตามที่ต้องการ ยิ่งกว่านั้นผู้ซื้ออาจจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ เกี่ยวกับการซื้อขายเช่นปริมาณหรือจำนวนของสินค้าที่ต้องการหรือวิธีการขนส่งสินค้า ผู้ซื้อที่จะมี

อำนาจในการเจรจาต่อรองเช่นนี้ ได้ส่วนใหญ่จะเป็นพ่อค้าขายส่ง ผู้นำสินค้าเข้าหรือผู้ส่งสินค้าออก ร้านสรรพสินค้า หรือซูเปอร์มาร์เกต

ในผลัดเดียวกันนี้ ความหมายที่ผู้ซื้ออาจเลือกสื่อได้อีกความหมายหนึ่งคือ “Information, Product No Interest” move ซึ่งผู้ซื้อจะเลือกเมื่อผู้ซื้อไม่มีความประสงค์ที่จะซื้อสินค้านั้น เพราะไม่ใช่สินค้าที่ผู้ซื้อทำการค้าขายอยู่หรือบางที่ผู้ซื้อไม่มีความประสงค์ในการซื้อสินค้าจำกัด และได้ใช้งบประมาณนั้นหมดไปแล้ว มีอยู่บ่อยครั้งที่ปริมาณสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการยังน้อยอยู่ ถ้าหากจะสั่งซื้อใหม่ก็อาจจะไม่คุ้มกับค่าขนส่ง ผู้ซื้อสามารถจะเขียนตอบปฏิเสธผู้ขายไปเลยหรืออาจจะเลือกวิธีที่ไม่ตอบจดหมายก็ได้ซึ่งการเจรจาโต้ตอบทางธุรกิจก็จะยุติลงซึ่งแสดงให้เห็นด้วยเครื่องหมายดอกจันทน์ หรือถ้าหากผู้ขายยังมีความประสงค์ที่จะขายสินค้าของตน เส้นที่แสดงการเขียนจดหมายติดต่อทางธุรกิจก็จะวกกลับไป “Information Disseminate” move ซึ่งเป็นความหมายที่ผู้ขายจะเลือกได้ในผลัดต่อไป และการอธิบายลักษณะการเขียนเจรจาโต้ตอบสื่อสารกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจะเป็นไปในลักษณะนั้นจนจบลงด้วยผู้ซื้อได้สินค้าที่เขาต้องการและผู้ขายได้รับเงินหรือการติดต่ออาจจะจบลงด้วยผู้ขายทวงเงินผู้ซื้อก็ได้ หรือแม้แต่ผู้ซื้อวกกลับไปถามรายละเอียดของสินค้าประเภทอื่นต่อไป

ในการวิเคราะห์การติดต่อเจรจาโต้ตอบกันของนักธุรกิจด้วย จดหมายเพื่อคว่านักธุรกิจเจรจาโต้ตอบเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง มีวิธีการและเหตุผลในการเจรจาโต้ตอบนั้นอย่างไรในลักษณะของผลัดของการเขียนและความหมายที่ผู้เขียนจะเลือกสื่อได้นั้นมีประโยชน์ในการเตรียมบทเรียนด้วยการจำลองสถานการณ์ที่ผู้เขียนจะได้มีโอกาสใช้ภาษาในการติดต่อเจรจาตามแบบที่นักธุรกิจปฏิบัติกัน อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์รูปแบบภาษาก็ยังเป็นสิ่งสำคัญที่งานวิจัยนี้ได้ละทิ้ง เพราะเป็นประโยชน์ในการเรียนการสอนด้วยเช่นกัน (ดังที่จะกล่าวในหัวข้อต่อไป) ดังนั้น จึงได้ทำการศึกษาความหมายที่ผู้เขียนอาจเลือกสื่อได้แต่ละ move ว่าจะต้องใช้การใช้ภาษาอย่างไรบ้างในการสื่อความหมาย (communicative functions) เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของตน ตัวอย่างเช่น

“Terms, Conditions (Specify,) Quotations Seek” move

ประกอบด้วย

1. Making a reference to source of information; for example
 1. organization
 2. person's name
 3. media (newspaper, magazine, directory)
 4. previous order
2. Introducing
 1. oneself
 2. nature of business
 3. company
 4. product
 5. interest

3. Making an enquiry about terms, conditions' quotations of products
or Specifying terms, conditions of products
 1. description
 2. minimum quantity of order
 3. terms of payment (sight draft, bank draft, telegraphic transfer, Letter of credit)
 4. terms of sales (prices : F.O.B., CIF)
 5. terms of delivery (amount of time for delivering from the date of payment)
 6. transportation (air freight or sea freight)
 7. quotation validity
4. Making a request for
 1. catalog
 2. sample
 3. sample label
 4. price list
 5. brochure
 6. certificates by product listing
 7. relevant technology
 8. technical specifications
5. Expressing hope for
 1. profitable business relationship
 2. response, reply
6. Expressing thanks

สิ่งที่อยู่ในกรอบสี่เหลี่ยมคือการใช้ภาษาเพื่อสื่อสาร (communicative functions) ส่วนที่อยู่นอกกรอบคือหัวข้อย่อยที่ผู้เขียนอาจกล่าวถึงได้ในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารความหมายเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์แต่ละครั้ง

เป็นที่น่าสังเกตว่า ในบางผลัดมีความหมายที่ผู้เขียนอาจจะเลือกสื่อด้วยการกระทำหรือพฤติกรรมแทนคำพูดที่ใช้เขียนติดต่อกัน เช่น ผู้ซื้ออาจจะไม่ยอมชำระเงินเมื่อได้รับสินค้าแล้วโดยแสดงพฤติกรรมคือไม่เขียนตอบจดหมายแต่หนึ่งเฉย หรือบางครั้งผู้เขียนอาจจะเปลี่ยนวิธีในการเจรจาโต้ตอบกันจากจดหมายมาเป็นการส่งโทรเลขหรือใช้โทรศัพท์ ซึ่งขึ้นอยู่กับความจำเป็นที่เร่งด่วนหรือความสะดวกของผู้ส่งและผู้รับ

ตัวอย่างกิจกรรม วัสดุการเรียนและวิธีการเรียนการสอน

ผลของการวิเคราะห์จดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจต่าง ๆ ในระดับปริบทในเชิงการอธิบายลักษณะและองค์ประกอบของสถานการณ์ที่นักธุรกิจใช้ภาษาอังกฤษเพื่อเขียนจดหมายติดต่ोजेजाโต้ตอบกันนั้น ได้นำมาใช้เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ที่ครูสอนการเขียนจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษจะได้ใช้เพื่อเตรียมบทเรียน วัสดุการ

เรียนและวิธีการเรียนการสอนที่จะทำให้สามารถสร้างสถานการณ์ในห้องเรียนที่จะเอื้อให้ผู้เรียนได้ใช้ภาษาอังกฤษในการเขียนจดหมายเจรจาโต้ตอบกันถึงเช่นที่นักธุรกิจกระทำกันจริง ๆ ตัวอย่างเช่น บทเรียนอาจจะเริ่มจากกิจกรรมอุ่นเครื่อง (warm-up activity) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จะนำผู้เรียนเข้าสู่กิจกรรมหลัก โดยที่ครูอาจนำแผนภูมิที่มีเส้นแสดงการเจรจาโต้ตอบสื่อสารระหว่างผู้ซื้อผู้ขาย มาดัดแปลงโดยตัดข้อความใน move บาง move ให้ว่างไว้แล้วให้ผู้เรียนเติมความหมายลงไปเอง หรือนำความหมายในแต่ละ move มาเขียนเป็นภาพการ์ตูนโดยมีผู้แสดง 2 ตัว คือผู้ซื้อและผู้ขาย ภาพการ์ตูนแสดงการซื้อขายสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่งดังในตัวอย่าง เป็นการเจรจาซื้อขายอุปกรณ์ที่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ในภาพการ์ตูนมีรูปปลั๊กที่มีความคิดหรือความหมายที่ผู้แสดงต้องการจะสื่อ กิจกรรมอุ่นเครื่องนี้อาจทำเป็นคู่ โดยที่ผู้เรียนคนหนึ่งได้ภาพการ์ตูนของผู้ซื้อไป ผู้เรียนอีกคนหนึ่งได้ภาพการ์ตูนชุดของผู้ขาย ผู้เรียนทั้งคู่จะต้องช่วยเรียงภาพการ์ตูนทั้งหมดให้ได้ลำดับว่าภาพใดควรมาก่อนและภาพใดควรอยู่ลำดับหลัง ในกิจกรรมอุ่นเครื่องทั้ง 2 กิจกรรมผู้เรียนจะต้องใช้พินความรู้โดยทั่วไปและความรู้ของตนในทางการค้าเข้าช่วย คำตอบที่ถูกต้องนั้นอาจจะมีได้มากกว่าคำตอบเดียวถ้าหากผู้เรียนมีเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ

ในกิจกรรมหลัก อาจจะแบ่งผู้เรียนเป็นกลุ่ม 4 กลุ่ม กลุ่มแรก 2 กลุ่มทำงานในบริษัทเดอะลักซ์ (De Luxe) ซึ่งเป็นโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปแห่งหนึ่งในกรุงเทพ กลุ่มหนึ่งประกอบด้วยผู้เรียน 2 คน คนหนึ่งสวมบทบาทเป็นผู้จัดการฝ่ายตลาดและอีกผู้หนึ่งเป็นผู้ช่วย ผู้จัดการฝ่ายตลาดและผู้ช่วยได้รับรายงานการขายประจำเดือนเกี่ยวกับเสื้อผ้าที่ผลิตไว้แล้วยังขายไม่ได้และค้างอยู่ในสต็อกผู้เรียนทั้ง 2 คนต้องอ่านข้อมูลที่ให้มาซึ่งมีทั้งในรูปแบบของกราฟและแผนภูมิรูปพาย (pie chart) โดยใช้ความรู้และทักษะของตนในด้านการค้า การคำนวณและการอ่านแผนภูมิมาตีความหาปัญหาที่เกิดขึ้นให้พบและจดโน้ต ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเสื้อผ้าประเภทใดที่ยังขายไม่ได้และมีจำนวนเท่าใด

อีกกลุ่มหนึ่งผู้เรียนเล่นบทบาทของผู้อำนวยการของบริษัทเดียวกันนี้กับผู้เรียนอีกคนหนึ่งสวมบทบาทของเลขานุการ ผู้อำนวยการได้ฟังเทปบันทึกการอภิปรายของสมุหบัญชีและผู้จัดการฝ่ายผลิตเกี่ยวกับเสื้อผ้าหลายชนิดที่ผลิตออกมารุ่นใหม่ ซึ่งเกิดปัญหาขึ้นเพราะราคาค้นทุนการผลิตสูงขึ้น ผู้เรียนเมื่อฟังเทปแล้วจะต้องนำข้อมูลที่ได้อ่านมาเติมในกระดานโน้ตที่เตรียมไว้ โดยผู้จัดการและเลขานุการช่วยกันศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามีเสื้อผ้าประเภทใดผลิตเป็นจำนวนเท่าใดและใช้ราคาค้นทุนเท่าไร

สองกลุ่มที่เหลือทำงานให้กับห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพชื่อว่า เซ็นทรัล ในกลุ่มหนึ่ง ผู้เรียนคนหนึ่งเล่นบทผู้จัดการของเซ็นทรัล ผู้เรียนอีกคนหนึ่งเล่นบทเลขานุการ ทั้งคู่ได้รับบันทึกข้อความจากแผนกเครื่องแต่งกายมีความว่าเสื้อผ้าบางชนิดขายหมดแล้ว และบางชนิดกำลังจะหมด ทางแผนกเห็นว่าเสื้อผ้างดงามกว่าขายดีเป็นที่ต้องการของลูกค้าจึงแจ้งมาให้ผู้จัดการทราบ พร้อมกันนี้ได้ส่งหนังสือแสดงรายการสินค้ามาด้วยโดยมีรายละเอียดและลักษณะของเสื้อผ้างดงามกว่าผู้เรียนจะต้องจดโน้ตสั้น ๆ เกี่ยวกับเสื้อผ้างดงามและพยายามคิดหาวิธีแก้ปัญหา

กลุ่มสุดท้ายผู้เรียนสวมบทบาทเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายซื้อของเซ็นทรัล ผู้เรียนอีกคนหนึ่งเป็นผู้ช่วยทั้งคู่ได้รับโทรเลขจากบริษัทผลิตเสื้อผ้าในต่างประเทศที่ส่งสินค้าไปนั้นว่าบางชนิดจะส่งให้ได้ล่าช้า แต่เสื้อผ้าบางชนิดไม่

สามารถจะหาส่งมาให้ได้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายซื้อและผู้ช่วยต้องช่วยกันตีความจากโทรเลขและจดข้อมูลสำคัญ ๆ ลงในตารางที่เตรียมไว้ให้ เช่น เสื้อผ้าชนิดไหนจะส่งมาซ้ำ ซ้ำไปกี่วัน ชนิดไหนที่ผู้ขายส่งมาให้ไม่ได้ตลอดจนรูปลักษณะของเสื้อผ้าเหล่านั้น ครูผู้สอนอาจจะหาหนังสือแสดงแบบเสื้อผ้า หรือทำเนียบบริษัทห้างร้านให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายซื้อทั้ง 2 คนพยายามหาทางแก้ไขปัญหของตน

ขั้นต่อไป ครูทั้งกลุ่มใหม่โดยให้ผู้เรียนจากกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 กลุ่มละคนมารวมกันเป็นตัวแทนของบริษัทเดอะลักซ์ (ซึ่งจะมี 2 กลุ่ม คือ เดอะลักซ์ 1 เดอะลักซ์ 2) ผู้เรียนในแต่ละกลุ่มจะช่วยกันแก้ไขปัญหของบริษัทเดอะลักซ์ โดยอาศัยความรู้ที่ตนมีเกี่ยวกับการค้าขาย ตัวอย่างเช่น ส่งเสริมให้มีการขายเสื้อผ้าเก่าที่ผลิตค้างสต็อกโดยกำหนดนโยบายขายถูกหรือขายด้วยแถมด้วย เพื่อจำหน่ายสินค้าเดิมให้หมด และช่วยกันคิดกำหนดราคาสินค้าเสื้อผ้าที่ผลิตขึ้นใหม่ว่าควรมีราคาเท่าใดจึงจะได้กำไร ในที่สุดก็ต้องพยายามหาลูกค้าโดยเขียนจดหมายไปหาเซ็นทรัลเพื่อโฆษณาสินค้าของตน ผู้เรียนอาจจะต้องเตรียมหนังสือแสดงรายการเสื้อผ้าของตนขึ้นมาเพื่อการโฆษณาก็ได้

อีกมุมหนึ่งของห้อง ครูจัดให้ผู้เรียนจากเซ็นทรัลกลุ่มละ 1 คนมารวมเป็นกลุ่มใหม่ (เซ็นทรัล 1 และเซ็นทรัล 2) ทั้งเซ็นทรัล 1 และ เซ็นทรัล 2 จะต้องปรึกษารื้อกันเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยอาศัยข้อมูลในตารางและโน้ตที่ตนนำมาด้วย ผู้เรียนจะต้องคิดคำนวณว่าเสื้อผ้าชนิดใดที่จะต้องสั่งซื้อใหม่จากโรงงานผลิตเสื้อผ้าในประเทศเป็นจำนวนเท่าใด และเมื่อได้รับจดหมายจากเดอะลักซ์ 1 และเดอะลักซ์ 2 เซ็นทรัลทั้ง 2 กลุ่มก็จะเขียนจดหมายตอบ การเขียนจดหมายเจรจาโต้ตอบกันว่าด้วยธุรกิจการค้าเสื้อผ้า ระหว่างเดอะลักซ์ 1 เดอะลักซ์ 2 เซ็นทรัล 1 และเซ็นทรัล 2 ก็จะดำเนินต่อไปจนจบ

สรุปลักษณะของบทเรียน วัสดุการเรียน และวิธีการเรียนการสอนการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษที่ได้จากการวิเคราะห์การเขียนจดหมายภาษาอังกฤษที่นักธุรกิจใช้เจรจาโต้ตอบธุรกิจของตนในระดับบริษัท

1. จะเห็นได้จากตัวอย่างบทเรียนว่ามีได้นำเอาตัวอย่างจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษมาให้ผู้เรียนลอกหรือเขียนตาม แต่นำมาศึกษาดูว่าในการที่นักธุรกิจจะเขียนจดหมายติดต่อกันนั้นมีสาเหตุอะไรบ้าง หรือเจรจาโต้ตอบกันในเรื่องใดบ้าง และด้วยวิธีการใด แล้วจึงนำมาคิดหากิจกรรม และหัวข้อของการสนทนาทางจดหมายให้ผู้เรียนได้ลองทำดู ตัวอย่างเช่น ร้านสรรพสินค้าเซ็นทรัลมีปัญหาเสื้อผ้าขายหมดแล้ว จะต้องสั่งเสื้อผ้ามาเพิ่ม การใช้สื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ ก็เลียนของจริงหรือใช้ของจริงที่มีใช้อยู่ในวงการธุรกิจ เช่น การใช้โทรเลขส่งข้อความว่าสินค้าจะมาถึง หรือการใช้ทำเนียบบริษัทห้างร้าน และหนังสือแสดงรายการสินค้าส่งเหล่านั้นทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าได้เข้าไปอยู่ในโลกธุรกิจจริง ๆ

2. ใช้เทคนิคและวิธีการของละคร (Dramatic techniques) เช่นการเล่นบทบาท สมมติ (role plays) ที่ผู้เรียนจะต้องสวมบทบาทใดบทบาทหนึ่ง การสร้างสถานการณ์จำลอง (simulations) ที่ผู้เรียนเป็นตัวของตัวเองแต่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่กำหนดให้ และการเล่นเกมส ในกิจกรรมที่ใช้เทคนิคและวิธีการของละครนี้ ความสำเร็จของผู้เรียนไม่ได้อยู่ที่ที่สามารถแต่งประโยคถูกต้องหรือทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับภาษาได้ แต่อยู่ที่สามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้สำเร็จและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ Willis (1984 : 5) เรียกกิจกรรมเหล่านี้ว่า replication activities ซึ่งเขาถือว่าจะทำให้การเรียนการสอนภาษามีความริเริ่มสร้างสรรค์ และทำให้ผู้เรียนเรียนภาษาได้ดีกว่า

นอกจากนี้ผู้เรียนต้องสวมบทบาทไม่ว่าจะเป็นหน้าที่หรือบทบาทของการเจรจาโต้ตอบทางธุรกิจ Transactional function-roles) เช่น ผู้ซื้อ ผู้ขาย หรือบทบาทตามอาชีพ (occupational roles) เช่น ผู้จัดการฝ่ายตลาด Widdowson (1981:59) มีความเห็นว่า บทบาทเหล่านี้เป็นบทบาทที่ผู้เรียนภาษาจะได้มีโอกาสแสดงออกก่อนที่จะจะต้องแสดงในชีวิตจริง ซึ่งแทบจะไม่แตกต่างกันเลย Livingstone (1983:5) กล่าวเสริมด้วยว่าไม่ว่าจะเป็นการเล่นบทบาทสมมติหรือการสร้างสถานการณ์จำลอง ผู้เรียนได้มีบทบาทที่จำเป็นสำหรับตัวเขาเมื่อเขาจะต้องออกไปเผชิญชีวิตจริงนอกห้องเรียน

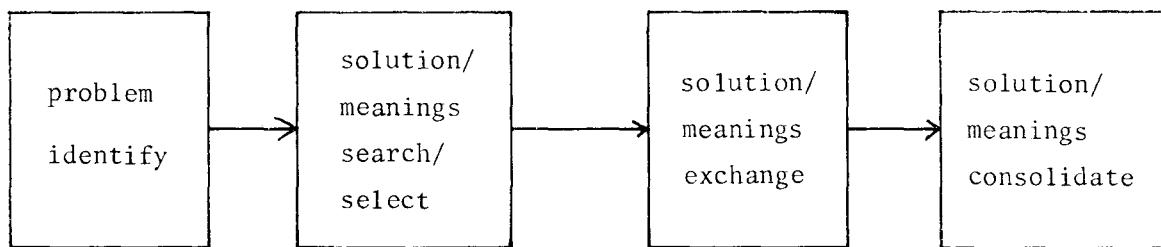
ลักษณะของกิจกรรมและงานที่กำหนดให้ผู้เรียนทำที่สำคัญมากอีกประการหนึ่ง คือ เน้นให้ผู้เรียนต้องแก้ปัญหา (problem base) ซึ่งเป็นปัญหาที่พ่อค้าและนักธุรกิจต้องประสบในชีวิตจริง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในด้านความคิด (conceptual) หรือเป็นปัญหาในการสื่อสาร (communicative) ลักษณะของปัญหาที่ผู้เรียนประสบมี 2 ประเภท คือ ปัญหาที่เกิดจากการที่ผู้เรียนขาดข้อมูลที่จำเป็น (information gap) ซึ่งทำให้ผู้เรียนจะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันเพื่อแก้ไขปัญหานั้น ตัวอย่างเช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัทเดอะลักซ์ ผู้จัดการฝ่ายตลาดมีข้อมูลเกี่ยวกับเสื้อผ้าที่ผลิตเก่าค้างสต็อก ส่วนผู้อำนวยการของบริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับเสื้อผ้าที่ผลิตขึ้นใหม่ ทั้งคู่จะต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลกันก่อนที่จะปรึกษาวิธีแก้ปัญหา ปัญหาอีกลักษณะ คือ ปัญหาที่เกิดจากการขัดแย้งทางด้านความคิด (opinion gap) ซึ่งทำให้ผู้เรียนจะต้องปรึกษา ถกเถียงและโต้แย้งกันในด้านความคิด ต่างฝ่ายต่างหาเหตุผลสนับสนุนความคิดของตนก่อนที่จะตัดสินใจในวิธีที่จะแก้ปัญหาโดยใช้วิจารณ์ของทั้งสองฝ่าย ปัญหาชนิดนี้จะเห็นได้จากการจัดการฝ่ายตลาด และผู้อำนวยการของบริษัทเดอะลักซ์ ต่างปรึกษารื้อหรือและแสดงความคิดเห็นของตนในการที่จะหา นโยบายในการขายเสื้อผ้าที่ผลิตเก่าและที่ผลิตใหม่ เช่น การลดราคา การให้ของแถม การให้เครดิตในการสั่งซื้อจำนวนมาก ทั้งคู่จะต้องถกกันว่าวิธีใดจะเป็นประโยชน์ที่สุดและจะร่วมกันกำหนดราคาเสื้อผ้าที่ผลิตใหม่อย่างไร สิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยความรู้ทั่วไปตลอดจนความรู้ในด้านธุรกิจการค้าด้วย Breen และเพื่อน (1979: 7-9) และ Widdowson (1981:55) สนับสนุนการฝึกให้ผู้เรียนต้องแก้ปัญหาทั้ง 2 ลักษณะนี้ เพราะว่าผู้เรียนจะใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งจะส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งในด้านความรู้และทักษะในการตีความ แสดงความคิดเห็นและการเจรจาโต้ตอบกัน

กิจกรรมและงานต่าง ๆ ที่ผู้เรียนทำนั้นมิได้แยกทักษะต่าง ๆ ออกจากกันแต่เน้นทักษะสัมพันธ์ (integrated skills) คือ การร่วมทักษะการอ่าน การฟัง การเขียน และการพูดไว้ตามลำดับที่เป็นจริง ๆ การที่ผู้เรียนจะทำกิจกรรมหลักสำเร็จผู้เรียนจะต้องอ่านข้อความในรายงานการขายประจำเดือน โทรเลข ฟังเทปการประชุมจดบันทึกข้อความสั้น ๆ ปรึกษารื้อหรือกันก่อนที่จะลงมือเขียนจดหมาย จะเห็นได้ว่ากิจกรรมและงานมิได้จำกัดอยู่แต่ทักษะการเขียน Hutchinson และ Waters (1984:111) กล่าวสนับสนุนการใช้ทักษะรวมนี้ว่าการที่จะให้นักเรียนเขียนจดหมายได้ไม่จำเป็นที่จะต้องให้นักเรียนฝึกฝนเฉพาะการเขียน แต่ควรให้นักเรียนฝึกฝนทักษะใด ๆ ก็ได้ที่เสริมการเรียนรู้ของนักเรียน

การที่ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและงานที่มีลักษณะต่าง ๆ ที่กล่าวแล้วข้างต้นจะทำให้ผู้เรียนมีโอกาสได้สัมผัสกับบรรยากาศและสถานการณ์ที่เขาจะต้องใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเจรจาโต้ตอบสื่อสาร ทำให้เขารู้สึกถึงความจำเป็นที่จะใช้ภาษาไม่ว่าจะเป็นคำศัพท์ โครงสร้างหรือการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายที่เขาต้องการ

เป็นทั้งที่ Widdowson (1981:58) Candlin (1984:23-26) Vogel และเพื่อน (1983:244-245) เห็นว่าเป็นการเรียนรู้ภาษาเพื่อที่จะใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจได้ Maley (1983:301) Brumfit (1980:110-112) Jones (1983:1-2) ยังเห็นด้วยว่าการทำกิจกรรมและงานเหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนมีความคล่อง (fluency) ในการใช้ภาษาเพราะได้มีโอกาสฝึกฝนการใช้ภาษาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ และฝึกให้ทักษะต่าง ๆ กัน ยิ่งฝึกมากเท่าไรผู้เรียนจะประหม่าน้อยลง กล้าแสดงออกและกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้นเพราะเริ่มสนใจความถูกต้องของภาษาน้อยลง แต่มุ่งความสนใจไปยังการสื่อความหมายและวิธีการเจรจาโต้ตอบมากกว่า

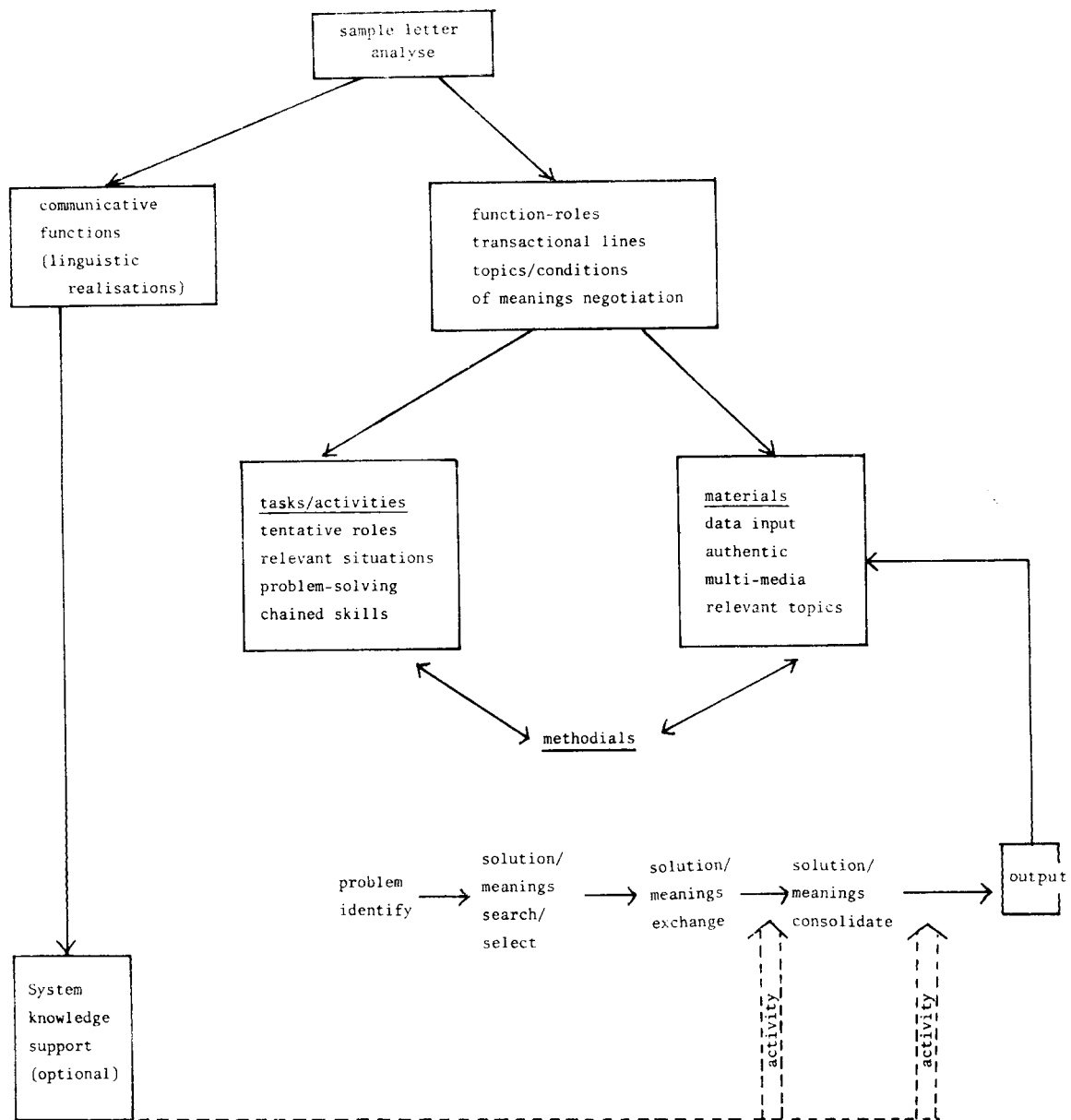
3. วิธีการเรียนการสอนที่เปลี่ยนมาจากคำ Methodials ของ Edge และ Samuda (1983) ซึ่งหมายถึงการรวมวัสดุการเรียนและวัสดุการเรียนและวิธีการเรียนการสอนเข้าไว้ด้วยกัน ขั้นตอนของวิธีการเรียนการสอนมีดังนี้



ในแง่ของผู้เรียนจะเริ่มจากการศึกษาลักษณะของปัญหาว่าเกิดปัญหาอะไรขึ้น หลังจากนั้นผู้เรียนจะต้องพยายามคิดหาวิธีการหรือข้อความ ที่จะมาแก้ปัญหานั้น จากนั้นก็จะนำวิธีแก้ปัญหามาแลกเปลี่ยนปรึกษากับผู้เรียนคนอื่น เมื่อปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนวิธีการแก้ปัญหามาแล้วก็จะรวบรวมความคิดการแก้ปัญหามาเขียนออกมาเป็นจดหมาย วิธีการเรียนการสอนแบบนี้ช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการแก้ปัญหและการตัดสินใจซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญทักษะหนึ่งของนักธุรกิจที่ดี

4. บทเรียน วัสดุการเรียนและวิธีการเรียนการสอนดังกล่าวอันเป็นผลมาจากการวิเคราะห์จดหมายที่เจรจาโต้ตอบสื่อความหมาย ในการติดต่อของนักธุรกิจในระดับปริบท บทเรียนและวัสดุการเรียน กิจกรรมและงานดังกล่าวมุ่งให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ที่ใช้ในการเจรจาโต้ตอบแลกเปลี่ยนความหมายกัน เช่น การแก้ปัญห การตัดสินใจ และให้ผู้เรียนมีความคล่อง (fluency) ในการใช้ภาษา อย่างไรก็ตาม บทเรียน กิจกรรมและงานที่ผู้เรียนทำมิได้ละเลยความถูกต้อง (accuracy) ของภาษาหรือความรู้ในแง่ภาษาทั้งในระดับโครงสร้าง (structure) การใช้ภาษา (communicative functions) หรือการใช้คำเชื่อมความในประโยค (Textual cohesive devices) โดยให้นำสิ่งเหล่านั้นมาทำเป็นกิจกรรมเสริม (support activities) อาจอยู่ในรูปของเอกสารประกอบเป็นแบบฝึกหัดเขียนรูปประโยคที่จะใช้สื่อความหมายในแต่ละ move หรือเป็นแบบฝึกหัดเชื่อมประโยคฝึกฝน การใช้คำเชื่อมให้ผู้เรียนได้ฝึกก่อนที่ผู้เรียนจะลงมือเขียนจดหมาย หรืออาจจะให้ผู้เรียนทำหลังจากที่ผู้เรียนลงเขียนจดหมายแล้วก็ได้ เมื่อครูพบว่าผู้เรียนยังบกพร่องในเรื่องของการใช้คำ ไวยากรณ์ และรูปประโยค ดังนั้นการเสนอกิจกรรมเสริมความรู้ในแง่ภาษาว่าจะให้ผู้เรียนทำเมื่อไร และมีเนื้อหาอย่างไรจึงขึ้นอยู่กับความต้องการและความจำเป็นของผู้เรียน

5. บทเรียน วัสดุการเรียนและกิจกรรมหรืองานและวิธีการเรียนการสอนนี้มีลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ สิ่งที่คุณเรียนทำสำเร็จจากกิจกรรมหรืองานชิ้นหนึ่งจะไปมีประโยชน์เป็นวัสดุการเรียน (input) ที่ใช้ในกิจกรรมหรืองานชิ้นต่อไปเป็นการเรียนวัสดุการเรียนการสอน (recycling) ตัวอย่างเช่น โน้ตที่ผู้จัดการเซลทรัลจัดมาจากบันทึกข้อความของแผนกเครื่องแต่งกายจะนำไปใช้ในการปรึกษารื้อกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายซื้อผู้ที่เขาตารางข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ได้มาจากการอ่านโทรเลข จากนั้นทั้งคู่จะช่วยกันเขียนจดหมายซึ่งจะส่งถึงบริษัทเดอะลูคซ์ บริษัทเดอะลูคซ์จะอ่านจดหมายฉบับนี้แล้วเขียนตอบมา การโต้ตอบจะดำเนินไปเรื่อยจนจบธุรกิจเป็นไปตามเงื่อนไขที่ครูกำหนดไว้ โดยที่ครูไม่ต้องเตรียมวัสดุการสอนเพียงฝ่ายเดียว ผู้เรียนเองก็มีส่วนได้เตรียมวัสดุการเรียน ประเมินค่าของผลงานเมื่ออ่านจดหมายที่เพื่อนของตนเขียนขึ้น ในขณะที่ครูทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดเงื่อนไขให้เกิดสถานการณ์ที่คุณเรียนต้องใช้ภาษาอังกฤษในการเจรจาติดต่อธุรกิจ ระหว่างนั้นครูจะทำตัวเป็นผู้จัดการคอยดูแลให้คุณเรียนมีหน้าที่และเล่นบทของตน วัสดุการเรียนอันเป็นผลจากวิธีการเรียนการสอนนี้ Candlin (1984 : 9-22) ชื่อนานนามว่า Interactive Syllabus เนื้อหาของหลักสูตรเป็นการบันทึกความคิดที่ได้จากการเจรจาโต้ตอบระหว่างผู้เรียนและจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพราะเป็น “records of values shared, principles put into practice and developed, forms of language learned through problem-solving acts of classroom discourse” หลักสูตรชนิดนี้เป็นการประสานระหว่างเนื้อหาและกระบวนการเรียนการสอน แผนภูมิในหน้าต่อไปจะแสดงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการวิจัยจดหมายภาษาอังกฤษที่ใช้ในการเจรจาโต้ตอบกันในธุรกิจ และการนำผลของการวิจัยมาเตรียมบทเรียน วัสดุการเรียน กิจกรรม งานและวิธีการเรียนการสอน การเขียนจดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษ



แผนภูมิสะท้อนแนวความคิดสำคัญของงานวิจัยว่า “...to make a man; body, soul and spirit are needed in the creation: in the same way, to enable an advanced commercial student to write and respond to a business letter in English, forms, functions, notions, transactional discourse and the procedures involved in the course design cannot be separated.”

หนังสืออ้างอิง

- Breen, M.P. and Candlin, C.N. "Communicative Materials Design : Some Basic Principles" RELC Journal Vol. 10 No. 2 (1979)
- Brumfit, C.J. Problems and Principles in English Teaching. Oxford : Pergamon, 1980
- Bruton, C.J.; Candlin, C.N. and Leather, J.H. "Doctor Speech Functions in Casualty Consultations : Predictable Structures of Discourse in a Regulated Setting (1)" Congress of Applied Linguistics : Pragmatics. edited by Gerhard Nickel (Struttgart : Hochschul Verlag, 1978)
- Candlin, C.N. Discoursal Patterning and the Equalising of Interpretive Opportunity. Honolulu : The East West Centre, 1978
- _____. "Form, Function and Strategy in Communicative Curriculum Design" The Communicative Teaching of English : Principles and an Exercise Typology. edited by C.N. Candlin (London : Oxford, 1981)
- _____. Syllabus Design as a Critical Process. Unpublished paper, 1984
- Candlin, C.N.; Leather, J.H. and Bruton, C.J. "Doctors in Casualty : Applying Communicative Competence to Components of Specialist Course Design" IRAL Vol. 14 No. 3 (1976)
- Candlin, C.W.; Brumfit C.J. and Richards, J.C. Communicative Methodology and Syllabus Design. VIDEO Programme. Singapore : SEAMEO Regional Language Centre, 1983
- Crabbe, D. Language Analysis for the Language Learner. Paper Presented at SEAMEO Regional Language Centre. Nineteenth Regional Seminar. Singapore, 1984
- Edge, J. and Samuda, V. "Methodials : the Role and Design of Material and Method" Concepts and Functions in Current Syllabuses. (Occasional Papers No. 30) edited by David Richards (Singapore : SEAMEO Regional language Centre, 1983)
- Edmonson, W. Spoken Discourse : A Model for Analysis. New York : Longman, 1981
- Halliday, M.A.K. Explorations in the Functions of language. London : Arnold, 1973
- Hirunburana, O. A. Study of Lexical and Syntactic Properties of English used in Business correspondence and the Implications for the Development of Instructional Materials for Business Correspondence in English for Advanced Commercial Students. Singapore : SEAMEO Regional Language Centre, 1983
- Holec, Henri "You did say 'Oral Interactive Discourse'" Applied Linguistics Vol. 1 No. 3 (1980)
- Hutchinson, T. and Waters, A. "How Communicative is ESP" ELT Journal Vol. 38 No. 2 (1984)
- Johns, A.M. "Cohesion in Written Business Discourse : Some Contrasts" The ESP Journal Vol. 1 No. 1 (1980)
- Jones, L. Eight Simulations : Controller's Book. Cambridge : Cambridge, 1983
- Livingstone, C. Role Play in Language Learning. Harlow : Longman, 1983
- Maley, A. "New Lamps for Old : Realism and Surrealism in Foreign Language Teaching" ELT Journal Vol. 37 No. 4 (1983)
- Richards, D. "Necessary and Sufficient Components for EAP Course Design" Concepts and Functions in Current Syllabuses. (Occasional Papers No. 30) edited by David Richards (Singapore : SEAMEO Regional Language Centre, 1983)
- Richards, S. Communication Needs and English for Specific Purposes : A Practical Evaluation of Munby's Model. Unpublished M.A. Dissertation. Singapore : National University of Singapore, 1980

- Sager, J.C. ; Dungworth, D. and Mc Donald, P.F. English Special Languages : Principles and Practice in Science and Technology. Wilsbaden : Oscar Brandstetterverlag KG., 1980
- Sinclair, J. "Some Implications of Discourse Analysis for ESP Methodology" Applied Linguistics Vol. 1, No. 1 (1980)
- Vogel, P. ; Brassard, M.L. ; Parks, S. ; Thibaudeau, S. and White, J. 1983. "The Communicative Classroom : TASKS, Materials, Methodology" ON TESOL' 82 : Pacific Perspective on Language Learning and Teaching. edited by Mark A. Clarke and Jean Handscombe (Washington, D.C. : Teachers of English to Speakers of Other Languages. 1983)
- Widdowson, H.G. "Directions in the Teaching of Discourse" The Communicative Approach to Language Teaching. edited by C.J. Brumfit and K. Johnson. (Oxford : Oxford, 1973)
- _____. Teaching Language as Communication. London : Oxford, 1978
- _____. Explorations in Applied Linguistics. Oxford : Oxford, 1979
- _____. "Conceptual and Communicative Functions in Written Discourse" Applied Linguistics. Vol. 1 No.3 (1980)
- _____. "TESOL and English for Special Purposes : the Curse of Caliban" On TESOL'80 Building Bridges : Research and Practice. edited by Janet Cameron Fisher, Mark A. Clarke and Jacquelyn Schachter (Washington, D.C. : Teachers of English to Speakers of Other Languages, 1981)
- Willis, J.D. Theory and Methodology : Do We Do What We Are Knowing ? Paper Presented at SEAMEO Regional Language Centre. Nineteenth Regional Seminar. Singapore, 1984.

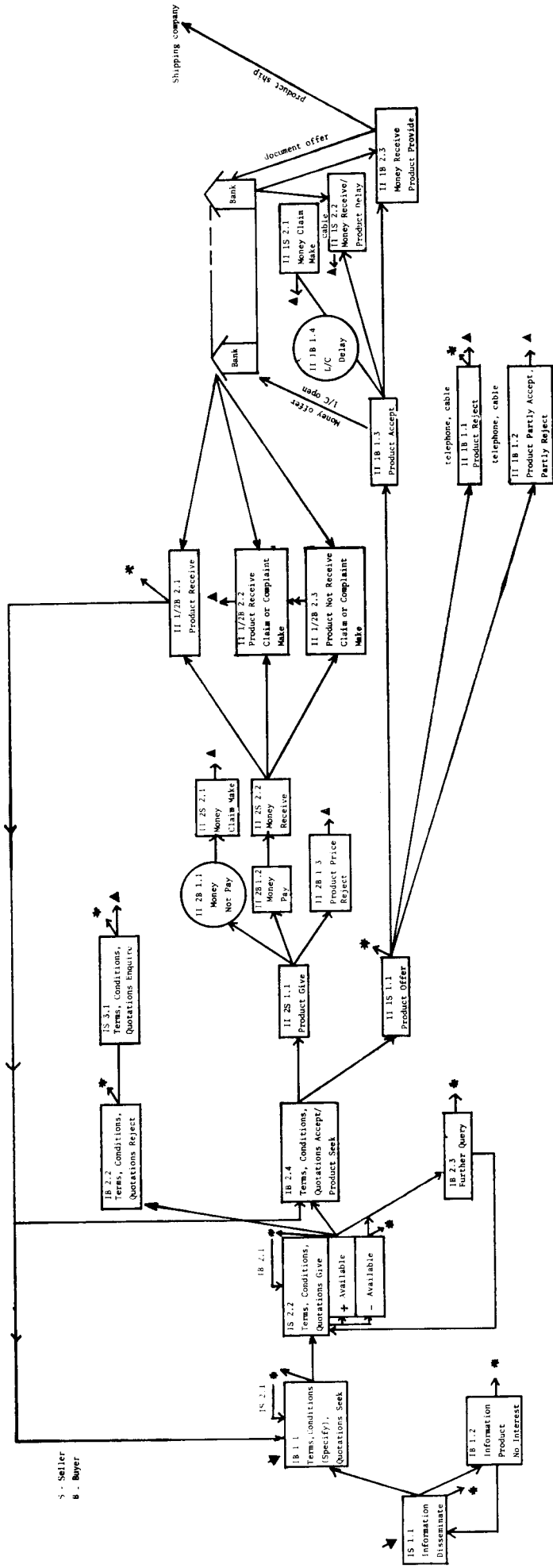
ภาคผนวก

1. ลำดับความสำคัญของการใช้จดหมายธุรกิจภาษาอังกฤษในธุรกิจชนิดต่าง ๆ

Business Letter Type	Banks	Export-Import Companies	Sales Organisations	Transportation Organisations	Hotels	Average frequency	Rank Order
sales letters	8	1.5	2	12.5	10	6.8	2
enquiries	1	4	4	5	3.5	5.5	1
quotations and offers	22.5	4	3	17.5	10	11.4	10
changing in business letters	25	26.5	28	17.5	26.5	24.7	22
counter offers	11	13.5	7	12.5	22	13.2	11
orders	22.5	1.5	7	17.5	3.5	9.2	5
acknowledgement of orders	16.5	4	6	8.5	15.5	10.1	7
refusal of orders	28	9	14	22.5	22	19.1	17
claims	5.5	9	12	8.5	15.5	10.1	7
acknowledgement of payments	3.5	6	16	12.5	15.5	10.7	9
complaints	19.5	22	23	25.5	26.5	23.3	21
adjustment letters	3.5	22	20	17.5	26.5	17.9	15
credit requests	16.5	15.5	21	12.5	22	17.5	14
grant of credit	18	25	24	22.5	22	22.3	19
refusal of credit	27	28	27	27.5	22	26.3	24
letters of recommendation	11	11.5	8.5	5	1	7.4	3
applications	19.5	20	22	27.5	10	19.8	18
confirming employment	22.5	22	17	17.5	15.5	18.9	16
rejecting applications	26	24	25	22.5	26.5	24.8	23
letters of appointment	7	13.5	10.5	8.5	7	9.3	6
letters of invitation	11	9	13	1.5	7	8.3	4
replies to invitations	5.5	18	18	8.5	15.5	11.4	10
thanks	2	7	5	1.5	3.5	5.5	1
goodwill letters	15	18	19	17.5	15.5	17	13
congratulations	9	18	15	3	7	10.4	8
introductions	14	15.5	10.5	22.5	15.5	15.6	12
condolences	22.5	26.5	26	25.5	15.5	23.2	20
seasonal wishes	13	11.5	8.5	5	3.5	8.5	4

2. แผนภูมิแสดงการเขียนโต้ตอบระหว่างผู้ช้และผู้ขายเกี่ยวกับวิธีการจัดซื้อของผู้ขายสินค้า

Flow Chart 1: The Movement of Product Transactional Line



การอ่านภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาวิทยาศาสตร์ : ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปรางทิพย์ นพรมภา

จุดมุ่งหมายหลักของการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ สำหรับนักศึกษาวิทยาศาสตร์ (Scientific English) ในประเทศที่ภาษาอังกฤษมิใช่ภาษาประจำชาตินั้น คือ เพื่อเตรียมนิสิตนักศึกษาวิทยาศาสตร์ อันได้แก่นักศึกษาแพทย์ เกสซ์ สัตวแพทย์ วิศวกร ตลอดจนนักศึกษาวิทยาศาสตร์ทั่วไปให้สามารถอ่านตำราและบทความต่าง ๆ ทางวิทยาศาสตร์ที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษได้ (Tony Dudley-Evans, 1977) การที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายนี้ ผู้สอนควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเรียนการสอนอันได้แก่

1. บทบาทของภาษาอังกฤษ (The Role of English)
2. บทบาทของผู้สอน (The Role of the teachers)
3. บทบาทของผู้เรียน (The Role of the learners)

บทบาทของภาษาอังกฤษ

เนื่องจากภาษาอังกฤษมิได้ใช้เป็นสื่อในการสอน (medium of instruction) หากจัดเป็นวิชาหนึ่งในหลักสูตร (additional Subject on the Curriculum) ดังนั้น นักศึกษาจึงไม่ใคร่เห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษ ทัดเทียมกับวิชาหลักอื่น ๆ เช่น เคมี หรือ ฟิสิกส์ นอกจากนั้นแล้ว นักศึกษาบางกลุ่มยังให้ความสำคัญต่อภาษาอังกฤษน้อยมาก เนื่องจากไม่พยายามค้นคว้าอ่านตำราหรือบทความใหม่ ๆ ที่เขียนเป็นภาษาอังกฤษ หากยึดเพียงเอกสารประกอบคำบรรยาย หรือตำราที่เขียนเป็นภาษาไทยเท่านั้น

บทบาทของผู้สอน

ผู้สอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาวิทยาศาสตร์ ควรตระหนักถึงรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความสามารถในการเนื้อหาวิชาการ ผู้สอนภาษาอังกฤษทั่วไป มักจะมีพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ไม่สูงนัก ในขณะที่ผู้เรียนมักจะมีความรู้ความเข้าใจ และเคยชินกับเนื้อหาวิชาการที่อยู่แล้ว ดังนั้น ครูผู้สอนจึงจำต้องหาความรู้เพิ่มเติม โดยการเข้าอบรมใน training programs หรือปรึกษาผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิทยาศาสตร์ (specialists) เพื่อจัดบทเรียนหรือหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
- 2) การสอน (teaching task) เนื่องจากผู้เรียนเคยชินกับเนื้อหาวิชาการอยู่แล้ว ผู้สอนจึงไม่ควรเน้นหนักเนื้อหาเหล่านี้ หากควรมุ่งย้ายบทเรียนไปในลักษณะภาษาที่ใช้ในวิชาวิทยาศาสตร์ทั้งด้าน วาจาสำนวน

การใช้ภาษา รวมทั้งการสื่อความหมาย (rhetorical discoursal and communicative features of Scientific English) โดยตระหนักว่า หน้าที่สำคัญของครูภาษาอังกฤษ คือ ชี้แนะลักษณะของภาษา ในฐานะผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาศาสตร์ มิใช่สอนเนื้อหาทางวิชาการ (Stevens, 1980) เมื่อผู้สอนเข้าใจในหลักการนี้แล้ว ก็จะเพิ่มความมั่นใจในตัวเอง และสามารถสอนภาษาอังกฤษแก่นักศึกษาวิทยาศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความสนใจของผู้เรียน ผู้สอนภาษาอังกฤษมักจะประสบปัญหาจากผู้เรียนโดยตรง เช่น ผู้เรียนขาดความสนใจ หรือ ผู้เรียนมีพื้นฐานรวมทั้งทัศนคติต่อวิชาภาษาอังกฤษแตกต่างกันมากมาย ผู้สอนภาษาอังกฤษจึงต้องทำงานหนัก ทั้งในด้านเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ การดัดแปลงเทคนิควิธีสอน จัดกิจกรรม รวมทั้งจัดทำแบบฝึกหัดที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษมากที่สุด

บทบาทของผู้เรียน บทบาทของผู้เรียนเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งซึ่งควรคำนึงถึง โดยพิจารณาจากหัวข้อย่อยต่อไปนี้

1) แรงจูงใจ (Motivation) ผู้สอนควรสำรวจแรงจูงใจของผู้เรียนและพยายามปรับเนื้อหาบทเรียนให้สอดคล้องกับแรงจูงใจนั้น ๆ Roe (1977) ได้แบ่งระดับของแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษ เป็น 3 ระดับ คือ ใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการทำงาน เพื่อให้สอบไล่ได้และเพื่อใช้ในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมซึ่งถือว่าเป็น instrumental motivation บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาวิทยาศาสตร์ส่วนมากมักจะจัดขึ้นเพื่อสนองแรงจูงใจด้านนี้ (Bolitho 1984) อย่างไรก็ตาม ผู้สอนไม่ควรที่จะสรุปว่านักศึกษาที่เรียนภาษาอังกฤษทุกคนจะมี instrumental motivation เหมือนกันหมด นักศึกษาบางกลุ่มอาจต้องการใช้ภาษาอังกฤษในการคบหาสมาคมกับชาวต่างชาติ บางกลุ่มอาจจะสนใจและรักการเรียนภาษาอังกฤษ ในขณะที่นักศึกษบางกลุ่มเห็นวิชาภาษาอังกฤษว่าน่าเบื่อหน่าย ไร้สาระ และไร้ประโยชน์ ดังนั้นผู้สอนจึงควรพยายามเลือกบทเรียนและปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียน

2) ทัศนคติของผู้เรียน (Attitudes) ทัศนคติของนักศึกษาวิทยาศาสตร์ที่มีต่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษมักมีผลสืบเนื่องจากการเรียนภาษาอังกฤษในระดับต้น ๆ (Bolito, 1984) นักศึกษาวิทยาศาสตร์มีพื้นฐานการเรียนภาษาอังกฤษแตกต่างกันไป นับตั้งแต่พื้นฐานที่ดีเยี่ยมลงมาถึงพื้นฐานซึ่งไม่น่าพึงพอใจนัก หากนักศึกษามีพื้นฐานภาษาอังกฤษไม่สู้ดี ก็มักจะมีทัศนคติที่ไม่สู้ดีต่อการเรียนระดับสูง ดังนั้นผู้สอนจึงควรเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยสร้างบทเรียนที่แตกต่างจากเดิม หรือสร้างบทเรียนให้สัมพันธ์กับความสามารถทางวิชาการของนักศึกษา

นอกจากปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนการสอนแล้ว ผู้สอนภาษาอังกฤษควรคำนึงถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นในขณะทำการเรียนการสอน ปัญหาต่าง ๆ อาจแยกได้เป็น 3 หัวข้อดังนี้

1. ปัญหาการใช้ศัพท์และศัพท์เฉพาะสาขาวิชาชีพ
2. ปัญหาเรื่องโครงสร้างประโยค
3. ปัญหาเรื่องบทเรียน

ปัญหาการใช้ศัพท์และศัพท์เฉพาะสาขาวิชาชีพ

นักศึกษาวิทยาศาสตร์จำเป็นต้องเรียนรู้การใช้ศัพท์ถึง 3 ประเภท คือ

1. ภาษาทั่วไป (Ordinary language)
2. ภาษาวิทยาศาสตร์ (Scientific language)
3. ภาษากึ่งเทคนิค (Semi-technical language)

Arthur Godman (1975) กล่าวว่า นักศึกษาจะประสบปัญหาในการใช้ภาษาทั่วไปมากที่สุด เนื่องจากไม่เคยชินกับ content words, conjuncts และ connectives ต่าง ๆ ซึ่งอาศัยความรู้ในเชิงภาษาศาสตร์ นอกจากนี้ นักศึกษายังอาจสับสนการใช้ศัพท์กึ่งเทคนิค (Semi-technical language) เนื่องจากคำเหล่านี้เป็นศัพท์ทั่วไป แต่นำมาใช้ในความหมายเฉพาะสาขาวิชา เช่นคำว่า “flower” นำมาใช้ในความหมายเฉพาะเป็นคำว่า “flowering plant” หรือคำว่า conductor (ในวิชาไฟฟ้า) หรือคำว่า resistance (ในวงจรไฟฟ้า) Inman (1978) พบว่า ศัพท์กึ่งเทคนิคเหล่านี้จะปรากฏในบทเรียนสำหรับนักวิทยาศาสตร์ประมาณถึง 80% ของศัพท์ทั้งหมด ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้สอนควรให้ความสำคัญต่อการสอนศัพท์ประเภทนี้เป็นพิเศษ เพื่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ภาษาวิทยาศาสตร์ (Scientific language) เช่น คำว่า atrium, arteriole, venule เป็นศัพท์ที่ผู้เรียนประสบปัญหาน้อยที่สุด เนื่องจากผู้เรียนจะคุ้นเคยและได้รับคำอธิบายจากอาจารย์ในสาขาวิชาของตน อาจารย์สอนภาษาอังกฤษอาจขอคำอธิบายจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาเพื่อความเข้าใจศัพท์เหล่านี้ และผู้สอนภาษาอังกฤษควรคำนึงถึงปัญหาต่าง ๆ ในการศึกษาศัพท์เหล่านี้ อันได้แก่

1. อัตราความถี่ในการใช้ศัพท์คำต่าง ๆ (frequency) ซึ่งขึ้นอยู่กับสาขาวิชาและผู้เขียนตำราแต่ละคน ซึ่งผู้สอนควรให้ความสำคัญแก่ศัพท์ที่มี high frequency ในสาขาวิชานั้น ๆ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและสามารถใช้ศัพท์นั้น ๆ ได้ โดยให้มีการฝึกฝนทำแบบฝึกหัดเพื่อให้เคยชินกับศัพท์นั้น

2. การนำคำศัพท์มาใช้ในแต่ละช่วงเวลา (presence/absence) ศัพท์บางคำเช่น software, black box, punch cards, dashpots เป็นศัพท์ที่เพิ่งจะมีใช้หลังจากการประดิษฐ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนั้นผู้สอนและผู้เรียนจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ศัพท์ที่เพิ่มขึ้นใหม่ ในขณะที่ศัพท์บางคำก็เลิกใช้ไป หรือศัพท์บางคำก็มีการเปลี่ยนแปลงทางความหมาย (semantic erosion) ทำให้ศัพท์บางคำมีความหมายคลุมเครือ (ambiguous) เช่น คำว่า factor ในวิชาคณิตศาสตร์หรือคอมพิวเตอร์มีความหมายว่า “leaves no remainder” ในขณะที่ภาษาอังกฤษทั่วไปใช้คำนี้ในความหมายว่า “component, aspect, circumstance”

ปัญหาเรื่องโครงสร้างประโยค

นอกจากปัญหาเรื่องศัพท์แล้ว นักศึกษาวิทยาศาสตร์ที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษไม่เพียงพอ ยังประสบความยุ่งยากเรื่องโครงสร้างของประโยคที่ซับซ้อน Sopher (1974) ได้อธิบายว่าปัญหานี้เกิดขึ้น เนื่องจากนักศึกษายังขาดความเข้าใจเรื่องไวยากรณ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการเรียนภาษาอังกฤษ Robertson (1965) ได้สรุปว่าโครงสร้างของประโยคมีผลต่อความเข้าใจในเรื่องการเปรียบเทียบ (comparison/contrast) การแสดงเหตุผล (causality) และเรื่องที่แสดงความสัมพันธ์เป็นเหตุเป็นผล (logical relationship)

Widdowson (1974) ได้อธิบายถึงลักษณะโครงสร้างของประโยคทั่วไปในตำราของนักศึกษาวิทยาศาสตร์ว่า มักจะมีลักษณะเป็นพิเศษ เช่น การใช้ประโยค passive voice ที่มีได้บ่งถึงผู้กระทำ (agentless passive) การใช้ประโยค passive บอกสถานะ (stative) รวมทั้งการใช้สรรพนาม “We” หมายความว่ารวมถึงผู้พูดและผู้ที่ถูกด้วย ตัวอย่าง

- The experiment *was repeated and improved upon*, and it *was carried out* on the atomic scale. (agentless passive)
- It *was found* that Coulomb's exponent differs from two by less than one part in a billion (stative.)
- *We* go back now to an important matter that we slighted. When *we* spoke of the experimental verification of Gauss' Law (Feyman, 1963).

ผอญฉฉ กุญชร ณ อญรยฉ (พ.ศ. 2516) ได้รวบรวมการใช้โครงสร้างประโยค it is.... ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของภาษาอังกฤษวิทยาศาสตร์ ดังนี้

- *It is + adjective + to*
- *It is possible to measure* temperature changes
- It is + adjective +

}	(for) to infinitive
}	that clause

It is impossible *for cities to be built* in the air.

It is necessary that temperatures in the combustion chambers should be limited.

ผู้เรียนอาจไม่เข้าใจโครงสร้างและความหมายของประโยคข้างต้น ผู้สอนจึงควรอธิบายรวมทั้งสร้างแบบฝึกหัดให้นักศึกษาได้ฝึกฝนซึ่งจะมีประโยชน์ทั้งในด้านความเข้าใจในการอ่านตำราภาษาอังกฤษ และสามารถเขียนประโยคเหล่านี้ได้ถูกต้อง เมื่อเขียนบทความหรือรายงานทางวิทยาศาสตร์ต่อไป

ปัญหาเรื่องบทเรียนและกิจกรรม (reading materials & reading activities)

บทเรียน (reading materials) มีส่วนสำคัญในการสร้างความสนใจแก่ผู้เรียน อย่างไรก็ตามความสนใจของผู้เรียนแต่ละคนล้วนแตกต่างกัน นักศึกษาวิทยาศาสตร์บางกลุ่มอาจพบว่าบทเรียนที่เกี่ยวกับวิชาการสาขาของตนน่าเบื่อหน่าย และอยากเรียนบทเรียนเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเป็นภาษาอังกฤษ นักศึกษาบางกลุ่มอาจมีความมั่นใจหากได้เรียนบทเรียนที่เป็นวิชาการแท้ ๆ ในลักษณะ authentic ในขณะที่นักศึกษาอีกกลุ่มอาจต้องการบทเรียนที่มีการดัดแปลง (simplified text) ในด้านโครงสร้างประโยค ความซับซ้อนในเชิงวิชาการหรือการใช้ศัพท์บางประเภท โดยคงเนื้อหาวิชาการส่วนใหญ่ไว้ ดังนั้นผู้สอนจึงควรพิจารณาความต้องการของผู้เรียน และพยายามเสนอบทเรียนที่สอดคล้องกับความต้องการส่วนรวม

การเสนอกิจกรรมและวิธีการเสนอกิจกรรมก็เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีผลต่อการเรียนการสอนวิชาอ่านอังกฤษสำหรับนักวิทยาศาสตร์ นักศึกษาอาจต้องปรับตัวเพื่อให้เคยชินกับการเรียนการสอนแบบใหม่ นักศึกษาที่เคยชินกับการฟังคำอธิบายจากอาจารย์ หรือการจดคำบรรยายอย่างละเอียดถูกต้อง รวมทั้งการที่นักศึกษาบางกลุ่มที่มีทัศนคติต่อการอ่านว่า ควรจะอ่านเพื่อเก็บรายละเอียดให้มากที่สุด ย่อมต้องอาศัยเวลาในการปรับตัวให้เคยชินกับการเรียนการสอนแบบใหม่ ซึ่งเน้นการแก้ปัญหาาร่วมกันเป็นกลุ่ม รวมทั้งการฝึกหัดให้สามารถจับใจความสำคัญในการอ่าน ทำได้ด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะในการสอนวิชาการอ่าน

1. การสอนศัพท์ เนื่องจากนักศึกษาวิทยาศาสตร์ต้องมีความรู้ในเชิงศัพท์ถึง 3 กลุ่ม ผู้สอนจึงควรหาวิธีเพื่อช่วยลดการท่องจำศัพท์เหล่านี้ (memorization rote) โดยอาจใช้การสาธิตความหมาย หรือใช้ visual aids เสนอศัพท์ และฝึกฝนการใช้ศัพท์เหล่านั้น หรืออาจให้หลักเกณฑ์ในการเสนอศัพท์อันได้แก่

1. word formation
2. word relationships

Word-formation ผู้สอนอาจชี้ให้เห็นการใช้ prefixes และ suffixes จากภาษากรีกและละติน เช่น คำว่า mono-, neo-, hyper-, -logy, -meter, -ate มาประกอบกับรากศัพท์เดิม (roots) เพื่อสร้างคำใหม่ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเดาความหมายของศัพท์วิทยาศาสตร์ได้ ตัวอย่างเช่น

derma- refers to the skin

-itis means inflammation

dermatitis means inflammation of the skin.

(Adams-Smith 1978)

Stevens (1980) กล่าวว่า นักศึกษาวิทยาศาสตร์ควรจะเรียนรู้ prefixes ที่สำคัญประมาณ 50 ตัว (เช่น a-, anti-, auto-, contra-, ex-, intra-, mono-, pre-, syn-, trans-, un-,) เรียนรู้ suffixes ประมาณ 30 ตัว (เช่น -able, -al, -ic, -ise, -meter, -phage) และเรียนรากศัพท์ (roots) อีกประมาณ 100 ตัว (เช่น bio, calor, geo, tele, dermis, therm เป็นต้น)

การสอนศัพท์โดยใช้หลัก word-formation มีประโยชน์เพราะช่วยลดการท่องจำคำศัพท์ แต่อาจมีผลเสียเรื่อง overgeneralization เช่น นักศึกษาเคยเรียนคำว่า pre = before ดังนั้นอาจสรุปกว้าง ๆ ว่า predatory แปลว่า before this century แทนความหมายที่แท้จริง คือ การปล้นสะดม เป็นต้น (Adams-Smith 1978)

Word-relationships ศัพท์แต่ละตัวอาจมีความหมายแตกต่างออกไปเมื่ออยู่ในโครงสร้างประโยคที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่ควรสอนคำศัพท์เมื่อไม่มีรูปประโยคปรากฏอยู่ แต่ควรสอนศัพท์นั้นควบคู่ไปกับโครงสร้างประโยค หรือ ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของศัพท์นั้น ๆ กับคำอื่น ๆ โดยใช้แบบฝึกหัดแบบต่าง ๆ เช่น synonymy, contextual clues, การเลือกคำที่ไม่อยู่ในกลุ่มโดยใช้แบบฝึกหัด odd man out, การจัดหมู่คำ (building up sets) ซึ่งอาจจะจัดเป็นหมวดหมู่ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน หรือหัวข้อเดียวกัน เช่น physical sciences :

physics, mechanics, chemistry, pharmacy, pharmacology, geology, meteorology เป็นต้น อธิบายศัพท์ที่ต้องใช้คู่กัน (collocation) เช่นคำว่า intense heat, dense system เป็นต้น แบบฝึกหัดเหล่านี้ นอกจากจะทำให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายของศัพท์ที่เรียนแล้ว ยังทำให้ได้รู้จักคำศัพท์ในหมวดหมู่เดียวกันเพิ่มขึ้นอีกด้วย

เนื่องจากการสอนศัพท์เป็นสิ่งจำเป็น จึงควรสร้างแรงจูงใจแก่นักศึกษาโดยจัดการเรียนการสอนให้เป็นระบบ ฝึกให้นักศึกษารู้จักจัดแบ่งหมวดหมู่ของศัพท์ต่างชนิด รวมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักใช้ความสามารถในการเดาความหมาย หากศัพท์ใดเป็นคำสำคัญที่นักศึกษาจะต้องใช้เป็นประจำก็ควรเน้นความสำคัญ โดยหาแบบฝึกหัดให้ฝึกฝนใช้ศัพท์นั้น หากคำใดไม่สำคัญนัก ก็อาจใช้วิธีการแปลเพื่อรวบรัดและไม่ให้นักศึกษาเกิดความเบื่อหน่ายจนเกินไปสมควร

2) การสอนโครงสร้างประโยคแบบต่าง ๆ

เพื่อให้ นักศึกษาสามารถอ่านตำราหรือบทความได้ด้วยตนเอง ผู้สอนควรชี้ให้เห็นถึงโครงสร้างประโยคแบบต่าง ๆ ที่มักปรากฏในตำราวิทยาศาสตร์ ดังได้กล่าวมาข้างต้น รวมทั้งการใช้ประโยคแบบต่าง ๆ ได้แก่

2.1 การใช้ประโยค passive voice

The earth *is heated* by the sun.

The electron *was discovered* by Joseph Thomson.

The existence of several subatomic particles
has been proved.

The volume of the distilled water *should be recorded* to the nearest 0.1 ml.

2.2 การใช้ประโยคปฏิเสธซ้อนกัน ได้แก่ double negatives หรือ triple negatives แบบต่าง ๆ เช่น

— it is by no means certain that

— it is unusual to meet with a non—irrefutable clear

— rarely does it seem that

— never can it be undeniably claimed that

(Sopher, 1974)

2.3 การใช้คำขยาย (modifier) การเรียงคำขยายในภาษาอังกฤษจะตรงข้ามกับในภาษาไทย เพื่อป้องกันความสับสน ผู้สอนควรอธิบายถึงการใช่วิเศษณ์ (adverb) หรือคุณศัพท์ (adjective) ในการขยายความ เช่น

a) an extensive heat—affected zone.

b) an extensively heat—affected zone.

(Ronald, K 1970)

ผู้สอนควรอธิบายข้อแตกต่างในประโยคทั้งสอง a) the zone which is affected by heat is large ในขณะที่ b) the area itself is greatly affected by heat. ประโยค (a) “extensive” เป็นคุณศัพท์ขยายคำว่า zone ในขณะที่ (b) “extensively” เป็นวิเศษณ์ ขยายคำคุณศัพท์ “affected”

2.4 การใช้เครื่องหมายวรรคตอน (punctuation) การใช้เครื่องหมายวรรคตอนแบบต่าง ๆ อาจมีผลต่อความหมายของประโยค เช่น

a) This method did, not surprisingly, give good results.

b) This method did not, surprisingly, give good results.

ดังนั้นผู้สอนจึงควรอธิบายรวมทั้งจัดหาแบบฝึกหัดเกี่ยวกับการใช้เครื่องหมายวรรคตอนสำหรับฝึกฝนเพื่อความเข้าใจอันถูกต้องของผู้เรียน

2.5 การใช้ present simple tense เพื่ออธิบายถึงลำดับเหตุการณ์ (sequences, processes, cycles) และอธิบายถึงสิ่งที่เป็นอย่างจริง เช่น

Carbon is a non-metal.

Heat energy flows from a hot object to a colder one.

2.6 การใช้ modals เพื่อแสดงการคาดคะเน การทำนาย (prediction and possibility)

Metal which cools rapidly *may* fracture.

The testing of new planes *can* take a long time.

Low-speed bearings *may be* lubricated with grease.

3) การเลือกบทเรียนและการเสนอกิจกรรม

Mackay (1976) เสนอวิธีเลือกบทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับนักวิทยาศาสตร์ว่าควรมุ่งย้ำความรู้ที่มีอยู่ (reinforce) ขณะเดียวกันก็ขยายความรู้ของผู้เรียน (expand) ส่วน Edwards (1974) แสดงความเห็นว่าการจัดบทเรียนภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับการเรียนวิทยาศาสตร์ของนักศึกษา (synchronization) โดยให้บทเรียนภาษาอังกฤษเปรียบเหมือนบทเสริมความเข้าใจ กล่าวคือบทเรียนภาษาอังกฤษควรจัดควบคู่หรือตามหลังบทเรียนวิทยาศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อเน้นความเข้าใจ และทำให้ผู้เรียนเกิดกำลังใจ เมื่อพบศัพท์เทคนิคบางคำที่เคยเรียนแล้วในสาขาวิชาของตน อย่างไรก็ตาม ผู้สอนภาษาอังกฤษจำต้องอาศัยความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชานั้น ๆ ในการเตรียมบทเรียนและเตรียมการสอน

เมื่อผู้สอนสามารถเลือกบทเรียนได้แล้ว ก็จะต้องพิจารณาการเสนอบทเรียนว่าจะเสนอแบบเหมือนจริง (authentic text) หรือจะทำการดัดแปลงให้ง่ายเข้า (simplified) โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางความคิด (conceptual competence) กับความสามารถในเชิงภาษา (linguistic competence) ของผู้เรียน รวมทั้งบทบาทความสำคัญของวิชาภาษาอังกฤษ เมื่อเปรียบเทียบกับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ที่นักศึกษาเรียนอยู่ เมื่อความสามารถทางความคิดของผู้เรียนอยู่ในระดับสูงกว่าความสามารถเชิงภาษา การที่จะใช้บทเรียนที่ดัดแปลงให้ง่ายขึ้นในเชิงภาษา จะมีผลเสีย ทำให้ผู้เรียนเบื่อหน่าย ดังนั้นจึงควรเสนอบทเรียนแบบ authentic ซึ่งอยู่ในระดับที่เหมาะสม

กับความสามารถทางความคิดของผู้เรียน โดยผู้สอนภาษาอังกฤษอาจช่วยอธิบายเนื้อหาทางภาษาศาสตร์ (linguistic content) หรืออาจใช้แบบฝึกหัดที่ค่อย ๆ ทวีความซับซ้อน (graded exercise) เพื่อเสริมความรู้ทางภาษา (Keith Morrow, 1977)

บทเรียนที่เน้นหนักวิชาการมากเกินไปอาจก่อความเบื่อหน่าย ดังนั้นผู้สอนจึงควรวิธีการสอนรวมทั้งเสนอกิจกรรมที่น่าสนใจ โดยผู้สอนอาจช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน ในขณะที่เดียวกันก็ลดบทบาทของผู้สอนมาเป็นผู้ให้บริการทางวิชาการ และจัดบทเรียนให้มีลักษณะ non-verbal information อันได้แก่การใช้ตาราง (authentic table) ไคอะแกรม และกราฟต่าง ๆ ช่วยเสริมการเรียนรู้

นอกจากจะเสนอบทเรียนที่มีเนื้อหาวิชาการแล้ว ผู้สอนภาษาอังกฤษอาจสร้างบทเรียนกึ่งวิชาการเพื่อกระตุ้นความสนใจแก่ผู้เรียน โดยอาจตัดทอนนวนิยายวิทยาศาสตร์มาดัดแปลงเป็น เรื่องสำหรับอ่าน (reading passage) โดยอาจเสนอแบบฝึกหัดต่าง ๆ เพื่อฝึกให้ผู้เรียนตีความหมาย จับใจความสำคัญ (skimming, scanning, meaning assessment) ให้รู้จักทำนายเหตุการณ์ (predicting what the writer will say) เรียงลำดับเหตุการณ์ (sequencing a text) หรือแม้แต่ทำ case study ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมร่วมกันอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเรียนการสอน

ตัวอย่างแบบฝึกหัดเสริมการอ่านต่าง ๆ ได้เสนอไว้ในภาคผนวกท้ายบทความนี้

สรุป

ปัญหาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักวิทยาศาสตร์โดยทั่วไป ก็คล้ายคลึงกับการสอนภาษาอังกฤษในสาขาอื่น เมื่อผู้สอนตระหนักถึงปัญหาแล้ว ก็ควรจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้ โดยคำนึงถึงความต้องการ (needs) และจุดมุ่งหมาย (purpose) ของผู้เรียนเป็นหลัก ผู้เขียนหวังว่าข้อเสนอแนะข้างต้นจะเป็นประโยชน์ต่อครูอาจารย์ที่สอนภาษาอังกฤษสำหรับนักวิทยาศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาได้เห็นคุณค่าของการเรียนภาษาอังกฤษ ให้ความสำคัญแก่ภาษาอังกฤษเทียบเท่าวิชาวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นวิชาหลัก และเรียนภาษาอังกฤษด้วยความเต็มใจ และสมัครใจ มิใช่เรียนภาษาอังกฤษเพียงเพื่อสอบผ่านเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- Adams-Smith, D. "Acquisition of Technical Vocabulary." *Al-Manakh* III: 1 (1978): pp. 36-43
- Bolitho, R. and C. Kennedy. *English for Specific Purposes*. London: Macmillan Publishers Limited, 1984.
- Bolitho, R. and P. Sandler. *Study English for Science*. London: Longman, 1980.
- Dudley-Evans, T. "Planning a Course for Science and Engineering Students," *English for Specific Purposes*. ed. Susan Holden London: Modern English Publications Limited, 1977. pp 38-40.
- Edwards, P.J.: "Teaching Specialist English," *English Language Teaching Journal* XXVIII (1974) pp. 250.
- Godman, A. "The Language of Science from the Viewpoint of the Writer of Science Textbooks," *Teaching English for Science and Technology*. Singapore: Singapore University Press, 1976.
- Innan, M. "Lexical Analyses of Scientific and Technical Prose," *ESP: Science and Technology*. Oregon State University, 1978. pp. 242-256
- Khol, Ronald, "Electron Beam Welding," *Machine Design*, October 15th, 1970. pp. 136.
- Kumjara Na Ayudhaya, F. "Materials for Teaching Certain Structures to Second Year Engineering Students of Chulalongkorn University," *A Paper Presented to the Semeo Regional English Language Center in the Ninth Four-month Course* (January-May 1973): pp. 19-23
- Mackay, R. "Research Carried out for the Universidad Autonoma de Mexico," 1976.
- Morrow, K. "Authentic Texts and ESP." *English for Specific Purposes*. London: Modern English Publications Limited, 1977 pp. 13-15
- Robertson, J.E. "An Investigation of Pupil Understanding of Connectives in Reading," *Phd. Dissertation Presented to University of Alberta*, 1965
- Roe, P. "Scientific Text," *ELR Monographs* number 4, University of Birmingham, 1977.
- Sopher, E., "An Introductory Approach to the Teaching of Scientific English to Foreign Students," *English Language Teaching Journal* XXVIII: 4 (July 1974): pp. 353-359
- Stevens, P. *Teaching English as an International Language*. Oxford: Pergamon Press Limited, 1980. pp. 109-111

ภาคผนวก

ตัวอย่างที่ 1 การใช้ตารางประกอบการสอนการอ่านอังกฤษ คัดจากตำราของนักศึกษาสัตวแพทย์ ผู้สอนสามารถนำตาราง (authentic table) มาใช้ในการสอนการเปรียบเทียบ (Comparison+Constrastive Structure) ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะทางการอ่านและฝึกฝนโครงสร้างประโยคไปพร้อม ๆ กัน

Male species	Volume of Semen from one service	Number of females inseminated from one service	Approx. time the sperm stays fertile
Stallion	100 CC.	8 mares	12 hours
Bull	5 CC.	200 cows	7 days
Ram	1 CC.	40 cows	5 days
Pig	200 CC.	12 sews	1 days

- Stallions produce 100 cc. of semen at each service. Bulls, *on the other hand*, only produce 5 cc.
- Stallions produce 100 cc. of semen at each service *whereas* } bulls only produce 5 cc.
while }
- Bull semen stays fertile *seven times as long as* pig semen.
- Bulls produce *five times as much simen as* ram.

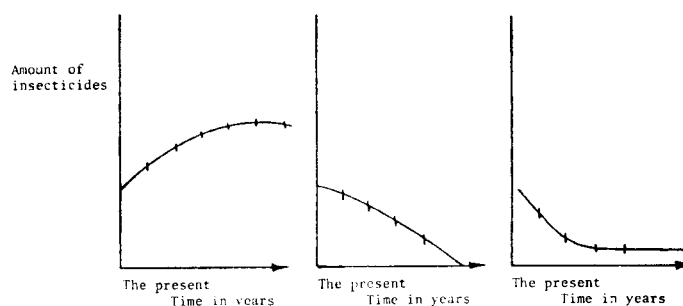
ตัวอย่างที่ 2 การใช้กราฟ (from Bolitho and Sandler 1980)

นักศึกษาอ่านข้อความเกี่ยวกับ “The future of Insecticides” และทำแบบฝึกหัดเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ

“There are a number of possible ways of dealing with insect pests other than by insecticides. In the future, We may expect to see more of these methods developed, but it is unlikely that insecticides will be totally discarded as a means of pest control; they are much too useful for that. What we should see is a more discriminating use of them, taking full account of the biology of the pest insect and its prey.”

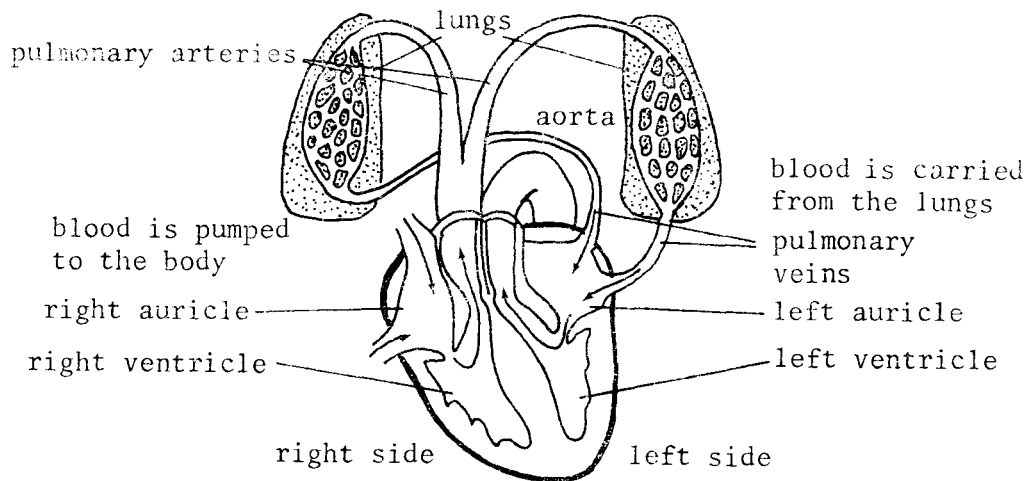
(adapted from Pears Cyclopaedia 1975-76.)

Exercise : Which of these graphs represents most accurately the author's view of the future use of insecticides ?



ตัวอย่างที่ 3 การใช้ไคอะแกรม (Relating diagrams to text)

Relating diagrams to text (from Concepts in Use, 1980)



Exercise : Use the above diagram to complete the passage

The pulmonary veins carry blood from the....to the....
 The....receives blood from the pulmonary veins. The left
 ventricle receives blood from the....and....it to the body.
 The aorta....blood to the....The....receives blood from
 the body and the right ventricle....it to the....

ตัวอย่างที่ 4 เป็นการสร้างแบบฝึกหัดจากนวนิยายวิทยาศาสตร์ โดยตัดตอนใจความสำคัญเพื่อให้ผู้เรียน
 ได้หาคำตีความหมาย หรือ เข้าใจจุดประสงค์ของผู้เขียน

- I was six years old when they dropped the atomic bomb on Hiroshima, So anything I remember about that day other people have helped me to remember.
 From this statement we learn that_____.
 a) the writer was in Hiroshima when the atomic bomb was dropped.
 b) the writer was so young when the bomb was dropped that he couldn't help other people.
 c) the writer was so excited that he forgot the scene completely.
 d) the writer has been informed about the day they dropped the atomic bomb on Hiroshima by other people because he was too young to remember it.
- We talked about the stars. We talked about scientists. We talked about gangsters. We talked about truth of the universe. We talked about the nice poor people who went to the electric chair.
 From this information, the reader can infer that "we"_____.
 a) are well-informed
 b) are ashamed
 c) are overestimated
 d) like gossip

3. The trouble with the world was that people were still superstitious instead of scientific.

The writer of this statement believed that_____.

- a) the world was in trouble.
 - b) people should be more scientific.
 - c) superstitious were very interesting.
 - d) Science was troublesome.
4. Green meant go. Red meant stop, and orange meant change and caution.

What can the three signs possibly be?

- a) the medicinal directions.
 - b) the stop-and-go signs.
 - c) the back lights of a car.
 - d) the disco lights.
5. Julia : "Scientists think too much"
 Susie : "I hate people who think too much"
 Julia : "Crimson lips are fantastic."
 Susie : "I'll never use that color."
 Julia : "The laboratory family sometimes use medieval words."
 Susie : "How old-fashioned!"

From this conversation, what do readers learn about Susie? She is "_____.

- a) warm, intelligent and alert.
- b) unpleasant, pessimistic and cold.
- c) Uninteresting, cunning and tactic.
- d) intimate, cruel and sociable.

(adapted from Cat's Cradle by Kurt Vonnegut)

ภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์

วาวแวว โรงสะอาด

คำนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา วงการผู้สอนภาษาอังกฤษต่างมีความตื่นตัวกับการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purposes หรือ ESP) กันมากขึ้นเชื่อว่าเป็นการสอนภาษาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเฉพาะกลุ่ม ลักษณะของตำราเรียนและหน้าที่ของภาษา (language functions) ก็มีลักษณะเฉพาะของกลุ่มไปด้วย ชื่อที่ใช้เรียกจะมีต่าง ๆ กันเช่น ภาษาอังกฤษธุรกิจ ภาษาอังกฤษสำหรับวิศวกร ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่โรงแรม เป็นต้น ในบทความนี้ผู้เขียนขอเสนอความคิดเกี่ยวกับการสอนภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์ประจำบ้านของศิริราชพยาบาลว่ามีลักษณะโดยทั่วไปอย่างไร ทั้งนี้จะได้กล่าวถึงการสร้างหลักสูตรบทเรียน กิจกรรมการเรียนการสอน ตลอดจนปัญหาและข้อจำกัดเท่าที่ผู้เขียนในฐานะผู้สอนได้ประสบมา

1. ภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์ : ทำไมจึงจัดว่าเป็น ESP

Mackay (1978) ได้ให้คำจำกัดความของ EAP ไว้ว่า หมายถึงการเรียนการสอนภาษาโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนว่าต้องการให้เกิดประโยชน์อะไรในชั้นปลาย โดยให้กระบวนการการเรียนการสอนเป็นหนทางให้ผู้เรียนก้าวไปสู่จุดนั้น และเราอาจแบ่งวัตถุประสงค์ของการเรียน ESP ได้เป็น 3 ชนิด คือ

1.1 เพื่อให้มีคุณสมบัติตามทำงานอาชีพกำหนดไว้ (occupational requirements) เช่น เจ้าหน้าที่โทรศัพท์นานาชาติ นักบินพลเรือน

1.2 เพื่อจัดเป็นโปรแกรมฝึกงานสำหรับคนบางอาชีพ (vocational training program) เช่น บุคลากรระดับต่าง ๆ ของโรงแรม

1.3 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการหรือวิชาชีพ (academic or professional study) เช่น วิศวกรรมแพทย์ กฎหมาย

นักการศึกษาหลายท่านมีความคิดในเรื่องความหมายของ ESP แตกต่างกันไปบ้างในแง่ข้อปลีกย่อย แต่เราพอจะสรุปกว้าง ๆ ได้ว่า ESP ควรจะมีลักษณะโดยทั่วไป ดังนี้คือ

1. ความมีลักษณะเฉพาะตัว

คำว่า “เฉพาะ” (specific) ใน ESP จะเน้นถึงความเฉพาะในแง่ของ “วัตถุประสงค์” ของการเรียนเป็นสำคัญว่าต้องการเรียนเพื่อให้เกิดผลอะไร เช่น เพื่อเอาไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพประจำวัน หรือเพื่อสามารถสื่อสารและแสดงบทบาท (perform a role) ในงานอาชีพของตนเป็นภาษาอังกฤษได้นอกเหนือจากการใช้ภาษาแม่

2. ข้อจำกัดเรื่องเวลา

ESP อาจตีความรวมไปถึงการเรียนการสอนแบบเข้มหรือแบบเร่งรัด (intensive) แต่นักการศึกษาบางคนคิดว่าหลักสูตรอาจยืดไปได้ถึง 1 ปี ความสำคัญอยู่ที่ว่าครูผู้สอนจะจัดการเรียนการสอนในลักษณะใดเมื่อมีชั่วโมงให้สอนเพียง 2-3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

3. อายุและพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษของผู้เรียน

ผู้เรียนจะไม่ใช่นักเรียนที่มีอายุน้อยๆ แต่จะเป็นผู้ใหญ่ซึ่งประกอบอาชีพแล้วหรือกำลังจะประกอบอาชีพ นอกจากนี้ผู้เรียนเหล่านี้ได้เคยเรียนภาษาอังกฤษทั่วไป (General English) มาแล้วเมื่อเรียนในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย จึงจัดได้ว่าเขาเหล่านั้นไม่ใช่ผู้เริ่มเรียนภาษาอังกฤษแต่เป็นผู้ที่กลับมาฟื้นฟูการใช้ภาษาอังกฤษใหม่ ดังนั้นระดับของผู้เรียนจึงจัดว่าอยู่ในระดับหลังผู้เริ่มต้นเรียน (post beginner) หรือระดับกลาง (intermediate) ก็ได้

4. การจัดการเรียนการสอน

หลักสูตร ESP จะต้องจัดให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ (learner-centred) คือ ผู้สอนจะต้องคำนึงถึงความต้องการและจุดมุ่งหมายของผู้เรียนเป็นหลัก การเลือกเนื้อหา วิธีการเรียนการสอนควรจะได้รับกำหนดจากผู้เรียนด้วยเพื่อว่ากิจกรรมทุกอย่างในห้องเรียนที่เกิดขึ้นจะเอื้อให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารและแสดงบทบาทตามที่จำเป็นต้องใช้ในวงงานอาชีพของตนได้สมจริง และได้ผลตามความมุ่งหมาย (Brumfit, 1977)

ภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์ก็มีลักษณะครอบคลุมถึงสิ่งที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คือ เป็นการสอนภาษาอังกฤษให้แก่แพทย์ที่ประกอบอาชีพแล้วและมีความต้องการจะใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในขณะทำงานกับชาวต่างประเทศ แพทย์เหล่านี้มีประสบการณ์และความรู้ในวิชาชีพของตนเป็นอย่างดีและมีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษพอสมควร การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้พวกแพทย์จึงต้องมีการศึกษาถึงจุดมุ่งหมายและความต้องการของพวกแพทย์เป็นสำคัญ การเลือกเนื้อหา วิธีการสอนและกิจกรรมจึงต้องเป็นสิ่งที่มีความยืดหยุ่น และต้องปรับให้เข้าสถานการณ์อย่างมาก

2. ที่มาของการจัดการสอนภาษาอังกฤษ สำหรับแพทย์ประจำบ้าน ชั้นปีที่ 1 ของศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล

สำนักงานการศึกษาหลังปริญญาคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลได้มีการจัดหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิกสาขาต่างๆ สำหรับแพทย์ประจำบ้านชั้นปีที่ 1 ขึ้นทุกปีโดยมีหลักสูตร 1 ปี (52 สัปดาห์) แบ่งเป็นวิชาเอก 24 หน่วยกิตซึ่งเป็นวิชาเฉพาะสาขาของแพทย์ประจำบ้านแต่ละคน ส่วนวิชาโทแบ่งออกเป็น 3 วิชา คือ

- ภาษาอังกฤษ 2 หน่วยกิต
- วิทยาศาสตร์พื้นฐาน (Basic Science) 3 หน่วยกิต
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารราชการ 1 หน่วยกิต

ภูมิหลังของผู้เรียน

แพทย์ประจำบ้านชั้นปีที่ 1 เหล่านี้เคยเรียนภาษาอังกฤษพื้นฐาน 1 และ 2 มาแล้วเมื่อนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 1 ของมหาวิทยาลัยมหิดลหรือโรงเรียนแพทย์อื่นๆ และได้หาเห็นการเรียนภาษาอังกฤษในชั้น

เรียนมาตลอดจนจบเป็นแพทย์ฝึกหัดและออกไปทำงานใช้ทุนรัฐบาลในอำเภอและจังหวัดต่าง ๆ เป็นเวลาครบ 2 ปี จึงมาสมัครเป็นแพทย์ประจำบ้าน แพทย์เหล่านี้ส่วนใหญ่จะต้องไปช่วยงานในฐานะผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ช่วยผู้อำนวยความสะดวกในโรงพยาบาลตามต่างจังหวัด จึงจัดได้ว่าเป็นแพทย์ที่มีความรู้และประสบการณ์ในวิชาชีพของตนเป็นอย่างดี ส่วนความรู้ภาษาอังกฤษนั้นทักษะที่ใช้ยู่ค่อนข้างสม่ำเสมอ คือ ทักษะการอ่านเพราะต้องอ่านวารสารทางการแพทย์และตำราเพื่อเพิ่มพูนความรู้ตลอดเวลา ส่วนทักษะการฟัง การพูด หรือการเขียนมีโอกาสใช้น้อยมาก แต่ผู้เรียนเหล่านี้เคยเป็นนักเรียนที่มีระดับสติปัญญาดีและสนใจในการเรียนมากมาก่อน เมื่อมาได้รับการฟื้นฟูภาษาอีกเล็กน้อยในชั้นเรียนก็สามารถติดตามบทเรียนได้ค่อนข้างเร็ว.

อายุของผู้เรียน

ส่วนใหญ่ผู้เรียนจะมีอายุระหว่าง 27-30 ปี

3. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน (Needs Analysis)

เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีต่อการเรียนในห้องเรียน ก่อนจัดหลักสูตรอาจารย์แพทย์ผู้ประสานงานด้านหลักสูตร และอาจารย์ผู้สอนได้ร่วมกันสำรวจความต้องการของผู้เรียนว่าต้องการให้จัดเนื้อหาวิชาไปในลักษณะใด เน้นทักษะใด และต้องการจะบรรลุจุดมุ่งหมายของการเรียนในเรื่องใด รวมทั้งถามเรื่องเวลาเรียนที่สะดวกด้วย การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนทำในหลายลักษณะ เช่น ออกแบบสำรวจ แบบสอบถาม สัมภาษณ์เป็นส่วนตัว รวมทั้งการประเมินผลรายวิชาของผู้เรียนในชั้นเรียนรุ่นเก่า ๆ ด้วย ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏว่า ผู้เรียนต้องการเรียนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ต่อไปนี้ (เรียงตามลำดับความสำคัญ)

1. เพื่อให้สามารถสอบผ่านข้อสอบ “Foreign Medical Graduate Examination in the Medical Science” ซึ่งจัดสอบโดยคณะแพทยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนียสหรัฐอเมริกา ข้อสอบชุดนี้มีไว้เพื่อทดสอบความรู้ทางการแพทย์และภาษาอังกฤษของแพทย์ที่จะไปทำงานหรือศึกษาต่อเพื่อให้ได้วุฒิบัตรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ข้อสอบจะมี 2 ส่วน ส่วนแรกจะเป็นการทดสอบความรู้ในวิชาชีพ ซึ่งแพทย์ไทยจะทำคะแนนได้สูงเกิน 75 % ที่กำหนดไว้ แต่ส่วนใหญ่จะไม่ผ่านข้อสอบส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษ

2. เพื่อให้สามารถกรอกฟอร์มต่าง ๆ เป็น ภาษาอังกฤษได้

3. เพื่อให้สามารถเขียนประวัติตนเอง (curriculum vitae) และจดหมายภาษาอังกฤษเพื่อสมัครเรียนต่อ ขอทุนวิจัย ขอทุนงานในต่างประเทศได้

4. เพื่อให้สามารถสัมภาษณ์หรือสนทนากับคนไข้ที่เป็นชาวต่างประเทศ หรือแพทย์ผู้เชี่ยวชาญต่างชาติที่มาร่วมทำงานได้

5. เพื่อให้สามารถเข้าใจการบรรยายของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นชาวต่างประเทศในที่ประชุมได้

6. เพื่อให้สามารถเสนอรายงานหรือบทความเป็นภาษาอังกฤษในที่ประชุมนานาชาติได้

7. เพื่อให้สามารถเข้าร่วมการอบรม สัมมนาที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษได้

8. เพื่อให้สามารถอ่านวารสารทางการแพทย์ได้เข้าใจลึกซึ้ง

ทักษะที่ผู้เรียนต้องการเรียนมากได้แก่ ทักษะการพูด การฟัง และการเขียน ส่วนทักษะที่ผู้เรียนคิดว่าต้องการเรียนน้อยที่สุดคือการอ่าน เพราะคิดว่าได้ฝึกฝนด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลาแล้ว

ส่วนเนื้อหาวิชาที่ผู้เรียนเสนอแนะว่าควรเป็นเรื่องราวที่ทันสมัยและน่าสนใจเกี่ยวกับวงการแพทย์ แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นเนื้อหาที่จะลึกถ้านการแพทย์และใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะมากนักเพราะผู้เรียนคุ้นเคยมากอยู่แล้ว ผู้เรียนต้องการใช้ความรู้ที่มีทางการแพทย์มาเป็นวัตถุดิบ เพื่อจะได้ฝึกสื่อสารความคิดเหล่านั้นเป็นภาษาอังกฤษมากกว่า

จะเห็นได้ว่าการสำรวจความต้องการของผู้เรียนให้ประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้จัดหลักสูตรและผู้สอนเพราะเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับตัวผู้เรียน ความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง (specialism) และความต้องการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยนำทางให้ครูผู้สอนคัดเลือกเนื้อหาหน้าที่ของภาษา การใช้ภาษาและชนิดของภาษาว่าควรเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียนได้อย่างถูกต้องขึ้น (Mackay และ Mountford, 1978 : Allwright และ Allwright, 1977)

4. การวางหลักสูตร (Syllabus Design)

จากการศึกษาความต้องการของผู้เรียนและผลงานวิจัยที่นักการศึกษาหลายท่านเคยทำผู้สอนได้ประมวลหลักสูตรไว้คร่าว ๆ ว่าหลักสูตรควรครอบคลุมการสอนทั้ง 4 ทักษะ ในรูปของทักษะสัมพันธ์ (integration) แต่หลักสูตรที่วางไว้จะมีการปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนตลอดเวลา ดังที่ Allwright และ Allwright (1977) แนะนำว่าการสำรวจความต้องการของผู้เรียนเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องและไม่จำเป็นต้องจำกัดอยู่เฉพาะตอนเริ่มหลักสูตรเท่านั้น เนื้อหาที่จะสอนควรเป็นการต่อเนื่อง พุดคุยระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ในระหว่างที่มีการเรียนการสอนเกิดขึ้นตลอดเวลาจนกว่าจะจบหลักสูตร

โครงสร้างของหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์ประจำบ้าน ศิริราชพยาบาล

4.1 ทักษะการฟัง

สื่อที่ใช้ฟัง	วัตถุประสงค์ของการฟัง
ก. บทสนทนา	ก. ถาม/ตอบบทสนทนา
ข. คำบรรยาย, รายงาน	ข. จดบันทึกโดยสรุป/โดยละเอียด
ค. การอภิปราย, การประชุม	ค. เขียนรายงาน
	ง. พุด/เขียนวิเคราะห์

4.2 ทักษะการพูด

แบบของการพูด	วัตถุประสงค์ของการพูด
ก. สนทนา	ก. ถาม/ตอบเรื่องทั่วไปและเกี่ยวกับวิชาชีพ
ข. สัมภาษณ์	ข. ถามหาเหตุผล/ให้เหตุผล, อธิบายความ
ค. อภิปราย/บรรยาย	ค. สร้างงาน
	ง. ให้คำแนะนำ, คำเตือน
	จ. วิเคราะห์, วิจัย

4.3 ทักษะการอ่าน

สื่อในการอ่าน	วัตถุประสงค์ของการอ่าน	แบบของการอ่าน
ก. บทความ/รายงาน	ก. เพิ่มพูนความรู้และค้นคว้าเกี่ยวกับงานในหน้าที่	ก. จับใจความสำคัญ
ข. การเสนอข้อมูลโดยใช้แผนภูมิ, ตาราง	ข. นำไปพูดหรือเขียนวิเคราะห์	ข. จับรายละเอียด
ค. คำแนะนำวิธีใช้และคำสั่ง/คู่มือ	ค. เสนอบทความ, ทำรายงาน/วิจัย	ค. เปรียบเทียบ
ง. งานวิจัย/ตำราทางการแพทย์		ง. ตีความ
		จ. สรุปความ
		ฉ. วิเคราะห์วิจารณ์

4.4 ทักษะการเขียน

สิ่งที่ใช้เขียน	วัตถุประสงค์ของการเขียน	แบบของการเขียน
ก. คำสั่ง	ก. สำนวน	ก. บรรยาย
ข. แบบฟอร์ม, จดหมาย	ข. สรุปความ	ข. ให้คำจำกัดความ
ค. บันทึก	ค. รายงานผล	ค. ให้คำอธิบาย
ง. บทความ, รายงาน	ง. วิเคราะห์วิจารณ์	ง. จัดประเภท
		จ. ตั้งสมมุติฐาน

4.5 ทักษะการแปล

สำหรับทักษะการแปล ฝ่ายอาจารย์แพทย์ผู้ประสานงานหลักสูตรนี้เป็นผู้กำหนดว่าแพทย์ทุกคนจะต้องแปลวิจัยหรือรายงานของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาของตน ซึ่งได้รับการตีพิมพ์ในวารสารแพทย์ต่างประเทศคนละ 12 เรื่อง โดยมีกำหนดส่งก่อนการสิ้นสุดหลักสูตรภาษาอังกฤษ และอาจารย์แพทย์จะเป็นผู้ตรวจคัดเลือกงานแปลวิจัยที่เด่นเพื่อตีพิมพ์ลงใน “สารศิริราช” ซึ่งเป็นวารสารทางการแพทย์ของมหาวิทยาลัย ผู้สอนภาษาอังกฤษจะช่วยค้นทักษะการแปลเพียงแนะนำให้เห็นว่ารายงานผลการทดลองหรือการวิจัยจะประกอบไปด้วย 7 หัวข้อ คือ 1. บทคัดย่อ 2. คำนำ (ภูมิหลังทางทฤษฎี) 3. เครื่องมือที่ใช้ 4. วิธีดำเนินการ 5. ผลที่ได้ 6. การอภิปรายผล 7. ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ พร้อมกันนี้ผู้สอนจะแนะนำให้ผู้เรียนสังเกตการใช้ภาษาของเจ้าของงานวิจัยด้วย เช่น เมื่อบรรยายถึงวิธีดำเนินการมักใช้ Passive Voice ในรูป Past Tense เป็นต้น (Tony Dudley-Evans, 1977)

5. การสร้างบทเรียน

บทเรียนภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์บางส่วนอาจคัดเลือกมาจากตำราที่มีจำหน่ายเช่น *A Manual of English for the Overseas Doctor, English for Doctors and Nurses* ของ Joy Parkinson, *Doctor-Patient Communication skills* ของ C.N. Candlin และคนอื่นๆ และ *Practice in Medical English* ของ K. Methold และ C. Methold เป็นต้น บางส่วนผู้สอนอาจคัดเลือกข่าวจากหนังสือพิมพ์หรือบทความที่น่าสนใจในนิตยสารต่าง ๆ เช่น *Reader's Digest, Time* หรือวารสารทางการแพทย์อื่น ๆ แล้วสร้าง Task หรือแบบฝึกหัดชนิดต่าง ๆ เองให้สอดคล้องกับเรื่องที่อ่านและภาษาที่ใช้ในเรื่องนั้น ๆ สิ่งที่คุณคัดเลือกต้องคำนึงถึงอย่างมากคือความมีลักษณะสมจริง (authenticity) ของ Text คือ ต้องแน่ใจว่าเป็นภาษาและเนื้อเรื่องที่พวกแพทย์จะต้องได้อ่าน ได้ฟังและได้ทำกิจกรรมทำนองนั้น ๆ จริง และไม่ควรจะทำให้ text ยากขึ้นกว่าที่เป็นจริงด้วย

6. กิจกรรมที่ใช้ในห้องเรียน

ส่วนใหญ่แล้วเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ทักษะทั้ง 4 ทักษะสัมพันธ์กัน เช่น ฟังเทปบทเรียนแล้วจดบันทึก (take note) หรือตอบคำถามข้างท้าย สัมภาษณ์เพื่อกรอกแบบฟอร์มจากนั้นอ่านบทความที่เกี่ยวข้องกันเพื่อสามารถทำกิจกรรมที่กำหนดเช่นการอภิปรายกลุ่ม รายงานปากเปล่าหรือเขียนรายงานส่ง เขียนสรุปหรือเขียนโครงร่าง (Outline) โดยทั่วไปแล้วกิจกรรมที่ผู้สอนมักจะนำมาใช้ในห้องเรียนได้แก่

- 6.1 การสัมภาษณ์
- 6.2 การอภิปรายกลุ่มและรายงาน (ปากเปล่า, เป็นตัวเขียน)
- 6.3 การเล่นบทบาทสมมติ (role-playing)
- 6.4 การส่งถ่ายข้อมูล (information transfer) จากรูปภาพ ตาราง แผนภูมิเป็นตัวเขียนหรือการบรรยายปากเปล่า
- 6.5 การแลกเปลี่ยนข้อมูล (information sharing) เช่น จัดกิจกรรมการอ่านหรือการฟังแบบ jigsaw เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา (Problem-solving)
- 6.6 การสร้างสถานการณ์จำลอง (simulation) เช่นจัดให้มี Case Conference ย่อย ๆ ขึ้นในห้องเรียน และให้ผู้เรียนทำการวินิจฉัยโรค เป็นต้น

เพื่อให้การเรียนการสอนดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการใช้วัสดุการสอนหลายอย่างช่วยประกอบด้วยเช่น รูปภาพ แผ่นใสและเครื่องฉายข้ามศีรษะ เครื่องเทปบันทึกเสียง (ซึ่งบางครั้งมีการแบ่งกลุ่มจำเป็นต้องใช้มากกว่า 1 เครื่อง) และแถบบันทึกภาพ

7. บทบาทของครูผู้สอน

ครูผู้สอนจะทำหน้าที่ในห้องเรียนดังนี้ คือ

- 7.1 เป็นพี่เลี้ยงผู้เรียนเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น ไม่เข้าใจคำศัพท์ หรือการออกเสียงคำบางคำ
- 7.2 ช่วยให้ผู้เรียนตระหนักถึงความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาในสถานการณ์การใช้ภาษาเมื่อจำเป็น

7.3 จดบันทึกและวิเคราะห์ว่าผู้เรียนมีปัญหาด้านภาษาระหว่างทำกิจกรรมต่าง ๆ ในรูปใดแล้วทำแบบฝึกหัดซ่อมเสริมให้ในจุดนั้น บทเรียนบางครั้งจะอยู่ในรูปบทเรียนที่ใช้ศึกษาด้วยตนเอง มีคำอธิบายย่อ ๆ และเฉลยประกอบ

7.4 ให้ feedback อย่างสร้างสรรค์แก่สิ่งที่ผู้เรียนเสนอหรือรายงานหน้าชั้นหรือในกลุ่ม

ส่วนสิ่งที่ผู้สอนต้องพยายามหลีกเลี่ยง คือ การขัดจังหวะการทำกิจกรรมกลุ่มของผู้เรียนซึ่งบางครั้งมีการอภิปรายกันด้วยภาษาที่ใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะอย่างมากเพราะเป็นที่เข้าใจกันในกลุ่มเมื่อมีผู้สอนเข้าไปในกลุ่มแต่ไม่สามารถติดตามเรื่องที่พูดคุยได้ทำให้ผู้เรียนต้องคอยอธิบายเนื้อหาขึ้น ๆ เป็นภาษาง่ายให้ผู้สอนฟังอีกทีหนึ่งเป็นการขัดจังหวะต่อการสื่อสารอย่างยิ่ง

8. การทดสอบและการประเมินผล

ก่อนเริ่มเรียนหลักสูตรผู้เรียนจะทำข้อสอบ pre-test 1 ชุด เป็นการทดสอบประสิทธิภาพทางการใช้ภาษาทั่ว ๆ ไป (proficiency) เพื่อผู้สอนจะได้มีแนวทางและเกณฑ์คร่าว ๆ ว่าผู้เรียนแต่ละคนมีพื้นฐานความรู้ทางภาษาอังกฤษแตกต่างกันเพียงไร ส่วนขณะที่การเรียนการสอนดำเนินไปก็จะเป็นการวัดความก้าวหน้าในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้เรียนได้โดยประเมินจากกิจกรรมที่เขาเหล่านั้นสามารถทำได้ในห้องเรียน และเมื่อจบหลักสูตรผู้เรียนจะต้องเข้าสอบ final โดยข้อสอบจะมี 3 ส่วน คือ การฟัง การเขียนและการอ่าน เนื้อเรื่องของข้อสอบจะเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยเห็นมาก่อน (unseen passages) แต่จะมีศัพท์บางคำ และลักษณะการใช้ภาษา (language functions) เหมือนกับที่เคยเรียนมาแล้ว ข้อสอบการฟังจะเป็นข้อสอบแบบเลือกคำตอบ ส่วนการอ่านจะเป็นการตอบคำถามทดสอบความเข้าใจ การส่งถ่ายข้อมูลจาก text เป็นตารางหรือแผนภูมิ และการเขียนจะเป็นทำนองการเขียนสรุป การทำข้อทดสอบโคลซ เป็นต้น ผู้เรียนที่สอบไม่ผ่านจะต้องสอบแก้ตัวภายใน 2 สัปดาห์หลังจากการประกาศผลสอบ หากยังสอบไม่ผ่านอีกก็จะต้องเรียนภาษาอังกฤษอีกครั้งหนึ่งในปีต่อไปจึงจะได้ประกาศนียบัตร

สรุป

การสอนภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์เป็นงานที่ท้าทายและน่าสนใจอย่างมาก ถ้าผู้สอนมีเวลาเตรียมตัวและมีความพร้อมที่จะเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับทางการแพทย์ด้วย เพื่อให้สามารถติดตามเนื้อหาที่ผู้เรียนอภิปรายกันเองได้ หนังสืออ้างอิงที่ผู้สอนภาษาอังกฤษสำหรับแพทย์ควรอ่านเพื่อเพิ่มความเข้าใจก่อนการสอนในชั้นเรียนได้แก่ *A Short Textbook of Medicine* โดย J.C. Houston และคนอื่น ๆ *Bedside Diagnosis* โดย C. Seward และสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ คือ พจนานุกรมที่รวบรวมศัพท์ทางแพทย์ ซึ่งจะให้ทั้งคำอ่านและความหมาย หนังสืออ้างอิงเหล่านี้จะช่วยให้ผู้สอนมีความมั่นใจขึ้นว่า ตนเองมีความรู้บ้างในสิ่งที่ผู้เรียนของตนกำลังกล่าวถึง มิฉะนั้นแล้วจะกลายเป็น “คนนอก” ของวงการสนทนาหรือการอภิปรายของผู้เรียนโดยสิ้นเชิง

หนังสืออ้างอิง

- Allwright, Joan and Allwright, Richard. "An approach to the Teaching of Medical English", *English for Specific Purposes*. Susan Holden (ed.), Modern English Publications Limited, 1977.
- Brumfit, C. "Commonsense about ESP", *English for Specific Purposes*. ed. Susan Holden, Loughborough : Modern English Publications Limited, 1977.
- Candlin, C.N. et al. *DOPACS : Doctor-Patient Communication Skills*. University of Lancaster Medical Recording Service Foundation. (undated).
- Dudley-Evans, Tony. "Planning a Course for Science and Engineering Students", *English for Specific Purposes*. ed. Susan Holden, Loughborough : Modern English Publications Limited, 1977.
- Houston, J.C. et al. *A Short Textbook of Medicine*. 4th ed. London : English Universities. Press, Unibooks, 1972.
- Mackay, Ronald. "Identifying the Nature of the Learner's Needs", *English for Specific Purposes*. eds. Mackay and Mountford. London : Longman Group Limited, 1978.
- Methold, K. and Methold, C. *Practice in Medical English*. London : Longman, 1975.
- Parkinson, Joy. *A Manual of English for the Overseas Doctor*. Edinburgh : Churchill Livingstone/Longman, 1976.
- . *English for Doctors and Nurses*. London : Evans, 1978.
- Robinson, Pauline. *ESP (English for Specific Purposes)*. Oxford : Pergamon Press, 1980.
- Seward, C. *Bedside Diagnosis*. Edinburgh : Churchill Livingstone, 1974.

ภาคผนวก

ตัวอย่างเหล่านี้คือตัวอย่างบางส่วนของบทเรียนที่ใช้สำหรับสอนแพทย์ประจำบ้านชั้นปีที่ 1

Note-taking

Describing a sequence of events

Listening

Practice A

1. Before listening to the tape, read through the following question topics.

Digestion? ...	Alcohol?
Bowels?	Sex?
Weight?	Anxiety?
Tobacco?	

2. Now listen to the tape and, as you listen, make brief notes on the patient's replies to each of the question topics above.

(Mr. Peters has come to consult the doctor about his general health.)

DOCTOR: Good evening, Mr. Peters. What's the problem?

Mr. PETERS: I hope I'm not wasting your time. I don't like to bother you unnecessarily, but I've been feeling under the weather for two or three days now, and I want to get it sorted out.

DOCTOR: What do you mean by saying you're feeling under the weather? Is it anything in particular?

Mr. PETERS: No, not really. I'm getting the odd headache now and then and I had a nosebleed this afternoon—while I was playing football. That hasn't happened to me since I was a boy.

DOCTOR: All I've ever seen you for is bumps and bruises. Have you had any indigestion? Diarrhoea? Lost any weight? Anything like that?

Mr. PETERS: No. I'm eating well, sleeping well....haven't had a day off work....

DOCTOR: Do you smoke?

Mr. PETERS: No. And I don't drink much, either.

DOCTOR: What about your sex life?

Mr. PETERS: About average, I suppose. My wife and I have sex about twice a week, so, um, no problems with that.

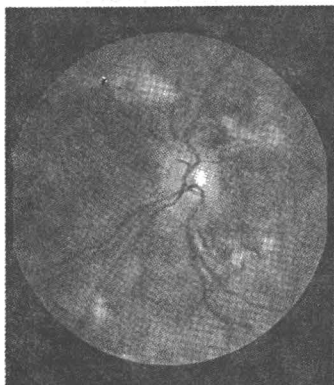
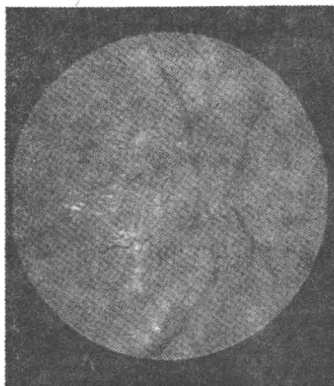
DOCTOR: Any problems at work?

Mr. PETERS: No. Nothing. In fact, when I think about it, there's nothing I can really put my finger on.

DOCTOR: Never mind. Slip off your shirt and trousers, and I'll have a look at you.

3. Listen to the conversation again. When you feel that you have understood it completely, do the exercises below.

- a. Look back at the list of question topics. Which question topic is missing from the list?
- b. How often does the patient get headaches? How often does he suffer nosebleeds?
- c. Complete this statement: 'I've been.....weather.'
What does it mean?



Retinal complications of uncontrolled hypertension

THE PROCESS OF AGING

Time affects our daily lives.

- Physical Effects of Time
 - growing up
 - _____ [number of years]
 - growing old
 - _____ [number of years]
 - we grow old from birth to death

Scientists hope to increase the human lifespan.

- Method
 - diet
 - exercise
 - _____ [Give other examples.]
 - _____
- Effects
 - symptoms of aging may be _____
 - failing hearing, taste, smell, eyesight
 - _____
 - _____ [Give other examples.]
 - mental symptoms
 - loss of _____
 - senile behavior [Give an example.]

Growing old may take longer and be more pleasant.

Follow-up Questions

1. When does the process of growing old begin in a person's life?
2. What is the average lifespan for Americans today?
3. What are the physical symptoms of the aging process?
4. What is an example of senility?
5. How can the aging process be slowed down?
6. Which of the following sentences best describes the main idea in the presentation?
 - a. The process of aging can be slowed down.
 - b. Scientists hope to eliminate aging.
 - c. People should eat a good diet and exercise regularly.

Paragraphs of Cause and Effect

Study the following notes, the diagram, and the paragraph below. The paragraph is based on the notes and diagram.

NOTES

General statement:

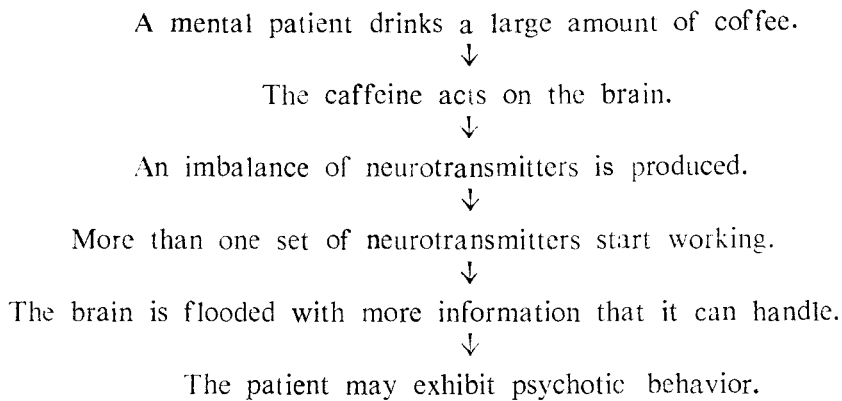
Caffeine can trigger psychoses in some mental patients.

Definitions:

Caffeine: stimulant found in coffee.

Neurotransmitters: sets of chemicals that carry information between the nerve cells to the brain.

Cause-and-Effect Analysis



MODEL PARAGRAPHIC

Recent research has suggested that caffeine, the stimulant found in coffee, can trigger psychoses in some mental patients. It does this by acting on a set of chemicals in the brain called neurotransmitters, which carry information between the nerve cells of the brain. It seems that if a mental patient drinks a large amount of coffee, the caffeine acts on the brain, causing an imbalance of neurotransmitters. At this point, more than one set of neurotransmitters starts operating, flooding the brain with more information than it can handle. Under these conditions, the patient may exhibit psychotic behavior.

ACTIVITY Study the notes and diagram on the next page, then write a unified and coherent paragraph based on the notes and diagram. The subject is the relationship between emotional problems and diet.

NOTES

General statement:

Some doctors believe that emotional problems can result from a poor diet.

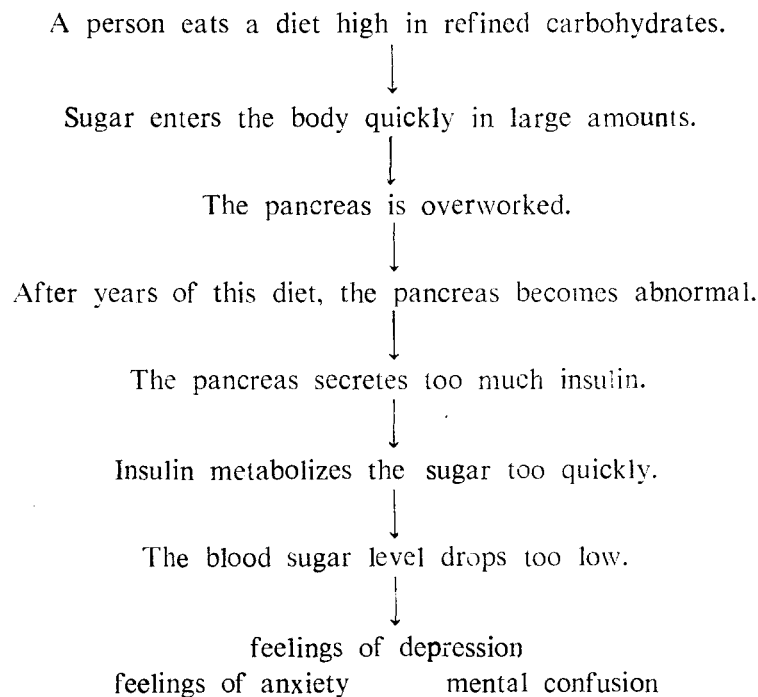
Definitions:

Refined carbohydrates: sugar or alcohol.

Hypoglycemia: the condition of having low blood sugar.

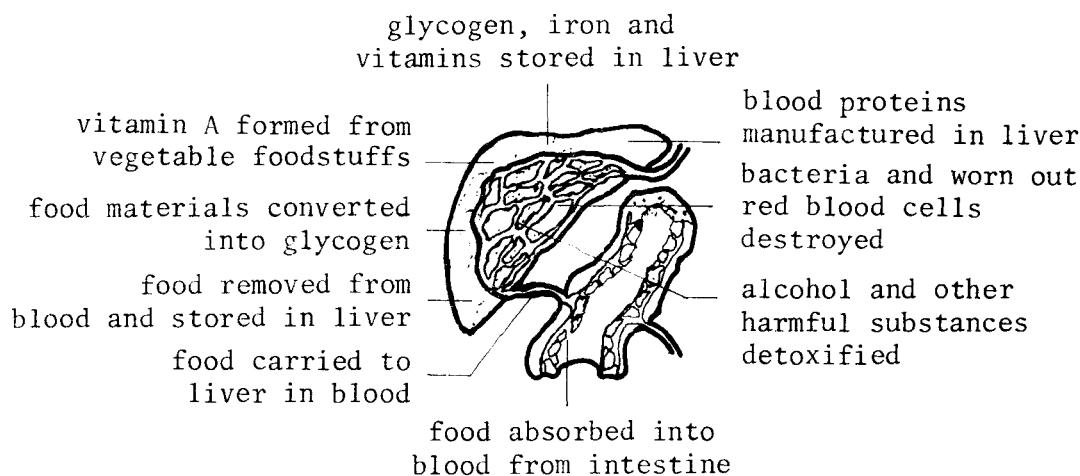
Pancreas: a gland that controls the metabolism of blood sugar by secreting insulin.

Cause-and-effect analysis



Information Transfer

Look at this diagram.



Now complete this description :

The liver is the largest organ in the body and has many important functions connected with the digestion, manufacture and control of substances in the blood. When food has been ... into the blood from the intestine, it is ... to the liver, where it is ... and ... Certain food materials ... into glycogen in the liver. Vitamin A ... from substances in vegetable foods. Blood proteins ... also ... in the liver. Glycogen, iron, and vitamins A, D and B ... in the liver. Bacteria and worn out red blood cells ... and alcohol and other harmful substances in food ... as a result of processes in the liver. Another important function of the liver is the secretion of a digestive juice known as ... which ... the fatty substances in food.

ความสำคัญของภาษาอังกฤษในวงการอาชีพต่าง ๆ

วิทยาพร นาวิการ

วารสารภาษาปริทัศน์ฉบับนี้ได้ทำการสัมภาษณ์บุคคลในวงอาชีพต่าง ๆ ถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษ บุคคลซึ่งสัมภาษณ์มานั้นเป็นผู้ที่อยู่ในวงการก่อสร้าง การท่องเที่ยวและการธนาคาร ทุกคนได้ลงความเห็นตรงกันว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญเป็นอย่างมากในวงอาชีพของตน จะสำคัญอย่างไรนั้นขอเชิญติดตามอ่านได้ต่อไป

คุณเปรมชัย วรรณสุต

บริษัทอิตาเลียน-ไทย

ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของ construction industry ก็ว่าได้เป็นต้นว่า งานก่อสร้างที่ต้องใช้เงินกู้ต่างประเทศ ต้องมีวิศวกรควบคุมงานชาวต่างประเทศที่เรียกว่า consultant มาดู การติดต่อ การทำงานก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษ นอกจากนั้นพวกแบบก่อสร้างและสัญญาก่อสร้าง international contracts ก็เป็นภาษาอังกฤษ เพราะฉะนั้นพนักงานทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารจนถึง foreman ต้องเข้าใจ basic ภาษาอังกฤษบ้างไม่อย่างนั้นทำงานไม่ได้

วิศวกรที่เข้ามาทำงานกับบริษัทเรา ถ้าจบในประเทศภาษาอังกฤษอ่อนมากเรื่องพูดแทบพูดไม่ได้ การอ่านพอใช้ได้ การเขียนให้เป็นเรื่องเป็นราวถูกต้องแทบไม่ได้เหมือนกัน ต้องใช้เวลานานในการปรับปรุงภาษา ทางฝ่ายบริหารก็ชักจูงให้ศึกษาเพิ่มเติม มีแบบเก่า ๆ ก็นำมาดู แต่งานซึ่งต้องใช้การโต้ตอบจดหมายเช่น contractual letters ต้องใช้ชาวต่างประเทศ วิศวกรไทยเราไม่ถนัด ผมสังเกตดูคนที่ภาษาอังกฤษดีจะไปได้ไกลกว่าต่อไปในอนาคตถ้างานในประเทศมีน้อยลง เราก็ต้องออกไปต่างประเทศมากขึ้นถ้าพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ .. ลำบาก

คุณปิติ สุขะกุล

ประธานกรรมการบริษัทเพชรศิรินทร์ทัวร์

กงสุลกิตติมศักดิ์ประจำประเทศฟินแลนด์

ขอกล่าวถึงอดีตก่อนว่าประเทศไทยเมื่อ 40 ปีก่อนนั้น “ภาษาอังกฤษธุรกิจ” ยังพูดไม่ค่อยเต็มค่านัก เพราะการค้าหรือธุรกิจชั้นนั้นใช้ภาษาจีนเป็นส่วนสำคัญ ปัจจุบันนี้เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงประเทศไทยได้มีการติดต่อกับนานาประเทศมากยิ่งขึ้น ทางธุรกิจจึงต้องเกี่ยวพันกันกับภาษาอังกฤษ สำหรับกิจการท่องเที่ยววันนี้ถือว่า

ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญ อิทธิพลของนักท่องเที่ยวที่มาเมืองไทย จำนวนที่เข้ามาทางใต้ ช้ามเซตเคนมาจาก มาเลเซียไม่น้อยกว่าหกแสนคนต่อปี ทั้งหมด 95% ใช้ภาษาอังกฤษ อเมริกัน และนักท่องเที่ยวจากหลายประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษก็ไม่น้อยกว่า 75% เพราะฉะนั้นมัคคุเทศก์ร้านค้า ภัตตาคาร โรงแรม บริษัทนำเที่ยวก็มักใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง บางท่านว่านักท่องเที่ยวญี่ปุ่นมาเมืองไทยไม่น้อย แต่ตามความเป็นจริงแล้ว ภาษาญี่ปุ่นก็ใช้ได้กับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้กับนักท่องเที่ยวชาติอื่นได้ นับว่าอยู่ในวงจำกัดมาก

นอกจากนี้กิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้นว่า

- การโรงแรม นักท่องเที่ยวต้องใช้โรงแรมเป็นหลักสำคัญ และจะเห็นได้ชัดว่าทั้ง Brochure และ Hotel index ก็ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญยิ่งโดยเฉพาะโรงแรมที่เป็น Chains เช่น Hilton, Sheraton, Holiday Inn, Oberoi, Intercontinental เป็นต้น กลุ่มของโรงแรมเหล่านี้จะทำการติดต่อเป็นภาษาอังกฤษทั้งสิ้น

- บริษัทการบิน เริ่มตั้งแต่การจองที่นั่ง บัตรโดยสาร การประกาศบนเครื่องบิน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษ กับหนังสือสาค้นต่าง ๆ บนเครื่องบินก็ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ซึ่งไม่มีทางหลีกเลี่ยงได้เลย เอกสารการบิน เช่น ABC OAG ก็ใช้ภาษาอังกฤษ

- บริษัทนำเที่ยวก็ใช้ภาษาอังกฤษอย่างทึกล่ามาแล้วข้างต้น

- เรือเดินสมุทร “CRUISES” เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว พักผ่อนอย่างแท้จริง การละเล่น การแสดงทุกอย่างบนเรือเดินสมุทรนี้ก็ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก เช่น เรือ Queen Elizabeth II, Royal Viking, Cunard เรือที่วิ่งในทะเลเมดิเตอร์เรเนียนหรือทะเลคาริเบียน

- รถเช่า บรรดาการเดินทางท่องเที่ยววันเสียไม่ได้ คือ บริษัทรถเช่า เช่น Avis Hertz, Dollas Rent a Car, National มากมายเขาจะแจกเอกสารนำเที่ยว แผนที่การเดินทาง และคำแนะนำที่น่าสนใจก็ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก

- พวกสมาคมต่าง ๆ ที่เป็นศูนย์รวมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น

- ASTA (สมาคม American Society Travel Association)
- PATA (สมาคม Pacific Area Travel Association)
- UFTA (สมาคม Universal Federation of Travel Agents Association)
- WTO (สมาคม World Tour Organization)
- ASEANTA (สมาคมอาเซียนต้า)
- ATTA (สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว)
- TAA (สมาคมผู้แทนจำหน่ายบัตรโดยสาร)
- SKAL

ฯลฯ

สมาคมพวกนี้ หนังสือที่พิมพ์ออก เอกสารทุกชนิด หรือการประชุมร่วมกันก็ใช้ภาษาอังกฤษทั้งสิ้น การเรียนรู้เรื่องภาษาอันที่จริงแล้วยังรู้ภาษามากก็ยิ่งสะดวก สนุกสนาน ภาษาใด ๆ ก็มีประโยชน์แต่ก็จะอยู่ในวงจำกัดกว่าภาษาอังกฤษ

คุณคมคาย รอดลอยทุกข์

ผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ

ความสำคัญของภาษาอังกฤษในทาง banking ดิฉันคิดว่ามีมากขึ้นทุกที ถ้าเราสังเกตดูคนที่เก่งเท่ากัน คนเก่งภาษาอังกฤษจะได้เปรียบ เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง คนเก่งภาษาอังกฤษจะมีโอกาสได้ไปอยู่ในที่ที่ดี เช่น ไปอยู่สาขาต่างประเทศหรืออยู่สาขาในย่านธุรกิจที่มีโอกาสติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศ เช่น สาขาสิลมสรวงศ์ บางกะปิ โอกาสที่พวกนี้จะแสดงฝีมือมีมาก ทุกครั้งที่ธนาคารเลือกพนักงานไปสัมมนา หรือไปดูงานจะเน้นภาษาอังกฤษเป็นหลัก โดยเฉพาะการสัมมนาในประเทศหรือต่างประเทศก็ตาม ขณะนี้มีหลายสถาบันที่มาทำสัมมนาในเมืองไทยก็ทำเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งถ้ารู้ภาษาอังกฤษก็จะได้ประโยชน์มากกว่า อีกประการหนึ่ง คือ ถ้าภาษาอังกฤษก็จะสามารถอ่านตำราได้มาก อ่านหนังสือได้มากไม่ว่าจะเป็นหนังสือทางธุรกิจ หรือหนังสือที่เกี่ยวกับประวัติของผู้ที่ประสบความสำเร็จ การอ่านเข้าใจจะทำให้ได้แง่คิด ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้

ทางธนาคารเราก็ได้จัดให้พนักงานเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม โดยมี needs อยู่สองระดับ ระดับหนึ่งคือ สำหรับพนักงาน อีกระดับหนึ่งสำหรับผู้บริหาร สำหรับประเภทหลังนี้เราก็มองเห็นว่าผู้บริหารของธนาคารควรจะมีความคล่องตัวพอสมควร รุ่งานหลายด้าน เรียกได้ว่า well-rounded ทั้งนี้เพราะธนาคารกรุงเทพ เป็น international bank เรามีลูกค้าหรือตัวแทนธนาคารต่างประเทศ หรือมีธุรกิจติดต่อกับต่างประเทศอยู่เสมอ เพราะฉะนั้นผู้บริหารระดับ Assistant Vice President ขึ้นไป เมื่อมีนายธนาคารจากต่างประเทศมาเยี่ยมเยียนมาคุยกันก็ควรจะพูดกับเขาได้หลาย ๆ เรื่อง ซึ่งจะเป็นภาพพจน์ที่ดีของธนาคาร อีกประการหนึ่ง คือ เรามีโครงการในการทำ training มากมาย ธนาคารได้เสียเงินไปกับการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานไม่น้อยในการที่เราส่งคนของเราไปสัมมนา หรือไปดูงานต่างประเทศก็เป็นโอกาสอันหนึ่งที่ทำให้คนของเราได้เห็นเห็นว่า ธนาคารต่างประเทศเขาบริหารในรูปแบบอย่างไร ถ้าหากว่าเจ้าหน้าที่ที่ไปดูงานภาษาอังกฤษไม่ดีพอจะไม่สามารถ discuss กับเขาได้ เพราะว่านายธนาคารต่างประเทศจะไม่มีเวลาให้เราถาม เขาจะนัดพบกับเราและให้เวลาไปพบผู้บริหารแต่ละฝ่าย ฝ่ายละหนึ่งวันหรือครึ่งวัน ถ้าภาษาอังกฤษไม่เก่งพอจะไม่สามารถไปถามเขาหรือไปคุยเขาบอกอะไร เราก็นั่งเงียบ เราไม่สามารถต่อ conversation ได้ เพราะฉะนั้นอันนี้คือปัญหาธนาคารได้เตรียมผู้บริหารหรือคนที่มี potential ให้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมพร้อมที่จะจัดให้ไปเข้าสัมมนาเป็นภาษาอังกฤษหรือไปดูงานต่างประเทศหรือว่าได้พบกับนายธนาคารต่างประเทศที่มาเยี่ยมเยียน สำหรับอีกด้านหนึ่ง คือ ด้านพนักงานทั่วไปเราก็ให้เรียนอีกกลุ่มหนึ่งพนักงานเหล่านี้เราจะเลือกผู้ที่การทำงานของเขาก็น่าสนใจที่ต้องติดต่อกับต่างประเทศ เช่น เป็นพนักงานฝ่ายต่างประเทศเป็น teller ตามสาขาที่ต้องพบปะกับชาวต่างชาติ หรือทำงานที่ booth แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในขณะที่เราโฆษณาตลอดเวลาว่าเราเป็น leading bank ใน Asia ทุกคนคงจะ expect ว่าคนของเราคล่อง smart พูดภาษาอังกฤษได้ เพราะฉะนั้นความต้องการเบื้องต้นของเรา คือ เน้นการฟัง การอ่าน การพูด แต่พอขึ้นมาอีกชั้นหนึ่งแล้ว เราคิดว่า การเขียนก็มีความจำเป็น จึงมีการคัดเลือกว่าใครควรจะเรียนวิชาเขียน ไม่จำเป็นต้องเรียนทุกคน เพราะทุกคนไม่ต้องทำ proposal เป็นภาษาอังกฤษ ทุกคนไม่ต้องทำวิเคราะห์สินเชื่อเป็นภาษาอังกฤษ นอกจากจะมีบางคนที่ต้องเขียนจดหมายโต้ตอบ ก็ควรจะเรียนและฝึกฝน ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสาขาต่างประเทศ ต้องทำแผนงาน หรือดูแลลูกค้าบริษัทข้ามชาติ (multinational companies) ควรเขียน report เป็นภาษาอังกฤษได้

แนะนำหนังสือ

ยุพิน จันทร์เจริญสิน

Kennedy, Chris and Bolitho, Rad. *English for Specific purposes*. London : McMillan, 1984 (Essential Language Teaching Series)

ESP เป็นสาขาวิชาที่ค่อนข้างใหม่ในวงการการสอนภาษาอังกฤษ และยังอยู่ในระยะพัฒนาตัวเอง จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงกันไปเรื่อยๆ หนังสือในสาขานี้มีตีพิมพ์เป็นระยะๆ ซึ่งส่วนมากจะเป็นหนังสือจากผู้เขียนและสำนักพิมพ์ในประเทศอังกฤษ Chris Kennedy เป็นผู้ที่สนใจสาขานี้มาช้านาน มีผลงานตีพิมพ์ออกมาเป็นระยะทั้งในรูปแบบหนังสือและบทความวารสารทั้งในยุโรป อเมริกา และเอเชีย

English for Specific Purposes เป็นอีกเล่มหนึ่งที่เขาจัดทำร่วมกับ Bolitho ในรูปแบบ introduction course เพื่อเป็นแนวทางในการเรียนการสอนแก่ ครูฝึกสอน อาจารย์ประจำการที่ต้นตอจะสอนวิชาใหม่ๆ อาจารย์ที่ประสงค์จะหาตำราใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสอน และผู้ที่พอจะมีความรู้ในสาขานี้อยู่บ้างแต่ไม่มากพอที่จะสอนนักเรียนได้

เนื้อหาของหนังสือนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน

1. Approaches ซึ่งจะให้ความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาของสาขานี้ โดยแบ่งย่อยออกเป็น Approaches to ESP กล่าวถึงประเภทของ ESP ซึ่งอธิบายความหมายของ ESP (English for Occupational Purposes), EAP (English for Academic Purposes) และ EST (English for Science and Technology) วิวัฒนาการของ ESP องค์ประกอบสำคัญของการเรียนการสอน บทบาทของภาษาอังกฤษ ผู้เรียนและกิจกรรมในห้องเรียน

นอกจากนี้ในตอนแรกยังกล่าวถึง Class profiles, Text, Vocabulary.

2. Materials แบ่งเป็น Skills and activities in ESP โดยแยกอธิบายทีละ skill อย่างละเอียด และ Integrated skills activities ซึ่งมีทั้ง game และ simulation และบทสุดท้ายเป็นเรื่องเกี่ยวกับ The learner, the teacher and ESP programmes.

ในตอนท้ายของแต่ละบทจะมี tasks เป็นเหมือนแบบฝึกหัดซึ่งใช้ทดสอบความเข้าใจเรื่องที่อ่านผ่านไปแล้วว่า เข้าใจถูกต้องมากน้อยเพียงไร และอาจจะใช้เป็นหัวข้ออภิปรายหรือสัมมนาในห้องเรียนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมี Further Reading ซึ่งถ้าผู้อ่านสนใจใคร่รู้เพิ่มขึ้นในเรื่องที่อ่านมาในแต่ละบทจะหาอ่านเพิ่มเติมได้ และมีบรรณานุกรมซึ่งผู้เขียนได้รวบรวมไว้มากมายที่ท้ายเล่มของหนังสือ

Huges, Gareth, Pilbeam, Adrian and West, Chistian. *Business Talk : authentic listening for business/ professional English*. Harlow : Longman, 1982.

หนังสือนี้เป็นแบบเรียนการฟังภาษาอังกฤษระดับสูงสำหรับนักบริหารที่ต้องการฝึกการฟังเสียงพูดที่ไต่จากเทปที่ใช้ประกอบหนังสือนี้เป็นเสียงพูดถูกถกเถียงของนักธุรกิจจริงๆ มิได้มีการเตรียมทำบทให้พูด

(unscripted) การพูดคุยกันนั้นก็เป็นหัวข้อต่าง ๆ กันในทางธุรกิจ เช่น การโฆษณา การวิจัยตลาด การธนาคาร การฝึกอบรม เป็นต้น และจากการที่อดเสียงจากเหตุการณ์จริง ผู้เรียนจะได้เรียนรู้การพูดที่เป็นธรรมชาติ บางพยางค์ที่ถูกออกเสียงรวมไป บางเสียงที่ถูกกลืนหายไป ไม่ได้ออกเสียงออกมาชัดเจนทุกถ้อยคำ

แบบเรียนนี้แบ่งเป็น 11 บท แต่ละบทจะสอนหัวเรื่อง function/notion ที่มีความแตกต่างกันไป และแต่ละบทจะประกอบด้วย

บทนำ (introduction) ซึ่งผู้ฟังจะได้ฟังเกี่ยวกับหัวข้อที่จะนำเสนอประเภทของธุรกิจ เรื่องราวเกี่ยวกับผู้พูด

Part one : จะมีคำถาม True/False เพื่อทดสอบความเข้าใจของผู้ฟังในเรื่องสำคัญ ๆ ของเรื่องที่ได้รับฟังไป

Word study ยกคำศัพท์ที่ได้ยินจากเทปมาอธิบาย

Part two : เป็นการทดสอบเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของเรื่องที่ฟัง ซึ่งการตอบได้ถูกนั้น ผู้ฟังจะต้องเข้าใจเนื้อหาของเรื่อง มีความเข้าใจภาษา น้ำเสียง จังหวะจะโคนการพูดการเน้นเสียงของผู้พูด ประกอบไปด้วยทุกอย่าง

Part three : แบบฝึกหัดเพิ่มเติม ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจวิธีการใช้วลี ส่วนต่าง ๆ ที่ได้ยินมาจากเทปมาใช้ได้จริง

นอกจากนี้ท้ายเล่มมีคำตอบ และ tapescript ไว้ให้ด้วย

White, Graham and Khidhayir, Margaret. *In Business*. London : Harrap, 1983.

ในยุคที่ ESP กำลังเป็นที่สนใจกันมากขึ้น สาขาวิชาที่มีการผลิตหนังสือออกมามากที่สุด คือ ธุรกิจ ซึ่งมีมานานโดยตลอดและยังคงจะมีอะไรใหม่ๆ ออกมาอยู่เสมอในรูปแบบการเสนอที่ต่าง ๆ กัน

In Business โดยผู้เขียนที่กล่าวนามข้างต้นนี้ ได้จัดทำเป็น post-intermediate course สำหรับผู้ที่ต้องการฝึกภาษาเพื่อจะนำไปใช้ในการทำงานและทางด้านสังคม แต่มิได้ผูกเนื้อเรื่องให้เป็นเรื่องราวติดต่อกันไป เป็นแต่เพียงแกนใช้เพื่อประกอบในการเสนอ topic ต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย การประชุม การสัมภาษณ์บุคคลากร การสั่งซื้อ การทำประกันภัย ทำสถิติ คำร้อง การวางสินค้า การลงทุน เป็นต้น

ทั้ง course แบ่งเป็น 24 units ซึ่งในแต่ละ unit จะประกอบด้วยแบบฝึกหัดการอ่าน ฟัง เขียน role-play ฝึก decision making และทุก ๆ 8 unit จะมีแบบฝึกหัดทบทวน

ในตอนต้นของหนังสือผู้เขียนได้ทำ syllabus ของบทเรียนแต่ละบททั้ง 24 บท นี้ไว้อย่างละเอียด โดยชี้แจง เป็น function, grammar structure topic และ activity

พร้อมกันนี้ ผู้เขียนได้จัดทำคู่มือครู ซึ่งจำเป็นต้องใช้ประกอบไปด้วย ในคู่มือครูนี้ประกอบด้วยข้อเสนอแนะวิธีการสอนแต่ละบทแต่ละตอนอย่างละเอียด คำตอบของแบบฝึกหัด และมี script ของแถบเสียงจำนวน 3 ตลับ ที่จัดทำขึ้นประกอบด้วย

แบบเรียนชุดนี้ได้ทดลองใช้ที่ The Regent School Brighton เป็นเวลา 2 ปี และได้ใช้สอนบรรดานักบริหารจากอาชีพต่างๆ มาแล้วอย่างได้ผล