

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

2.1.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

2.1.3 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

2.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับโรงพยาบาล

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การศึกษาเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบไปด้วยความหมายแนวคิดความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการวัดความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ภาษาแต่ละภาษามีวัตถุประสงค์ในการมุ่งเน้นการนำภาษาไปใช้เพื่อการสื่อสารเป็นหลัก และผู้ใช้สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพและชีวิตประจำวันได้จริง ภาษาอังกฤษก็เป็นภาษาหนึ่งที่มุ่งเน้นเพื่อสื่อสาร นักการศึกษาให้ความหมายภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารดังนี้

วิลคินส์ (Wilkins, 1976) ระบุว่าภาษาเพื่อการสื่อสาร คือเน้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นสำคัญขณะเดียวกันก็คำนึงถึงเรื่องไวยากรณ์และสถานการณ์ในการใช้ภาษา ซึ่งสอดคล้องกับ บรัมฟิท (Brumfit อ้างถึงใน อรุณี วิริยะจิตรา, 2532, หน้า 58) กล่าวว่าภาษาเพื่อการสื่อสาร แต่บรัมฟิทมีความคิดในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารว่า เป็นการใช้ภาษาที่เน้นความสำคัญของความคล่องแคล่ว (Fluency) ในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารมากกว่าความแม่นยำ (Accuracy)

คราเชน และ เทอร์เรล (Krashen & Terrell, 1983) ได้ให้ความหมายของภาษาเพื่อการสื่อสารว่าเป็นการให้โอกาสแก่ผู้ใช้ได้ลงมือปฏิบัติจริง และเรียนรู้การใช้ภาษาและโครงสร้างภาษาโดยเน้นความคล่องแคล่วมากกว่าความถูกต้อง ซึ่งความคิดของคราเชน และ เทอร์เรลเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแต่บรัมฟิทว่าภาษาที่ใช้สื่อสารเน้นความสำคัญของความคล่องแคล่ว (Fluency) ในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารมากกว่าความแม่นยำ (Accuracy)

นอกจากนี้ ความคิดของ ลิตเติลวูด (Littlewood, 1995) กล่าวว่าภาษาเพื่อการสื่อสาร หมายถึงการใช้ภาษาที่เน้นการใช้ภาษามากกว่ารูปแบบของภาษา ผู้ใช้ต้องมีความสามารถในการสื่อสารความหมายให้ผู้ฟังได้เข้าใจ โดยการนำความรู้ด้านไวยากรณ์ ไปใช้ให้ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งยังคงเป็นแนวคิดที่สนับสนุนคราเชน และ เทอร์เรล (Krashen & Terrell, 1983) และ บรัมฟิท (Brumfit อ้างถึงใน อรุณี วิริยะจิตรรา, 2532) อีกด้วย

อย่างไรก็ดี เฮดจ์ (Hedge, 2008) กล่าวถึงภาษาเพื่อการสื่อสารว่านอกจากภาษานอกจากจะใช้ภาษาทำหน้าที่เพื่อการสื่อสารแล้ว ผู้ใช้ควรมีการพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารของผู้ใช้ให้ประสบความสำเร็จในการใช้ภาษาและเข้าใจในการใช้ภาษาที่ถูกต้อง ซึ่งแนวคิดนี้ค่อนข้างจะสอดคล้องกับวิลคินส์

สรุปได้ว่าภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึง ภาษาที่มุ่งเน้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร โดยผู้นำไปใช้สามารถใช้ภาษาสื่อสารความหมายในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่วเหมาะสมตามสถานการณ์

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งกระบวนการเรียนรู้มีแนวคิดวิธีการมากมาย จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดที่หลากหลายและมีความเกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มี ดังนี้

มอร์โรว์ (Morrow, 1981) กล่าวถึงการเรียนรู้ภาษาเพื่อการสื่อสารมีทั้งหมด 5 หลักการ ได้แก่ มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน คือ สามารถเชื่อมโยงสิ่งที่ได้เรียนรู้แล้วนำมาปรับใช้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ได้ให้ความสำคัญกับความสามารถโดยรวม มากกว่ารายละเอียดปลีกย่อยกระบวนการสำคัญกว่าเนื้อหา เรียนรู้จากการปฏิบัติจริงไม่เคร่งครัดกับข้อผิดพลาด หลักการที่กล่าวมาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาความรู้ภาษาเพื่อการสื่อสารที่มุ่งเน้นให้ผู้นำไปใช้สามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้จริง

ลิตเติลวูด (Littlewood, 1984) กล่าวว่าภาษาเพื่อการสื่อสาร ไม่จำกัดความสามารถของผู้เรียนรู้เพียง ความรู้โครงสร้างไวยากรณ์เท่านั้น แต่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาทุกทักษะโดย

เชื่อมโยงความสามารถทางไวยากรณ์ร่วมกับกลยุทธ์ในการใช้สื่อสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมและถูกต้องตามสถานการณ์ ใช้ภาษาในชีวิตประจำวันอย่างคุ้นเคย และสามารถนำไปใช้ได้จริง

คราเชน (Krashen, 1987) ผู้เชี่ยวชาญในด้านภาษาศาสตร์ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับสมมุติฐานการเรียนรู้ภาษาจากการศึกษาการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของเด็กที่ไม่ได้พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่กับเด็กที่พูดภาษาอังกฤษแบบสองภาษา ไว้ 5 สมมุติฐาน ดังนี้

1. สมมุติฐานเกี่ยวกับการเรียนและการรู้ภาษา (The Acquisition Learning Hypothesis) กล่าวว่าการบวนการเรียนรู้ภาษาที่สองของมนุษย์มี 2 แบบคือการรู้ภาษา (Language Acquisition) และการเรียนภาษา (Language Learning)

1.1 การรู้ภาษา (Language Acquisition) เป็นวิธีการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศที่มีกระบวนการคล้ายคลึง หรือเหมือนกับการเรียนรู้ภาษาที่หนึ่งหรือภาษาแม่ คือ เป็นการเรียนรู้ภาษาโดยไม่รู้ตัว (Subconscious) การเรียนรู้ด้วยวิธีนี้มักไม่รู้ตัวว่าได้เรียนรู้กฎเกณฑ์ของภาษาแล้ว เพราะไม่เน้นเรื่องกฎไวยากรณ์ แต่ผู้เรียนจะรู้สึกได้ถึงความถูกต้องของภาษา การเรียนรู้แบบนี้จึงเป็นลักษณะแบบธรรมชาติ และไม่เป็นทางการ (Informal)

1.2 การเรียนภาษา (Language Learning) เป็นวิธีการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศที่เป็นการเรียนรู้อย่างรู้ตัว (Conscious) เน้นการเรียนรู้หลักเกณฑ์ของภาษาเป็นหลักผู้เรียนรู้อาจสามารถอธิบายกฎเกณฑ์ของภาษาได้ มีความรู้ในภาษาที่เรียนรู้แต่ในการเรียนรู้ในกระบวนการนี้ ไม่ได้มีการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเหมือนในชีวิตประจำวัน จึงเป็นการเรียนรู้อย่างเป็นทางการ (Formal)

2. สมมุติฐานเกี่ยวกับขั้นตอนในการเรียนรู้ภาษาตามธรรมชาติ (The Natural Order Hypothesis) คือการเรียนรู้ภาษาอย่างมีขั้นตอน การเรียนรู้กฎเกณฑ์ของภาษาเป็นไปตามลำดับก่อนหลังตามธรรมชาติ การสอนกฎเกณฑ์ทางภาษาก่อนที่ผู้เรียนจะถึงวัยในการเรียนภาษาระดับในระดับหนึ่งจะไม่สามารถบรรลุผลได้เนื่องจากผู้เรียนยังไม่อยู่ในขั้นรับรู้เกณฑ์นั้น ๆ ได้

3. สมมุติฐานเกี่ยวกับการทดสอบภาษา (The Monitor hypothesis) เป็นการเรียนรู้ภาษาที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างการรับรู้ภาษากับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ภาษา การที่เราพูดภาษาที่สองได้จนชำนาญนั้นได้นั้นมาจากการรับรู้ ไม่ใช่การเรียนรู้ กฎไวยากรณ์ไม่ทำให้เราเกิดความชำนาญ การรับรู้ภาษาทำให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาได้คล่องแคล่ว แต่การเรียนรู้เป็นการแสดงออกทางภาษาที่มีหน้าที่เป็นเหมือนการทดสอบ (monitor) และเป็นตัวแก้ไข (editor) เราประยุกต์ใช้การเรียนรู้หลังจากคำพูดได้ออกไปแล้วหรือมีการแก้ไขคำพูดของตนเองก่อนพูดออกไป

4. สมมุติฐานเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลทางภาษา (The Input hypothesis) เป็นสมมุติฐานที่กล่าวถึงมนุษย์รับรู้ภาษาจากสิ่งที่ป้อนเข้าไปที่สามารถเข้าใจได้ (Comprehensible input) ซึ่งเป็นข้อมูลทางภาษาที่ได้มาจากทั้งการฟังและการอ่าน โดยให้ความสำคัญกับเนื้อข้อความ (Message) มากกว่ารูปแบบ (Form) กล่าวคือข้อมูลต้องมีความหมายไม่ใช่มีเพียงกฎเกณฑ์หรือโครงสร้างของภาษา

เท่านั้น สมมุติฐานนี้ใช้ได้ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ อาจจะอ้างว่าการฟังเพื่อความเข้าใจมีความสำคัญในระดับแรกในการรับรู้ภาษา แล้วการพูดก็จะตามมา

5. สมมุติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างด้านจิตใจ (The Affective Filter hypothesis) สมมุติฐานนี้กล่าวถึง ทัศนคติหรือเจตคติในการเรียนภาษา เช่นความสนใจ ความมุ่งมั่น ความผ่อนคลาย ความพร้อมในการเรียน เป็นต้น ซึ่งสิ่งดังกล่าวจะส่งผลต่อผู้เรียนภาษา

2.1.3 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ความสามารถในการสื่อสารคือความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสารตามสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง ซึ่งนักการศึกษาหลายท่านได้อธิบายไว้ดังนี้

ซาวิยอง (Savignon, 1978) กล่าวว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร หมายถึงการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้อย่างถูกต้องตามสภาพจริง คือการสื่อสารทั้งกับบุคคลเดียวหรือหลายคนก็ได้ ซึ่งนอกจากผู้เรียนจะเรียนรู้ถึงรูปแบบของ คำกริยา คำศัพท์ต่างๆ และประโยคพื้นฐาน ผู้เรียนต้องรู้ถึงวิธีการใช้สิ่งดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเมื่อต้องสนทนากับเจ้าของภาษา

วิทโดว์สัน (Widdowson, 1979) กล่าวว่าการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้หากบุคคลสามารถใช้ประโยคหลายชนิดในการในสถานการณ์ต่างๆ กัน เช่น การแนะนำ การถามตอบ การขอร้อง การอธิบาย เป็นต้น การแต่งหรือการเรียบเรียงประโยคเป็นสิ่งที่เรียกว่าได้ความรู้ความเข้าใจในภาษา แต่สิ่งที่จะทำให้การใช้ภาษาเกิดประโยคประโยชน์มากที่สุดนั้น บุคคลต้องสามารถนำไปใช้ได้จริง อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ ดังนั้นวิทโดว์สันจึงเห็นว่าความสามารถในการเรียบเรียงประโยคไม่ได้เป็นความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

โฮมส์ (Hymes, 1979) กล่าวว่าความสามารถในการสื่อสาร (Communicative Competence) หมายถึงความสามารถในการใช้หรือตีความภาษาได้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ ไวยากรณ์และต้องใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถ้ากล่าวนี้ทำให้เห็นว่า โฮมส์ให้ความสำคัญกับกฎเกณฑ์ของหลักไวยากรณ์ด้วย เพราะกฎเกณฑ์ดังกล่าวมีผลต่อการตีความหมายของภาษา

สตีเวนส์ (Stevens, 1980) อธิบายว่า ความสามารถในการสื่อสารนี้เป็นความสามารถในด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ทำให้ผู้พูดสามารถแยกแยะได้ว่า ประโยคใดถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ประโยคใดผิดหลักไวยากรณ์ และสามารถตัดสินใจได้ว่าการใช้ภาษาแบบใดจึงจะเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ จึงเป็นที่เข้าใจกันมานานว่า การสอนภาษาควรสอนเพื่อให้รู้ภาษาตลอดจนการใช้ภาษาตามสถานการณ์จริง

คานาลและสเวน (Canale & Swain, 1980) เสนอแนวคิดไว้ว่าผู้ใช้ภาษาจะมีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารต้องมีคุณสมบัติทั้ง 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. ความสามารถด้านโครงสร้างภาษา (Grammatical Competence) หมายถึงผู้ใช้ภาษาต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์หรือหลักไวยากรณ์ รู้เกี่ยวกับวิธีการออกเสียงคำศัพท์และโครงสร้าง และการใช้รูปแบบของคำ

2. ความสามารถด้านภาษาศาสตร์เชิงสังคม (Sociolinguistic Competence) หมายถึงผู้ใช้ภาษาต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับบริบททางสังคม และสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารให้เหมาะสมกับหน้าที่ของภาษา เช่น การทักทาย การติดต่อ การเจรจา รวมถึงการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และสถานการณ์ในการสื่อความหมาย นอกจากนี้ผู้ใช้ภาษาควรทำความเข้าใจในวัฒนธรรมแต่ละสังคมที่ต้องการใช้ภาษานั้น ๆ ด้วย เนื่องจากบางสังคมให้ความสำคัญต่อระดับความอาวุโส ก็จะมีการแสดงออกในการให้ความสำคัญด้านความอาวุโสทางภาษาด้วยเช่นเดียวกัน

3. ความสามารถด้านความเข้าใจในระดับข้อความ (Discourse Competence) หมายถึงผู้ใช้ภาษาต้องมีความสามารถในการเชื่อมโยง และสัมพันธ์ระหว่างข้อความโดยใช้ความรู้ทางไวยากรณ์ ซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อความได้อย่างถูกต้องและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องกับสถานการณ์การใช้ภาษา

4. ความสามารถด้านการใช้กลวิธีการสื่อสาร (Strategic Competence) หมายถึงความสามารถในการปรับใช้กลวิธีในการสื่อสารให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อให้การสื่อสารนั้นต่อเนื่องได้อย่างราบรื่น อาจเป็นการถอดความ การพูดอ้อม และการใช้ภาษากายโดยแสดงกริยาท่าทางหรือสีหน้าประกอบ เช่น ขณะกำลังสนทนาหากผู้พูดไม่ต้องการพูดคำใดคำหนึ่งออกมาด้วยภาษา จึงให้เสียหน้าหรือท่าทางแสดงออกแทน ก็ทำให้สามารถละคำพูดนั้นไปได้ โดยที่ไม่ทำให้การสนทนาชะงักไป

บาคแมน (Bachman, 1990) ได้กล่าวถึงความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารต่างออกไปว่าเป็นความสามารถในการใช้ความรู้ทางภาษาร่วมกับกลวิธีในการนำความรู้ทางภาษาไปใช้เพื่อสร้างข้อความต่าง ๆ ดังนั้นความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารจึงต้องมีดังต่อไปนี้

1. ความรู้ทางภาษา (Language Knowledge) ประกอบด้วย

1.1 ความรู้ด้านการจัดระเบียบภาษา (Organizational Knowledge) หมายถึงความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างภาษาที่มีแบบแผน เพื่อใช้ในการสร้างประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ เพื่อทำความเข้าใจเนื้อหาของข้อความที่มีการสื่อสาร และเพื่อจัดเรียงประโยคเหล่านี้เข้าเป็นเรื่องราว ดังนั้นความรู้ด้านการจัดระเบียบ ภาษาจึงประกอบด้วยความรู้ 2 ประการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎไวยากรณ์ที่จำเป็นต่อการสร้างรูปประโยค (Grammatical Knowledge) ซึ่งประกอบด้วยความสามารถต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตัวภาษา (Usage) เช่น ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ (Vocabulary) ระบบคำ (Morphology) ระบบโครงสร้าง (Syntax) ระบบเสียง (Phonology) หรือตัวอักษร (Graphology) ความรู้นี้เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้คำเพื่อถ่ายทอดความหมายส่วนประการที่สองคือความรู้เกี่ยวกับการเรียบเรียงประโยคให้เป็นข้อความ (Textual Knowledge) เป็นความรู้ในการเรียงร้อยประโยคให้เป็นเรื่องราว โดย

ถือว่าประโยคเป็นหน่วยหนึ่งของภาษาและในที่นี้หมายถึงประโยคสองประโยคขึ้นไป ในการเชื่อมประโยคเข้าด้วยกันต้องอาศัยกฎเกณฑ์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประโยคตามหลักภาษา (Cohesion) ซึ่งประกอบด้วยวิธีการต่าง ๆ ในการแสดงความสัมพันธ์ของความหมาย เช่น การอ้างอิง (Reference) การแทนที่ (Substitution) การย่อ (Ellipsis) และการเชื่อมคำ (Conjunction) และด้านการเรียบเรียงสำนวนโวหาร (Rhetorical Organization) เกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางความคิดรวบยอดของเรื่องที่ต้องการสื่อสารและสัมพันธ์กับผลกระทบของเนื้อหาที่มีต่อผู้ใช้ภาษาซึ่งการเรียบเรียงสำนวนโวหารได้แก่ ระเบียบวิธีการต่าง ๆ เช่น การเล่าเรื่อง (Narration) การบรรยาย (Description) การเปรียบเทียบ (Comparison) การจัดประเภท (Classification) และการวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis) เป็นต้น

1.2 ด้านความรู้ด้านการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมาย (Pragmatic Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวผู้ใช้ภาษา (language User) กับบริบทหรือสถานการณ์ในการสื่อสาร (The Context of Communication) แบ่งได้ 2 ประเภทดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร (Propositional Knowledge) เป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความหมาย (Meaning) หรือเนื้อหาที่ผู้ใช้ภาษาต้องการสื่อสารให้ผู้รับสารทราบ และประเภทที่สองคือ ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของภาษา (Functional Knowledge) เป็นความรู้ในการใช้ภาษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มดังนี้ 1) กลุ่มที่หนึ่งคือ หน้าที่ของภาษาเพื่อการสื่อสารความรู้ความคิด (Ideational Function) ให้คำจำกัดความได้ว่าเป็นประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับโลกแห่งความเป็นจริง (Experience of the Real world) 2) กลุ่มที่สองคือ หน้าที่ของภาษาที่นำไปสู่การปฏิบัติ (Manipulative Function) เป็นหน้าที่ของภาษาที่มีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จ เช่น การขอร้อง การชี้แนะ การสั่ง การเตือน เป็นต้น 3) กลุ่มที่สามคือ หน้าที่ของภาษาที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้เรียนรู้ด้วยตนเอง (Heuristic Function) เป็นหน้าที่ของภาษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาเพื่อสืบทอดความรู้ การแก้ปัญหา และการจำ เช่น การแสวงหาความรู้ที่มีลักษณะเป็นทางการคือ การเรียนวิชาต่างๆ ในชั้นเรียน หรือไม่เป็นทางการคือ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ 4) กลุ่มที่สี่คือ หน้าที่ของภาษาเพื่อแสดงจินตนาการ (Imaginative Function) เป็นหน้าที่ของภาษาที่ช่วยสร้างหรือเล่าเรื่องเพื่อสร้างความสนุกสนานหรือความบันเทิง

1.3 ความรู้เกี่ยวกับภาษาศาสตร์ทางสังคม (Sociolinguistic Knowledge) หมายถึงความรู้ในการใช้ภาษาเพื่อแสดงวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และเป็นที่ยอมรับในแต่ละสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสังคมศาสตร์ประกอบด้วย 4 ความสามารถดังนี้

1.3.1 ความไวต่อความแตกต่างของภาษาถิ่น คือความหลากหลายของภาษา (Sensitivity to Dialect or Variety) หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการใช้ภาษาให้เหมาะสม

1.3.2 ความไวต่อความหลากหลายของทำเนียบภาษา (Sensitivity to Register) หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ภาษาโดยคำนึงถึงทำเนียบภาษาหรือความแตกต่างในการใช้ภาษาใดภาษาหนึ่ง เนื่องจากเนื้อเรื่อง สถานการณ์ ทักษะมาลา (Mode of Discourse) คือการใช้ภาษาในการเขียนหรือการพูดอย่างต่างกัน และลีลาภาษา (Style of Discourse) คือความแตกต่างที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา ซึ่งมีผลให้ใช้ภาษาระดับที่ต่างกัน

1.3.3 ความไวต่อความเป็นธรรมชาติในการใช้ภาษา (Sensitivity of Naturalness) เป็นความสามารถในการใช้ภาษาที่นอกจากจะต้องถูกต้องตามหลักไวยากรณ์แล้ว ยังมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับเจ้าของภาษา (A Native Like Way) เป็นธรรมชาติ

1.3.4 ความสามารถในการตีความข้อความที่มีการอ้างอิงทางวัฒนธรรมและมีการใช้ศิลปะในการประพันธ์ (Ability to Interpret Culture References and Figures of Speech) ต้องอาศัยความรู้ที่สูงกว่าความรู้ในระดับการแปลความเช่น การใช้การประพันธ์แบบเกินจริง (Hyperbole) ซึ่งเป็นความรู้ที่เกินกว่าระดับความหมายของคำ และไวยากรณ์มาใช้ในการตีความขณะที่ประโยคแสดงการเปรียบเทียบ (Simile) หรือประโยคอุปมา (Metaphor) เป็นการกระตุ้นให้ผู้อ่านสร้างจินตนาการได้กว้างไกล

2. ความสามารถด้านกลวิธีในการนำความรู้ทางด้านภาษาไปใช้ หมายถึง ความสามารถในการคิดแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร หรือที่เรียกว่า กลวิธีเมต้าคอกนิทีฟ (Metacognitive Strategies) เป็นกระบวนการที่ใช้ควบคุมกลวิธีในการสื่อความหมายทั้งที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด ดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านการประเมิน (Assessment Component) เป็นการประเมินเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องใช้ในการสื่อสาร และเพื่อประเมินองค์ความรู้ทางภาษา ภูมิหลัง ความรู้ทั้งของตนเองและคู่สนทนา จะช่วยให้การสื่อสารบรรลุผลตามเป้าหมาย

2.2 องค์ประกอบด้านการตั้งเป้าหมาย (Goal-setting Component) เป็นเป้าหมายหรือความสามารถในการตัดสินใจว่าจะทำอย่างไร

2.3 องค์ประกอบด้านการวางแผน (Planning Component) เป็นการเลือกองค์ความรู้ทางภาษาที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ออแลเดอร์ (Oller, 1991 อ้างอิงใน อัจฉรา วงศ์โสธร, 2544) กล่าวถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารว่าเป็นความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหากับโลกของประสบการณ์ผู้เรียน

(World of Experience หรือ Fact) โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาษากลับบริบทของประสบการณ์ที่สัมผัส

ซาวิยอล (Savignon, 1991) ได้กล่าวถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Communicative Competence)

1. ความรู้ความสามารถด้านภาษาศาสตร์หรือไวยากรณ์ (Linguistic or Grammatical Competence) ได้แก่ ความสามารถในการใช้ทักษะทั้ง 4 คือ ทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยมีองค์ประกอบทางภาษาคือ เสียง ศัพท์ โครงสร้างเป็นแนวทางในการสื่อความหมาย

2. ความสามารถด้านภาษาศาสตร์ทางสังคม (Sociolinguistic Competence) ซึ่งได้แก่ ความสามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมตามระเบียบของสังคม โดยสามารถเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่างๆ เช่น รู้ว่าจะต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการ (Formal) หรือไม่เป็นทางการ (Informal)

3. ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ (Discourse Competence) คือ ความสามารถในการใช้ระเบียบวิธีของความสัมพันธ์ระหว่างประโยค โดยใช้ความรู้ทางภาษาศาสตร์และความสามารถในการเชื่อมโยงความหมายทางภาษาให้เข้ากันได้อย่างถูกต้องมีความเข้าใจ และทำนายเหตุการณ์ข้างหน้าเกี่ยวกับรูปลักษณะของภาษาที่จะเกิดขึ้นในบริบท (Context) ได้ถูกต้อง

4. ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Pragmatic Competence of Strategic Competence) คือ ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ รวมถึงการใช้กิริยาท่าทาง สีหน้า และน้ำเสียงประกอบในการสื่อสารความหมาย การใช้กลวิธีนี้เป็นการแสดงออกทั้งโดยการใช้คำพูด (Verbal) และไม่ใช่คำพูด (Non-verbal) เพื่อแก้ไขสถานะที่จำกัดด้านภาษา เช่น การอธิบายความด้วยคำศัพท์อื่นแทนคำที่ไม่รู้ เป็นต้น

ในการศึกษาและวิจัยความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วย ความหมาย แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่ยังไม่รู้และผู้ที่นำไปใช้ในการประกอบอาชีพ จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่หลากหลายพบว่า มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านกล่าวถึงความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารไว้ดังนี้

โรบินสัน (Robinson, 1991) ได้อธิบายความหมายของความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษไว้ว่า 5 ประการดังนี้

1. ความต้องการ หมายถึงสิ่งที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้ได้จริง เช่น นำไปประกอบอาชีพ หรือเพื่อศึกษาต่อ
2. เป็นสิ่งที่สังคมหรือสถาบันกำหนดว่าอะไรที่ผู้เรียนควรเรียน เพื่อนำประโยชน์ไปใช้สำหรับสังคมนั้นๆ

3. สิ่งใดที่ผู้เรียนต้องการมีในการเรียนรู้เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของหลักสูตร

4. สิ่งที่ผู้เรียนต้องการได้จากหลักสูตรซึ่งอาจจะไม่ตรงตามความต้องการของหลักสูตรก็เป็นได้ เป็นความต้องการเฉพาะส่วนบุคคลที่เรียกว่า ความต้องการ (Want) หรือความปรารถนา (Desire)

5. ความต้องการในแง่ของความขาดแคลน (Lack) นั่นคือ มีสิ่งใดที่ผู้เรียนคิดว่าตนเองยังไม่ทราบและไม่สามารถทำได้

ฮัทชินสัน และวอเตอร์ (Hutchinson & Waters, 1987) กล่าวถึงความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษว่า คือ ความจำเป็นที่ต้องทำการวิเคราะห์ที่เป้าหมายเพื่อการนำภาษาอังกฤษไปใช้อย่างมีความมุ่งหมายในสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงทัศนคติในกระบวนการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่กระบวนการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษต่อไป ซึ่งการออกแบบหลักสูตรต้องคำนึงถึงความต้องการด้วย กล่าวคือ คือ ความต้องการความจำเป็นของผู้เรียนในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร รวมถึงรูปแบบการเรียนรู้ และความจำเป็นอื่นๆ โดยนำมาจัดเรียงตามลำดับความต้องการและความจำเป็น

สรุปได้ว่าความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหมายถึง สิ่งที่ผู้เรียนรู้ภาษาต้องการนำไปใช้เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้ในสถานการณ์นั้นๆ รวมถึงความต้องการรูปแบบการเรียนรู้และความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพราะให้การเรียนรู้ภาษาประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนสูงสุด

2.แนวคิดความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นความแตกต่างกันตามลักษณะ จุดประสงค์และบริบทอื่นๆ มีบุคคลหลายท่านกล่าวถึงความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารดังนี้

ฮัทชินสันและวอเตอร์ (Hutchinson & Waters, 1987) ได้จำแนกความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษออกเป็น ความต้องการเป้าหมาย (Target Needs) คือสิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องศึกษาในเนื้อหาวิชา แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

1. ความจำเป็น (Necessities) โดยอธิบายว่าความจำเป็นนั้นเป็นความต้องการที่ถูกกำหนดโดยปริมาณของสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation) นั่นคือ เป็นสิ่งที่ผู้เรียนรู้ต้องรู้เพื่อที่จะสามารถใช้หน้าที่ของภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เป้าหมาย เช่น นักธุรกิจ จำเป็นต้องอ่านจดหมายธุรกิจได้เข้าใจ เจรจาท่ธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น และต้องการที่จะเข้าใจรูปแบบของภาษาที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมาย เช่น การสัมพันธ์ข้อความ (Discourse) หน้าที่ภาษา (Functional) โครงสร้างประโยค (Structural) และคำศัพท์ (Lexical)

2. ส่วนที่ขาด (Lacks) คือ การศึกษาว่าผู้เรียนรู้ได้เรียนรู้อะไรบ้าง และผู้เรียนยังขาดความรู้ด้านไหน เรื่องอะไรบ้าง เพราะจะต้องทำให้ต้องตัดสินใจได้ว่าอะไรบ้างที่เป็นสิ่งจำเป็น โดยการสอนความจำเป็นที่ยังขาดหายไปให้สมบูรณ์

3. ความต้องการส่วนตัว (Wants) อธิบายว่า ถึงแม้เราได้ตระหนักถึงลักษณะของความต้องการในสถานการณ์เป้าหมายของการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ แต่ความต้องการที่แท้จริงนั้นอาจขึ้นอยู่กับเป้าหมายในการใช้ภาษาของแต่ละคน แม้ว่าผู้เรียนรู้จะเข้าใจถึงความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ แต่อาจเป็นได้ว่าความต้องการที่แสดงออกมานั้น อาจไม่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของสังคม ดังนั้นหากผู้เรียนมีความจำเป็นในการเรียนภาษา แต่ความจำเป็นนั้นไม่ตรงกับความต้องการส่วนตัวของผู้เรียนที่จะเรียน ก็อาจส่งผลให้การเรียนรู้ภาษาเป็นไปอย่างไม่ค่อยมีประสิทธิภาพได้

4. ความต้องการในการเรียนรู้ (Learning Needs) คือ สิ่งที่พนักงานต้องทำเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการเรียนรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการสื่อสารภาษาอังกฤษ เพื่อจุดเฉพาะของแต่ละบุคคล การสำรวจเป้าหมายของพนักงานนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสำรวจกระบวนการหรือวิธีการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ ซึ่งการวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้นี้ ผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายนั้นก็คือเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อวิเคราะห์หาสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need) หรือกล่าวคือความต้องการในการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์นั่นเอง

ขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมาย (Target Situation Need Analysis) แมคเคย์ และมังก์ท์ฟอร์ด (Mackay & Mountford, 1987), มันบาย (Munby, 1978) ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) ได้กำหนดขอบเขตในการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมายออกมาสอดคล้องกันดังนี้

1. ทำไมภาษาจึงมีความจำเป็น
2. ภาษานำไปใช้ในลักษณะใด
3. ขอบเขตของเนื้อหาประกอบด้วยส่วนใดบ้าง
4. บุคคลที่ผู้เรียนรู้ต้องใช้ภาษาในการติดต่อด้วยเป็นใคร
5. จะใช้ภาษาที่ใด
6. จะใช้ภาษาเมื่อใด

สรุปได้ว่าแนวคิดความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพื่อต้องการวิเคราะห์ความต้องการแท้จริงของผู้เรียนว่าจะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ เพื่อศึกษาต่อหรือวัตถุประสงค์อื่นๆ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987)

มาเป็นแนวทางในการศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

2.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes) ก.ศ. 1959 เมื่อ บี ซี บรูคส์ (B.C. Brooks) จากมหาวิทยาลัยลอนดอนได้เสนอให้มีการปรับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ใหม่ให้แตกต่างจากการเรียนการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป (General English) โดยให้สอนภาษาอังกฤษที่มีความเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์ (Scientific English) เนื่องจากเล็งเห็นว่าภาษาอังกฤษที่ใช้ในวรรณคดีต่างจากภาษาอังกฤษที่จะนำมาใช้ในบริบทของวิทยาศาสตร์ ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะจึงเป็นที่สนใจและนำมาสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา มีการจัดทำหลักสูตร ตำรา จัดการประชุม การสัมมนา เพื่อให้เห็นถึงข้อแตกต่างระหว่างภาษาอังกฤษทั่วไปกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ รวมทั้งเพื่อมุ่งหมายให้ทางวิชาการกับภาษาอังกฤษเพื่อการอาชีพดีขึ้น ในปี 1960 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะได้มีบทบาทในรูปแบบการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาต่างประเทศ (TEFL) และการสอนภาษาอังกฤษในฐานะภาษาที่สอง (TESL) เนื่องจากในขณะนั้นประเทศทางตะวันตกมีความเจริญทางเทคโนโลยี ภาษาอังกฤษจึงมีบทบาทสำคัญที่ผู้คนที่ต้องการเรียนรู้ (Johns and Dudley-Evans, 2000)

ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีการให้ความหมายหรือคำจำกัดความไว้หลากหลาย เช่น ฮัทชินสันและวอเตอร์ส (Hutchinson and Waters, 1989) นิยามความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ว่าเป็นการใช้ภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ หากเป็นการจัดการเรียนการสอนก็ต้องมีเนื้อหาและวิธีการสอนที่เป็นไปตามความต้องการของผู้เรียน ซึ่งมีเทคนิคการสอนที่ต้องแตกต่างกันออกไปจากการสอนภาษาอังกฤษทั่วไป เนื่องจากผู้เรียนมีความต้องการและความสนใจในการใช้ภาษาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญในการเรียนภาษาและก่อให้เกิดผลการเรียนรู้ตามมา เนื้อหาในการเรียนภาษาจะต้องมีคำศัพท์และเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพของผู้เรียนด้วย จะยิ่งส่งผลให้ผู้เรียนเรียนรู้ภาษาได้เร็วขึ้นและมีพัฒนาการในการใช้ภาษาได้ดียิ่งขึ้น

โรบินสัน (Robinson, 1991) กล่าวว่าภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้น เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกปฏิบัติความรู้ใน 3 ด้านคือ ความรู้ด้านภาษา ความรู้ด้านการเรียนการสอน และความสนใจเฉพาะด้านของผู้เรียน

เฉิน (Chen, 1994) ได้มีความเห็นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะสอดคล้องกับความคิดของเขา (Tsou, 2009) ที่ว่าการใช้ภาษาอังกฤษในการเรียนการสอนระดับอาชีวศึกษา และ

ระดับอุดมศึกษาจะต้องเป็นภาษาอังกฤษที่เฉพาะทาง สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนมากที่สุด

ภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจต่าง ๆ จะมีศัพท์ สำนวน เฉพาะวงการแตกต่างกันออกไป ผู้ที่อยู่ในบริบทเฉพาะแบบใดก็จำเป็นต้องศึกษาความรู้ภาษาเฉพาะกิจนั้น ดังนั้น การจัดทำหลักสูตรที่มีประโยชน์จะต้องตรงกับการใช้ภาษาในการปฏิบัติงานจริง จึงจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในบริบทเฉพาะต่าง ๆ ได้ ในปัจจุบัน การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาได้มีการตื่นตัวในการให้ความสำคัญกับการเปิดอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมากขึ้น เน้นการอบรมระยะสั้นแต่เนื้อหาเชิงลึกมากกว่าภาษาอังกฤษทั่วไปที่ใช้ในชีวิตประจำวัน อีกทั้งเศรษฐกิจในประเทศไทยมีการเติบโตอันเนื่องมาจากการติดต่อค้าขายระหว่างประเทศมีมากขึ้น ความต้องการนักธุรกิจผู้มีความสามารถทางภาษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับความรู้ด้านธุรกิจจึงมีมากขึ้นด้วย เพื่อผลิตนักธุรกิจที่มีคุณภาพทางภาควบคู่ไปกับความรู้ทางด้านธุรกิจ (ณัฐชา เกลยทรัพย์, 2539: 219.)

สตรีเฟนส์ (Stevens. 1978 : 166) ได้กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ควรมีเกณฑ์ 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. การจัดการเรียนการสอน ให้ยึดวัตถุประสงค์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ
2. เนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ ต้องจำกัดขอบเขตเนื้อหา คัดเลือกคำศัพท์ โครงสร้างไวยากรณ์ หัวข้อ สถานการณ์ ที่จำเป็นต่อบริบทเฉพาะของผู้เรียนเท่านั้น
3. วิธีการสอน เลือกใช้วิธีการสอนได้หลากหลายที่เหมาะสมกับสถานการณ์การเรียนการสอน

หลักสูตรในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์

Nunan (1988: 159) ได้เสนอขั้นตอนในการจัดทำหลักสูตรสำหรับภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ไว้ 6 ขั้นตอนคือ

1. การจัดกลุ่มผู้เรียน
2. การเลือกและจัดอันดับกิจกรรมที่ต้องเรียนรู้
3. การเลือกและจัดอันดับเนื้อหา
4. การทำการสอนในชั้น
5. การประเมินผู้เรียน
6. การประเมินวิชาและหลักสูตร

การจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ ผู้จัดทำจะต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนและระบุความสามารถในปัจจุบันของผู้เรียน หาข้อมูลเกี่ยวเป้าหมาย หรือเหตุจูงใจของผู้เรียนก่อนที่จะจัดทำหลักสูตร จากนั้นจึงจัดกลุ่มผู้เรียนตามความสามารถและเป้าหมาย มีการคัดเลือก

กิจกรรมรวมทั้งจัดลำดับกิจกรรมต่าง ๆ โดยต้องดูความสามารถของผู้เรียนควบคู่กันไปด้วย มีการคัดเลือกเนื้อหาที่ใช้สอนโดยมีการคัดเลือกคำศัพท์ ไวยากรณ์ ห้วข้อย่อย สถานการณ์ตัวอย่างเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้เรียน นอกจากนี้ต้องมีการประเมินผลทั้งการประเมินความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้สอนและการประเมินการสอนจากผู้เรียนด้วย

2.3 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้กล่าวถึงคำจำกัดความหรือความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวก ซึ่งการประเมินความรู้สึกของแต่ละคน จะเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบนั้นก็ขึ้นอยู่กับว่า ผู้ประเมินได้รับการตอบสนองความคาดหวังเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่ (สุพล, 2540 : 27) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ในแง่ของความรู้สึกหรือทัศนคติของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาจากการประเมินค่า ว่ามีความรู้สึกต่อสิ่งนั้นเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ และสายจิตร์ (2546: 14) ได้กล่าวเพิ่มเติมไว้ว่า หากบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ ก็จะมี ความพึงพอใจหรือความรู้สึกในเชิงบวก แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความคาดหวัง ก็จะส่งผลให้มีความไม่พึงพอใจ หรือมีความรู้สึกในเชิงลบ

การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเกิดความรู้สึกในเชิงบวกหรือลบนั้น เป็นปฏิกิริยาของความรู้สึกที่เกิดจากการมีสิ่งเร้ามากระตุ้น ทำให้แสดงผลออกมาในลักษณะของการประเมินค่า สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541: 23) ได้สรุปสิ่งกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดปฏิกิริยาแสดงความรู้สึกด้วยการประเมินค่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน หรือ สิ่งของ หรือสภาวะทางกาย
2. ความปรารถนาทางกาย คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของแต่ละบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมกิจกรรม ที่มีผลต่อความรู้สึก

พึงพอใจในการอยู่ร่วมกัน ทำให้รู้สึกมั่นคงและมีหลักประกันในการประกอบกิจกรรมร่วมกัน

ด้าน เดิมศักดิ์ คทวนิช (2546) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเกิดความรู้สึกพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทางร่างกาย ซึ่งอาจเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค รวมทั้งความพึงพอใจในแง่ความปลอดภัย ส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคงในชีวิต

2. ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองทางจิตใจ เป็นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นสมาชิกในครอบครัวหรือบุคคลอื่น ๆ เป็นความต้องการในการสร้างมิตรภาพ หรือมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และรวมไปถึงความต้องการในการมีอำนาจ และสามารถใช้อำนาจนั้นในการควบคุมบุคคลอื่นด้วยเช่นกัน ความพึงพอใจในแง่การตอบสนองความต้องการทาง

จิตใจนั้น ยังคงรวมไปถึง ความต้องการทางสังคม กล่าวคือ ต้องการให้คนสังคมยอมรับความเป็นตัวตนของตนเอง ให้ความชื่นชม หรือยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิตด้วย เช่น สิ่งที่ยากมีอยากได้ตามคิดหวังไว้

3. ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ โดยปกติแล้วคนเราทุกคนจะต้องพบเจอปัญหาต่าง ๆ ในชีวิต เมื่อพบเจอปัญหาจะแสดงการตอบสนองต่อปัญหา ซึ่งเป็นสิ่งเร้าโดยจะมีการแสดงพฤติกรรมที่ต้องการแก้ไขปัญหา หากสามารถแก้ไขปัญหาก็เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจเชิงบวก เกิดการเรียนรู้ และจะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาแบบเดิมอีก แต่การเรียนรู้เดิมจะสามารถนำไปต่อยอดเรียนรู้ต่อปัญหาใหม่ ๆ แต่หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเชิงลบ เช่น ไม่พึงพอใจ หรือ รำคาญ ได้

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย และจิรศักดิ์ ทัพพา (2563 : 60) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกเชิงประเมินค่าซึ่งอันเกิดมาจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลที่ได้มาจากการประเมินค่าต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการที่คาดหวังได้

2.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับโรงพยาบาล

ปัจจุบันหน่วยงานที่ให้บริการการดูแลรักษาด้านการแพทย์ นอกจากจะต้องดูแลรักษาคนไข้แล้วในขณะเดียวกันยังต้องให้การดูแลเอาใจใส่คนไข้เปรียบเสมือนลูกค้าคนหนึ่งไปพร้อมกันอีกด้วย โรงพยาบาลเปรียบเสมือนเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพอย่างมีคุณภาพด้วยความชำนาญด้านการแพทย์และความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจไปพร้อมกัน นอกจากนี้ ความเชี่ยวชาญในการทำงานประสานกันระหว่างบุคคล หรือระหว่างแผนก เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการนำไปสู่ความสำเร็จด้านผลการรักษาที่มีประสิทธิภาพยอดเยี่ยม ด้านรายได้ และด้านความพึงพอใจของคนไข้ (Katy Torpie, 2014)

ผู้ปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ของโรงพยาบาล หรืออาจเรียกว่าเจ้าหน้าที่ต้อนรับและลงทะเบียน (Customer Service) ทำหน้าที่ต้อนรับ หรือ รับรองคนไข้ หรือผู้ที่เข้ามาติดต่อในโรงพยาบาล โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับจะต้องมีการสื่อสารกับผู้ที่มาใช้บริการกับทางโรงพยาบาลด้วยการสอบถาม ขอทราบชื่อ และความประสงค์ ของผู้มาติดต่อ จัดสรร ประสานงาน อำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามความต้องการของคนไข้หรือผู้มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับประกาศรับสมัครงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ต้อนรับและลงทะเบียนของโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ (<https://jobdst.com/>, 2 กรกฎาคม 2557) ซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ว่ารายละเอียดงานของเจ้าหน้าที่ต้อนรับและลงทะเบียนมีดังต่อไปนี้

1.ต้อนรับผู้มารับบริการภายในโรงพยาบาล และให้ข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของโรงพยาบาล

2.ลงทะเบียน ทำประวัติให้กับผู้ป่วย พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลสถิติทางการแพทย์ด้านต่างๆ ของผู้มารับบริการ

3.ประสานงาน อำนวยความสะดวก ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

4.ให้ข้อมูลขั้นพื้นฐานแก่ผู้ที่มารับบริการ ให้คำแนะนำที่ตั้งของแผนกตรวจต่างๆ ภายในโรงพยาบาลให้ผู้รับบริการทราบ

5.ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

6.งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

อย่างไรก็ดี โรงพยาบาลรัฐหลายแห่งอาจไม่ได้มีการจัดตำแหน่งสำหรับบุคลากรที่มาปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับชัดเจนเหมือนกับโรงพยาบาลเอกชน ดังนั้นในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์และบริการ ลงทะเบียนและทำประวัติคนไข้ พร้อมตรวจสอบสิทธิในการรักษา คัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น และให้ข้อมูลที่ตั้งแต่แต่ละแผนกภายในโรงพยาบาลให้อยู่ในกลุ่มเป้าหมายคือ ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับในโรงพยาบาล

ผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในแต่ละองค์กรควรเข้ารับการฝึกอบรมการใช้เครื่องอุปกรณ์สำนักงานทุกประเภท และการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถสื่อสารได้ดี ต้องพัฒนาสร้างความมั่นใจในตนเอง แสวงหาความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาและประเภทธุรกิจขององค์กรที่ต้องการจะสมัครงานอย่างละเอียด

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ

จากการศึกษาการกำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายต้อนรับได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีการกำหนดคุณสมบัติไว้หลากหลาย ผู้วิจัยสรุปองค์ประกอบของคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับที่มีความสอดคล้องกันได้ดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาระดับประโยควิชาชีพจนถึงระดับปริญญาตรี
2. มีบุคลิกลักษณะดีรู้จักปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม
3. มีความอดทนอดกลั้นและรู้จักกาลเทศะ
4. มีไหวพริบในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิดข้างสังเกตเรียนรู้ได้เร็ว
5. สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้พอสมควร
6. สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ ได้
7. มีความคิดและเข้าใจในเรื่องบริการ
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้ความอบอุ่นและมีไมตรีจิตแก่ผู้มาติดต่อ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จารุลักษณ์ ชัยสุวรรณรักษ์ และ อุทัยวรรณ ค่านวิวัฒน์ (2554) ศึกษาการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษทางคลินิกของนักศึกษาพยาบาล เพื่อพัฒนาชุดการพูดภาษาอังกฤษทางคลินิกสำหรับนักศึกษาพยาบาล พัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษทางคลินิกของนักศึกษาพยาบาล และสำรวจทัศนคติของนักศึกษาพยาบาลต่อการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้ชุดการพูดภาษาอังกฤษทางคลินิกสำหรับนักศึกษาพยาบาลโดยใช้แบบทดสอบผิ พบว่า นักศึกษาพยาบาลพูดภาษาอังกฤษดีขึ้นโดยคะแนนสอบพูดหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้แบบฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพยาบาล

กมลรัตน์ (ศักดิ์สมบูรณ์) เทอร์เนอร์,ศุภาพิชญ์ (มณีสากร) โพน โปร์แมนน์ (2556). ศึกษาพฤติกรรมการใช้พบว่า คนไข้ชาวต่างชาติมักจะเข้าใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกมากที่สุด โดยมีการสถานบริการที่คนไข้หรือเพื่อนคนไข้ใช้บริการมากที่สุดคือโรงพยาบาลเอกชน การรับรู้ของชาวต่างชาติต่อคุณภาพของการบริการสุขภาพในประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ยกเว้น ด้านการประสานงานและการใช้ข้อมูลซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าสถานบริการสุขภาพควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการรับบริการไม่ให้ยุ่งยากและพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการในด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางด้านการแพทย์ในทวีปเอเชีย

ชมพูนุช ฉัตรสกุล และ คณะ (2559) ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ เจคติ และทักษะสำหรับการเป็นประชมคมอาเซียนของพยาบาลโรงพยาบาลชลประทาน พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลชลประทานมีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนอยู่ในระดับกลาง และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย ทำให้เห็นว่าบุคลากรของโรงพยาบาลควรมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อรองรับการให้บริการแก่คนไข้ชาวต่างชาติมากขึ้น

พินุช ลาเซอร์ และ คณะ (2560) ศึกษาความรู้และสมรรถนะของพยาบาลในการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตภาคเหนือ พบว่าสถาบันการศึกษาที่ผลิตพยาบาลวิชาชีพ และโรงพยาบาล ควรร่วมมือกันในการจัดทำนโยบายและวางแผนในการพัฒนาพยาบาลวิชาชีพ ให้มีความรู้และสมรรถนะในการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เช่น ในการด้านการศึกษา ควรกำหนดให้มีรายวิชาในหลักสูตรที่ให้ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน รวมทั้งส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับวิชาชีพพยาบาล ทั้งด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนบันทึกการพยาบาล รวมทั้งควรมีการสนับสนุนเรื่องทุนศึกษาดูงาน การทำวิจัยในต่างประเทศ หรือทำงานร่วมกับนักวิจัยต่างชาติ

อดิศักดิ์ ย่อมเยา (2561) ศึกษาปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการ ชาวต่างชาติในแต่ละทักษะในภาพรวมมีปัญหาในระดับมาก

ในทุกทักษะ โดยเรียงจากทักษะการฟัง การพูด การเขียน และการอ่าน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการให้บริการแก่คนไข้พบว่ากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต้องการพัฒนาทุกทักษะทางภาษาอังกฤษ เรียงลำดับจากทักษะการพูด การฟัง การเขียน และการอ่าน

สุขนิษฐ์ สังขสูตร และ จอมเดช ตรีเมฆ (2564) ศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโควิด – 19 ของมหาวิทยาลัยรังสิต พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงมีอุปสรรคต่อการเรียนการสอนออนไลน์ เช่น ไม่มีสมาธิในการเรียน มีสิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อมขณะเรียน รู้สึกเบื่อเนื่องจากการสื่อสารทางเดียว และมีใบงานหรือการบ้านมากเกินไป

อโรชา ทองลาว, พัลลภ สุวรรณฤกษ์, สมเกียรติ ไทยปริษา และศศิน เทียนดี (2564) ศึกษาความพึงพอใจในของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2563 พบว่า ตัวแปรด้านเพศ อายุ ชั้นปี และคณะที่สังกัดไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ แต่ปัจจัยช่วงเวลาเรียน และรูปแบบการจัดการเรียนการสอนมีผลต่อระดับความพึงพอใจ และรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่นักศึกษาพึงพอใจมากที่สุดคือ Clip video ร่วมกับการสอนสดในรูปแบบออนไลน์ (Live) และบันทึก Video ไว้ดูย้อนหลัง

Orisa Sursattayawong. (2006). สำรวจปัญหาในการพูดภาษาอังกฤษของพยาบาลในโรงพยาบาลราชวิถี โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามพยาบาลจำนวน 20 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยในการพูดภาษาอังกฤษของพยาบาลกับคนไข้ต่างชาติอยู่ที่ประมาณ 10-19 ครั้งต่อเดือน โดยส่วนมากจะใช้ภาษาอังกฤษพูดคุยเพื่อให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการดูแลรักษา ปัญหาพบในการพูดภาษาอังกฤษคือใช้ไวยากรณ์ผิดพลาด มีอุปสรรคในการขาดความมั่นใจในการกล้าแสดงออก ใช้คำศัพท์ที่ถูกต้อง การออกเสียง การเน้นคำ การออกเสียงผิดเพี้ยน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดการฝึกอบรมโดยเน้นทักษะการพูดของพยาบาลโดยมีวิทยากรเป็นชาวต่างชาติเพื่อให้คุ้นเคยกับสำเนียงและคำศัพท์ เนื้อหาในการอบรมภาษาอังกฤษควรเกี่ยวกับด้านสาธารณสุข และเนื้อหาทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับผู้ป่วย โดยเฉพาะในเรื่องการถามและให้ข้อมูลกับผู้ป่วยต่างชาติ

Phakawan Theeartsana (2017) วิเคราะห์ความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพยาบาลไทยสังกัดโรงพยาบาลรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยจะศึกษาทั้งความจำเป็นและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน พบว่า พยาบาลมีความต้องการที่จะมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับคนไข้ต่างชาติได้เป็นอย่างดี พยาบาลมีทักษะด้านการพูดและการฟังภาษาอังกฤษน้อยกว่าการอ่านและการเขียน ทักษะด้านการอ่านอยู่ในระดับปานกลาง แต่ทักษะด้านการพูด การฟัง และการอ่านอยู่ในระดับต่ำกว่ามาตรฐาน ผลวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าพยาบาลสังกัดโรงพยาบาลภาครัฐต้องมีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ดี พยาบาลมีความ

ต้องการให้โรงพยาบาลจัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษจำนวน 120 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง โดยมีวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสอนคู่กัน นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า โรงพยาบาลมีความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันมากกว่าภาษาอังกฤษสำหรับพยาบาลโดยตรงเพียงเล็กน้อย แต่ต้องมีเนื้อหาในการใช้ภาษาอังกฤษที่ตอบสนองต่อความต้องการของพยาบาลที่จะสามารถสื่อสารกับคนไข้ชาวต่างชาติหรือผู้มาติดต่อได้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่หลากหลายพบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน แต่ยังจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติในแต่ละทักษะในภาพรวมมีปัญหาในระดับมาก สถานศึกษาที่มีการเปิดหลักสูตรในด้านที่เกี่ยวข้องสาธารณสุขศาสตร์และพยาบาลศาสตร์ ควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษตั้งแต่เป็นนักศึกษา ผู้สอนควรมีการใช้สื่อ ชุดฝึกทักษะเพื่อพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรด้านสาธารณสุขและบุคลากรทางการแพทย์ องค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพและบริการทางการแพทย์ควรให้ความสำคัญต่อการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มีการจัดทำนโยบายและวางแผนในการพัฒนาพยาบาลวิชาชีพ ให้มีความรู้และสมรรถนะ เพื่อมีความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางด้านการแพทย์ในทวีปเอเชีย อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้การจัดการเรียนการสอน หรือการอบรม ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นปกติเช่นเคย รวมทั้งมีมาตรการให้การเว้นระยะห่างเพื่อลดการติดเชื้อไวรัส ดังนั้น การจัดทำสื่อการเรียนรู้ที่สามารถมอบให้ผู้เรียนศึกษาและพัฒนาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง และตามวันเวลาที่ผู้เรียนสะดวก อาจจะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยสื่อการเรียนรู้ต้องมีเนื้อหาที่ตรงความต้องการของผู้เรียน และควรมีภาพนิ่ง หรือ ภาพเคลื่อนไหวแสดงสถานการณ์ตัวอย่างประกอบ และมีการนำเสนอเนื้อหาภาษาอังกฤษที่ต้องการเน้นความสำคัญ พร้อมเสียงเพื่อแสดงการออกเสียงที่ถูกต้อง เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาภาษาอังกฤษได้ ออกเสียงถูกต้อง และ สามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง