

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

#### 2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

##### 2.1.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

##### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

##### 2.1.3 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

#### 2.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ

#### 2.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับโรงพยาบาล

#### 2.4 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 และเรียนรู้การใช้ภาษาและโครงสร้างภาษาโดยเน้นความ

คล่องแคล่วมากกว่าความถูกต้อง ซึ่งความคิดของคราเชน และ เทอร์เรลเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแต่บรัมฟิทว่าภาษาที่ใช้สื่อสารเน้นความสำคัญของความคล่องแคล่ว (Fluency) ในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารมากกว่าความแม่นยำ (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

การเรียนรู้ภาษาอังกฤษมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษให้ สามารถสื่อสารกับชาวต่างประเทศได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งกระบวนการเรียนรู้มีแนวคิดวิธีการมากมาย จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดที่หลากหลายและมีความเกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมี ดังนี้

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

ลิตเติลวูด (Littlewood, 1984) กล่าวว่าภาษาเพื่อการสื่อสาร ไม่จำกัดความสามารถของผู้เรียนรู้เพียง ความรู้โครงสร้างไวยากรณ์เท่านั้น แต่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาทุกทักษะโดยเชื่อมโยงความสามารถทางไวยากรณ์ร่วมกับกลยุทธ์ในการใช้สื่อสารด้วยวิธีการที่เหมาะสม และถูกต้องตามสถานการณ์ 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) เน้นการเรียนรู้หลักเกณฑ์ของภาษาเป็นหลักผู้เรียนสามารถอธิบายกฎเกณฑ์ของภาษาได้ 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) กล่าวคือข้อมูลต้องมีความหมายไม่ใช่มุ่งเพียงกฎเกณฑ์หรือโครงสร้างของภาษาเท่านั้น สมมุติฐานนี้ใช้ได้ทั้งเด็กและผู้ใหญ่ อาจจะอ้างว่าการฟังเพื่อความเข้าใจมีความสำคัญในระดับแรกในการรับรู้ภาษา แล้วการพูดก็จะตามมา

5. สมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างด้านจิตใจ (The Affective Filter hypothesis) สมมติฐานนี้กล่าวถึง ทัศนคติหรือเจตคติในการเรียนภาษา เช่นความสนใจ ความมุ่งมั่น ความผ่อนคลาย ความพร้อมในการเรียน เป็นต้น ซึ่งสิ่งดังกล่าวจะส่งผลต่อผู้เรียนภาษา

### 2.1.3 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ความสามารถในการสื่อสารคือความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสารตามสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง ซึ่งนักการศึกษาหลายท่านได้อธิบายไว้ดังนี้

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

วิทโดสัน (Widdowson, 1979) กล่าวว่า การใช้ภาษาเพื่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้หากบุคคลสามารถใช้ประโยคหลายชนิดในการในสถานการณ์ต่างๆ กัน เช่น การแนะนำ การถามตอบ การขอร้อง การอธิบาย เป็นต้น การแต่งหรือการเรียบเรียงประโยคเป็นสิ่งที่เรียกว่าได้ความรู้ความเข้าใจในภาษา แต่สิ่งที่จะทำให้การใช้ภาษาเกิดประโยคประโยชน์มากที่สุดนั้น บุคคลต้องสามารถนำไปใช้ได้จริง อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ ดังนั้นวิทโดสันจึงเห็นว่าความสามารถในการเรียบเรียงประโยคไม่ได้เป็นความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ไฮมส์ (Hymes, 1979) กล่าวว่าความสามารถในการสื่อสาร (Communicative Competence) หมายถึงความสามารถในการใช้หรือตีความภาษาได้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ ไวยากรณ์และต้องใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ถ้ากล่าวนี้ทำให้เห็นว่า ไฮมส์ให้ความสำคัญกับกฎเกณฑ์ของหลักไวยากรณ์ด้วย เพราะกฎเกณฑ์ดังกล่าวมีผลต่อการตีความหมายของภาษา

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

คาเนลและสเวน (Canale & Swain, 1980) เสนอแนวคิดไว้ว่าผู้ใช้ภาษาจะมีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารต้องมีคุณสมบัติทั้ง 4 ด้านดังต่อไปนี้

1. ความสามารถด้านโครงสร้างภาษา (Grammatical Competence) หมายถึง ผู้ใช้ภาษาต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์หรือหลักไวยากรณ์ รู้เกี่ยวกับวิธีการออกเสียงคำศัพท์และโครงสร้าง และการใช้รูปแบบของคำ

## 2. ความสามารถด้านภาษาศาสตร์เชิงสังคม (Sociolinguistic Competence)

หมายถึงผู้ใช้ภาษาต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมกับบริบททางสังคม และสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารให้เหมาะสมกับหน้าที่ของภาษา เช่น การทักทาย การติดต่อ การเจรจา รวมถึงการใช้ภาษาให้เหมาะกับบุคคล กาลเทศะ และสถานการณ์ในการสื่อความหมาย นอกจากนี้ผู้ใช้ภาษาควรทำความเข้าใจในวัฒนธรรมแต่ละสังคมที่ต้องการใช้ภาษานั้น ๆ ด้วย เนื่องจากบางสังคมให้ความสำคัญต่อระดับความอาวุโส ก็จะมีการแสดงออกในการให้ความสำคัญด้านความอาวุโสทางภาษาคู่ด้วยเช่นเดียวกัน

## 3. ความสามารถด้านความเข้าใจในระดับข้อความ (Discourse Competence)

หมายถึง ผู้ใช้ภาษาต้องมีความสามารถในการเชื่อมโยง และสัมพันธ์ระหว่างข้อความโดยใช้ความรู้ทางไวยากรณ์ซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อความได้อย่างถูกต้องและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องกับสถานการณ์การใช้ภาษา

## 4. ความสามารถด้านการใช้กลวิธีการสื่อสาร (Strategic Competence)

หมายถึงความสามารถในการปรับใช้กลวิธีในการสื่อสารให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อให้การสื่อสารนั้นต่อเนื่องได้อย่างราบรื่น อาจเป็นการถอดความ การพูดอ้อม และการใช้ภาษากายโดยแสดงกริยาท่าทางหรือสีหน้าประกอบ เช่น ขณะกำลังสนทนาหากผู้พูดไม่ต้องการพูดคำใดคำหนึ่งออกมาด้วยภาษา จึงให้เสียหน้า หรือท่าทางแสดงออกแทน ก็ทำให้สามารถละคำพูดนั้นไปได้ โดยที่ไม่ทำให้การสนทนาชะงักไป

บาคแมน (Bachman, 1990) ได้กล่าวถึงความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารต่างออกไปว่าเป็นความสามารถในการใช้ความรู้ทางภาษาร่วมกับกลวิธีในการนำความรู้ทางภาษาไปใช้เพื่อสร้างข้อความ ต่าง 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 โดยถือว่าประโยคเป็นหน่วยหนึ่งของภาษาและในที่นี้หมายถึงประโยคสองประโยคขึ้นไป ในการเชื่อม

ประโยคเข้าด้วยกันต้องอาศัยกฎเกณฑ์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประโยคตามหลักภาษา (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) เป็นความรู้ที่เกี่ยวกับความหมาย (Meaning) หรือเนื้อหาที่ผู้ใช้ภาษาต้องการสื่อสารให้ผู้รับสารทราบ และประเภทที่สองคือ ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของภาษา (Functional Knowledge) เป็นความรู้ในการใช้ภาษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มดังนี้ 1) กลุ่มที่หนึ่งคือ หน้าที่ของภาษาเพื่อการสื่อสารความรู้ความคิด (Ideational Function) ให้คำจำกัดความได้ว่าเป็นประสบการณ์ที่เกี่ยวกับโลกแห่งความเป็นจริง (Experience of the Real world) 2) กลุ่มที่สองคือ หน้าที่ของภาษาที่นำไปสู่การปฏิบัติ (Manipulative Function) เป็นหน้าที่ของภาษาที่มีจุดประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จ เช่น การขอร้อง การชี้แนะ การสั่ง การเตือน เป็นต้น 3) กลุ่มที่สามคือ หน้าที่ของภาษาที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้เรียนรู้ด้วยตนเอง (Heuristic Function) เป็นหน้าที่ของภาษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาเพื่อสืบทอดความรู้ การแก้ปัญหา และการจำ เช่น การแสวงหาความรู้ที่มีลักษณะเป็นทางการคือ การเรียนวิชาต่าง ๆ ในชั้นเรียน หรือไม่เป็นทางการคือ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ 4) กลุ่มที่สี่คือ หน้าที่ของภาษาเพื่อแสดงจินตนาการ (Imaginative Function) เป็นหน้าที่ของภาษาที่ช่วยสร้างหรือเล่าเรื่องเพื่อสร้างความสนุกสนานหรือความบันเทิง

### 1.3 ความรู้เกี่ยวกับภาษาศาสตร์ทางสังคม (Sociolinguistic Knowledge)

หมายถึงความรู้ในการใช้ภาษาเพื่อแสดงวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และเป็นที่ยอมรับในแต่ละสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสังคมศาสตร์ประกอบด้วย 4 ความสามารถดังนี้

#### 1.3.1 ความไวต่อความแตกต่างของภาษาถิ่น คือความหลากหลายของ

ภาษา (Sensitivity to Dialect or Variety) หมายถึง ความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการใช้ภาษาให้เหมาะสม

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

1.3.3 ความไวต่อความเป็นธรรมชาติในการใช้ภาษา (Sensitivity of Naturalness) เป็นความสามารถในการใช้ภาษาที่นอกจากจะต้องตามหลักไวยากรณ์แล้ว 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 กลวิธีเมต้าคอกนิทิฟ (Metacognitive Strategies) เป็นกระบวนการที่ใช้ควบคุมกลวิธีในการสื่อความหมายทั้งที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด ดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านการประเมิน (Assessment Component) เป็นการประเมินเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องใช้ในการสื่อสาร และเพื่อประเมินองค์ความรู้ทางภาษา ภูมิหลัง ความรู้ทั้งของตนเองและคู่สนทนา จะช่วยให้การสื่อสารบรรลุผลตามเป้าหมาย

2.2 องค์ประกอบด้านการตั้งเป้าหมาย (Goal-setting Component) เป็นเป้าหมายหรือความสามารถในการตัดสินใจว่าจะทำอะไร

2.3 องค์ประกอบด้านการวางแผน (Planning Component) เป็นการเลือกองค์ความรู้ทางภาษาที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ออลเลอร์ (Oller, 1991 อ้างอิงใน อัจฉรา วงศ์โสธร, 2544) กล่าวถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารว่าเป็นความสามารถในการเชื่อมโยงเนื้อหาเกี่ยวกับโลกของประสบการณ์ผู้เรียน (World of Experience หรือ Fact) โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาษากลับบริบทของประสบการณ์ที่สั่งสม

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 โดยใช้ความรู้ทางภาษาศาสตร์และความสามารถในการเชื่อมโยงความหมายทางภาษาให้เข้ากันได้ อย่างถูกต้องมีความเข้าใจ และทำนายเหตุการณ์ข้างหน้าเกี่ยวกับรูปลักษณะของภาษาที่จะเกิดขึ้นในบริบท (Context) ได้ถูกต้อง

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

ในการศึกษาและวิจัยความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ประกอบด้วย ความหมาย แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่ยังไม่รู้และผู้ที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ 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 ความจำเป็นที่ต้องทำการวิเคราะห์ที่เป้าหมายเพื่อการนำภาษาอังกฤษไปใช้อย่างมีความมุ่งหมายในสถานการณ์ต่างๆรวมถึงทัศนคติในกระบวนการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่กระบวนการออกแบบหลักสูตรภาษาอังกฤษต่อไป ซึ่งการออกแบบหลักสูตรต้องคำนึงถึงความต้องการด้วย กล่าวคือ คือ ความต้องการความจำเป็นของผู้เรียนในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร รวมถึงรูปแบบการเรียนรู้ และความจำเป็นอื่นๆ โดยนำมาจัดเรียงตามลำดับความต้องการและความจำเป็น

สรุปได้ว่าความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารหมายถึง สิ่งที่ผู้เรียนรู้ภาษาต้องการนำไปใช้เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้ในสถานการณ์นั้นๆ รวมถึงความต้องการรูปแบบการเรียนรู้และความจำเป็นในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เพราะให้การเรียนรู้ภาษาประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนสูงสุด

## 2.แนวคิดความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนั้นความแตกต่างกันตามลักษณะ จุดประสงค์และบริบทอื่นๆมีบุคคลหลายท่านกล่าวถึงความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารดังนี้

ฮัทชินสันและวอเตอร์ (Hutchinson & Waters, 1987) ได้จำแนกความต้องการในการใช้ภาษาอังกฤษออกเป็น ความต้องการเป้าหมาย (Target Needs) คือสิ่งที่ผู้เรียนจำเป็นต้องศึกษาในเนื้อหาวิชา แบ่งเป็น3ส่วนคือ

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

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

3. ความต้องการส่วนตัว (Wants) อธิบายว่า ถึงแม้เราได้ตระหนักถึงลักษณะของความต้องการในสถานการณ์เป้าหมายของการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ แต่ความต้องการที่แท้จริงนั้นอาจขึ้นอยู่กับ

เป้าหมายในการใช้ภาษาของแต่ละคน แม้ว่าผู้เรียนจะเข้าใจถึงความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ 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 และมังก์ฟอร์ด (Mackay & Mountford, 1987), มังก์บาย (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 และระดับอุดมศึกษาจะต้องเป็นภาษาอังกฤษที่เฉพาะทาง สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนมากที่สุด

ภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจต่าง ๆ จะมีศัพท์ สำนวน เฉพาะวงการแตกต่างกันออกไป ผู้ที่อยู่ในบริบทเฉพาะแบบใดก็จำเป็นต้องศึกษาความรู้ภาษาเฉพาะกิจนั้น ดังนั้น การจัดทำหลักสูตรที่มี

ประโยชน์จะต้องตรงกับการใช้ภาษาในการปฏิบัติงานจริง จึงจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในบริบทเฉพาะต่าง ๆ ได้ ในปัจจุบัน การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาได้มีการตื่นตัวในการให้ความสำคัญกับการเปิดอบรมภาษาอังกฤษเฉพาะกิจมากขึ้น เน้นการอบรมระยะสั้นแต่เนื้อหาเชิงลึกมากกว่าภาษาอังกฤษทั่วไปที่ใช้ในชีวิตประจำวัน อีกทั้งเศรษฐกิจในประเทศไทยมีการเติบโตขึ้นเนื่องมาจากการติดต่อค้าขายระหว่างประเทศมีมากขึ้น ความต้องการนักธุรกิจผู้มีความสามารถทางภาษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับความรู้ด้านธุรกิจจึงมีมากขึ้นด้วย เพื่อผลิตนักธุรกิจที่มีคุณภาพทางภาษาควบคู่ไปกับความรู้ทางด้านธุรกิจ (ณัฐชยา 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 หรือเหตุผลใจของผู้เรียนก่อนที่จะจัดทำหลักสูตร จากนั้นจึงจัดกลุ่มผู้เรียนตามความสามารถและเป้าหมาย มีการคัดเลือกกิจกรรมรวมทั้งจัดลำดับกิจกรรมต่าง ๆ โดยต้องดูความสามารถของผู้เรียนควบคู่กันไปด้วย มีการคัดเลือกเนื้อหาที่ใช้สอนโดยมีการคัดเลือกคำศัพท์ ไวยากรณ์ หัวข้อย่อย สถานการณ์ตัวอย่างเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้เรียน นอกจากนี้ต้องมีการประเมินผลทั้งการประเมินความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้สอนและการประเมินการสอนจากผู้เรียนด้วย

## 2.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับโรงพยาบาล

ปัจจุบันหน่วยงานที่ให้บริการการดูแลรักษาด้านการแพทย์ นอกจากจะต้องดูแลรักษาคนไข้แล้วในขณะเดียวกันยังต้องให้การดูแลเอาใจใส่คนไข้เปรียบเสมือนลูกค้านั่งหนึ่งไปพร้อมกันอีกด้วย 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 พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลสิทธิทางการแพทย์ด้านต่างๆ 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 และให้ข้อมูลที่ตั้งแต่และแผนกภายในโรงพยาบาลให้อยู่ในกลุ่มเป้าหมายคือ ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับในโรงพยาบาล

ผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในแต่ละองค์กรควรเข้ารับการฝึกอบรมการใช้เครื่องอุปกรณ์สำนักงานทุกประเภท และการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถสื่อสารได้ดี 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 ด่านวิวัฒน์ (2554) ศึกษาการพัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษทางคลินิกของนักศึกษาพยาบาล เพื่อพัฒนาชุดการพูดภาษาอังกฤษทางคลินิกสำหรับนักศึกษาพยาบาล พัฒนาความสามารถด้านการพูดภาษาอังกฤษทางคลินิกของนักศึกษาพยาบาล และสำรวจทัศนคติของนักศึกษาพยาบาลต่อการพูดภาษาอังกฤษโดยใช้ชุดการพูดภาษาอังกฤษทางคลินิกสำหรับนักศึกษาพยาบาลโดยใช้บทบาทสมมติ พบว่า นักศึกษาพยาบาลพูดภาษาอังกฤษดีขึ้นโดยคะแนนสอบพูดหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกพูดภาษาอังกฤษโดยใช้แบบฝึกทักษะการพูดภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับพยาบาล

กมลรัตน์ (ศักดิ์สมบูรณ์) เทอร์เนอร์, สุภาพิชญ์ (มณีสคร) โพน โปร์แมนน์ (2556). ศึกษาพฤติกรรมการใช้พบว่า คนไข้ชาวต่างชาติมักจะเข้าใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกมากที่สุด โดยมีการสถานบริการที่คนไข้หรือเพื่อนคนไข้ใช้บริการมากที่สุดคือโรงพยาบาลเอกชน การรับรู้ของชาวต่างชาติต่อคุณภาพของการบริการสุขภาพในประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ยกเว้น ด้านการประสานงานและการใช้ข้อมูลซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าสถานบริการสุขภาพควรมี

การปรับปรุงขั้นตอนการรับบริการ ไม่ให้ยุ่งยากและพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการในด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางด้านการแพทย์ในทวีปเอเชีย

ชมพูนุช นัทรสกุล และ คณะ (2559) ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ เจตคติ และทักษะสำหรับการเป็นประจักษมาชิกของพยาบาลโรงพยาบาลชลประทาน พบว่าพยาบาลโรงพยาบาลชลประทานมีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนอยู่ในระดับกลาง และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย ทำให้เห็นว่าบุคลากรของโรงพยาบาลควรมีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อรองรับการให้บริการแก่คนไข้ชาวต่างชาติมากขึ้น

พิรณัฐ 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 ชาวต่างชาติในแต่ละทักษะในภาพรวมมีปัญหาในระดับมากในทุกทักษะ โดยเรียงจากทักษะการฟัง การพูด การเขียน และการอ่าน ตามลำดับ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในการให้บริการแก่คนไข้พบว่ากลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต้องการพัฒนาทุกทักษะภาษาอังกฤษ เรียงลำดับจากทักษะการพูด การฟัง การเขียน และการอ่าน

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 อย่างไรก็ตาม พยาบาลมีความต้องการให้โรงพยาบาลจัดหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษจำนวน 120 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง โดยมีวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสอนคู่กัน นอกจากนี้ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพยาบาลมีความต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษที่ใช้ในชีวิตประจำวันมากกว่าภาษาอังกฤษสำหรับพยาบาลโดยตรงเพียงเล็กน้อย แต่ต้องมีเนื้อหาในการใช้ภาษาอังกฤษที่ตอบสนองต่อความต้องการของพยาบาลที่จะสามารถสื่อสารกับคนไข้ชาวต่างชาติหรือผู้มาติดต่อได้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่หลากหลายพบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีทักษะภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน แต่ยังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติในแต่ละทักษะในภาพรวมมีปัญหามาก สถานศึกษาที่มีการเปิดหลักสูตรในด้านที่เกี่ยวข้องสาธารณสุขศาสตร์และพยาบาลศาสตร์ ควรมีจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษตั้งแต่เป็นนักศึกษา ผู้สอนควรมีการใช้สื่อ ชุดฝึกทักษะเพื่อพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรด้านสาธารณสุขและบุคลากรทางการแพทย์ องค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพและการบริการทางการแพทย์ควรให้ความสำคัญต่อการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มีการจัดทำนโยบายและวางแผนในการพัฒนาพยาบาลวิชาชีพ ให้มีความรู้และสมรรถนะ เพื่อมีความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางด้านการแพทย์ในทวีปเอเชีย