

# ข้อคิดของ Dr. John Oller

## ในเรื่องที่เกี่ยวกับการประเมินผล

เปรมวดี มัลลินส์

**ถาม** ขอทราบเทคนิคการสร้างแบบสอบถาม (questionnaire) ที่เชื่อถือได้สำหรับภาษาอังกฤษธุรกิจ (Business English) คือ แบบสอบถามสำหรับให้นักธุรกิจตอบ

**ตอบ** แบบสอบถามไม่ได้ให้ผลสิ่งที่ต้องการเสมอไป คนเราบางครั้งก็ไม่ทราบคำตอบ เช่น ถ้าถามว่าในสถานการณ์เช่นนี้ จะพูดยังไง ถ้าผู้ถูกถามไม่ได้อยู่ในสถานการณ์เช่นนั้น ก็ไม่รู้ว่าจะพูดยังไง จะใช้ภาษาอย่างไร

สิ่งที่ควรทำก็คือ สังเกตการใช้ภาษา in the full range of contexts ที่เราสนใจ แล้ววิเคราะห์การใช้ภาษา

ขอบข่ายการใช้ภาษาในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ (business negotiations) นั้นเกือบจะทำนายไม่ได้ อาจจะมี

Greetings

Small Talk

Unrelated topics

Questions and Answers

Proposals

Discussions

Conclusions

ข้อมูลทางภาษาที่ใช้ในหัวข้อเหล่านี้ไม่อาจจะใช้แบบสอบถามถามได้ คนส่วนใหญ่รู้โดยสัญชาตญาณ (intuitively) ว่าจะต้องใช้ภาษาอย่างไร แต่อธิบายไม่ได้ at a conscious level

นอกจากนั้น นักธุรกิจก็อาจจะใช้กลยุทธ์ (strategies) ที่ต่างกัน บางคนอาจจะพูดมาก บางคนอาจพูดน้อย การรับรอง (entertain) ลูกค้านั้นก็อาจจะต่างกัน

**ถาม** ควรบันทึกเสียงการเจรจาต่อรองที่เกิดขึ้นจริง ๆ แล้ววิเคราะห์ภาษาหรือไม่

**ตอบ** ควร แต่ว่าคนเราอาจจะไม่พูดตามธรรมชาติ หรือทำตามธรรมชาติ เมื่อรู้ว่ากำลังถูกบันทึกเสียง

วิธีที่ศึกษาก็คือ การที่เรามีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจนั้น ๆ หรือถ้าทำไม่ได้ก็สังเกตคนที่กำลังเจรจาต่อรอง โดยไม่ใช่เครื่องบันทึกเสียง

แต่ธุรกิจไม่ได้มีอยู่ประเภทเดียว มีหลายประเภท เช่น การพาณิชย์ การค้าระหว่างประเทศ การขายของในร้าน การจัดการโรงแรม ดังนั้น การที่จะใช้คำว่า business language จึงไม่มีความหมาย เพราะกว้างเกินไป เราจะต้องพูดถึงการสื่อสารในวง (context) ที่เฉพาะเจาะจงกว่านั้น (communication in a more specific context)

**ถาม** ถ้าเราบันทึกเสียงการประชุมทางธุรกิจ (business meetings) โดยไม่ให้นักธุรกิจรู้ตัว บันทึกการสนทนา ระหว่างเจ้าของภาษา (native-speakers) กับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา (non-native speakers of English) ทั้งหมด 10 บทสนทนา จากนั้นวิเคราะห์บทสนทนา หาคำศัพท์ไวยากรณ์ และ สำนวน ที่ใช้มากและบ่อย เพื่อใช้เป็นหลักในการเขียนบทเรียน ท่านคิดว่าวิธีการเขียนบทเรียนแบบนี้ดีหรือไม่อย่างไร

**ตอบ** ภาษาที่ใช้มากและบ่อยครั้ง คือ ภาษาที่มีความสำคัญอย่างนั้นหรือ ภาษาที่ใช้มากและบ่อยครั้ง ไม่จำเป็นจะต้องเป็นภาษาที่มีความสำคัญมากเสมอไป ตัวอย่างเช่น ภาษาที่ใช้ตกลงกันในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย (agreeing to a final decision) ไม่ได้เป็นภาษาที่ใช้กันมากและบ่อยเลย แต่มีความสำคัญมากที่สุด

สิ่งที่เราควรจะสอนก็คือ สอนให้ผู้เรียนใช้ภาษาอังกฤษได้และพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี (produce and speak English effectively)

ในการพบปะกันทางธุรกิจนั้น นักธุรกิจใช้กลวิธีต่าง ๆ กัน บางครั้งก็มีการใช้ paralinguistic features เพื่อให้บรรลุผลตามที่ตนต้องการ การสอนภาษาที่ใช้มากและบ่อย ๆ นั้น ไม่ได้เป็นการเตรียมผู้เรียนสำหรับการนี้ จำเป็นจะต้องสอนความละเอียดอ่อนของภาษาคำย (subtleties of the language)

ตัวอย่างเช่น บางคนอาจจะพูดว่า I don't agree with you. แต่บางคนก็ฉลาดกว่าหรือรู้ภาษาละเอียดกว่าอาจจะพูดว่า I wonder if you could explain.

นักธุรกิจจำเป็นจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี (Businessmen need to be effective communicators)

**ถาม** เราจะได้รับประโยชน์จากการวิเคราะห์ภาษาที่ดังกล่าวกังข้างต้นได้อย่างไร

**ตอบ** คงจะไม่ได้ เพราะ Context of the Communication ประกอบด้วย

Verbal Context

Textual Context

Facts/Behavior

Setting

History

Motives

Motives เป็นสิ่งสำคัญ ต้องเข้าใจ motives จึงจะเข้าใจ texts

**ถาม** จะเอาผลการวิเคราะห์ภาษาที่ทำได้มาใช้ประโยชน์ได้อย่างไร

**ตอบ** ก่อนที่จะเอาผลการวิเคราะห์ภาษาที่ทำได้มาใช้ประโยชน์ได้นั้น จะต้องมีการ generative view/theory of how negotiations take place เสียก่อน ใน generative theory ปกติการเจรจาต่อรองจะมี critical elements คือ Buyers and Sellers Middlemen, Lawyers ทุกฝ่ายต่างก็มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ได้เงินให้มากที่สุด จุดมุ่งหมายนี้จะ interact กัน Negotiation process จะนำไปสู่การตกลงราคาที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

สิ่งที่ทุกฝ่ายพูดนั้น เราจะไม่เข้าใจถ้าไม่เข้าใจ deeper underlying plans.

ในการสอนให้ผู้เรียนเข้าใจ business language นั้น ข้าพเจ้าจะเก็บข้อมูลและหา generative system ที่จะอธิบายข้อมูลทั้งหมดได้ เราจะเสนอ generative system อย่างไรให้ซับซ้อนพอเพื่อว่าผู้เรียนจะได้ภาษาพอที่จะ deal with the whole system แล้วก็เรียนภาษาต่อไปจนเข้าใจถึงความละเอียดอ่อนของภาษา แล้วก็ก้าวหน้าเพิ่มพูนความรู้ต่อไปอย่างสม่ำเสมอ

ข้าพเจ้าจะเริ่มด้วยปัญหาการเจรจาต่อรองอย่างง่าย ๆ ก่อน แล้วก็ให้ปัญหาซับซ้อนขึ้น ปัญหาง่าย ๆ นั้นเป็นปัญหาที่มีองค์ประกอบครบคือ

1. money
2. Commodities/Services
3. Buyers/Sellers
4. Transactions

โลกของธุรกิจเป็นโลกที่ซับซ้อนมาก เราพูดถึงธุรกิจอย่างกว้าง ๆ ไม่ได้ เราจะต้องพูดถึงเรื่องหนึ่งเรื่องใดให้เฉพาะเจาะจงลงไป

Text analysis เป็นสิ่งที่ต้องทำ text กับ facts จะต้องสัมพันธ์กัน ถ้าผู้เรียนรู้ facts ครูก็จะต้องรู้ facts เพื่อที่จะหา text มาสอนได้ ถ้าผู้เรียนไม่รู้ facts ครูก็ต้องสอนทั้งธุรกิจและภาษาอังกฤษ

**ถาม** ข้อสอบ (Test) ที่มีคำถามหลายลักษณะ (multiple choice, cloze, matching, etc.) นั้น เราจะตัดสินความเที่ยง (validity) ของ test ได้อย่างไร ถ้า test นั้นใช้ไปเพียงครั้งเดียว

**ตอบ** สำหรับนักธุรกิจ Validity หมายความว่าใช้ได้หรือไม่ ทำเงินหรือไม่ นักธุรกิจ (รวมทั้งผู้ที่สอนภาษาอังกฤษธุรกิจ) ไม่มีเวลาพอที่จะมาตัดสิน ความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ทางสถิติ ท่านต้องเสี่ยงและหวังเอาว่าท่านทำถูก ทำ test ให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ตามทฤษฎีที่ดีที่สุดที่มีอยู่ นั่นแหละคือ ความเที่ยง ถ้าใช้ได้ก็ถือว่ามีความเที่ยง

**ถาม** วิธีใดเป็นวิธีที่ง่ายในการประเมินผลการสอนและบทเรียน

**ตอบ** หาทฤษฎีที่ดีทฤษฎีหนึ่ง และดูว่าบทเรียนเป็นไปตามทฤษฎีนั้นไหม

**ถาม** ทฤษฎีอะไร

**ตอบ** ทฤษฎีที่ดี ทฤษฎีที่ให้ความเข้าใจ pragmatic relationship between text and facts

หากทฤษฎีที่ดี และประเมินผลบทเรียนตามทฤษฎีนั้น ถามตัวเองว่า บทเรียน based on a “story” หรือไม่ คือมีสถานการณ์ที่เป็นจริงหรือไม่ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ประสบการณ์ การแก้ปัญหา

ทฤษฎีจำเป็นต้องมีรากฐานอยู่บนความเข้าใจที่ว่า การสื่อสาร (communication) คืออะไร และมีกลไกอย่างไร

ถ้าทฤษฎี valid ก็จะมี reliable หากทฤษฎีที่ valid แล้วจะไม่ต้องกังวลกับ reliability

**ถาม** มีความขัดแย้งระหว่าง pragmatic ends กับ esthetic values หรือไม่

**ตอบ** ไม่ The most pragmatic uses of language tend to be the most esthetically effective. การพูดกันโดยใช้ภาษาอย่างง่าย ๆ ของคนรักกันเป็นภาษาที่สุนทรียเป็นภาษากวี

คำถามนี้เป็นคำถามของคนที่อยู่ในหอคอยงาช้าง

ในโลกธุรกิจ ถ้าสามารถสื่อสารกันรู้เรื่องก็พอแล้ว อย่างไรก็ตาม เราควรคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมด้วย ภาษาอังกฤษมีความผูกพันกับวัฒนธรรมของประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ เราควรเลือกรูปแบบของภาษาอังกฤษของประเทศใดประเทศหนึ่งเป็นแบบอย่าง ข้าพเจ้าคิดว่าควรเลือกรูปแบบอเมริกัน เพราะภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาที่ใช้กันในโลกธุรกิจในปัจจุบันนี้

**ถาม** ท่านคิดอย่างไรเกี่ยวกับศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวัดและประเมินผล เช่น Summative, Normative, Criterion-referenced test

**ตอบ** ศัพท์เฉพาะเหล่านี้ไม่สำคัญ สิ่งที่สำคัญก็คือ แบบทดสอบที่ดีที่สุด และทฤษฎีที่ดีที่สุด เราควรมี a best working model ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

Pragmatic approach ย่อมดีกว่า Natural approach เพราะว่า Natural approach ไม่มีหลักสูตร ไม่มีแผนวางไว้ว่า จะก้าวหน้าอย่างไร

Pragmatic theory ย่อมดีกว่า Alderson's listing approach เพราะเราจำเป็นต้องมี generative system ซึ่งมีรากฐานอยู่บนความเข้าใจความสัมพันธ์กันระหว่าง grammatical categories และ experiential categories และจะเอาทั้งสองอย่างนี้ไปประยุกต์ใช้กับการสอนภาษาอย่างไร

ให้นักสถิติกังวลกับเรื่อง validity, reliability ไปเถิด

ข้าพเจ้าได้สร้าง pragmatic-tests มาเป็นเวลา 15 ปีแล้ว และพิสูจน์แล้วว่าใช้ได้ผล มีทั้ง validity และ reliability งานวิจัยในเรื่องนี้จะไม่ให้อะไรใหม่

เราได้พยายามทำสิ่งที่เราไม่รู้มานานแล้ว เราควรจะทำสิ่งที่เรารู้มากกว่า เรารู้ว่า negotiation ประกอบด้วยความสัมพันธ์ลักษณะหนึ่ง มีการวางแผน (Game plans) มี programs ใช้ความรู้นั้นให้เป็นประโยชน์ดีกว่าที่จะมาวิเคราะห์ข้อมูลมากมายก่ายกอง

ลิมศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลเถิด ข้าพเจ้าก็จะเลิกใช้คำว่า “Episodic Organization” จะใช้คำว่า “Story Hypothesis” แทน

เปรมวดี มัลลินส์ ผู้ถอดเทปและเรียบเรียง