

ลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษในภาคธุรกิจและ ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ทำงาน ในภาคธุรกิจ¹

แพรวพรรณ นำเบญจพล²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ :

1. ลักษณะและปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในภาคธุรกิจ ในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน แปล
 2. ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งต่างๆ ในภาคธุรกิจที่บัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (บัณฑิต มก.) ทำงานอยู่
 3. ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิต มก. ที่ทำงานในภาคธุรกิจ
 4. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งบัณฑิต มก. ต้องการปรับปรุง
- กลุ่มตัวอย่างคือบัณฑิต มก. รุ่น 48, 49 และ 50 จำนวน 565 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม และแบบประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS-X

ผลการวิจัยมีดังนี้ :

1. ในภาคธุรกิจมีการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการอ่าน และการแปลในปริมาณมากกว่าในด้านการฟัง การพูดและการเขียน วัตถุประสงค์สำคัญของการอ่านคือ เพิ่มพูนความรู้ทั่วไปและความรู้ในหน้าที่การงาน วัตถุประสงค์สำคัญของการแปลคือ เพื่อถ่ายทอดข้อความให้ผู้ร่วมงานและเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา วัตถุประสงค์สำคัญของการฟังคือ เพื่อตอบโต้การสนทนา

¹ ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² แพรวพรรณ นำเบญจพล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาภาษาต่างประเทศ

วัตถุประสงค์สำคัญของการพูดคือ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมในชีวิตประจำวัน วัตถุประสงค์สำคัญของการเขียนคือ เพื่อขอหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

2. บัณฑิต มก. ซึ่งทำงานในภาคธุรกิจในด้านผู้ปฏิบัติการ, ผู้บริหารระดับต้น, ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง ได้ประเมินผลออกมาตรงกันว่า ผู้ดำรงตำแหน่งทุกตำแหน่งควรมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะอยู่ในระดับที่ 2 (ตามเกณฑ์ของผู้วิจัย)

3. ในการประเมินตนเอง บัณฑิต มก. ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้น ประเมินว่า ตนเองมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่านและการแปลอยู่ในระดับที่ 2 และมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านอื่นๆ อยู่ในระดับที่ 1 บัณฑิต มก. ที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง ประเมินว่าตนเองมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะอยู่ในระดับที่ 2 ส่วนบัณฑิต มก. ที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ประเมินว่าตนเองมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการฟัง, พูด และเขียน อยู่ในระดับที่ 1 และมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการแปลอยู่ในระดับที่ 2

4. บัณฑิต มก. ซึ่งดำรงตำแหน่งต่างๆ ทั้ง 4 ตำแหน่ง ต่างมีความต้องการปรับปรุงทักษะต่างๆ ในการใช้ภาษาอังกฤษของตน ในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งบัณฑิตที่ทำงานในทุกตำแหน่ง ระบุว่าต้องการปรับปรุง “มากที่สุด” คือ ทักษะ การฟัง และ การพูด

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้เล็งเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษซึ่งเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ จึงมีนโยบายที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ มีการเรียนการสอนในระดับมาตรฐานสากล มีหลักสูตรที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังสนับสนุนให้มีการวิจัย เพื่อได้ข้อมูลที่จะใช้เป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ โดยเฉพาะข้อมูลในด้านคุณภาพและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สังคมต้องการ

ด้วยเหตุนี้ คณะมนุษยศาสตร์ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการสอนภาษาอังกฤษให้กับนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของหน่วยงาน ในการดำเนินการ

ดังกล่าว จำต้องมีการสำรวจการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงในหน่วยงานธุรกิจและสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการเรียนการสอน เหตุที่โครงการวิจัยนี้มุ่งสำรวจเฉพาะภาคธุรกิจก็เนื่องจากข้อสนเทศเพื่อการบริหาร ซึ่งจัดทำโดยกองแผนงาน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2536 : 67) ปรากฏว่าร้อยละ 79.8 ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่จบการศึกษาในปีการศึกษา 2535 เข้าทำงานในบริษัทเอกชน และจากงานวิจัยของอุษากัญจนสถิตย์ (2523) พบว่า ในภาคธุรกิจมีการใช้ภาษาอังกฤษในปริมาณมากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจลักษณะและปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน แปล ในภาคธุรกิจที่บัณฑิตทำงานอยู่
2. เพื่อสำรวจระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ ในภาคธุรกิจตามความเห็นของบัณฑิตที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ
3. เพื่อสำรวจระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ทำงานในภาคธุรกิจ
4. เพื่อสำรวจความต้องการฝึกอบรมภาษาอังกฤษทักษะต่าง ๆ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ทำงานในภาคธุรกิจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษสามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางปรับปรุงหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษ ให้เน้นเฉพาะเนื้อหาที่มีการใช้จริง และมุ่งให้นักศึกษาฝึกฝนเนื้อหาเหล่านั้นให้อยู่ในระดับใช้การได้จริง ทำให้หลักสูตรภาษาอังกฤษมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษสามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางสร้างรายวิชาใหม่ที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการของภาคธุรกิจ ซึ่งยังไม่มีในหลักสูตรเดิม เป็นการสนองความต้องการของสังคม
3. หากมีการปรับปรุงหลักสูตรหรือสร้างรายวิชาภาษาอังกฤษใหม่ ๆ ตามข้อ 1 และ 2 แล้ว จะทำให้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความรู้ภาษาอังกฤษในขั้นสามารถใช้ได้จริง มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นิยามศัพท์

บัณฑิต มก. หมายถึง บัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จำนวน 565 คน ซึ่งตอบแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบัณฑิตรุ่น 48, 49 และ 50 จากทุกคณะ

ความสามารถระดับที่ 1 คือ สามารถใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับใช้งานได้ เช่น สนทนาทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ อ่าน เขียน แปล ข้อความสั้น ๆ ในเรื่องทั่วไปได้

ความสามารถระดับที่ 2 คือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในทักษะในระดับใช้งานได้ดี เช่น ฟังข่าววิทยุ โทรทัศน์เข้าใจ พูดแสดงความคิดเห็นได้ อ่านรายงานการประชุมเข้าใจ ร่างโครงการได้ แปลรายงานได้

ความสามารถระดับที่ 3 คือ สามารถใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับใช้งานได้ดีมาก เช่น ฟังการประชุมนานาชาติเข้าใจ กล่าวสุนทรพจน์ได้ อ่าน เขียน แปลงานวิจัยได้

การตรวจเอกสาร

อุษา กาญจนสถิตย์ (2523) ได้สำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ และพบว่า 1) หน่วยงานในวงการธุรกิจ ใช้ภาษาอังกฤษในปริมาณมากที่สุด 2) ทักษะที่ใช้มากที่สุดคือ การอ่าน ทักษะที่ใช้最少ที่สุดคือ การแปล 3) บุคลากรส่วนใหญ่มีความสามารถในการฟัง อ่าน และเขียน ในระดับสูงกว่าการพูด และมีความสามารถในการแปลในระดับต่ำสุด 4) ระดับความสามารถที่แท้จริงในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรต่ำกว่าระดับความสามารถที่หน่วยงานต้องการ 5) หัวหน้างานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ภาษาอังกฤษที่บุคลากรเรียนจากสถาบันการศึกษา ยังไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นัยนา ทองศรีเกตุ (2528) ได้สำรวจความพร้อมของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคใต้ในการผลิตบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดภาคใต้ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว มีความต้องการใช้ภาษามาก โดยใช้ทักษะฟัง-พูด เพื่อสนทนาทั่วไปและเกี่ยวกับธุรกิจ

อโณทัย ทิพนกน (2532) ได้วิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมได้ปานกลาง ซึ่งเป็นระดับที่ใช้ได้ทั่ว ๆ ไป

ไพฑูรย์ อิงคสุวรรณ และคณะ (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “บทบาทและสัมฤทธิ์ผลในการผลิตบัณฑิตปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในรอบ 50 ปี” มีผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ที่สมควรกล่าวถึงคือ

1) กลุ่มรายวิชานอกสาขาวิชาเอก ที่บัณฑิตเห็นว่ามีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพสูงเป็นอันดับหนึ่ง คือกลุ่มรายวิชาด้านภาษา

2) บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นว่า หลักสูตรสอนตรงความต้องการของตลาดแรงงานในระดับปานกลาง

3) บัณฑิตเสนอว่า ควรเพิ่มรายวิชาในระดับปริญญาตรีที่ให้ประโยชน์และมีความสำคัญในการประกอบอาชีพ ซึ่งได้แก่ วิชาคอมพิวเตอร์เป็นอันดับหนึ่ง และวิชาทางภาษาเป็นอันดับสอง

4) นายจ้างมีความพอใจในความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของบัณฑิตซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง

5) บัณฑิตที่ประกอบอาชีพอิสระให้ข้อคิดเห็นว่า ภาษาเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการประกอบอาชีพอิสระ และเสนอแนะให้ทุกคณะปรับโครงสร้างหลักสูตรให้เน้นการพูด เขียน อ่าน ภาษาอังกฤษให้มากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ บัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกคณะ รุ่น 48, 49, 50 ซึ่งทำงานในภาคเอกชน ได้ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรโดยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,028 คน ได้แบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2,028 คน ได้แบบสอบถามกลับมา 615 ชุด ต่อมาได้คัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 565 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ เช่น คณะรุ่น ตำแหน่งหน้าที่

ตอนที่ 2 ถามถึงลักษณะและปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษ

ตอนที่ 3 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเอง และความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งหน้าที่ของตน โดยใช้เกณฑ์ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงจากเกณฑ์ของอัจฉรา วงศ์โสธร (Achara Wongsotorn, 1980 อ้างถึงใน อุษา กาญจนสถิตย์, 2523 : 23)

ตอนที่ 4 ถามความต้องการของปัญหาในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ ทักษะต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS-X และนำเสนอข้อมูลเป็นค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับข้อมูลที่มีการเสนอเป็นค่าเฉลี่ย มีขั้นตอนการหาค่าเฉลี่ยดังนี้

1. กำหนดให้คะแนนคำตอบดังนี้

ไม่มีเลย	= 1	น้อยที่สุด	= 2	ค่อนข้างน้อย	= 3
ปานกลาง	= 4	มาก	= 5	มากที่สุด	= 6

2. หาค่าเฉลี่ยและกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

1.00-1.83	= ไม่มีเลย	3.52-4.35	= ปานกลาง
1.84-2.67	= น้อยที่สุด	4.36-5.19	= มาก
2.68-3.51	= ค่อนข้างน้อย	5.20-6.00	= มากที่สุด

3. เลือกข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไปและนำเสนอ

ผล

1. ลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิต มก. ในภาคธุรกิจ (ตารางที่ 1)

1.1 การฟัง บัณฑิต มก. ฟังภาษาอังกฤษจากเทปในปริมาณปานกลาง ฟังภาษาอังกฤษจากวิทยุ โทรทัศน์ และคู่สนทนา ในปริมาณน้อย

1.2 การพูด บัณฑิต มก. พูดภาษาอังกฤษในการสนทนาทั่วไปในชีวิตประจำวัน ในปริมาณน้อย ส่วนกิจกรรมการพูดภาษาอังกฤษอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยไม่ถึงเกณฑ์

1.3 การอ่าน บัณฑิต มก. อ่านภาษาอังกฤษจากตำราและจากข้อมูลบนจอคอมพิวเตอร์ในปริมาณมาก อ่านจากคู่มือ ตาราง วารสาร นิตยสาร ในปริมาณปานกลาง

1.4 การเขียน บัณฑิต มก. เขียนบันทึกสั้น ๆ บันทึกช่วยจำเป็นภาษาอังกฤษ ในปริมาณปานกลาง ส่วนการเขียนสิ่งอื่น ๆ เป็นภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยไม่ถึงเกณฑ์

1.5 การแปล บัณฑิต มก. แปลคู่มือ คำสั่ง การสนทนา ข่าว ตำรา การวิจัย จดหมาย ในปริมาณปานกลาง

2. วัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิต มก. ในภาคธุรกิจ (ตารางที่ 2)

2.1 การฟัง บัณฑิต มก. ฟังภาษาอังกฤษเพื่อสนทนา ในปริมาณปานกลาง ฟังเพื่อแปล และเพื่อรับคำสั่ง ในปริมาณน้อย

2.2 การพูด บัณฑิต มก. พูดภาษาอังกฤษเพื่อทักทาย อ้อลา ขอบคุณ แนะนำ
ขอข้อมูล ให้ข้อมูล ต้อนรับ ในปริมาณปานกลาง

2.3 การอ่าน บัณฑิต มก. อ่านภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไปและความรู้
ในหน้าที่การงาน ในปริมาณมาก เพื่อรับทราบและปฏิบัติตามคำสั่ง ในปริมาณปานกลาง เพื่อ
รวบรวมข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจและเพื่อแปล ในปริมาณน้อย

2.4 การเขียน บัณฑิต มก. เขียนภาษาอังกฤษ เพื่อขอหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า
หรือบริการ ในปริมาณน้อย ส่วนการเขียนเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยไม่ถึงเกณฑ์

2.5 การแปล บัณฑิต มก. แปลภาษาอังกฤษเพื่อถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงาน และ
เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา ในปริมาณน้อย

3. การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ

บัณฑิต มก. ได้ประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติ
หน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์การประเมินซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น ผลปรากฏว่าบัณฑิต มก.
ที่เป็นผู้ปฏิบัติการ (ร้อยละ 69.7) ผู้บริหารระดับต้น (ร้อยละ 23.4) ผู้บริหารระดับกลาง
(ร้อยละ 3) และผู้บริหารระดับสูง (ร้อยละ 0.5) ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า ความสามารถ
ในการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งของตน คือความ
สามารถระดับ 2 ซึ่งถือว่าเป็นระดับ *ใช้การได้ดี*

4. การประเมินความสามารถตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิต

บัณฑิต มก. ได้ประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองโดยใช้เกณฑ์
เดียวกับเกณฑ์ที่ใช้ในข้อ 2 ได้ผลดังนี้

4.1 บัณฑิต มก. ที่เป็นผู้ปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น ประเมินความ
สามารถของตนเองได้ผลตรงกันว่ามีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการฟัง พูด เขียน
ในระดับ 1 ซึ่งเป็นระดับ *ใช้การได้* และมีความสามารถในการอ่านและแปลในระดับ 2 ซึ่งเป็น
ระดับ *ใช้การได้ดี*

4.2 บัณฑิต มก. ที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง ประเมินตนเองว่า มีความสามารถในการ
ใช้ภาษาอังกฤษในด้านฟัง พูด อ่าน เขียน และแปล ในระดับ 2 ซึ่งเป็นระดับ *ใช้การได้ดี*
และเป็นระดับเดียวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่บัณฑิตประเมินว่าจำเป็นสำหรับตำแหน่ง

4.3 บัณฑิต มก. ที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ประเมินตนเองว่า มีความสามารถ
ในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านฟัง พูด และเขียน อยู่ในระดับ 1 ซึ่งเป็นระดับ *ใช้การได้* และมี

ความสามารถในการแปลในระดับ 2 ซึ่งเป็นระดับ*ใช้การได้ดี* ส่วนความสามารถในการอ่าน บัณฑิตประเมินว่าอยู่ในระดับ 1, ระดับ 2, และระดับ 3 ในจำนวนเท่า ๆ กัน

5. ความต้องการของบัณฑิตในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในทักษะต่าง ๆ

5.1 บัณฑิต มก. ที่ทำหน้าที่ผู้ปฏิบัติการ ต้องการฝึกทักษะการฟัง การพูด การเขียน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.68, 73.49 และ 38.32 ตามลำดับ

5.2 บัณฑิต มก. ที่ทำหน้าที่ผู้บริหารระดับต้น ต้องการฝึกทักษะการฟัง และการพูดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.37 และ 78.12 ตามลำดับ

5.3 บัณฑิต มก. ที่ทำหน้าที่ผู้บริหารระดับกลาง ต้องการฝึกทักษะการฟัง การพูด การเขียน และการแปล ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.75, 75.00, 50.00 และ 56.25 ตามลำดับ

5.4 บัณฑิต มก. ที่ทำหน้าที่ผู้บริหารระดับสูง ต้องการฝึกทักษะ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.66 เท่ากันทุกทักษะ

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

1. ในภาคธุรกิจมีการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการอ่านมากที่สุด ทั้งในแง่ปริมาณ การอ่าน และความหลากหลายของสิ่งที่อ่าน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัจฉรา วงศ์โสธร (Achara Wongsotorn, 1980 อ้างถึงใน ฤชณา แยมยังยืน, 2533 : 25) ซึ่งสำรวจความต้องการของสังคมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษ และพบว่าทักษะการอ่านเป็น ทักษะที่ใช้มากที่สุดในหน่วยงานธุรกิจ ที่น่าสนใจอย่างยิ่งก็คือ ผลการวิจัยนี้แสดงว่าการอ่าน ภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่บัณฑิตมีความชำนาญ จะเห็นได้ว่ามีเพียงการอ่านและการแปลเท่านั้น ที่บัณฑิตประเมินความสามารถของตนเองไว้ในระดับเดียวกับความสามารถที่ต้องการสำหรับ ตำแหน่ง จึงกล่าวได้ว่าในแง่ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ บัณฑิต มก. มีความสามารถตรงกับ ความต้องการของตลาด

ในด้านวัตถุประสงค์ของการอ่านนั้น งานวิจัยนี้พบว่าบัณฑิตอ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทั่วไป ในปริมาณมากกว่าเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในหน้าที่การงาน ซึ่งผลการวิจัยข้อนี้แตกต่างจาก ผลการวิจัยของอัจฉรา วงศ์โสธร (Achara Wongsotorn, 1980) ซึ่งพบว่า บุคลากรในหน่วยงาน ของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และวงการธุรกิจใช้ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางการทำงาน

มากกว่าจุดประสงค์ส่วนบุคคล อย่างไรก็ตาม ทั้งๆ ที่บัณฑิตมีความชำนาญในการอ่านมากกว่าทักษะอื่นๆ การที่บัณฑิตยังค้นคว้าฝึกฝนการอ่านเพื่อเพิ่มความรู้ของตนเอง นอกเหนือจากสิ่งที่ต้องอ่านในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้สร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ใฝ่รู้รักการศึกษา ค้นคว้า มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ผลการวิจัยเกี่ยวกับการอ่านที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือ มีการอ่านภาษาอังกฤษจากข้อมูลบนจอคอมพิวเตอร์ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์จะมีบทบาทมากขึ้นในภาคธุรกิจ

2. การแปลภาษาอังกฤษในภาคธุรกิจมีปริมาณปานกลาง สิ่งที่แปลมีความหลากหลายตั้งแต่ คู่มือ คำแนะนำ ข่าว จดหมาย จนถึงตำรา งานวิจัยและการสนทนา การแปลอาจมีทั้งแปลเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น แปลข่าว คู่มือ จดหมาย และการแปลด้วยวาจา เช่น แปลการสนทนา บัณฑิตเองก็ค่อนข้างมั่นใจในความสามารถด้านการแปลของตน จะเห็นได้จากการที่บัณฑิตประเมินความสามารถในการแปลของตนว่า อยู่ในระดับเดียวกับความสามารถที่ตำแหน่งต้องการ ซึ่งเหตุผลประการหนึ่งก็เป็นเพราะบัณฑิตมีความสามารถในการอ่านในระดับค่อนข้างดี เมื่ออ่านเข้าใจก็ทำให้แปลได้ อีกประการหนึ่งบัณฑิตก็ได้ฝึกฝนการแปลบ่อยๆ ทำให้เกิดความชำนาญ

3. ในภาคธุรกิจ การใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนมีปริมาณปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นการเขียนเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงาน เช่น การเขียนบันทึกข้อความสั้นๆ ผลการวิจัยข้อนี้แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานธุรกิจจำนวนไม่น้อยที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

4. ในภาคธุรกิจมีการฟังพูดภาษาอังกฤษในระดับน้อย การพูดภาษาอังกฤษมีลักษณะเดียวคือ การสนทนาทั่วไปในชีวิตประจำวัน แต่โอกาสที่จะได้พูดภาษาอังกฤษกับคู่สนทนาชาวต่างประเทศคงจะมีไม่มากนัก เห็นได้จากการที่บัณฑิตฟังภาษาอังกฤษจากเทปวิทยุ และโทรทัศน์ ในปริมาณมากกว่าฟังจากคู่สนทนา การที่บัณฑิตไม่มีใครมีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ ทำให้ขาดความชำนาญในด้านนี้ ซึ่งบัณฑิตเองตระหนักดีในข้อนี้ จะเห็นได้ว่าบัณฑิตประเมินความสามารถในการฟังพูดของตนเองว่าอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับที่ต้องการสำหรับตำแหน่ง และบัณฑิตระบุว่าต้องการฝึกฝนทักษะการฟัง-พูดมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยข้อนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของอุษา กาญจนสถิตย์ (2523) ซึ่งพบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่ในวงการธุรกิจต้องการให้บุคลากรมีความสามารถในการฟัง พูด มากที่สุด รองลงไปคือความสามารถในการอ่าน เขียน และแปล

ข้อเสนอแนะ

1. การสอนภาษาอังกฤษทุกรายวิชา ควรส่งเสริมให้มีการใช้ภาษาอังกฤษในห้องเรียนให้มากที่สุด ทั้งระหว่างอาจารย์กับนิสิต และระหว่างนิสิตด้วยกันเพื่อเสริมสร้างทักษะการฟัง-พูด ซึ่งเป็นทักษะที่นิสิตยังขาดอยู่ โดยเฉพาะการสนทนาทั่วๆ ไปในชีวิตประจำวัน การสั่งงานในห้องเรียน การสั่งการบ้าน การนัดหมายต่างๆ เช่น กำหนดสอบ กำหนดส่งงาน การทักทาย การขออนุญาต การถามข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

2. อาจารย์ที่ปรึกษาควรแนะนำนิสิตให้พยายามเรียนภาษาอังกฤษทุกภาคการศึกษาอย่างน้อยภาคละ 1 วิชา โดยเฉพาะนิสิตปี 4 เพื่อสร้างทักษะภาษาอังกฤษ ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเมื่อจบการศึกษา

3. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนการเรียนการสอนภาษาอังกฤษอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านอัตราค่าจ้างอาจารย์ วัสดุ อุปกรณ์ และความพร้อมของห้องเรียน เพื่อสามารถเปิดรายวิชาต่างๆ ให้สนองความต้องการของผู้เรียนได้ ในปัจจุบันมีนิสิตเป็นจำนวนมากที่ต้องการเรียนภาษาอังกฤษแต่ไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ เนื่องจากอาจารย์ผู้สอนและห้องเรียนไม่เพียงพอ

4. อาจารย์ผู้สอนอาจเลือกข้อมูลจากงานวิจัยนี้ ไปปรับปรุงเนื้อหาวิชาภาษาอังกฤษที่ตนสอนอยู่ ให้สามารถสนองความต้องการของภาคธุรกิจได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา ไฉมยั้งยืน. 2533. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีสังคม ตามการรับรู้ของตนเองและผู้บังคับบัญชา. ปรินญานิพนธ์ คม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัย. กองแผนงาน. 2536. ข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารปีการศึกษา 2536 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- นัยนา ทองศรีเกตุ. 2528. การสำรวจความพร้อมของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคใต้ในการผลิตบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดภาคใต้. ปรินญานิพนธ์ ศศ. ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพฑูรย์ อิงคสุวรรณ และคณะ. 2535. บทบาทและสัมฤทธิ์ผลในการผลิตบัณฑิตปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในรอบ 50 ปี. โครงการวิจัยรหัส ส.ค. 1.8.35 สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อโนทัย ทิพนก. 2532. การวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ ศศ. ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อุษา กาญจนสถิตย์. 2532. การสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ. ปรินญานิพนธ์ ศศ. ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Achara Wongsotorn. 1980. Self-Assessment of Language Proficiency : paper presented at the Fifteenth Regional Seminar, April 21-25, 1980. Singapore : SEAMEO Regional Language Centre.

ตารางที่ 1 ลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิต มก. ในภาคธุรกิจ

ทักษะ	แหล่งการใช้	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
การฟัง	เทป	3.524	ปานกลาง
	วิทยุ	3.430	ค่อนข้างน้อย
	โทรทัศน์	3.381	ค่อนข้างน้อย
	คู่สนทนา	3.365	ค่อนข้างน้อย
การพูด	การสนทนาประจำวัน	3.231	ค่อนข้างน้อย
การอ่าน	ตำรา	4.374	มาก
	ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์	4.374	มาก
	คู่มือ	4.349	ปานกลาง
	วารสาร/นิตยสาร	3.838	ปานกลาง
	ใบกำกับสินค้า	3.822	ปานกลาง
	หนังสือพิมพ์	3.727	ปานกลาง
	บันทึกข้อความสั้น ๆ	3.657	ปานกลาง
	โทรสาร	3.627	ปานกลาง
	จดหมายธุรกิจ	3.543	ปานกลาง
	คำสั่ง	3.540	ปานกลาง
การเขียน	บันทึกข้อความสั้น ๆ/บันทึกช่วยจำ	3.660	ปานกลาง
การแปล	คู่มือ/คำแนะนำ	4.269	ปานกลาง
	การสนทนา	3.771	ปานกลาง
	ข่าว	3.644	ปานกลาง
	ตำรา/งานวิจัย	3.569	ปานกลาง
	จดหมาย	3.512	ค่อนข้างน้อย
	สัญญา/เอกสาร	3.474	ค่อนข้างน้อย
	รายงาน	3.347	ค่อนข้างน้อย
	คำสั่ง/กฎระเบียบ	3.328	ค่อนข้างน้อย

ตารางที่ 2 วัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิต มก. ในภาคธุรกิจ

ทักษะ	วัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
การฟัง	โต้ตอบการสนทนา	4.208	ปานกลาง
	แปล	3.251	ค่อนข้างน้อย
	รับคำสั่ง	3.116	ค่อนข้างน้อย
การพูด	ทักทาย/อำลา	4.320	ปานกลาง
	ขอบคุณ	4.034	ปานกลาง
	แนะนำ	3.695	ปานกลาง
	ขอ/ให้ข้อมูล	3.666	ปานกลาง
	ตอบรับ	3.557	ปานกลาง
การอ่าน	เพิ่มความรู้ทั่วไป	4.642	มาก
	เพิ่มความรู้เกี่ยวกับการงาน	4.583	มาก
	รับทราบและปฏิบัติตามคำสั่ง	3.852	ปานกลาง
	รวบรวมข้อมูลประกอบการตัดสินใจ	3.477	ค่อนข้างน้อย
	แปล	3.460	ค่อนข้างน้อย
การเขียน	ขอ/ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ	3.192	ค่อนข้างน้อย
การแปล	ถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงาน	3.443	ค่อนข้างน้อย
	รายงานผู้บังคับบัญชา	3.266	ค่อนข้างน้อย