

ลักษณะการใช้ภาษาอังกฤษในภาคธุรกิจและระดับความสามารถ ในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ทำงานในภาคธุรกิจ

Uses of English in Business and English Language Proficiency Levels of Kasetsart University Graduates Employed in the Business Sector

แพรวพรรณ น้าเบญจพล¹

Praewpan Numbenjapol

ABSTRACT

The objectives of this study were to survey:

1. the types and amounts of English language (EL) listening, speaking, reading, writing and translating used in business;
2. levels of EL proficiency required in business positions held by Kasetsart University (KU) graduates;
3. levels of EL proficiency of KU graduates working in business; and
4. EL skills which KU graduates would like to improve.

The sample was 565 KU graduates of classes 48, 49, and 50 who worked in the business sector. Data were collected by the use of questionnaires and EL proficiency evaluation forms. An SPSS-X program was used to analyze data.

The results were :

1. In the business sector, the English skills of reading and translating were used more than the skills of listening, speaking and writing. The main purpose of reading was to increase general and job-related knowledge. The main purpose of translating was to report information to colleagues or superiors. The main purpose of listening was to continue conversations. The main purpose of speaking was to interact socially

1 ภาควิชาภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Department of Foreign Languages, Faculty of Humanities, Kasetsart University, Bangkok 10900, Thailand.

in everyday-life situations. The main purpose of writing was to ask for or to provide information about goods or services.

2. When asked to assess whether their positions required an EL proficiency of level 1 (fair), level 2 (good) or level 3 (excellent), KU graduates working as staff members, junior executives, middle executives and high executives all made the same assessment: that their positions required an EL proficiency of level 2. in all skills.

3. In self-assessment, the staff members and junior executives assessed their own EL proficiency in reading and translating to be at level 2, and their EL proficiency in the other skills to be at level 1. The middle executives assessed their EL proficiency in all skills to be at level 2. The high executives assessed their EL proficiency in listening, speaking, and writing to be at level 1, and their EL proficiency in translating at level 2.

4. KU graduates working in the four positions stated they needed "great" and "greatest" improvement in all five skills. The two EL skills that KU graduates in every position declared they needed the "greatest" improvement were listening and speaking.

Key words: English, English proficiency, uses of English, business English

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ :

1. ลักษณะและปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในภาคธุรกิจ ในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน แปล
2. ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งต่างๆ ในภาคธุรกิจที่บัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (บัณฑิตมก.) ทำงานอยู่
3. ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตมก. ที่ทำงานในภาคธุรกิจ
4. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งบัณฑิตมก. ต้องการปรับปรุง

กลุ่มตัวอย่างคือบัณฑิตมก. รุ่น 48, 49, และ 50 จำนวน 565 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และแบบประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS-X

ผลการวิจัยมีดังนี้ :

1. ในภาคธุรกิจมีการใช้ภาษาอังกฤษในด้าน

การอ่าน และการแปลในปริมาณมากกว่าในด้านการฟัง การพูด และการเขียน วัตถุประสงค์สำคัญของการอ่านคือเพิ่มพูนความรู้ทั่วไปและความรู้ในหน้าที่การทำงาน วัตถุประสงค์สำคัญของการแปลคือ เพื่อถ่ายทอดข้อความให้ผู้ร่วมงานและเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา วัตถุประสงค์สำคัญของการฟังคือเพื่อตอบโต้การสนทนา วัตถุประสงค์สำคัญของการพูดคือเพื่อปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมในชีวิตประจำวัน วัตถุประสงค์สำคัญของการเขียนคือเพื่อขอหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

2. สำหรับการประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ นั้น บัณฑิตมก. ซึ่งทำงานในภาคธุรกิจในตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง ได้ประเมินผลออกมาตรงกันว่า ผู้ดำรงตำแหน่งทุกตำแหน่งควรมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะอยู่ในระดับที่ 2 (ใช้การได้ดี)

3. ในการประเมินตนเอง บัณฑิตมก. ซึ่งเป็น ผู้ปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้นประเมินว่า ตนเอง มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน และการแปลอยู่ในระดับที่ 2 (ใช้การได้ดี) และมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านอื่นๆ อยู่ ในระดับที่ 1 (ใช้การได้) บัณฑิตมก. ที่เป็นผู้บริหาร ระดับกลาง ประเมินว่าตนเองมีความ สามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในทุกทักษะอยู่ในระดับที่ 2 (ใช้การได้ดี) ส่วนบัณฑิตมก. ที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ประเมินว่าตนเองมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการฟัง พูด และเขียน อยู่ในระดับที่ 1 (ใช้การได้) และมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านการแปลอยู่ในระดับที่ 2 (ใช้การได้ดี)

4. บัณฑิตมก. ซึ่งดำรงตำแหน่งต่างๆ ทั้ง 4 ตำแหน่ง ต่างมีความต้องการปรับปรุงทักษะต่างๆ ในการใช้ภาษาอังกฤษของตนในระดับมาก และมากที่สุด ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งบัณฑิตที่ทำงานในทุก ตำแหน่งระบุว่าต้องการปรับปรุงมากที่สุด คือทักษะ การฟัง และการพูด

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้เล็งเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษซึ่งเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ จึงมีนโยบายที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ มีการเรียนการสอนในระดับมาตรฐานสากล มีหลักสูตรซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังสนับสนุนให้มีการวิจัย เพื่อได้ ข้อมูลที่จะใช้เป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิตให้ สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ โดยเฉพาะ ข้อมูลในด้านคุณภาพและคุณลักษณะของบัณฑิตที่ สังคมต้องการ

ด้วยเหตุนี้ คณะมนุษยศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วย

งานที่รับผิดชอบในการสอนภาษาอังกฤษให้กับนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อผลิต บัณฑิตให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของหน่วยงาน ในการดำเนินการดังกล่าว จำต้องมีการสำรวจการใช้ ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงในหน่วยงานธุรกิจ และสำรวจความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของ บัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ทำงานในหน่วย งานนั้นๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการเรียนการสอน เหตุที่โครงการวิจัยนี้มุ่งสำรวจเฉพาะภาคธุรกิจก็ เนื่องจากจากข้อเสนเทศเพื่อการบริหาร ซึ่งจัดทำโดย กองแผนงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2536 : 67) ปรากฏว่าร้อยละ 79.8 ของบัณฑิตมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ที่จบการศึกษาในปีการศึกษา 2535 เข้าทำงานในบริษัทเอกชน และจากงานวิจัยของอุษา (2523) พบว่า ในภาคธุรกิจมีการใช้ภาษาอังกฤษใน ปริมาณมากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจลักษณะและปริมาณการใช้ ภาษาอังกฤษในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน แปล ใน ภาคธุรกิจที่บัณฑิตทำงานอยู่
2. เพื่อสำรวจระดับความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งต่างๆ ในภาค ธุรกิจตามความเห็นของบัณฑิตที่อยู่ในตำแหน่งนั้นๆ
3. เพื่อสำรวจระดับความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ ทำงานในภาคธุรกิจ
4. เพื่อสำรวจความต้องการฝึกอบรมภาษาอังก ฤษทักษะต่างๆ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตร ศาสตร์ที่ทำงานในภาคธุรกิจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษสามารถนำผล

การวิจัยมาเป็นแนวทางปรับปรุงหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษ ให้เน้นเฉพาะเนื้อหาที่มีการใช้จริง และมุ่งให้นิสิตฝึกฝนเนื้อหาเหล่านั้นให้อยู่ในระดับใช้การได้จริง ทำให้หลักสูตรภาษาอังกฤษมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษสามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางสร้างรายวิชาใหม่ที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการของภาคธุรกิจ ซึ่งยังไม่มีในหลักสูตรเดิม เป็นการสนองความต้องการของสังคม

3. หากมีการปรับปรุงหลักสูตรหรือสร้างรายวิชาภาษาอังกฤษใหม่ๆ ตามข้อ 1 และ 2 แล้ว จะทำให้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความรู้ภาษาอังกฤษในขั้นสามารถใช้ได้จริงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น เป็นการพัฒนาศักยภาพมนุษย์

นิยามศัพท์

บัณฑิตมก. หมายถึงบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จำนวน 565 คน ซึ่งตอบแบบสอบถามของงานวิจัยนี้

ความสามารถระดับที่ 1 คือสามารถใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับใช้การได้ เช่นสนทนาทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ อ่าน เขียน แปล ข้อความสั้นๆ เช่น คำสั่ง บันทึกช่วยจำได้

ความสามารถระดับที่ 2 คือสามารถใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับใช้การได้ เช่นฟังข่าววิทยุโทรทัศน์เข้าใจ พูดแสดงความคิดเห็นได้ อ่านรายงานการประชุมเข้าใจ ร่างโครงการได้ แปลรายงานได้

ความสามารถระดับที่ 3 คือสามารถใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะในระดับใช้การได้ดีมาก เช่น ฟังการประชุมนานาชาติเข้าใจ กล่าวสุนทรพจน์ได้ อ่าน เขียน แปล งานวิจัยได้

การตรวจเอกสาร

อุษา (2523) ได้สำรวจความต้องการการใช้

ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ และพบว่า 1) หน่วยงานในวงการธุรกิจ ใช้ภาษาอังกฤษในปริมาณมากที่สุด 2) ทักษะที่ใช้มากที่สุดคือ การอ่าน ทักษะที่ใช้ น้อยที่สุดคือ การแปล 3) บุคลากรส่วนใหญ่มีความสามารถในการฟัง อ่าน และเขียน ในระดับสูงกว่าการพูด และมีความสามารถในการแปลในระดับต่ำสุด 4) ระดับความสามารถที่แท้จริงในการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรต่ำกว่าระดับความสามารถที่หน่วยงานต้องการ 5) หัวหน้างานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ภาษาอังกฤษที่บุคลากรเรียนจากสถาบันการศึกษา ยังไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นัยนา (2528) ได้ศึกษาความพร้อมของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคใต้ในการผลิตบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดภาคใต้ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว มีความต้องการใช้ภาษามาก โดยใช้ทักษะฟัง-พูด เพื่อสนทนาทั่วไป และเกี่ยวกับธุรกิจ

อโณทัย (2532) ได้วิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ สามารถใช้ภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรมได้ปานกลาง ซึ่งเป็นระดับที่ใช้ได้ทั่วไป

ไพฑูรย์และคณะ (2535) ได้ทำการวิจัยเรื่องบทบาทและสัมฤทธิ์ผลในการผลิตบัณฑิตปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในรอบ 50 ปี มีผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ที่สมควรกล่าวถึงคือ

1) กลุ่มรายวิชาเอกสาขาวิชาเอก ที่บัณฑิตเห็นว่า มีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพสูงเป็นอันดับหนึ่ง คือกลุ่มรายวิชาด้านภาษา

2) บัณฑิตส่วนใหญ่เห็นว่าหลักสูตรสอนตรงความต้องการของตลาดแรงงานในระดับปานกลาง

3) บัณฑิตเสนอว่า ควรเพิ่มรายวิชาในระดับปริญญาตรีที่ให้ประโยชน์และมีความสำคัญในการประกอบอาชีพ ซึ่งได้แก่วิชาคอมพิวเตอร์เป็นอันดับ

หนึ่งและวิชาทางภาษาเป็นอันดับสอง

4) นายจ้างมีความพอใจในความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของบัณฑิตซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง

5) บัณฑิตที่ประกอบอาชีพอิสระให้ข้อคิดเห็นว่า ภาษาเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการประกอบอาชีพอิสระ และเสนอแนะให้ทุกคณะปรับโครงสร้างหลักสูตรให้เน้นการพูด เขียน อ่าน ภาษาอังกฤษให้มากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกคณะ รุ่น 48, 49, 50 (จบการศึกษาปี 2534, 2535 และ 2536 ตามลำดับ) ซึ่งทำงานในภาคเอกชน จำนวน 4,397 คน (รายชื่อจากกองแผนงาน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) การสุ่มตัวอย่างประชากรใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,028 คน คิดเป็นร้อยละ 46.12 ของประชากร ได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2,028 คน ได้แบบสอบถามกลับมา 615 ชุด คิดเป็นร้อยละ 30.0 ต่อมาได้คัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 565 ชุด คิดเป็นร้อยละ 27.8

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยแก้ไขเพิ่มเติมจากแบบสอบถามซึ่งอุษา และนิภา ร่วมกันสร้างขึ้น (อุษา 2523 : 23) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น รุ่น คณะที่จบ ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ประเภทธุรกิจของหน่วยงาน การศึกษาเพิ่มเติม ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะและปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานตามทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน แปล และวัตถุประสงค์ของการใช้ทักษะนั้น ๆ

ตอนที่ 3 ถามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความสามารถของตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษตามทักษะต่างๆ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่บัณฑิตคิดว่าจำเป็นต่อตำแหน่งหน้าที่ของตน โดยใช้เกณฑ์การประเมินซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น

ตอนที่ 4 ถามความต้องการของบัณฑิตในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในทักษะต่างๆ

2. เกณฑ์การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นเกณฑ์ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น โดยดัดแปลงจากเกณฑ์ของ Wongsotorn (1980) ซึ่งใช้แนวความคิดของ Wilkins แบ่งความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงระดับเจ้าของภาษาออกเป็น 7 ระดับ ผู้วิจัยดัดแปลงให้เหลือ 3 ระดับ โดยใช้ความสามารถของนิสิตปริญญาตรีทั่วไปเป็นเกณฑ์ และเน้นเฉพาะการใช้ภาษาที่จำเป็นต่อการทำงานในภาคธุรกิจ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS - X และนำเสนอข้อมูลเป็นค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลที่มีการเสนอเป็นค่าเฉลี่ย มีขั้นตอนการหาค่าเฉลี่ยดังนี้

1. กำหนดให้คะแนนคำตอบดังนี้
ไม่มีเลย = 1 น้อยที่สุด = 2 ค่อนข้างน้อย = 3
ปานกลาง = 4 มาก = 5 มากที่สุด = 6
2. หาค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ แล้วจึงกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้
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

ผล

และ 11.2 ตามลำดับ (Table 3)

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม

1.1 รุ่น บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบัณฑิตรุ่น 48, 49, 50 ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัย บัณฑิตรุ่น 50 ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือบัณฑิตรุ่น 49 คิดเป็นร้อยละ 30.8 (Table 1)

1.2 ตำแหน่งหน้าที่ บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.7) อยู่ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน อีกร้อยละ 23.4 อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น (Table 2)

1.3 ประเภทธุรกิจ บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถามทำงานในธุรกิจธนาคาร เงินทุนหลักทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.2 รองลงมาคือธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า และคอมพิวเตอร์และธุรกิจก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 11.5

2. ปริมาณการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตมก. ในภาคธุรกิจ

2.1 การฟัง บัณฑิตมก. ฟังภาษาอังกฤษจากเทปในปริมาณปานกลาง ฟังจากวิทยุ โทรทัศน์ และคู่สนทนาในปริมาณน้อย

2.2 การพูด บัณฑิตมก. พูดภาษาอังกฤษในการสนทนาในชีวิตประจำวันในปริมาณน้อย ส่วนกิจกรรมการพูดภาษาอังกฤษอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยไม่ถึงเกณฑ์

2.3 การอ่าน บัณฑิตมก. อ่านภาษาอังกฤษจากตำราและจากข้อมูลบนจอคอมพิวเตอร์ในปริมาณมาก อ่านจากข้อมูล ตาราง วารสาร นิตยสาร ในปริมาณปานกลาง

2.4 การเขียน บัณฑิตมก. เขียนบันทึกสั้น ๆ บันทึกช่วยจำเป็นภาษาอังกฤษในปริมาณปานกลาง

Table 1 Classes of KU graduates who answered the questionnaires.

Classes	n	Percent
48	152	26.9
49	174	30.8
50	213	37.7
Other classes	26	4.6
Total	565	100.0

Table 2 Working positions of KU graduates who answered the questionnaires.

Position	n	Percent
Staff members	394	69.7
Junior executives	132	23.4
Middle executives	17	3.0
High executives	3	0.5
Not specified	19	3.4
Total	565	100.0

Table 3 First five types of business KU graduates were working in.

Rank	Types of business	n	Percent
1	Banking and finance	86	15.2
2	Electrical appliances, computers and softwares	65	11.5
3	Construction, constructional and decorative materials	63	11.2
4	Specialized service (consultants, designers, auditors, etc)	47	8.3
5	Agriculture	39	6.3

ส่วนการเขียนสิ่งอื่น ๆ เป็นภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยไม่ถึงเกณฑ์

2.5 การแปล บัณฑิตมก. แปลคู่มือ คำสั่ง การสนทนา ข่าว ตำรา งานวิจัย จดหมายในปริมาณปานกลาง (Table 4)

3. วัตถุประสงค์ในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตมก.ในภาคธุรกิจ

3.1 การฟัง บัณฑิตมก. ฟังภาษาอังกฤษเพื่อได้ตอบการสนทนาในปริมาณปานกลาง ฟังเพื่อแปลและเพื่อรับคำสั่งในปริมาณน้อย

3.2 การพูด บัณฑิตมก. พูดภาษาอังกฤษเพื่อทักทาย ออลา ขอบคุณ แนะนำ ขอหรือให้ข้อมูลและเพื่อต้อนรับในปริมาณปานกลาง

3.3 การอ่าน บัณฑิตมก. อ่านภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป และความรู้ในหน้าที่การงานในปริมาณมาก เพื่อรับทราบและปฏิบัติตามคำสั่งในปริมาณปานกลาง เพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และเพื่อแปลในปริมาณน้อย

3.4 การเขียน บัณฑิตมก. เขียนภาษาอังกฤษเพื่อขอหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในปริมาณน้อย ส่วนการเขียนเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยไม่ถึงเกณฑ์

3.5 การแปล บัณฑิตมก.แปลภาษาอังกฤษเพื่อถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงานและเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาในปริมาณน้อย (Table 5)

4. การประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ

บัณฑิตมก. ได้ประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์การประเมินซึ่งผู้วิจัยกำหนดขึ้น ผลปรากฏว่าบัณฑิตมก. ที่เป็นผู้ปฏิบัติการ (ร้อยละ 69.7) ผู้บริหารระดับต้น (ร้อยละ 23.4) ผู้บริหารระดับกลาง (ร้อยละ 3) และผู้บริหารระดับสูง (ร้อยละ 0.5) ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทุกทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งของตน คือความสามารถระดับ 2 ซึ่งถือว่าเป็นระดับใช้การได้ดี

Table 4 Uses of English in business by KU graduates.

Skills	Sources	Mean	Estimated amount
Listening	Tape recordings	3.524	Moderate
	Radio	3.430	Little
	T V	3.381	Little
	People	3.365	Little
Speaking	Everyday conversations	3.231	Little
Reading	Texts	4.374	Great
	Information on		
	Computer screens	4.374	Great
	Manuals	4.349	Moderate
	Tables	3.899	Moderate
	Journals, magazines	3.838	Moderate
Writing	Short notes, memos	3.660	Moderate
Translating	Manuals, instructions	4.269	Moderate
	Conversations	3.771	Moderate
	News	3.644	Moderate
	Texts, research papers	3.569	Moderate
	Letters	3.512	Moderate

5. การประเมินความสามารถตนเองในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิต

บัณฑิตมก.ได้ประเมินความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของตนเองโดยใช้เกณฑ์เดียวกับเกณฑ์ที่ใช้ในข้อ 4 ได้ผลดังนี้

5.1 บัณฑิตมก. ที่เป็นผู้ปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น ประเมินความสามารถของตนเองได้ผลตรงกันว่ามีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษด้านฟัง พูด เขียน ในระดับ 1 ซึ่งเป็นระดับใช้การได้ และมีความสามารถในการอ่านและแปลในระดับ 2 ซึ่งเป็นระดับใช้การได้ดี

5.2 บัณฑิตมก. ที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง

ประเมินตนเองว่า มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านฟัง พูด อ่าน เขียน และแปล ในระดับ 2 ซึ่งเป็นระดับใช้การได้ดี และเป็นระดับเดียวกับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษที่บัณฑิตประเมินว่าจำเป็นสำหรับตำแหน่ง

5.3 บัณฑิตมก. ที่เป็นผู้บริหารระดับสูง ประเมินตนเองว่า มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในด้านฟัง พูด และเขียน อยู่ในระดับ 1 ซึ่งเป็นระดับใช้การได้และมีความสามารถในการแปลในระดับ 2 ซึ่งเป็นระดับใช้การได้ดี ส่วนความสามารถในการอ่านบัณฑิตประเมินว่าอยู่ในระดับ 1, ระดับ 2 และระดับ 3 ในจำนวนเท่า ๆ กัน

Table 5 Purposes of KU graduates in using English in business.

Skill	Purposes	Mean	Estimated amount
Listening	To converse	4.208	Moderate
	To translate	3.251	Little
	To take orders	3.116	Little
Speaking	To greet, say goodbye	4.320	Moderate
	To thank	4.034	Moderate
	To introduce	3.695	Moderate
	To ask for or give information	3.666	Moderate
	To welcome	3.557	Moderate
Reading	To increase general knowledge	4.642	Great
	To increase job-related knowledge	4.583	Great
	To acknowledge and follow orders	3.852	Moderate
	To collect information for decision making	3.477	Little
	To translate	3.460	Little
Writing	To ask for or give information about goods or services	3.192	Little
Translating	To report to colleagues	3.443	Little
	To report to superiors	3.266	Little

6. ความต้องการของบัณฑิตในการฝึกอบรมภาษาอังกฤษในทักษะต่าง ๆ

6.1 บัณฑิตมก. ที่ทำหน้าที่ผู้ปฏิบัติการ ต้องการฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.68, ร้อยละ 73.49 และ ร้อยละ 38.32 ตามลำดับ

6.2 บัณฑิตมก. ที่ทำหน้าที่ผู้บริหารระดับต้น ต้องการฝึกทักษะการฟัง พูดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

59.37 และร้อยละ 78.12 ตามลำดับ

6.3 บัณฑิตมก. ที่ทำหน้าที่ผู้บริหารระดับกลาง ต้องการฝึกทักษะ การฟัง พูด อ่าน เขียน แปล ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.75, ร้อยละ 75.00, ร้อยละ 50.00 และร้อยละ 56.25 ตามลำดับ

6.4 บัณฑิตมก. ที่ทำหน้าที่ผู้บริหารระดับสูง ต้องการฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน แปล ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.66 เท่ากันทุกทักษะ

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

1. ในภาคธุรกิจมีการใช้ภาษาอังกฤษในด้านการอ่านมากที่สุด ทั้งในแง่ปริมาณการอ่าน และความหลากหลายของสิ่งที่อ่าน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของอุษา (2523) และผลการวิจัยของ อัจฉรา (2523 อ้างถึงในกฤษฎณา 2533: 25) ซึ่งพบว่าทักษะการอ่านเป็นทักษะที่ใช้มากที่สุดคือนักเรียนในหน่วยงานธุรกิจ ที่น่าสนใจอย่างยิ่งก็คือ ผลการวิจัยนี้แสดงว่าการอ่านภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่บัณฑิตมีความชำนาญจะเห็นได้ว่ามีเพียงการอ่านและการแปลเท่านั้นที่บัณฑิตประเมินความสามารถของตนเองไว้ในระดับใช้การได้ดีซึ่งเป็นระดับเดียวกับความสามารถที่ต้องการสำหรับตำแหน่ง จึงกล่าวได้ว่าในแง่ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ บัณฑิตมก. มีความสามารถตรงกับความต้องการของตลาด

ในด้านวัตถุประสงค์ของการอ่านนั้น งานวิจัยนี้พบว่าบัณฑิตอ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป ในปริมาณมากกว่าเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในหน้าที่การงาน ซึ่งผลการวิจัยข้อนี้แตกต่างจากผลการวิจัยของอุษา (2523 อ้างถึงในกฤษฎณา 2533: 25) ซึ่งพบว่าบุคลากรในหน่วยงานของรัฐบาลรัฐวิสาหกิจ และวงการธุรกิจใช้ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์ทางการทำงานมากกว่าจุดประสงค์ส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามทั้งๆที่บัณฑิตมีความชำนาญในการอ่านมากกว่าทักษะอื่นๆการที่บัณฑิตยังค้นคว้าฝึกฝนการอ่านเพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง นอกเหนือจากสิ่งที่ต้องอ่านในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้สร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ใฝ่รู้รักการศึกษาค้นคว้า มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ นับเป็นความสำเร็จประการหนึ่งของมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการอ่านที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งคือ มีการอ่านภาษาอังกฤษจากข้อมูลบน

จอคอมพิวเตอร์ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์จะมีบทบาทมากขึ้นในภาคธุรกิจ

2. การแปลภาษาอังกฤษในภาคธุรกิจมีปริมาณปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยข้อนี้แตกต่างจากผลการวิจัยของอุษา(2523) ซึ่งพบว่าการแปลเป็นทักษะที่ใช้บ่อยที่สุดในวงการธุรกิจ สิ่งที่บัณฑิตแปลมีความหลากหลายตั้งแต่ คู่มือ / คำแนะนำ ข่าว จดหมาย จนถึงตำรา งานวิจัย และการสนทนา วัตถุประสงค์ของการแปลจะเป็นการถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทราบ การแปลอาจมีทั้งแปลเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น แปล ข่าว คู่มือ จดหมาย และการแปลด้วยวาจา เช่น แปลการสนทนา บัณฑิตเองก็ค่อนข้างมั่นใจในความสามารถด้านการแปลของตนจะเห็นได้จากการที่บัณฑิตประเมินความสามารถในการแปลของตนว่าอยู่ในระดับเดียวกับความสามารถที่ตำแหน่งต้องการซึ่งเหตุผลประการหนึ่งก็เป็นเพราะบัณฑิตมีความสามารถในการอ่านในระดับค่อนข้างดีเมื่ออ่านเข้าใจก็ทำให้แปลได้ อีกประการหนึ่งการที่บัณฑิตได้แปลบ่อยๆ ทำให้เกิดความชำนาญ

3. ในภาคธุรกิจ การใช้ภาษาอังกฤษด้านการเขียนมีปริมาณปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นการเขียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่นการเขียนบันทึกข้อความสั้นๆ เพื่อขอข้อมูลหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ผลการวิจัยข้อนี้แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานธุรกิจจำนวนไม่น้อยที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

4. ในภาคธุรกิจมีการฟังพูดภาษาอังกฤษในระดับน้อย การพูดภาษาอังกฤษมีลักษณะเดียวคือการสนทนาทั่วไปในชีวิตประจำวัน แต่โอกาสที่จะได้พูดภาษาอังกฤษกับคู่สนทนาชาวต่างประเทศคงจะมีไม่มากนัก เห็นได้จากการที่บัณฑิตฟังภาษาอังกฤษจากเทปวิทยุ และโทรทัศน์ ในปริมาณมากกว่าฟังจากคู่สนทนา การที่บัณฑิตไม่ใคร่มีโอกาสพูดภาษาอังกฤษ ทำให้ขาดความชำนาญในด้านนี้ ซึ่งบัณฑิตเองตระหนักดี

ในข้อนี้ จะเห็นได้ว่าบัณฑิตประเมินความสามารถในการฟังพูดของตนเองว่าอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับที่ต้องการสำหรับตำแหน่ง และบัณฑิตระบุว่าต้องการฝึกฝนทักษะการฟัง-พูดมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยข้อนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของอุษา (2523) ซึ่งพบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ในวงการธุรกิจต้องการให้บุคลากรมีความสามารถในการฟัง พูด มากที่สุด รองลงไปคือความสามารถในการอ่าน เขียน และแปล

ข้อเสนอแนะ

1. การสอนภาษาอังกฤษทุกรายวิชา ควรส่งเสริมให้มีการใช้ภาษาอังกฤษในห้องเรียนให้มากที่สุด ทั้งระหว่างอาจารย์กับนิสิต และระหว่างนิสิตด้วยกัน เพื่อเสริมสร้างทักษะการฟัง-พูด ซึ่งเป็นทักษะที่นิสิตยังขาดอยู่ โดยเฉพาะการสนทนาต่างๆ ไปในชีวิตประจำวัน การสั่งงานในห้องเรียน การสั่งการบ้าน การนัดหมายต่างๆ เช่น กำหนดสอบ กำหนดส่งงาน การทักทาย การขออนุญาต การถามข้อมูลต่างๆ เป็นต้น
2. อาจารย์ที่ปรึกษาควรแนะนำนิสิตให้พยายามเรียนภาษาอังกฤษทุกภาคการศึกษา อย่างน้อยภาคละ 1 วิชา โดยเฉพาะนิสิตปี 4 เพื่อสร้างทักษะภาษาอังกฤษ ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเมื่อจบการศึกษา
3. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนการเรียนการสอนภาษาอังกฤษอย่างเต็มที่ทั้งในด้านอัตราค่าจ้างอาจารย์ วัสดุอุปกรณ์ และความพร้อมของห้องเรียน เพื่อสามารถเปิดรายวิชาต่างๆ ให้สนองความต้องการของผู้เรียนได้ ในปัจจุบันมีนิสิตเป็นจำนวนมากที่ต้องการเรียนภาษาอังกฤษ แต่ไม่สามารถลงทะเบียนเรียนได้ เนื่องจากอาจารย์ผู้สอนและห้องเรียนไม่เพียงพอ
4. อาจารย์ผู้สอนอาจเลือกข้อมูลจากงานวิจัยนี้ไปปรับปรุงเนื้อหาวิชาภาษาอังกฤษที่ตนสอนอยู่ ให้สามารถสนองความต้องการของภาคธุรกิจได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา แฉ่มยังยืน. 2533. ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีสังคม ตามการรับรู้ของตนเองและผู้บังคับบัญชา. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2536. ข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารปรัการศึกษา 2536 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- นัยนา ทองศรีเกตุ. 2528. การสำรวจความพร้อมของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคใต้ในการผลิตบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดภาคใต้. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพฑูรย์ อิงคสุวรรณ และคณะ. 2535. บทบาทและสัมฤทธิ์ผลในการผลิตบัณฑิตปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในรอบ 50 ปี. โครงการวิจัยรหัส ส.ก. 1.8.35 สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุษา กาญจนสถิตย์. 2523. การสำรวจความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อโนทัย ทิพนก. 2532. การวิเคราะห์ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงานโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- Wongsotorn, Achara. 1980. *Self-Assessment of Language Proficiency*. Paper presented at the Fifteenth Regional Seminar, April 21-25, 1980. Singapore: SEAMEO Regional Language Centre.