

ภาษาอังกฤษธุรกิจในประเทศไทยในรอบ 12 ปี (2526-2538):

การใช้ การเรียนการสอน และข้อเสนอแนะ

บังอร สว่างโรรส

ปัจจุบันนี้ ภาษาอังกฤษธุรกิจทวีความสำคัญยิ่งขึ้น ต่อวงการธุรกิจไทย เนื่องจากสาเหตุหลายประการ ผู้เขียน จึงขอเสนอบทความ เรื่อง ภาษาอังกฤษธุรกิจในประเทศไทยในรอบ 12 ปี (2526-2538): การใช้ การเรียน การสอน และข้อเสนอแนะ

หัวข้อที่จะนำเสนอมีในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สภาพเศรษฐกิจของไทยในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ภาษาอังกฤษธุรกิจ มีบทบาทสำคัญต่อวงการธุรกิจไทย
2. การเปลี่ยนแปลงในการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อการสื่อสารและเก็บข้อมูล
3. เปรียบเทียบการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจในรอบ 12 ปี
4. วิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปี 2526-2538
5. ตัวอย่างโปรแกรม/หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และ สิงคโปร์
6. ข้อเสนอแนะในเรื่องการเรียนการสอน

1. สภาพของเศรษฐกิจไทยในรอบ 12 ปี (2526-2538)

ในแผนพัฒนาฯ ระยะที่ 7 ซึ่งมี 4 พจนฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรีเมื่อ 12 ปีที่แล้ว คือระหว่างปี พ.ศ. 2525-2526 ประเทศไทยพยายามจะ

เป็นประเทศกึ่งอุตสาหกรรม (New Industrialized Country) โดยมีการชักชวนต่างประเทศให้มาลงทุนด้านอุตสาหกรรมในประเทศ ภาคเอกชนของสหรัฐอเมริกา ได้เข้ามาลงทุนในประเทศไทยถึง 12 บริษัท ในระยะนั้น ภาษาอังกฤษธุรกิจ จึงเริ่มมีความสำคัญในการพาณิชย์ และการลงทุน

ในปัจจุบันนี้ ภาษาอังกฤษธุรกิจในประเทศไทยยิ่งเพิ่มบทบาทสำคัญมากขึ้นเนื่องจาก

1. ประเทศทางซีกโลกตะวันตกบางประเทศเกิดเศรษฐกิจถดถอย จึงหันความสนใจมาลงทุนด้านอุตสาหกรรมทางแถบเอเชีย ซึ่งมีค่าแรงงานต่ำกว่าซีกโลกตะวันตก

2. ประเทศไทยเองก็กำลังพัฒนาอย่างมาก มีการสร้างทางด่วน รถไฟลอยฟ้า คอนโดมิเนียม และศูนย์การค้าใหญ่ ๆ ต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่ต่างชาตินิยมเป็นเจ้าของโครงการหรือเป็นผู้รับเหมาก่อสร้างโครงการใหญ่ทั้งหลาย ประเทศไทยจึงต้องการวิศวกรเพิ่มขึ้นเห็นได้จาก การที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพิ่มการรับนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นจำนวนถึง 700 คน ในปี 2538 วิศวกรต้องใช้ภาษาอังกฤษในการเสนอโครงการ (proposals) ต่อชาวต่างประเทศ และในการสื่อสาร ตลอดจนการทำงานในสถานประกอบการ

3. ประเทศไทยเป็นประเทศซึ่งเปลี่ยนจากการส่งออกสินค้าออก สินค้าเกษตรจากข้าว ไม้ ยางพารา เป็นสินค้า

Export - Oriented (ข้อมูลจากกระทรวงพาณิชย์ 2528) อันมีเสื้อผ้าเป็นอันดับหนึ่ง อัญมณี รองลงมา เครื่องไฟฟ้าและคอมพิวเตอร์ เป็นต้น นักธุรกิจจึงต้องรู้เรื่องการอุตสาหกรรมและการส่งออกเพื่อติดต่อกับต่างประเทศ

4. ขณะนี้เรียกว่าเป็นยุคของ Globalization หรือ โลกโลกาภิวัตน์ ซึ่งการติดต่อสื่อสารของมนุษย์เป็นไปอย่างไร้พรมแดน มีการใช้ดาวเทียม แฟกซ์ และสื่อใยแก้ว เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้ในการสื่อสาร ให้ข้อมูล และข่าวสารมากเป็นลำดับที่หนึ่ง ภาษาอังกฤษจึงเพิ่มความสำคัญยิ่งขึ้น

5. จากบทสรุปเรื่องการค้าระหว่างประเทศของไทย (กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์) ประเทศไทยมีระบบเศรษฐกิจเสรี มีการพึ่งพาการค้าระหว่างประเทศในอัตราค่อนข้างสูง การค้าระหว่างประเทศของไทยขยายตัวในอัตราสูงมาก จากปี 2537 มูลค่าส่งออกเพิ่มขึ้นจากปี 2536 ถึงร้อยละ 14.0 ซึ่งมีมูลค่า ทั้งหมด 1,005,000 ล้านบาท สินค้าส่งออกส่วนใหญ่ของไทยเป็นสินค้าอุตสาหกรรม สินค้าส่งออกมีจำนวนถึง 172 รายการ แต่ร้อยละ 45.1 ของรายได้จากการส่งออกในปี 2536 มาจากสินค้าสำคัญ 10 อันดับแรกได้แก่ เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องคอมพิวเตอร์และส่วนประกอบ อัญมณีและเครื่องประดับ กุ้งสดแช่เย็น ผลิตภัณฑ์พลาสติก แผงวงจรไฟฟ้า ข้าว ยางพารา รองเท้าและชิ้นส่วน และอาหารทะเลกระป๋อง ตลาดส่งออกของไทยจำกัดอยู่เพียง 4 แห่ง ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น สหภาพยุโรป และอาเซียน ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 71.4 สินค้าเข้าสำคัญ 10 รายการแรก ได้แก่ เครื่องจักรใช้ในอุตสาหกรรมที่ไม่ใช้ไฟฟ้าและส่วนประกอบ เครื่องจักรที่ใช้ไฟฟ้า เคมีภัณฑ์ เหล็ก และเหล็กกล้า น้ำมันดิบ ส่วนประกอบอุปกรณ์โครงรถและตัวถัง เครื่องใช้ไฟฟ้า รถยนต์นั่ง สินแร่และโลหะอื่น ผลิตภัณฑ์โลหะ ซึ่งมีมูลค่านำเข้ารวมกันเป็นร้อยละ 65.9 ของมูลค่านำเข้ารวมในปี 2536 แหล่งนำเข้าสำคัญยังมีจำกัดอยู่เพียง 4 แห่ง ได้แก่ ญี่ปุ่น สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และอาเซียน ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 69.0 ของมูลค่าการนำเข้ารวมในปี 2536

จากบทสรุปนี้จึงเป็นการบ่งบอกถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษธุรกิจในการส่งออกและนำเข้า เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการติดต่อกับสหรัฐอเมริกา และอาเซียนต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ ส่วนการติดต่อกับญี่ปุ่นและสหภาพยุโรปส่วนใหญ่ก็ใช้ภาษาอังกฤษเช่นกัน ภาษาอังกฤษที่สอนจึงควรมีเนื้อหาในเรื่องการติดต่อ สอบถามราคา การหาตลาดสินค้า การซื้อขาย การร้องเรียน การเขียนรายงาน การเขียนข้อเสนอ จดหมายนัดหมาย จดหมายประนีประนอม จดหมายขอบคุณ นอกจากนั้นยังต้องสอนทักษะการฟัง การพูดในเรื่องการเจรจาต่อรอง (Negotiation) การประชุม การพบปะพูดคุยในด้านสังคม การนัดหมาย วิธีการส่งออก ศัพท์ที่เกี่ยวข้อง นอกจากจะสอนจดหมายธุรกิจและการพูดดังกล่าว ควรใช้เนื้อหาเกี่ยวกับสินค้าที่ส่งออก เพื่อเตรียมผู้เรียนให้รู้จักศัพท์ที่จำเป็นต้องใช้ในอนาคต

2. การเปลี่ยนแปลงในการใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อการสื่อสารและเก็บข้อมูล

ปัจจุบันนี้มีสื่อใหม่ๆที่ใช้ในการติดต่อและเป็นที่ยอมรับคือ Facsimile หรือเรียกสั้น ๆ ว่า Fax และอิเล็กทรอนิกส์เมล Electronic Mail (E - Mail) ในขณะที่เมื่อ 10 ปีก่อนนิยมใช้ Telex และโทรเลข ส่วนโทรศัพท์ก็ยังคงใช้ทั้งในอดีตและปัจจุบัน

การใช้แฟกซ์ คือการส่งและรับข้อความโดยผ่านเครื่อง Facsimile machine ผู้ที่รับข้อความจะได้รับทันทีที่ผู้ส่งส่งข้อความไปให้ ข้อความที่จะส่งไปนั้น จะต้องเป็นข้อความที่พิมพ์เสร็จเรียบร้อยแล้วก่อน การส่งแฟกซ์เป็นที่นิยมใช้มากเนื่องจากความรวดเร็ว

การส่งจดหมายโดยผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-mail) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า E-mail โดยใช้โปรแกรมแทนผู้ส่ง และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แทนเส้นทางส่งตามปกติ โปรแกรมที่ใช้เรียกว่า PINE ซึ่งเป็นของ University of Washington (Copyright 1989-1994. Pine is a trademark of the University of Washington)

จากการที่มีการส่งแฟกซ์ และ E-Mail ทำให้การเขียนจดหมายเป็นแบบพิธีตรองน้อยลง ในการส่งแฟกซ์ผู้ส่งมักจะใช้ To, From, และ Date แทนการเขียน address แบบจดหมายธุรกิจธรรมดาและมักจะใช้กระดาษที่มีที่อยู่ของบริษัท ส่วนการส่ง E-Mail จะต้องพิมพ์ account ของผู้รับแทน address จริง ส่วนคำลงท้ายมักจะไม่ใช่ (account ก็คือ address ของผู้รับในรูปแบบเฉพาะ เช่น Cook, Jam Code E 7 C 8 Coo @ TOE.TOWSON.EDU)

การใช้คอมพิวเตอร์ขณะนี้แทบกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการทำธุรกิจ การเก็บข้อมูลจะใช้ใส่แผ่น disc ใน computer ซึ่งจะกวดหาข้อมูลง่ายกว่าการหาในแฟ้มหรือ file ตามปกติ นอกจากข้อมูลจะปรากฏอยู่บนจอแล้ว เราสามารถใช้คอมพิวเตอร์ถ่ายทอดข้อความจาก software ลงในแผ่นกระดาษได้อีก ฉะนั้นในปัจจุบันนี้การเรียนวิธีใช้คอมพิวเตอร์จึงมีประโยชน์มาก และเกือบจะเรียกว่าเป็นความจำเป็นในการทำธุรกิจ

นอกจากจะใช้ในการเก็บข้อมูลแล้ว คอมพิวเตอร์ยังใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอนวิชาต่าง ๆ ได้อีก เช่น การสอนภาษาอังกฤษทักษะต่าง ๆ ซึ่งมีการอ่านเพื่อความเข้าใจ การเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจและการสอน

ศัพท์ เป็นต้น (ผู้เขียนได้ไปดูการสอนภาษาอังกฤษด้วยคอมพิวเตอร์ จากมหาวิทยาลัย Maryland at Baltimore และสถาบันภาษาของมหาวิทยาลัย Delaware) คอมพิวเตอร์จึงเป็นสื่อชนิดหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการเก็บข้อมูล ถ่ายทอดข้อมูลในทางธุรกิจ และในด้านการเรียนการสอน

3. เปรียบเทียบการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจ ในรอบ 12 ปี (2526-2538)

ผู้เขียนได้ทำวิจัยในปี พ.ศ. 2526 เรื่อง “การศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับความต้องการของวงการธุรกิจไทย” ได้สำรวจการใช้ภาษาอังกฤษที่ใช้ในบริษัทธุรกิจใหญ่ที่สุดจำนวน 60 บริษัท⁽¹⁾ ในปี 2538 ผู้เขียนได้ทำการวิจัยซ้ำโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเดิม แต่จำนวนน้อยกว่า คือสำรวจการใช้ภาษาอังกฤษของบริษัทใหญ่ 36 บริษัท⁽²⁾ โดยสอบถามผู้บริหารระดับกลางโดยใช้แบบสอบถามเดิมแล้วนำมาเปรียบเทียบกับผลในปี 2526 โดยใช้ค่า t - test ปรากฏผลความแตกต่างในบางเรื่อง

ในบทความนี้จะเสนอเรื่อง การใช้ที่มีความแตกต่าง ส่วนเรื่องที่ไม่มีความแตกต่างจะไม่นำเสนอ

(1) แต่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามบางบริษัทมี 2 คน จำนวน N จึงมี 97 หรือ 96

(2) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีบริษัทละ 1 คน จำนวน N จึงมี 36

ปริมาณการใช้ทักษะประเภทต่าง ๆ ของบุคลากร

รายการ	กลุ่มอดีต			60	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t	
	X	SD	CV		N	X	SD		CV
รายการ	3.133	1.142	36.451	60	36	3.58	0.91	25.419	-2.0895*

ประเภทของเรื่องที่บุคคลต้องรับฟังเป็นภาษาอังกฤษ

รายการ	กลุ่มอดีต			97 <th colspan="3">กลุ่มปัจจุบัน</th> <th rowspan="2">ค่า t</th>	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t	
	X	SD	CV		N	X	SD		CV
คำบรรยาย	2.093	1.042	49.785	97	36	3.06	1.04	33.987	-4.7066*
ข่าว	2.021	1.06	52.449	97	36	3.08	1.16	37.662	-4.7289*

วัตถุประสงค์ในการฟัง

รายการ	กลุ่มอดีต			97	กลุ่มปัจจุบัน				ค่า t
	X	SD	CV		N	X	SD	CV	
จดบันทึกโดยสรุป	2.155	1.083	50.255	97	36	2.75	1.05	38.182	-2.8457*
จดบันทึกโดยละเอียด	1.856	1.021	55.011	97	36	2.64	1.07	40.530	-3.7560*
แปล	1.928	1.063	55.135	97	36	2.56	0.91	35.547	-3.3576*
นำไปพูด วิเคราะห์ วิจัย	1.68	0.963	57.321	97	36	2.53	1	39.536	-4.3472*
นำไปเขียน วิเคราะห์ วิจัย	1.649	0.947	57.429	97	36	2.56	1.11	43.359	-4.3164*

ประเภทของการพูดที่ใช้ภาษาอังกฤษ

รายการ	กลุ่มอดีต			97	กลุ่มปัจจุบัน				ค่า t
	X	SD	CV		N	X	SD	CV	
สัมภาษณ์	1.856	1.041	56.088	97	36	2.89	1.01	34.948	-5.1422*
ซักถาม	2.196	1.204	54.827	97	36	2.94	1.19	40.476	-3.1564*
อภิปราย	1.629	0.87	53.407	97	36	2.42	0.87	35.950	-4.6046*
บรรยาย (ลักษณะและคุณภาพสินค้า)	2.124	1.26	59.322	97	36	2.86	1.07	37.413	-3.3156*

บุคคลที่บุคลากรต้องพูดภาษาอังกฤษด้วย

รายการ	กลุ่มอดีต			N	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t
	X	SD	CV		X	SD	CV	
ลูกจ้างต่างประเทศ	2.948	1.41	47.829	36	3.53	1.02	28.895	-2.5915*

วัตถุประสงค์ในการพูด

รายการ	กลุ่มอดีต			N	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t
	X	SD	CV		X	SD	CV	
บรรยายลักษณะสินค้า	2.175	1.258	57.839	36	2.78	1.05	37.770	-2.7619*
บรรยายลักษณะสินค้าและยกตัวอย่าง	2.155	1.244	57.726	36	2.61	1.02	39.080	-2.1250*
ชี้แจง	2.278	1.264	55.487	36	2.78	1.12	40.288	-2.1913*
อธิบายประโยชน์	2.237	1.179	52.705	36	2.89	0.95	32.872	-3.2542*
ถามหาเหตุผล	2.33	1.188	50.987	36	2.78	1.05	37.770	-2.0936*
ขอความช่วยเหลือ	2.052	1.112	54.191	36	2.86	0.96	33.566	-4.0804*

เรื่องที่บุคลากรต้องอ่าน

รายการ	กลุ่มอดีต				กลุ่มปัจจุบัน				ค่า t
	X	SD	CV		N	X	SD	CV	
1. เรื่องที่เกี่ยวกับอาชีพโดยตรง โทรศัพท์ จดหมายส่วนตัว คำอธิบายลักษณะสินค้า ตาราง วารสารเกี่ยวกับธุรกิจ	3.423	1.368	39.965	97	2.72	1.11	40.809	-3.0059*	
	1.729	0.688	39.792	96	2.22	0.9	40.541	-2.9277*	
	2.443	1.307	53.5	97	2.92	0.97	33.219	-2.2567*	
	2.474	1.234	49.579	97	3.03	0.97	32.013	-2.6893*	
	2.701	1.101	40.763	97	3.19	0.98	30.721	-2.4430*	
2. เรื่องที่เกี่ยวกับอาชีพทางอ้อม เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร งานวิจัย	2.763	1.078	39.016	97	3.19	0.95	29.781	-2.1936*	

วัตถุประสงค์ของการอ่าน

รายการ	กลุ่มอดีต				กลุ่มปัจจุบัน				ค่า t
	X	SD	CV		N	X	SD	CV	
เขียนวิเคราะห์ วิจารณ์ แปล	1.99	1.094	54.975	97	2.78	1.15	41.367	-3.5241*	
	2.227	1.212	54.423	97	3.03	0.94	31.023	-3.9878*	

บุคคลและองค์การที่บุคลากรต้องเขียนถึงเป็นภาษาอังกฤษ

รายการ	กลุ่มอดีต			N	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t
	X	SD	CV		X	SD	CV	
หน่วยราชการ	1.464	0.723	49.385	97	1.83	0.7	38.251	-2.6247*
หน่วยรัฐวิสาหกิจ	1.495	0.709	47.425	97	1.92	0.69	35.938	-3.0964*

ประเภทการเขียนทางธุรกิจที่บุคลากรต้องเขียน

รายการ	กลุ่มอดีต			N	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t
	X	SD	CV		X	SD	CV	
1. จดหมายส่วนตัวอย่างเป็นทางการ	1.833	1.002	54.664	96	2.44	0.97	39.754	-3.1366*
จดหมายแนะนำตัว แนะนำและอ้างอิง	2.125	1.181	55.576	96	2.47	1	40.486	-1.6589*
จดหมายแสดงความยินดี	2.24	1.054	47.054	96	2.75	1.02	37.091	-2.5059*
จดหมายแสดงความขอบคุณ	2.448	1.16	47.386	96	2.92	1.08	36.986	-2.1659*
2. ระเบียบวาระการประชุม	2.072	1.309	63.176	97	2.69	1.09	40.520	-2.7155*
3. ขัอบังเื้อ	2.093	1.225	58.528	97	2.58	1.11	43.023	-2.1600*
4. บทความทางธุรกิจ	2.155	1.261	58.515	97	2.81	1.17	41.637	-2.7759*

เรื่องที่บุคลากรต้องแปล

รายการ	กลุ่มอดีต			N	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t
	X	SD	CV		X	SD	CV	
ลักษณะสินค้า	2.063	1.312	63.597	96	2.81	1.04	37.011	-3.3738*
กระบวนการ	1.979	1.281	64.73	96	2.72	1.21	44.485	-3.0479*
จดหมายและเอกสารติดต่อทางธุรกิจ	2.781	1.386	49.838	96	3.33	1.04	31.231	-2.4281*
ข่าวจากวิทยุ	1.479	0.781	52.806	96	2.53	1	39.526	-5.6185*
ข่าวจากหนังสือพิมพ์	2.063	1.113	53.951	93	2.72	0.88	32.353	-3.5035*
จดหมายส่วนตัว	1.615	0.851	52.693	96	2	0.72	36.000	-2.5704*
จดหมายร้องเรียน	1.563	0.892	57.07	96	2.03	0.7	34.483	-3.1220*
จดหมายสมัครงาน	1.615	0.922	57.09	96	2.28	0.91	39.912	-3.6826*
จดหมายสั่งสินค้า	1.833	1.262	68.849	96	2.25	0.94	41.778	-2.0345*
ข้อบ่งชี้	2.031	1.293	63.663	96	2.56	0.97	37.891	-2.5082*
บทความ	2.063	1.23	59.622	96	2.72	0.97	35.662	-3.1754*
รายงาน	2.156	1.208	56.03	96	2.75	1.08	39.273	-2.6920*
ตำรา	2.104	1.235	58.698	96	2.81	1.12	39.858	-3.0991*
คำพูด	2.104	1.235	58.698	96	3	1.07	35.667	-4.0574*
อื่น ๆ (แฟกซ์)	1.341	0.687	51.23	96	2.94	0.86	29.252	-9.8977*

วัตถุประสงค์ของการแปล

รายการ	กลุ่มอดีต			รวม	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t
	X	SD	CV		N	X	SD	
ถ่ายทอดให้แก่สื่อมวลชน	1.598	0.837	52.378	97	2.33	1.12	48.069	-3.5244*
ตีพิมพ์	1.938	1.215	62.693	97	2.53	1.08	42.688	-2.6825*

ที่มาของความรู้ด้านภาษาอังกฤษที่บุคลากรใช้ในการทำงาน

รายการ	กลุ่มอดีต			รวม	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t
	X	SD	CV		N	X	SD	
ประสบการณ์	3.652	0.975	26.678	112	4.17	0.77	18.465	-3.2436*

ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษทักษะประเภทต่าง ๆ ของบุคลากร

รายการ	กลุ่มอดีต			112	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t	
	X	SD	CV		N	X	SD		CV
การฟัง	2.821	1.042	36.937	112	36	3.65	0.95	26.027	-4.3957*
การพูด	2.83	1.03	36.396	112	36	3.47	1.02	29.395	-3.2291*
การอ่าน	2.241	0.75	33.467	112	36	3.09	1.06	34.304	-4.4036*
การเขียน	2.714	1.008	37.141	112	36	3.38	1.13	33.432	-3.1176*
การแปล	2.616	1.042	39.832	112	36	3.18	0.97	30.503	-2.9455*

ทักษะต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม

รายการ	กลุ่มอดีต			112	กลุ่มปัจจุบัน			ค่า t	
	X	SD	CV		N	X	SD		CV
การอ่าน	2.661	1.111	41.751	112	36	3.43	1.12	32.653	-3.5486*
การแปล	2.911	1.312	45.07	112	36	3.46	1.04	30.058	-2.5484*

จากตารางทั้งหมดปรากฏว่า การใช้ภาษาธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างในปัจจุบัน มีความแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างในอดีต ทุกทักษะแต่ในบางเรื่อง

กลุ่มปัจจุบัน ใช้ภาษาอังกฤษในด้านการพูด	เพิ่มขึ้น
การฟัง	
1. ฟังคำบรรยาย บทความ และข่าว	เพิ่มขึ้น
2. ฟังเพื่อจดบันทึกโดยสรุป โดยละเอียด นำไปแปล พูดและเขียนวิเคราะห์ วิจารณ์	เพิ่มขึ้น
การพูด	
1. พูด ชักจูง บรรยาย อภิปราย	เพิ่มขึ้น
2. พูด เพื่อบรรยายลักษณะสินค้า ชักจูงอธิบายประโยชน์ ถามหาเหตุผลและขอความช่วยเหลือ	เพิ่มขึ้น
การอ่าน	
1. อ่าน จดหมายส่วนตัว คำอธิบายลักษณะสินค้า ตาราง วารสารทางธุรกิจ	เพิ่มขึ้น
2. อ่านเพื่อวิเคราะห์วิจารณ์ และแปล	เพิ่มขึ้น
การเขียน	
1. เขียนจดหมายส่วนตัวอย่างเป็นทางการ วาระการประชุม ขั้บ่งชี้ และบทความทางธุรกิจ	เพิ่มขึ้น
การแปล	
1. แปลลักษณะสินค้า กระบวน จดหมายและเอกสารติดต่อทางธุรกิจ ข่าวจากวิทยุ ข่าวจากหนังสือพิมพ์ จดหมายส่วนตัว จดหมายร้องเรียน จดหมายสมัครงาน จดหมายสั่งสินค้า ขั้บ่งชี้ บทความ รายงาน ตำรา คำพูด และแฟกซ์	เพิ่มขึ้น
2. แปลเพื่อ ถ่ายทอดให้แก่สื่อมวลชนและตีพิมพ์	เพิ่มขึ้น

การเปลี่ยนแปลงในการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจที่เพิ่มขึ้นในเกือบทุกด้านนั้น จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยปัจจุบันที่ได้อภิปรายมาตั้งแต่ต้น

การที่ประเทศไทยผลิตสินค้าอุตสาหกรรมเกษตร การนำเข้าและส่งออกที่เพิ่มปริมาณมากขึ้น ทำให้นักธุรกิจไทยต้องใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นทุกทักษะรวมทั้งการแปล ต้องใช้ทักษะการพูดติดต่อกันมากขึ้นในยุคที่การเดินทางไปมาพบปะสะดวกกว่าก่อน ใช้การแปลเพิ่มขึ้นเพื่อสื่อสารให้บุคคลทั่วไปได้รับรู้เพื่อการเผยแพร่

การเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจจึงควรจัดให้สอดคล้องกับการใช้ที่เพิ่มมากขึ้น มหาวิทยาลัยที่สอนภาษาอังกฤษธุรกิจควรจัดสอนทุกทักษะ ฟัง พูด อ่าน

เขียนและแปล และแยกย่อยไปในเรื่องต่าง ๆ ที่นักธุรกิจใช้เพื่อเตรียมผู้เรียนให้พร้อมที่จะใช้เมื่อพวกเขาเข้าสู่วงการธุรกิจ

4. วิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตั้งแต่ปี 2526-2538

สถาบันภาษาเริ่มจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ 2 วิชาให้แก่ปี 3 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 ซึ่งเป็นวิชาบังคับ 2 หน่วยกิตคือ

1. อังกฤษสังคม (Social English) ฝึกทักษะทางภาษาที่ใช้ในการเข้าสังคมและในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง-

กับธุรกิจ เช่น การติดต่อทั่วไปและการติดต่อด้านธุรกิจ การถามและการให้ข้อมูลและคำแนะนำ การวางแผน และการแสดงความคิดเห็น

2. อังกฤษธุรกิจ (Business Writing) ฝึกการเขียนจดหมายและรายงานภาษาอังกฤษธุรกิจ

ต่อมามีวิชาเลือกสำหรับนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีชั้นปีที่ 4 คือ อังกฤษวิชาชีพธุรกิจ (Professional Business English) 2 หน่วยกิต ฝึกการใช้ภาษาอังกฤษในการสมัครงาน การสัมภาษณ์งาน การประชุม การเขียนหัวข้อการประชุมและรายงานการประชุม เน้นการพูดและการฟัง โดยใช้วีดิทัศน์เป็นสื่อ

เมื่อธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นที่นิยมในประเทศไทย สถาบันภาษาจึงเปิดสอนวิชาเลือกสำหรับนิสิตทั่วไป 2 หน่วยกิต คือวิชาภาษาอังกฤษสำหรับการจัดธุรกิจการท่องเที่ยว (Professional English for Travel Industry Management) ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษสื่อความหมายเน้นภาษาที่จำเป็นในธุรกิจการจัดการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

5. ตัวอย่างโปรแกรม/รายวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนอยู่ในสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และสิงคโปร์

สถาบันภาษาของมหาวิทยาลัยเดลาแวร์ (University of Delaware English Language Institute) ซึ่งเปิดสอนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 มีโครงการทางด้านภาษาอังกฤษธุรกิจที่เด่น ๆ 4 โครงการ ดังต่อไปนี้

1. Summer International Business Institute โครงการนี้ใช้เวลาในการเรียนการสอน 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละประมาณกว่า 34 ชม. สถาบัน ELI จัดหลักสูตรร่วมกับ College of Business and Economics ของมหาวิทยาลัย สอนภาษาอังกฤษโดยใช้เนื้อหาทางธุรกิจ หลักสูตรประกอบขึ้นด้วยการสัมมนาในเรื่องการตลาด นานาชาติ แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจของรัฐ หลักสำคัญในทางเศรษฐกิจและการเมืองของรัฐ ระบบข้อมูลการจัดการ หลักสูตรนี้รวมถึงการเข้าเยี่ยมชมศูนย์กลางทาง

วัฒนธรรมและการค้า รวมถึงการทำงานร่วมกับบริษัทธุรกิจท้องถิ่นในรัฐ Delaware อีกด้วย

2. Evening Business Class เป็นหลักสูตรที่ใช้เวลาเรียนสัปดาห์ละ 5 ชม. ในช่วงเย็นตลอดทั้งปี เป็นการสอนการพูดและกลยุทธ์ในการพูดภาษาอังกฤษในสังคมธุรกิจสำหรับนักธุรกิจอาชีพ วิธีเรียนใช้การนำเสนอ (presentation) ทางเทปวีดิทัศน์ ซึ่งเป็นเรื่องราวต่อเนื่อง

3. On-site Business English เป็นวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่ใช้เป็นภาษาที่สอง จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายคือผู้ที่ทำงานในบริษัทที่ตั้งอยู่แถบเมือง Newark และ Wilmington

4. Business English Tutoring จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของแต่ละบุคคลซึ่งทำงานเฉพาะด้านทางธุรกิจ เป็นการสอนตัวต่อตัว โดยอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในด้านภาษาอังกฤษธุรกิจที่ใช้เป็นภาษาที่สอง หลักสูตรจัดขึ้นตามความต้องการของผู้เรียน

Language Institute of Japan (LIOJ) ณ เมือง Odawara ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งได้เคยให้ทุนดูงานแก่อาจารย์ของสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากกว่า 10 ปี จัดโปรแกรมการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจแบบเข้มและเป็นแบบ Residential Program ให้แก่นักธุรกิจชาวญี่ปุ่นในระดับผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งจะปรับหน้าที่สำคัญในระดับผู้จัดการในประเทศทางซีกโลกตะวันตก ซึ่งส่วนใหญ่ไปประจำอยู่ในสหรัฐอเมริกา ส่วนอีกพวกหนึ่งคือ ผู้ที่จะไปดูงานในประเทศที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษสื่อสาร

หลักสูตรนั้นจัดขึ้นตามความต้องการและความสามารถของผู้เรียน โดยจัดระดับของผู้เรียนจากการสอบสัมภาษณ์ภาษาอังกฤษ ทักษะที่เน้นคือการพูด และการฟัง ตลอดจนวัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา

การเรียนการสอนใช้เวลา 1 เดือน ประมาณวันละ 8-9 ชั่วโมง ผู้เรียนจะต้องพักอยู่ร่วมกัน ณ สถานที่เรียน และต้องพูดคุยกันเป็นภาษาอังกฤษ ห้ามใช้ภาษาญี่ปุ่นโดยเด็ดขาด ในช่วงเช้า 4 ชั่วโมง เป็นการเรียนภาษาอังกฤษทั่ว ๆ ไป เช่น ไวยากรณ์ แต่ในช่วงบ่ายเป็น

การเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจเน้นการฟังและพูด ในด้านสังคมและธุรกิจ เช่น การนัดหมายทางโทรศัพท์ การดำเนินการประชุม การนำเสนอ (presentation) การอธิบายลักษณะงาน การพบปะพูดคุย เป็นต้น บทเรียนจะปรับให้เหมาะกับกลุ่มผู้เรียนซึ่งมี 4 กลุ่ม ๆ ละประมาณ 8-12 คน ใช้เนื้อหาเกี่ยวกับกลุ่มอ่อน เนื้อหายากกับกลุ่มเก่ง และมีการปรับหลักสูตรตามความต้องการของผู้เรียน เช่น ถ้าผู้เรียนต้องการเรียนการเขียนจดหมายธุรกิจชนิดใด ผู้สอนก็จะจัดสอนให้ วิธีสอนจะใช้การสอนแบบสถานการณ์จำลอง (simulation) และการแก้ปัญหา (problem-solving) เพื่อให้ผู้เรียนจะได้เคยชินกับสถานการณ์ต่าง ๆ และรู้จักแก้ปัญหาเมื่อไปอยู่ต่างประเทศ นอกจากนี้ผู้เรียนยังได้รับการสอนให้รู้จักวัฒนธรรมและตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมของประเทศทางซีกโลกตะวันตก เพื่อที่จะได้ปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้องเมื่อไปอยู่ประเทศนั้น ๆ และเข้ากันได้กับบุคคลที่ตนติดต่อด้วย

SEAMEO Regional Language Centre ประเทศสิงคโปร์ จัดอบรมเรื่อง Teaching English for Business and Technology (TEBT) เพื่อพัฒนาอาจารย์ในระดับอุดมศึกษา ข้าราชการ และบุคลากรในองค์กรธุรกิจของกลุ่มประเทศ ASEAN การสร้างหลักสูตรมีพื้นฐานมาจากโครงการร่วมของ ASEAN - New Zealand English for Business and Technology TEBT นี้สร้างขึ้นจากผลของ Need Analysis ของกลุ่มประเทศ ASEAN จึงสนองความต้องการในการใช้และการเรียนรู้ภาษาอังกฤษธุรกิจและเทคโนโลยีโดยทั่วไป แต่การสอนบางเรื่องมีการปรับบ้างตามความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม

ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- วิธีสร้างหลักสูตร และรายวิชาด้านธุรกิจและเทคโนโลยี (EBT Course)
- การเสริมสร้างทักษะในด้านการเขียน EBT
- การเสริมสร้างทักษะในด้านการพูดด้าน EBT
- การสร้างบทเรียนด้าน EBT

- การประเมินผลด้าน EBT

ในแต่ละวิชามีผู้เชี่ยวชาญรับผิดชอบในการสอน ซึ่งใช้วิธีการต่าง ๆ มีการบรรยาย การวิเคราะห์ การโต้เถียง เพื่อหาข้อสรุป การนำเสนอหน้าชั้นเรียน การทำงานเป็นกลุ่ม และการทำงานเป็นคู่

ผู้สอนแต่ละวิชามีความเชี่ยวชาญในสาขาที่สอน มีข้อมูลเพียงพอพร้อม ได้วางแผนการสอนมาอย่างดี และมีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้เรียน

การเรียนการสอนใช้เวลาประมาณ 3 สัปดาห์ วันละประมาณ 8 ชม.

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลของการวิจัยในปี พ.ศ. 2538 และเพื่อความสอดคล้องกับ (1) สภาพเศรษฐกิจของไทยในปัจจุบัน (2) โลกยุคโลกาภิวัตน์ และ (3) การเรียนการสอนในต่างประเทศโดยเฉพาะที่มีความก้าวหน้าในทางภาษาอังกฤษธุรกิจ ผู้เขียนขอเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจดังต่อไปนี้

ด้านเนื้อหา

1. ควรสอดแทรกการสอนวัฒนธรรมของประเทศคู่ค้าของไทยรวมเข้ากับการเรียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ในทักษะที่สามารถแทรกเข้าไปได้ เช่น ในด้านการฟังและการพูด หรือการอ่าน เป็นต้น วัฒนธรรมมีส่วนทำให้เกิดความสำเร็จหรือความเข้าใจผิดต่าง ๆ ได้ และมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกับตัวภาษาเอง ฉะนั้นถ้าเป็นไปได้ในเรื่องการเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจไม่ควรให้ผู้เรียนละเลยในเรื่องนี้

2. ควรให้ความสำคัญกับการพูดในระดับ correctness, accuracy แล้วจึงต่อไปขั้น fluency เบื้องต้นควรเน้นการพูดให้ถูกต้องตามหลัก pronunciation, stress, intonation และ grammar แล้วจึงต่อไปขั้น fluency ไม่ควรเน้นแต่การพูดเพื่อ communicate ได้ แต่เพียงอย่างเดียว แม้แต่ในประเทศที่ภาษาอังกฤษเป็นภาษาแม่ เช่น ที่มหาวิทยาลัย Maryland, Delaware และ Columbia ในสหรัฐอเมริกา ยังเน้นเรื่อง correct-

ness, accuracy และ fluency ในการสอน basic speaking ก่อน ในขั้น intermediate และ advanced จึงนำเข้าสู่เนื้อหาที่จำเป็นในด้านการพบปะหรือการทำธุรกิจ เช่นในระดับ advanced เรื่องที่สอนจะเป็นเรื่องการประชุม และการเจรจาต่อรอง (negotiation) เป็นต้น ผู้เรียนต้องพูดได้ถูกต้องและคล่องก่อนจะเรียนรูปแบบของการพูดเพื่อวัตถุประสงค์โดยเฉพาะ

3. ควรให้ผู้เรียนได้ฟังภาษาอังกฤษสำเนียงของชาติต่าง ๆ บ้างเท่าที่จะเป็นไปได้ หรืออย่างน้อยภาษาอังกฤษสำเนียงอังกฤษ อเมริกัน ออสเตรเลียและญี่ปุ่น เนื่องจากในชีวิตจริงในการทำการค้า นักธุรกิจจะได้ยินภาษาอังกฤษสำเนียงต่าง ๆ ถ้าได้เคยฟังมาบ้างหรือรู้มาบ้างจะพอเอาได้หรือไม่ดี तरह แต่การพูดของตนเองจะต้องออกเสียงถูกต้องตามหลัก

4. ในการสอนการเขียนควรทำเช่นเดียวกับการสอนการพูด คือในระดับต้นต้องเน้นการเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และตามหลักการเขียนทางธุรกิจ

ผู้เขียนได้ลองสุ่มตัวอย่างหาความสามารถในการเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และลักษณะการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ (correct, precise และ concise) จากข้อสอบข้อหนึ่งในเรื่องนี้ของนิสิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีในการสอบวิชา Business English Writing ปรากฏว่านิสิตจำนวน 99 ทำคะแนนในข้อนี้ต่ำ (ดูภาคผนวก) แสดงว่านิสิตต้องการฝึกฝนในด้านการเขียนให้ถูกต้อง และการเขียนให้ถูกหลักทางธุรกิจแล้วจึงควรมุ่งเนื้อหาเฉพาะต่อไป

5. ควรสอนภาษาอังกฤษในด้านการส่งออกและการนำเข้าเพิ่มเติมจากการเขียนจดหมายธุรกิจประเภทต่าง ๆ บันทึกสั้น และการเขียนรายงาน ควรสอนศัพท์และสำนวนควบคู่ไปด้วยในประเภทของการเขียน

6. ปัจจุบันนี้การสื่อสารที่สำคัญ ๆ ต้องใช้คอมพิวเตอร์ วิชาคอมพิวเตอร์ควรเป็นวิชาบังคับสำหรับผู้ที่จะไปประกอบธุรกิจภายนอก เนื่องจากคอมพิวเตอร์ใช้ประโยชน์ในด้านธุรกิจต่าง ๆ เช่น การหาข้อมูล การเก็บข้อมูล (แทนแฟ้ม) การสื่อสารโดยเฉพาะการส่งจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งรวดเร็วมาก เหมาะที่จะใช้ในสังคมธุรกิจซึ่งต้องการความฉับไว

7. ควรสอนภาษาอังกฤษธุรกิจให้ครบทุกทักษะรวมทั้งการแปล ในการสำรวจการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจเมื่อ 12 ปีก่อน การอ่านและการแปลยังมีบทบาทน้อย แต่ในปัจจุบันนี้การแปลเพื่อการสื่อสาร เช่นการแปลข่าวโฆษณา รวมทั้งบทภาพยนตร์โทรทัศน์ สารคดี มีบทบาทมากขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์ ตลอดทั้งการแปลข้อบังคับและรายงานต้องใช้กันมากในยุคสมัยที่ไทยมีการติดต่อกับต่างประเทศเช่นขณะนี้

8. ควรสอนการ edit และการพิสูจน์อักษร (proof-read) ในการเขียนทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญกับวิธีการ edit และ proof-read มาก

ด้านวิธีการ

1. ควรเปลี่ยนวิธีการเรียนการสอนจากการที่ครูหาความรู้มาป้อนให้ผู้เรียนตลอด มาสู่วิธีการที่ให้ผู้เรียนใฝ่หาความรู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น ครูควรแนะนำรายการหนังสือที่ทันสมัยที่ดีที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่สอนให้ผู้เรียนได้ค้นคว้าและนำมาอภิปรายในห้อง ควรมี commercial textbooks และ references ในห้องสมุดจำนวนมากเพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาและค้นคว้าด้วยตนเอง

2. ในวิชาระดับสูงหรือวิชาเนื้อหาควรมี Placement Test และจัดกลุ่มผู้เรียนให้เรียนรู้ตามความสามารถ นอกจากนั้นการมี Placement Test จะทำให้ครูได้แก้ไขข้อบกพร่องและเสริมสร้างความรู้ความสามารถของผู้เรียนได้ถูกต้องและเหมาะสม

3. ควรใช้สื่อการสอนแบบใหม่ ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ วีดีโอ เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนมากขึ้น

ด้านผู้สอน

1. ควรพัฒนาตนเองให้ทันกับความรู้และวิธีการเรียนการสอนสมัยใหม่อยู่ตลอดเวลา

2. ควรประเมินการสอนของตนเองอยู่เสมอ เพื่อจะได้แก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง และสอนอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- พานิชย์, กระทรวง. กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ กองวิจัยสินค้าและการตลาด 2538. *การค้าระหว่างประเทศของไทย*, 38 หน้า
- ธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย. สมาคมเศรษฐศาสตร์. 2538. *ทิศทางเศรษฐกิจไทย*, (เอกสารทางวิชาการประกอบการสัมมนา), 55 หน้า
- บังอร สว่างวโรรส, *การศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับความต้องการของวงการธุรกิจไทย*. 2526. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 156 หน้า

ภาคผนวก

GRAM

Value Label	Value	Frequency	Precent	Valid Percent	Cum Percent
	.00	20	20.2	20.2	20.2
	10.00	32	32.3	32.3	52.5
	20.00	47	47.5	47.5	100.0
	TOTAL	99	100.0	100.0	

Valid Cases 99 Missing Cases 0

CONCISE

Value Label	Value	Frequency	Precent	Valid Percent	Cum Percent
	.00	21	21.2	21.2	21.2
	10.00	28	28.3	28.3	49.5
	20.00	50	50.5	50.5	100.0
	TOTAL	99	100.0	100.0	

Valid Cases 99 Missing Cases 0

PRECISE

Value Label	Value	Frequency	Precent	Valid Percent	Cum Percent
	.00	6	6.1	6.1	6.1
	10.00	54	54.5	54.5	60.6
	20.00	39	39.4	39.4	100.0
	TOTAL	99	100.0	100.0	

Valid Cases 99 Missing Cases 0

POSITIV

Value Label	Value	Frequency	Precent	Valid Percent	Cum Percent
	.00	31	31.3	31.3	31.3
	10.00	51	51.5	51.5	82.8
	20.00	17	17.2	17.2	100.0
	TOTAL	99	100.0	100.0	

Valid Cases 99 Missing Cases 0

PARALLE

Value Label	Value	Frequency	Precent	Valid Percent	Cum Percent
	.00	13	13.1	13.1	13.1
	10.00	56	56.6	56.6	69.7
	20.00	30	30.3	30.3	100.0
	TOTAL	99	100.0	100.0	
Valid Cases 99		Missing Cases 0			

หมายเหตุ .00 หมายถึงผิดทั้ง 2 ข้อ
 10.00 หมายถึงถูกทั้ง 1 ข้อ
 20.00 หมายถึงถูกทั้ง 2 ข้อ
 มีผู้ได้คะแนน 0.75 ถือว่าถูกต้อง