

# ภาษาอังกฤษธุรกิจ จากรายงานวิจัย เรื่อง ความสอดคล้อง ระหว่างภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัย กับ ภาษาอังกฤษธุรกิจที่ใช้ในวงการธุรกิจไทย

บังอร สว่างวิโรธ

## ความสำคัญของภาษาอังกฤษต่อการประกอบอาชีพธุรกิจในประเทศไทย

เป็นที่ทราบดีว่าปัจจุบันนี้ ประเทศไทยกำลังอยู่ในยุคของการเร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งดำเนินติดต่อกันมากกว่า 2 ทศวรรษแล้ว และขณะนี้รัฐบาลชุดปัจจุบันกำลังดำเนินนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาฉบับที่ห้าอันเป็นแผนพัฒนาฉบับล่าสุด ที่มีเป้าหมายสำคัญในอันที่จะปรับโฉมเศรษฐกิจไทยซึ่งได้รับการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ามาเป็นลำดับ ให้ก้าวเข้าไปสู่ฐานะประเทศกึ่งอุตสาหกรรม ภายในระยะเวลาสั้น สุด ของแผนพัฒนาฉบับนี้ คือ ในปี พ.ศ. 2529 ให้จงได้

การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เช่นว่านี้ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการประกอบกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยอันเกิดจากการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมทั้งจากนักลงทุนชาวต่างประเทศและนักลงทุนชาวไทย ที่มีความพร้อมและความมั่นใจในเสถียรภาพของรัฐบาล รัฐบาลชุดปัจจุบันได้แสดงเจตจำนงให้เห็นอย่างเด่นชัด ถึงความมุ่งหมายที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบธุรกิจการลงทุนทางอุตสาหกรรมและการค้ากับนานาประเทศอย่างเต็มที่การเดินทางไปเยือนสหรัฐอเมริกาของ ฯพณฯ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรี เมื่อปลายปี 2524 ย่อมเป็นบทพิสูจน์อันดีถึงประจักษ์พยานดังกล่าว เพราะวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางครั้งนั้น เพื่อชักชวนนักลงทุนชาวอเมริกันให้เดินทางเข้ามาประกอบธุรกิจการลงทุนทางอุตสาหกรรมและ

การค้าในประเทศไทย หรือมีเงินนี้ก็ร่วมทุนกับนักธุรกิจและนักลงทุนไทยเป็นสำคัญ รวมทั้งยังได้มีการเจรจาในเรื่องการส่งเสริมธุรกิจและการลงทุนในประเทศไทยอย่างกว้างขวาง อันเป็นผลให้ในอีกไม่กี่เดือนต่อมา ได้มีคณะผู้แทนของประธานาธิบดีเรแกนแห่งสหรัฐอเมริกา เดินทางมาพบปะกับภาคธุรกิจเอกชนของไทยเพื่อทำการสำรวจหาช่องทางส่งเสริมธุรกิจและการลงทุนในประเทศไทยตามนโยบายของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา

แนวทางการลงทุนที่ได้รับการพิจารณาในลำดับแรก ๆ ได้แก่ การพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตร อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการลงทุนอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับกาชชวรรษชาติ หลังจากนั้นไม่นานบริษัทของนักลงทุนชาวอเมริกันถึง 12 บริษัท ก็ได้เดินทางเข้ามาในประเทศไทย เพื่อก่อให้เกิดการลงทุนจริง

เหนือสิ่งอื่นใด ภาครัฐบาลได้แสดงให้เห็นอย่างเต็มที่ว่าพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับภาคเอกชนอย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนที่ดี รวมทั้งเกิดภาพพจน์อันดีที่เหมาะสมแก่การลงทุน การประสานงานและความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชนที่ต่อมาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น คณะกรรมการความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชน (กรอ.) เพื่อการดำเนินการประสานประโยชน์ทางเศรษฐกิจของประเทศย่อมเป็นประจักษ์พยานในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ยังได้มีการลงทุนจากต่างประเทศในค้ำอื่น ๆ มากขึ้น เช่น บ้านธุรกิจ โรงแรม และการท่องเที่ยว ธุรกิจก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่ทั้งเพื่อการอยู่อาศัย และสถานที่ทำงาน เป็นต้น ในเวลาเดียวกันรัฐบาลก็ได้ขยายการติดต่อค้าขายกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกเป็นจำนวนถึงกว่า 100 ประเทศ (กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ 2519-2523)

แน่นอนที่สุด สื่อกลางที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจติดต่อกัน จนทำให้เรื่องราวทั้งปวงสำเร็จลุล่วงเรียบร้อยอย่างดียิ่ง จะเป็นอื่นใดไปมิได้ นอกเสียจากภาษาอังกฤษ ซึ่งถือได้ว่าเป็นภาษาสากลของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษธุรกิจ ซึ่งนับวันจะยิ่งทวีบทบาทของความสำคัญต่อประเทศไทยมากขึ้นทุกที เพราะด้วยภาษาอังกฤษธุรกิจนี้แหละที่จะเป็นกุญแจไขไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติในที่สุดสมดังที่ Wolf และ Aurner (1974) กล่าวสรรเสริญไว้ว่า ภาษาอังกฤษคือภาษาสากลที่ผู้คนทั่วโลกสามารถใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีที่สุดภาษาหนึ่งในโลก

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะภาษาอังกฤษตามความต้องการของวงการธุรกิจในประเทศไทย
2. เพื่อระบุทักษะที่สอนในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ของสถาบันระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบทักษะตามความต้องการของวงการธุรกิจ กับทักษะที่สอนว่าทักษะใดที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

ได้ส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทธุรกิจในประเทศ 60 บริษัท โดยการสุ่มตัวอย่างจาก 600 บริษัทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย บริษัททั้ง 60 แห่งนี้ เป็นผู้ผลิต 16 แห่ง บริษัทผู้ค้า 21 แห่ง สถาบันการเงิน 18 แห่ง โรงแรม 3 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง

แบบสอบถามชุดที่ 1 ส่งให้บริษัทธุรกิจทั้ง 5 ประเภท แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ให้ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้จัดการใหญ่ 60 คน

ส่วนที่ 2 ให้ผู้บริหารระดับรองหรือผู้จัดการฝ่าย 97 คน

ส่วนที่ 3 ให้บุคคลในฝ่ายต่าง ๆ ที่ใช้ภาษาอังกฤษ 112 คน

แบบสอบถามได้รับคืน 100 % เพราะผู้วิจัยใช้วิธีส่งและรับเอง

แบบสอบถามชุดที่ 2 ส่งไปยังสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ที่มีการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจรวม 8 สถาบัน สถาบันของรัฐ 4 สถาบัน เอกชน 4 สถาบัน นอกจากแบบสอบถามแล้วยังได้ขอหลักสูตร สังเขปรายวิชา และผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์อาจารย์ผู้รับผิดชอบในเรื่องหลักสูตรและการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจอีกด้วย

แบบสอบถามชุดที่ 3 ได้ส่งให้บัณฑิตปีการศึกษา 2523 และ 2524 ของคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 93 คน

### สรุปผลของการวิจัย

#### 1. ความต้องการในวงการธุรกิจ

ภาษาอังกฤษธุรกิจมีความสำคัญต่อวงการธุรกิจไทยมาก ทักษะภาษาอังกฤษที่ใช้ในปริมาณมาก คือ การเขียน ทักษะที่ใช้ปานกลาง คือ ฟัง พูด และอ่าน ส่วนการแปลใช้น้อย

บุคลากรผู้ใช้ภาษาอังกฤษในปริมาณมาก คือ ผู้จัดการ และหัวหน้าฝ่าย ไม่มีปัญหามากในด้านการใช้ มีแต่เพียงปานกลางทุกด้าน ยกเว้นการอ่านมีน้อย แต่อย่างไรก็ตาม บุคลากรผู้ใช้ภาษาอังกฤษก็ยังต้องการเพิ่มพูนทักษะในการฟังและพูด เพิ่มเติมในปริมาณมาก ถ้าจำแนกการใช้ในแต่ละทักษะ พบว่า

ด้านการฟัง ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจต้องฟังบทสนทนาโดยทั่วไป และเรื่องทางธุรกิจในปริมาณปานกลาง และฟังเพื่อวัตถุประสงค์ในการโต้ตอบเรื่องทางธุรกิจเป็นลำดับแรก

ด้านการพูด ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจ ต้องพูดเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และการสนทนาเรื่องทั่วไปในปริมาณปานกลาง พูดเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเป็นลำดับแรก และพูดเรื่องทั่วไปเป็นลำดับที่สอง

ด้านการอ่าน ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจ ต้องอ่านจดหมายติดต่อกับทางธุรกิจต่าง ๆ เป็นลำดับแรก ต่อมา คือ อ่านโทรพิมพ์และโทรเลข เพื่อวัตถุประสงค์ในการทำความเข้าใจและโต้ตอบ

ด้านการเขียน ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจ ต้องเขียนโทรพิมพ์ โทรเลข จดหมายประเภทขอร้อง และสอบถามในปริมาณปานกลาง เขียนโทรพิมพ์เป็นลำดับแรก

ด้านการแปล ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจ ต้องแปลจดหมายและเอกสารติดต่อกับทางธุรกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจที่ทำ โทรเลขและโทรพิมพ์ในปริมาณปานกลาง เพื่อวัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดให้แก่ผู้ร่วมงาน

กล่าวโดยสรุป ภาษาอังกฤษที่ใช้เขียนโทรพิมพ์และโทรเลข มีบทบาทมากในการสื่อสารธุรกิจของวงการธุรกิจไทย ไม่ว่าจะด้านการเขียน อ่าน และแปล

บริษัททั้ง 5 สถาบัน ใช้ภาษาอังกฤษติดต่อกับบริษัทอื่น ภายในและภายนอกประเทศ เป็นส่วนใหญ่ หรือในปริมาณมาก เพราะบริษัทเหล่านั้นส่วนใหญ่เป็นสาขาของบริษัทต่างประเทศ มีในปริมาณปานกลางที่บริษัทอื่นนั้นเป็นของชาวต่างประเทศหรือหัวหน้าหน่วยงานเป็นชาวต่างประเทศ

นอกจากจะใช้ภาษาอังกฤษติดต่อกับบริษัทอื่นแล้ว บริษัททั้ง 5 สถาบันยังใช้ภาษาอังกฤษติดต่อกันภายในบริษัทเอง คือ ระหว่างหน่วยงาน ของบริษัทและภายในหน่วยงานเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่ต้องการให้บริษัทของตนมีมาตรฐานเทียบเท่าบริษัทสากล เหตุผล

รองลงมาคือ มีหัวหน้าหน่วยงานเป็นชาวต่างประเทศเป็นสาขาของบริษัทต่างประเทศ มีผู้ร่วมงานหลายชาติ หรือมีสาขาอยู่ต่างประเทศต้องการให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกันหมด

บุคลากรในบริษัทที่ใช้ภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีในประเทศ ได้รับความรู้ภาษาอังกฤษที่นำมาใช้ประกอบอาชีพจากสถานศึกษาเป็นแห่งแรก รองลงมาคือ ประสบการณ์และขวนขวายศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง และบุคลากรเหล่านี้ต้องการศึกษาเพิ่มเติม ในด้านการพูดและการฟังมาก

2. ทักษะภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและ เอกชน

มหาวิทยาลัยของรัฐ 7 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีการสอนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 1-2 วิชา หลักสูตรทุกมหาวิทยาลัยเป็นวิชาการเขียนทางธุรกิจ

วิทยาลัยเอกชน 8 แห่ง คือ วิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาลัยการค้า วิทยาลัยเกริก วิทยาลัยเทคนิคสยาม วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ วิทยาลัยพายัพ วิทยาลัยศรีปทุม วิทยาลัยอัสสัมชัญ บริหารธุรกิจ วิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เปิดสอนภาษาอังกฤษธุรกิจพื้นฐานซึ่งเน้นหนักในด้านการเขียนเช่นกัน

3. เปรียบเทียบทักษะตามความต้องการของวงการธุรกิจไทย กับทักษะที่สอนในสถาบันการศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของวงการธุรกิจและหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ ในสถาบันอุดมศึกษา 8 แห่งแล้ว พบว่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความสอดคล้องมากในด้านการเขียน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสอดคล้องมากในด้านการเขียน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สอนทักษะรวม ฟัง พูด อ่าน และเขียน แต่ในปริมาณ น้อยมาก จนไม่สามารถเปรียบเทียบได้กับการใช้

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สอนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจให้แก่ผู้ที่จะไปเป็นครูทางธุรกิจ มิใช่ภาษาอังกฤษธุรกิจโดยตรง จึงไม่สามารถเปรียบเทียบได้

วิทยาลัยการค้า มีความสอดคล้องทุกด้าน คือ ฟัง พูด อ่าน เขียน และแปล

วิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ มีความสอดคล้องในด้านการเขียน และการพูด นักศึกษาต้องฟังอาจารย์สอนเป็นภาษาอังกฤษโดยตลอดทุกวิชา และได้ตอบเป็นภาษาอังกฤษทุกวิชาที่เรียน แต่ไม่มีวิชาสอนการพูดโดยตรง ส่วนการแปลไม่มีการสอนเลย

วิทยาลัยกรุงเทพ มีความสอดคล้องด้านการเขียน และการพูด แต่การพูดเน้นหนักสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการ และการพูดที่จำเป็นภายในบริษัท (Interoffice)

สำหรับวิทยาลัยเกริก ได้ข้อมูลไม่เพียงพอที่จะทำการเปรียบเทียบความสอดคล้อง

กล่าวโดยสรุป สถาบันการศึกษาของเอกชนที่ได้สำรวจเปิดสอนภาษาอังกฤษธุรกิจหลายวิชากว่าสถาบันของรัฐ หลักสูตรมีความสอดคล้องมากกว่า มีการติดต่อใกล้ชิดกับนักธุรกิจโดยตรงมากกว่า แม้แต่เนื้อหาในหลักสูตรก็จัดขึ้นทันกับความต้องการในการใช้ ดังเช่นในเรื่องโทรพิมพ์ ซึ่งมีการใช้มากเป็นลำดับแรก มีสอนในวิทยาลัยการค้า และวิทยาลัยกรุงเทพเท่านั้น

4. เปรียบเทียบวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจต่าง ๆ ที่สอนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาลัยการค้า วิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ กับประเภทการเขียนทางธุรกิจที่ใช้ ปรากฏว่า วิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 1 และ 2 ของวิทยาลัยการค้ามีความสัมพันธ์กับปริมาณการเขียนทางธุรกิจที่ใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 เนื่องจากวิทยาลัยการค้าจัดหลักสูตร และให้ความสำคัญของเนื้อหาในวิชาตามความต้องการของผู้ใช้ ส่วนมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยอื่นให้ความสำคัญในเรื่องที่สอนมากเท่าเทียมกันเป็นส่วนใหญ่ มิได้ให้ความสำคัญของเนื้อหาในวิชาตามปริมาณการใช้จริง

### สรุปปัญหาในด้านการเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจ

ตามความเห็นของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาที่ทำการสำรวจ 8 สถาบัน คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร วิทยาลัยการค้า วิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเกริก ปัญหามีในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### ด้านผู้สอน

1. มีปัญหาด้านศัพท์เทคนิคด้านสาขาวิชา (Technical Terms) และเนื้อหาด้านธุรกิจ เพราะอาจารย์ผู้สอน คือ อาจารย์ที่จบการศึกษาทางด้านภาษาอังกฤษหรือการสอนภาษาอังกฤษ

ไม่มีความรู้ทางด้านธุรกิจเลย บางครั้งจึงมีปัญหาเรื่องศัพท์เฉพาะ และเนื้อหา ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ที่เริ่มสอนวิชา<sup>นี้</sup>ในระยะแรก

2. มีปัญหาด้านเวลาที่จำกัด ทั้งในด้านการตรวจแบบฝึกหัดการเขียนให้นักศึกษา ทั้งในด้านการหาความรู้ในสาขาวิชาที่ตนเองสอน และในด้านการผลิตเอกสารการเรียนการสอน อาจารย์แต่ละคนรับผิดชอบงานหลายด้าน และรับผิดชอบผู้เรียน<sup>นี้</sup>แต่จำนวน 30-80 คน การสอนทักษะการเขียนจำเป็นต้องตรวจแบบฝึกหัดการเขียนและชี้แจงความผิดให้ผู้เรียน<sup>นี้</sup>ได้รับทราบ จึงจะทำให้การเรียนการสอนประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ ถ้าอาจารย์ต้องผลิตเอกสารการเรียนการสอนเอง ซึ่งอาจมีปัญหาด้านภาษาทำให้เกิดความล่าช้า เวลาและงานในด้านต่าง ๆ ดังกล่าว จึงเป็นปัญหาสำหรับผู้สอน

### ๖.๖.๔ ด้านผู้เรียน

จะมีปัญหาในด้านการเขียนและการพูด

#### ด้านการเขียน

1. ส่วนใหญ่พื้นฐานความรู้ทางด้านกรเขียนยังไม่ดีพอ ไม่สามารถเขียนประโยคที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และหลักการเขียนที่ดีได้ หรือไม่สามารถเขียนประโยคที่ตีตามลักษณะการเขียนทางธุรกิจได้ คือ สั้น ได้ใจความ สื่อความหมายตามที่ต้องการไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดสรุปแล้ว ผู้เรียนมีปัญหาตั้งแต่โครงสร้างของประโยคถึงท่วงทำนองเขียน

นักศึกษาของวิทยาลัยบางแห่งซึ่งทางวิทยาลัยมีโอกาสนในการคัดเลือกน้อย นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านภาษาอังกฤษ ซึ่งต่ำกว่ามาตรฐานของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาแทบทุกทักษะ

2. ความรู้ในศัพท์ที่มีจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งศัพท์เฉพาะสาขาวิชา

#### ด้านการพูด

1. ขาดความชำนาญในด้านการพูด

2. ถ้าวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นวิชาเลือก นักศึกษามักจะเสี่ยงไม่เลือกเรียน เนื่องจากคิดว่ายาก ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดก็คือ วิทยาลัยเกริก ไม่มีการสอนวิชา<sup>นี้</sup>มา 2 ปีแล้ว เนื่องจากนักศึกษาไม่เลือกเรียน และที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิชาภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นวิชา

เลือกของนักศึกษาคณะต่างๆ หลายคณะ แต่นักศึกษาที่เลือกเรียน คือ นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์เท่านั้น เพราะเคยเป็นวิชาบังคับของคณะนี้มาก่อน

### ปัญหาโดยทั่วไป

1. เวลาในการสอนไม่เอื้อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษธุรกิจต่าง ๆ พอที่จะใช้ได้อย่างดี และมีประสิทธิภาพ
2. ระดับความสามารถของผู้เรียนต่างกันทำให้ไม่สามารถสอนตามที่กำหนดไว้ได้
3. ขาดสื่อที่สนับสนุนที่จะช่วยทุ่นเวลาในการสอนและช่วยให้การสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. ขาดเอกสารทางธุรกิจที่แท้จริง (Authentic materials) มาเป็นตัวอย่างประกอบการเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนไม่เห็นความจำเป็นในการเรียนมากพอและขาดความกระตือรือร้น
5. หนังสือตำราใหม่ ๆ ในห้องสมุดยังมีไม่มากพอที่จะให้นักเรียนและครูได้ค้นคว้าหรือศึกษาเองอย่างทั่วถึงกัน
6. บทเรียนที่สร้างขึ้นเองกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนได้ไม่มากพอ เพราะอาจจะง่ายหรือยากเกินไป

### ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในด้านการเรียนการสอน

#### ด้านผู้สอน

1. ให้มีการอบรมผู้สอนภาษาอังกฤษธุรกิจในเรื่องทางธุรกิจบ้าง โดยเชิญนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมาเป็นวิทยากรถ้าเป็นไปได้ หรือสนับสนุนให้ผู้สอนได้เข้าไปฟังการสนทนาคณะธุรกิจที่มหาวิทยาลัยนั้น ๆ มีการสอนหรืออย่างน้อยตั้งที่ปรึกษา ซึ่งเป็นอาจารย์ด้านบริหารธุรกิจคอยแนะนำและช่วยเหลืออาจารย์ทางภาษาที่มีปัญหา
2. ควรสนับสนุนให้ใช้ตำราประกอบการเรียนการสอนที่ทันสมัยมากกว่าที่จะให้อาจารย์สร้างตำราเอง ซึ่งอาจพบอุปสรรคในด้านภาษา และเวลา ซึ่งอาจก่อให้เกิดความล้าสมัยของตำราที่สร้างขึ้นเองได้ ควรสร้างแต่แบบฝึกหัดประกอบการเรียนการสอน หรือตำราเพิ่มเติมบางเรื่องที่ยากแก่การเข้าใจ หรือเป็นปัญหา มากกว่าจะสร้างตำราขึ้นเองทั้งหมด
3. ถ้าจะสร้างตำราเอง ควรนึกถึงระดับความสามารถของนักเรียนเพื่อกระตุ้นความสนใจ และให้นักเรียนนำไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ ไม่ให้ทำแบบฝึกหัดที่ควบคุมมากเกินไป



## ๖๒๔ ด้านผู้เรียน

1. ปูพื้นฐานความรู้ทางด้านการเขียนและโครงสร้างทางไวยากรณ์ ก่อนที่จะนำเข้าสู่เนื้อหาทางภาษาอังกฤษธุรกิจ
2. ชี้ให้เห็นความสำคัญของวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ในอันที่จะเป็นเครื่องช่วยประกอบอาชีพ หรือช่วยสร้างความสำเร็จในอาชีพธุรกิจ
3. สนับสนุนให้นักศึกษาได้ศึกษาด้วยตนเอง นอกเหนือไปจากการเรียนในชั้นเรียน เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจ

ทางสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ควรตระหนักถึงความสำคัญของวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ซึ่งใช้ในการสื่อสารติดต่อกับต่างประเทศ ซึ่งนับเป็นปัจจัยหนึ่งในการช่วยก่อให้เกิดความสำเร็จในวงการธุรกิจไทย อันมีผลช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ และสอดคล้องกับนโยบายพัฒนาประเทศของรัฐบาลขณะนี้ ควรสนับสนุนให้มีการสอนวิชานี้ตามความต้องการของวงการธุรกิจไทย โดยการจัดสรรผู้สอนทุกทักษะที่จำเป็นให้เพียงพอกับจำนวนผู้เรียน จำนวนงบประมาณสำหรับอุปกรณ์การเรียนการสอนในตำานนี้ให้เพียงพอที่จะช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ

## ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ

จากการสำรวจที่พบว่า ภาษาอังกฤษธุรกิจมีความสำคัญต่อวงการธุรกิจไทยมากและการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจด้านการเขียนมีความต้องการหรือความถี่มาก การใช้ทักษะด้านการฟัง พูด และอ่าน มีปริมาณปานกลาง การแปลมีน้อย ทำให้เป็นแนวทางในการกำหนดหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจว่า ควรจะสอนภาษาอังกฤษธุรกิจ 4 ทักษะ คือ เขียน อ่าน ฟัง และพูด โดยเน้นการเขียนให้แก่นักศึกษา ที่จะไปประกอบอาชีพทางธุรกิจ สำหรับการอ่าน เนื่องจากบุคลากรที่ใช้มีปัญหาน้อย การสอนอาจแฝงอยู่ในวิชาเขียนหรือพูดก็ได้ ส่วนการแปล เนื่องจากมีการใช้น้อย ความต้องการของผู้บริหารที่จะให้บุคลากรของตนมีความสามารถในด้านนี้ก็มีน้อย ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้เองก็มีปานกลาง อาจสอนแฝงอยู่ในการเขียน หรืออาจเปิดสอนเป็นวิชาเลือกหรือไม่เปิดสอนเลย จากการสำรวจผู้วิจัยเห็นว่า อย่างน้อยภาษาอังกฤษธุรกิจจะต้องเปิดสอนวิชาการเขียน และการพูด อย่างต่ำ 2 วิชา โดยให้ความสำคัญของทั้ง 2 วิชาไล่เลี่ยกันเป็นส่วน 4 : 3 หรือทัดเทียมกัน เพราะถึงแม้การใช้ทักษะการพูดจะมีปานกลาง แต่ผู้บริหารก็หวังให้บุคลากร

มีความสามารถในด้านการพูดมากกว่าการเขียน ด้านผู้ใช้เองก็ต้องการมากที่จะเพิ่มพูนทักษะในการพูด ในขณะที่ต้องการเพิ่มพูนทักษะด้านเขียนปานกลาง แสดงว่าการพูดของตบยังไม้ดีพอหรือเรียนมาไม่มากพอ ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า การพูดสำคัญเท่าเทียมกับการเขียนในการประกอบอาชีพทางธุรกิจ เพราะการกำหนดหลักสูตรต้องสอดคล้องกับความจำเป็นในการใช้ และความต้องการของผู้ใช้ประกอบกันทั้ง 2 ประการ

### การกำหนดเนื้อหาในวิชาการเขียนทางธุรกิจ ควรคำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้

#### 1. ความต้องการของวงการธุรกิจไทย

เท่าที่สำรวจพบ การเขียนที่ใช้ในปริมาณปานกลางเรียงลำดับความสำคัญ หรือความมากน้อยมีดังต่อไปนี้ คือ การเขียนโทรพิมพ์ จดหมายประเภทขอร้องและสอบถาม การเขียนโทรเลข และบันทึกสนธิสัญญา เรื่องเหล่านี้ต้องบรรจุอยู่ในวิชาการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจ ส่วนการเขียนประเภทอื่นมีปริมาณการใช้น้อย ผู้กำหนดหลักสูตรต้องพิจารณาเวลาที่มีในการสอนประกอบไปด้วยว่า ควรสอนหรือไม่ เพียงใดหรือเพียงแต่ให้รู้จักแบบฟอร์ม และเห็นตัวอย่างที่ใช้จริงโดยไม่ต้องฝึกเขียน

การสอนอีกสองเรื่องที่ไม่ควรละเลยในวิชาการเขียนทางธุรกิจ คือ การสอนวิธีเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และการสอนวิธีเขียนทางธุรกิจ หมายถึงสอนการเขียนที่สั้น ได้ใจความ ความหมายตรงแน่ชัดเพียงความหมายเดียว ไม่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจผิดจากเจตนาของผู้เขียน เหตุผลที่ผู้วิจัยเห็นว่า ควรสอนทั้งสองเรื่องนี้ ก็คือ จากการสำรวจพบว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องการให้บุคลากรของตนเขียนได้ถูกต้องเป็นลำดับแรก นอกจากนั้น จากการสำรวจความเห็นของบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ไปประกอบอาชีพธุรกิจ พบว่าเรื่องที่เขาต้องการฝึกมาก ก็คือ การเขียนแบบสั้นและรัดกุม (Precise) การเขียนให้ชัดเจนและแม่นยำ (Clarity, Accuracy) และเลือกใช้คำให้ถูกต้อง ส่วนปัญหาที่พบจากการสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์ตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่สอนภาษาอังกฤษธุรกิจว่า ผู้เรียนขาดพื้นฐานการเขียนให้ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ ผู้เรียนไม่สามารถเขียนให้กระชับรัดกุมและได้ใจความตามวิธีการเขียนทางธุรกิจ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ก่อนเข้าสู่เนื้อหาประเภทการเขียนทางธุรกิจต่าง ๆ ควรปูพื้นฐานผู้เรียนด้วยเรื่องทั้งสองก่อน หรือถ้าผู้เรียนไม่มีปัญหาในด้านการเขียนให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ก็เพียงแค่ทบทวนคร่าว ๆ ให้

ผู้เรียน การปูพื้นฐานในขั้นนี้ไม่ควรจะเกิน 4-5 ชั่วโมง หรือ  $\frac{1}{8} - \frac{1}{9}$  ของเวลาที่สอนการเขียนต่อภาคการศึกษา

การสอนควรก้าวให้ทันวิวัฒนาการในการสื่อสารทางธุรกิจด้วย<sup>1</sup> ในปัจจุบันนี้การสื่อสารทางธุรกิจใช้โทรศัพท์มากที่สุด จากการสำรวจพบและจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการปูนซีเมนต์ไทย คุณจรัส ชูโต และผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายต่างประเทศธนาคารทหารไทย คุณพงษ์ คุณาภินันท์ปรากฏว่าร้อยละ 90 ของการติดต่อใช้โทรศัพท์ จึงควรเพิ่มการสอนโทรศัพท์

## 2. เวลาที่ใช้ในการสอน

เพียงพอกับหลักสูตรที่กำหนดไว้หรือไม่ ครูต้องเผื่อเวลาไว้เพื่อความยืดหยุ่นในการสอนตามความง่ายของบทเรียน และตามความต้องการของผู้เรียนหมายความว่า เรื่องใดที่ง่ายต่อความเข้าใจก็สอนไปได้เร็ว ในขณะที่เรื่องใดที่ยากและต้องการการฝึกฝนมากก็ต้องใช้เวลามากกว่า ไม่ควรกำหนดเวลาที่สอนให้เท่ากันทุกหัวข้อ

## 3. การเรียงลำดับหัวข้อในการสอน

ควรสอนเรื่องที่ใช้มากไปหาเรื่องที่ใช้้น้อย เพื่อเวลาที่สอนไม่ทันจะไม่พลาดเรื่องที่สำคัญและจำเป็นในการใช้ เช่น สอนการเขียนจดหมายขอร้องและสอบถาม ก่อนจดหมายประเภทอื่น ๆ นอกจากนี้ ยังควรสอนเรื่องที่เป็นพื้นฐานของการเขียนประเภทอื่นก่อน เช่น สอนการเขียนจดหมายก่อนการเขียนโทรเลขและโทรศัพท์

นอกจากนี้ การเขียนใบประวัติและจดหมายสมัครงาน ควรจัดสอนอยู่ในลำดับแรก ๆ เนื่องจากผู้เรียนมีความจำเป็นต้องใช้ก่อนการเขียนประเภทอื่นได้

## การกำหนดวัตถุประสงค์และเนื้อหาในการสอนวิชาการพูดทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์ในการสอนวิชาการพูด ควรแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อใหญ่ ๆ ข้อแรก คือ สอนการพูดที่จำเป็นต่อการพูดในสังคม เช่น การพูดทักทาย อ้อลา กล่าวต้อนรับ สนทนาในเรื่องต่าง ๆ รอบตัว-ดินฟ้าอากาศ บ้านเมือง อาหาร เรื่องต่างๆ ทวีไปที่น่าสนใจ ข้อที่สอง คือ การพูดโต้ตอบเกี่ยวกับธุรกิจเนื้อหาเป็นเรื่องธุรกิจต่างๆ เช่น เรื่องสินค้าประเภทต่างๆ อุตสาหกรรม

<sup>1</sup> William C. Himistreet & Baty, *Business Communications*, (Sixth Edition) Kent Publishing Company, Massachusetts, 1981

ประเภทต่าง ๆ หรือภาวะเศรษฐกิจ เป็นต้น แบบของการพูดเรื่องธุรกิจ ควรเป็นแบบโต้ตอบ เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาก็คือ การสนทนาและบรรยาย บรรยายเพื่อให้ข้อมูลสินค้า บรรยาย ลักษณะสินค้าให้คำแนะนำและชักจูงผู้ฟัง

การกำหนดวัตถุประสงค์และเนื้อหาของวิชาพูด ควรประกอบกันทั้ง 2 ประการข้างต้น จึงจะทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่จะไปประกอบอาชีพทางธุรกิจในภายหน้า เพราะจากการสำรวจการใช้ ทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักธุรกิจ นักธุรกิจพูดกับลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ และเพื่อวัตถุประสงค์ ทางธุรกิจและทางสังคม ในปริมาณใกล้เคียงกันหรือเกือบเท่ากัน ฉะนั้นการกำหนดหลักสูตรการพูด สำหรับภาษาอังกฤษธุรกิจ จะมีเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้

เนื้อหาที่สอนเป็นลำดับแรกควรเป็นการสัมภาษณ์ถึงเรื่องราวของผู้เรียนเอง เพราะจะเป็นประโยชน์ในการสมัครเข้าทำงาน เนื้อหาอื่น ๆ ควรหามาจากข่าวทางธุรกิจหรือเศรษฐกิจจาก หนังสือพิมพ์และวารสารค่านนี้ ซึ่งจะให้ประโยชน์ในด้านความรู้ความก้าวหน้าทันต่อเหตุการณ์ ทางเศรษฐกิจอีกด้วย

## **ข้อเสนอแนะสำหรับหลักสูตรวิชาการเขียนทางธุรกิจ (Business Written Communication)**

### **Part I**

1. General Introduction
2. Communication Foundations
3. Pre-test
4. Grammar (Correction of Pre-test)
5. Right Word Choice
6. Effective Word Usage & Exercises
7. Grammar Rules and Mechanics (Revision)
8. Phrases and Sentences (Revision)
9. Paragraphs and Composition

## Test

### Part II

1. Letters—Format, Conventions
2. Résumés
3. Application Letters
4. Routine Letters : Inquiries, Orders, Credits
5. Collection Letters
6. Special Letters : References, Recommendation, Appreciation, etc.
7. Pleasant and Unpleasant Letters

## Test

### Part III

1. Report Organization
2. Short Reports—Memorandums
3. Long Reports—Annual Reports and Graphics
4. Final Steps of Report and Review Different Records—Minutes, Agenda
5. Telegrams
6. Telexes
7. Test
8. Overall Revision

วิชาเขียนทางธุรกิจควรแบ่งออกอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ส่วน ส่วนแรกเกี่ยวกับการเขียนประโยชน์ให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และตามหลักการเขียนที่ดีทางธุรกิจ ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการเขียนจดหมาย และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับการเขียนรายงานประเภทต่าง ๆ ตลอดจนการเขียนโทรเลขและโทรพิมพ์ อย่างน้อยควรใช้เวลา 4 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ของภาคการศึกษาจึงจะสอนได้ครบ หรืออาจแบ่งออกเป็น 2 วิชา ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 หนึ่งวิชา ในภาคต้น และส่วนที่ 3 หนึ่งวิชา ในภาคปลาย