

ข้อคิดบางประการในหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ

วัลยาพร นาวิการ

ในปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งของรัฐบาลและเอกชนที่เปิดสอนวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ บทความนี้จึงขอเสนอแง่คิดบางประการเกี่ยวกับหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจดังนี้

1. ความสำคัญของภาษาอังกฤษธุรกิจ เหตุใดจึงต้องมีการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจ
2. การกำหนดหลักสูตร มีหลักเกณฑ์ในการกำหนดหลักสูตรอย่างไร
- และ 3. บทบาทของวัฒนธรรมในภาษาอังกฤษธุรกิจ ผู้สอนควรจะจัดการอย่างไร

1. ความสำคัญของภาษาอังกฤษธุรกิจ

ในสถานการณ์ปัจจุบันคงจะไม่มีผู้ใดสามารถปฏิเสธหรือมองข้ามความสำคัญของภาษาอังกฤษไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจ Hubbard และ Ristau (1982) Schmitt (1981) Rausell (1983) ได้ให้ความเห็นตรงกันว่าผู้ที่อยู่ในแวดวงธุรกิจนานาชาติหรือบัณฑิตที่กำลังจะก้าวเข้าสู่วงการ นอกจากจะต้องมีความรู้ความชำนาญทางสาขาของตนแล้วยังต้องมีความคล่องตัวในการใช้ภาษากลางเจรจาโต้ตอบตลอดจนเข้าใจถึงหลักความคิดและแง่มุมของวัฒนธรรมที่แอบแฝงมากับภาษานั้น Constantin (1978) ยังได้กล่าวว่าความอับจนทางภาษาเป็นอุปสรรคต่อการปรึกษาหารือและการพัฒนาเทคโนโลยีเนื่องจากแนวความคิดและทฤษฎีใหม่ ๆ ของผู้ที่ถ้อยความสามารถทางภาษาอาจจะไม่ได้รับความสนใจอย่างจริงจัง ด้วยเหตุที่ไม่สามารถอธิบายแจ่มแจ้งได้ลึกซึ้งและชัดเจน

ในการสัมมนาระดับชาติเรื่อง ภาษาอังกฤษธุรกิจซึ่งสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้จัดขึ้นในระหว่างวันที่ 21-22 ตุลาคม 2528 ผู้ร่วมอภิปรายหมู่ในหัวข้อ “ภาษาอังกฤษในวงการธุรกิจ” ทั้ง 5 ท่านซึ่งประกอบด้วย บุคคลในวงการธุรกิจสาขาต่าง ๆ ได้ลงความเห็นตรงกันว่าความรู้ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งจำเป็นขาดไม่ได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน ปิติ สุขะกุล เจ้าของกิจการท่องเที่ยวหนึ่งในผู้ร่วมอภิปรายหมู่ได้กล่าวประมาณว่าเฉพาะกิจการท่องเที่ยวโตคนเดียวมีผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม 3 ล้านคน ในจำนวนนี้มี 2 แสนคนที่ต้องใช้ภาษาอังกฤษโดยตรงกับชาวต่างประเทศ บุคคลเหล่านี้ได้แก่ผู้ที่ทำงานด้านโรงแรมที่พัก พาหนะคมนาคม บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศน์ บริษัทการบิน ภัตตาคาร ร้านค้า สถานเริงรมย์ ฯลฯ สำหรับบริษัทที่มีการติดต่อระหว่างประเทศ เค่นซัย พลละคร ผู้ร่วมอภิปรายอีกคนหนึ่งได้กล่าวไว้ว่า ภาษาอังกฤษถือเป็นเกณฑ์หนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานใหม่ทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในระดับบริหาร ผู้บังคับบัญชา หากความรู้ภาษาอังกฤษไม่อยู่ในเกณฑ์พอใช้ได้ ก็จะไม่ได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน

2. การกำหนดหลักสูตร

ก่อนอื่นผู้สอนจะต้องตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างภาษาอังกฤษทั่วไปและภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ กล่าวคือ ภาษาอังกฤษทั่วไปมุ่งให้ผู้เรียนศึกษาตัวภาษาเป็นหลักใหญ่ โดยคำนึงถึงความถูกต้องของการใช้ภาษาเป็นสำคัญ ในขณะที่ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ เน้นหนักไปที่การนำภาษาไปใช้ในอาชีพการงาน ซึ่งถ้าพิจารณาตามเกณฑ์คร่าวๆ นี้แล้ว ภาษาอังกฤษธุรกิจก็จัดเป็นภาษาอังกฤษเฉพาะกิจแขนงหนึ่ง Stevens (1980) กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเฉพาะกิจดังนี้

- 2.1 ต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
 - 2.2 มีเนื้อหาและหัวข้อ (themes and topics) เกี่ยวข้องกับอาชีพและสาขาวิชาของผู้เรียน
 - 2.3 มีสาระของภาษา (language content) ที่เฉพาะเจาะจง (selective)
 - 2.4 มีทักษะในการใช้ภาษา (language skills) เฉพาะที่ผู้เรียนต้องการ
- บทความนี้จะยึดเค้าโครงในการกำหนดหลักสูตรตามเกณฑ์ของ Stevens ข้างต้นซึ่งจะเริ่มด้วย

2.1 พิจารณาความต้องการของผู้เรียน

อันที่จริงแล้วการคำนึงถึงความต้องการของผู้เรียน ในการจัดทำหลักสูตร ไม่ใช่ของใหม่ นักการศึกษา เช่น H. E. PALMER ได้กล่าวไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1921 ว่าผู้สอนไม่อาจจัดหลักสูตรได้จนกว่าจะได้ทราบถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของผู้เรียน

“We cannot design a language course until we know something about the students for whom the course is intended, for a programme of study depends on the aim or aims of the students” (Palmer 1964)

หลังจากนั้นมีนักการศึกษาคนอื่น ๆ อีกที่ที่มีความเห็นใกล้เคียงกันกับ Palmer เช่น Morris (1954) Munby (1976) และ Robinson (1980) และปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าความต้องการของผู้เรียนเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดหลักสูตร ช่วยให้ผู้สร้างหลักสูตรสามารถจัดเนื้อหาให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้เรียน ผู้เรียนมองเห็นสิ่งที่ตนต้องการและก่อให้เกิดผลจูงใจ ส่วนตัวผู้สอนนั้นก็จะสามารถทุ่มเทการสอนไปที่เรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ

สำหรับหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจนั้น ผู้สอนจะจัดหลักสูตรอย่างไรจึงจะสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ในเบื้องต้นผู้สอนจะต้องทราบว่าผู้เรียนเป็นใคร มีระดับความสามารถทางภาษาอังกฤษเป็นอย่างไร เป็นเจ้าหน้าที่ในระดับบริหารซึ่งมีขีดจำกัดในการใช้ภาษาหรือเป็นนักศึกษาซึ่งกำลังเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดการงาน มีจุดประสงค์หรือเป้าหมายในการเรียนเพื่ออะไร เพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำงานหรือเพื่อเป็นส่วนประกอบในการศึกษาวิชาของตน และเมื่อจบหลักสูตรแล้วผู้เรียนจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในสถานการณ์การทำงานเช่นไร งานเลขานุการ งานแปล งานโต้ตอบจดหมายหรืองานบริหารชั้นสูง การรู้ความต้องการของผู้เรียนจะทำให้การกำหนดหลักสูตรในข้อ 2.2, 2.3 และ 2.4 เป็นไปอย่างง่ายขึ้น

และในข้อ 2.2 และ 2.3 ซึ่งจะกล่าวถึงในอันดับต่อไปนั้น ผู้เขียนจะรวมกล่าวไปด้วยกัน เนื่องจากมีความเห็นว่าเป็นเรื่องใกล้เคียงกันและมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกัน สามารถจัดอยู่ในหัวเรื่องเดียวกันได้

2.2 และ 2.3 เลือกเนื้อหาและสาระของภาษาที่เฉพาะเจาะจง เกี่ยวข้องกับอาชีพหรือสาขาวิชา

เมื่อทราบถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้เรียนแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการเริ่มเลือกวัสดุการเรียนการสอนที่จะใช้ในหลักสูตร และเป็นที่แน่นอนว่าวัสดุที่จะนำไปใช้นั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาของผู้เรียนในแง่ของเนื้อเรื่อง สถานการณ์และลักษณะของภาษา ในปัจจุบันมีตำราภาษาอังกฤษธุรกิจจากต่างประเทศตามท้องตลาดมากมาย แต่มักปรากฏว่าการใช้ตำราดังกล่าวมีข้อจำกัดบางประการ เช่น อาจเหมาะสมในแง่ของเนื้อหาแต่ไม่เหมาะสมในแง่ของทักษะและระดับความสามารถ Schmidt (1985) ได้ตั้งข้อสังเกตคล้ายคลึงกันว่าตำราเหล่านั้นสร้างขึ้นโดยเฉพาะสำหรับเจ้าของภาษาเพื่อใช้ในวิชาภาษาธุรกิจ การนำตำรานั้นมาใช้กับนักศึกษาต่างชาติจึงเป็นการไม่เหมาะสม ด้วยเหตุว่าผู้เรียนสองประเภทมีความสามารถทางภาษาที่แตกต่างกัน Schmidt ได้ยกตัวอย่างของเจ้าของภาษาซึ่งมักมีปัญหาเรื่องการใช้เครื่องหมายวรรคตอน ในขณะที่นักศึกษาต่างชาติจะมีปัญหาไวยากรณ์อื่น ๆ อีก นอกจากนั้น Schmidt ยังได้กล่าวว่าในแง่ของสังคมภาษาศาสตร์ ตำราซึ่งสร้างขึ้นเพื่อใช้ในสภาพสังคมธุรกิจหนึ่ง อาจมีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับอีกสภาพสังคมธุรกิจหนึ่ง เป็นต้นว่านักธุรกิจในสังคมหนึ่งอาจต้องเรียนรู้วิธีเขียนบทโฆษณาในขณะที่ในอีกสังคมธุรกิจหนึ่ง ผู้ที่ทำหน้าที่นี้ คือ นักเขียนโฆษณาเมื่ออาชีพ

Morrow (1977) ให้ความเห็นใกล้เคียงกันว่าตำราแต่ละเล่มมีลักษณะเฉพาะตัวประกอบด้วยหัวข้อ (topic) หน้าที่ (function) ทิศทาง (channel) และผู้รับ (audience) เป็นของตน แต่ละองค์ประกอบได้ถูกจัดสร้างขึ้นเป็นพิเศษสำหรับสถานการณ์หนึ่ง ดังนั้นการนำตำราเหล่านั้นไปใช้กับอีกสภาพการณ์หนึ่งโดยมิได้ดัดแปลงจึงเป็นการไม่เหมาะสม

สำหรับสถาบันที่เปิดสอนภาษาอังกฤษธุรกิจในประเทศไทย บังอร สว่างวโรรส (2527) ได้รายงานว่ามีการใช้ทั้งตำราที่มาจากต่างประเทศและตำราที่ผู้สอนจัดเตรียมขึ้นใหม่เอง ตำราดังกล่าวมักประกอบด้วยเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

จดหมายสมัคร	(letters of application)
ประวัติย่อ	(resumés)
จดหมายติดตาม	(follow-up letters)
จดหมายสอบถาม	(letters of enquiry)
จดหมายตอบ	(letters of response)
บันทึกสั้น	(memorandum)
จดหมายร้องเรียน	(letters of complaint)
จดหมายขายทางไปรษณีย์	(sales letters)
รายงาน	(reports)
โทรพิมพ์และโทรเลข	(telexes and telegrams)

ในการผลิตวัสดุการเรียนการสอนขึ้นมาใช้เองนั้น ผู้สอนมักจะเริ่มต้นด้วยการสะสมข้อมูลเหมือนจริง (authentic data) จากแหล่งต่างๆ ข้อมูลดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปของสิ่งตีพิมพ์เช่นการใช้ภาคข่าวธุรกิจจากหนังสือพิมพ์หรือวารสารธุรกิจ ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้ศัพท์เฉพาะสาขาในเนื้อความ (context) และ

สถานการณ์ที่เป็นจริง นอกจากนี้ อาจใช้รายงานประจำปีของบริษัทระหว่างประเทศหรือสถาบันการเงินขนาดใหญ่ หรือแม้แต่ข่าวสารต่าง ๆ ทางธุรกิจ ซึ่งจะขอได้จาก หอการค้า ซึ่งเป็นตัวแทนทางการค้าของประเทศนั้น ๆ นอกจากนี้ ความเหมือนจริงอาจจะออกมาในรูปของกิจกรรมในชั้นเรียน เช่น การสวมบทบาท (role-play) ในการสัมภาษณ์งาน การอภิปรายถกปัญหา การปรึกษาข้อธุรกิจการแนะนำและการขายสินค้า หรือแม้แต่การเชิญนักธุรกิจต่างชาติมาพูดในชั้นเรียน

แต่อย่างไรก็ตาม การใช้ข้อมูลเหมือนจริงก็มีข้อควรระวังอยู่บ้างในแง่ที่ว่าข้อมูลที่หยิบยกมาใช้ในชั้นเรียนจะมีความเหมือนจริง แต่ไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ ซึ่งในลักษณะนี้ก็จะไปตรงกับข้อเสียของการใช้ตำราดั้งเดิม (genuine text) ที่ได้กล่าวมาแล้วเบื้องต้น ตัวอย่างของการใช้ข้อมูลเหมือนจริงโดยปราศจากความเกี่ยวเนื่อง (relevance) คือ การนำบทความวิเคราะห์การขึ้นลงของหุ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาจากวารสาร The Wall Street Journal มาใช้กับนักศึกษาไทยแม้ว่านักศึกษายังได้ประโยชน์จากการเรียนรู้ศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในตลาดหุ้น แต่ก็ยังนับได้ว่าขาดความเกี่ยวเนื่อง หรือมีความเกี่ยวเนื่องน้อยมากกับทั้งตัวผู้เรียนและสภาพธุรกิจในประเทศไทย Morrow (1977) ได้สรุปเรื่องนี้ว่าผู้สอนบางครั้งมักเลือกบทเรียนโดยคำนึงถึงหัวเรื่อง (topic) ที่มีความเหมือนจริงมากกว่าความเกี่ยวเนื่องในส่วนผู้เรียนและสถานการณ์

2.4 เลือกสอนทักษะเฉพาะที่ผู้เรียนต้องการ

ทักษะใหญ่ ๆ ในการเรียนการสอนภาษาใด ๆ ก็ตามจะประกอบด้วยทักษะด้านการอ่าน การเขียน การพูดและการฟัง และในวิชาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจทักษะเหล่านี้อาจจะซอยแบ่งย่อยออกเป็นความสามารถในการอ่านและเขียนจดหมายโต้ตอบธุรกิจ บันทึกสั้น รายงาน โทรพิมพ์ โทรเลข ความสามารถในการพูดและฟัง เรื่องราวทางธุรกิจ การอภิปราย การประชุม ฯลฯ และหลังจากที่ได้พิจารณาถึงความต้องการของผู้เรียนแล้ว ผู้สอนควรจะสอนทักษะใดหรือให้ความสำคัญต่อทักษะใดเป็นพิเศษ

ในการสำรวจทัศนคติที่มีต่อวิชาภาษาเพื่อธุรกิจของอาจารย์ผู้สอนภาษาและอาจารย์ผู้สอนธุรกิจในมหาวิทยาลัย 2 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหรัฐอเมริกา Grosse (1983) ได้รายงานผลความเห็นเกี่ยวกับการใช้ทักษะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ผู้สอนสาขาภาษาและผู้สอนสาขาธุรกิจส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นตรงกันว่าการสนทนาโต้ตอบและการฟังเพื่อความเข้าใจมีความสำคัญมากที่สุด ในบรรดา 8 ทักษะ ซึ่งรวมทั้งการอ่าน การออกเสียงคำศัพท์เฉพาะสาขา วัฒนธรรม จดหมายโต้ตอบธุรกิจและไวยากรณ์ซึ่งสองทักษะหลังนี้ผู้สอนลงความเห็นว่าจะมีความสำคัญอยู่บ้างพอประมาณ แต่ก็ยังมีความสำคัญต่อนักศึกษาน้อยที่สุด

ผลการสำรวจของ Grosse ตรงกันกับ Cholokian (อ้างถึงใน Grosse 1983) ซึ่งศึกษาความเห็นของบุคลากรในวงการธุรกิจเพื่อเสาะหาว่าทักษะใดในภาษาต่างประเทศมีความสำคัญและจำเป็นมากที่สุด Cholokian ได้รับคำตอบอย่างท่วมท้นจากบุคลากรจำนวน 250 คน ที่ได้รับการสอบถามว่าความเข้าใจและการติดต่อสื่อสารถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

Skelton (1980) รายงานผลใกล้เคียงกันในการสำรวจทักษะที่ใช้มากที่สุดในภาษาอังกฤษธุรกิจ ทัศนคติทางธุรกิจ 78.7% จาก 237 คน รายงานว่าได้ใช้ทักษะในการเจรจาเพื่อถ่ายทอดข้อมูล รายงานความก้าวหน้า วางนโยบายและเตรียมขั้นตอนมากที่สุด นอกจากนี้รายละเอียดเบื้องต้นที่ได้รับการสื่อสารดังกล่าวมักจะถูกถ่ายทอดเป็นข้อเขียนในที่สุด

สำหรับในสถานการณ์การเรียนการสอนภาษาอังกฤษธุรกิจในประเทศไทย บังอร สว่างวโรธ (2527) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความสอดคล้องระหว่างวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับความต้องการของวงการธุรกิจไทย ผลของการวิจัยได้บ่งชี้ว่าการเขียนเป็นทักษะที่ใช้มากที่สุด รองลงมาคือการอ่าน การพูดและฟัง โดยมีปริมาณและวัตถุประสงค์ของการใช้แต่ละทักษะดังนี้

การเขียน ในบรรดา 4 ทักษะ ผลการวิจัยปรากฏว่าการเขียนเป็นทักษะที่ใช้มากที่สุด นักธุรกิจเขียนเรื่องราวถึงลูกค้าของบริษัทมากเป็นอันดับแรก โดยเขียนโทรพิมพ์มากกว่าอย่างอื่น ๆ ในปริมาณปานกลาง เรื่องที่เขียนรองลงมา คือ จดหมายขอร้องและสอบถาม บันทึกสั้นและโทรเลข

การอ่าน นักธุรกิจใช้ทักษะในการอ่านปานกลาง โดยอ่านเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีพโดยตรงของตน เป็นต้นว่าจดหมายติดต่อธุรกิจซึ่งอ่านมากที่สุด รองลงมา คือ โทรพิมพ์ ส่วนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีพทางอ้อม เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร หรืองานวิจัย อ่านน้อยกว่า

การพูด เป็นทักษะที่ใช้ปานกลาง โดยส่วนใหญ่ นักธุรกิจจะใช้ภาษาอังกฤษพูดกับชาวต่างประเทศเพื่อวัตถุประสงค์ทางสังคมและทางธุรกิจในปริมาณอันใกล้เคียงกัน สำหรับทางด้านธุรกิจ การเจรจาโต้ตอบใช้มากที่สุด รองลงมาคือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า งานที่ทำ

การฟัง ในวัน ๆ หนึ่ง นักธุรกิจจะต้องฟังเรื่องราวต่าง ๆ ในปริมาณปานกลางนับตั้งแต่เรื่องราวทางธุรกิจซึ่งรับฟังมากที่สุดจนถึงบทสนทนาทั่ว ๆ ไป ซึ่งรับฟังรองลงมา และที่รับฟังน้อยตามลำดับ คือ คำสั่ง รายงาน การประชุม บทความ และข่าว โดยรับฟังจากลูกค้าต่างประเทศ แขกต่างประเทศมากที่สุด และฟังจากสื่อการรับฟัง เช่น โทรศัพท์ แถบบันทึกเสียงและวิทยุรองลงมาตามลำดับ

อัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ (2524) ได้ทำการสำรวจความต้องการของสังคมต่อการใช้ภาษาอังกฤษ และได้สรุปว่าสำหรับภาษาอังกฤษที่ใช้ในวงการธุรกิจนั้น ทักษะที่ใช้มากที่สุด คือ การอ่าน รองลงมา คือ การเขียน การฟัง การพูด และที่ใช้น้อยที่สุด คือ การแปลโดยมีวัตถุประสงค์และปริมาณของการใช้แต่ละทักษะคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของ บังอร สว่างวโรธ เป็นต้นว่าหน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษในการอ่านและเขียนจดหมายธุรกิจ โทรพิมพ์ คู่มือ พูดและฟังบทสนทนาภาษาอังกฤษทั่ว ๆ ไปกับลูกค้า ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

อนึ่ง ความจำเป็นในการใช้ทักษะและระดับความสามารถ (proficiency level) ขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคล บังอร สว่างวโรธ รายงานว่าบุคลากรที่ใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด คือ ผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ในระดับบริหาร ส่วนอัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ รายงานว่าบุคลากรในวงการธุรกิจใช้ภาษาอังกฤษเกือบทุกคน ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานขับรถและยาม มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่และลักษณะงาน ผลการวิจัยในข้อนี้คล้ายคลึงกับที่ เคนซีย์ พลละคร ได้กล่าวไว้ในการสัมมนาซึ่งได้อ้างถึงข้างต้นว่า บุคลากรในระดับบริหารจะต้องมีความสามารถดีเยี่ยมในทักษะทั้ง 4 เป็นต้นว่าสามารถอภิปรายปัญหา ดำเนินการประชุม แสดงปาฐกถา ทำรายงาน เขียนจดหมายหรือโทรพิมพ์โต้ตอบ หรือจกรายงานการประชุมเป็นภาษาอังกฤษได้อย่างดี ถ้าเป็นบุคลากรในระดับรองลงมา ความสามารถในเรื่องดังกล่าวอาจจะลดหลั่นลงมาตามลำดับแต่ก็ยังคงต้องสามารถ

อ่านเอกสาร ข้อสั่งแจงเรื่องงาน เขียนโทรพิมพ์และทำรายงานเป็นภาษาอังกฤษง่าย ๆ ได้ นอกจากนั้นยังต้องเจรจาโต้ตอบกับผู้ร่วมงานเป็นภาษาอังกฤษได้เช่นกัน ส่วนบุคลากรในระดับหัวหน้างานและเสมียนมีความต้องการทักษะเบื้องต้นเพียงอ่านออกเขียนได้ ฟังคำสั่งเรื่องงาน อ่านคำสั่งแจงเรื่องงานอย่างง่าย ๆ และมีความเข้าใจภาษาอังกฤษพอประมาณ

3. บทบาทของวัฒนธรรมในภาษาอังกฤษธุรกิจ : ข้อคิดบางประการ

ภาษาและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันอย่างลึกซึ้งแยกจากกันไม่ได้ แต่มักจะปรากฏอยู่เสมอว่าผู้สอนภาษาละเลยหรือมองข้ามความจริงข้อนี้โดยเพ่งเล็งแต่เฉพาะความสามารถในการใช้ทักษะมากกว่า Pausell (1983) กล่าวว่าความสามารถทางภาษาอย่างเดียวไม่สามารถเป็นพื้นฐานที่เอื้ออำนวยให้นักธุรกิจก้าวสู่ระดับนานาชาติได้ สิ่งซึ่งนักธุรกิจจะต้องมีควบคู่ไปด้วยกัน คือ ความเข้าใจข้อแตกต่างและข้อคล้ายคลึงของวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจระหว่างชาติตนและชาติที่ติดต่อค้าขายอยู่ด้วย แต่ละชาติมีค่านิยม (value) ซึ่งปรากฏเป็นแบบแผน (formality) ในการดำเนินธุรกิจของตน อาจจะแตกต่างหรือคล้ายคลึงกับประเทศคู่ค้า เป็นหน้าที่ของครูผู้สอนที่จะชี้ให้นักศึกษารู้ถึงความจริงข้อนี้ เพราะมักปรากฏบ่อยครั้งว่าความไม่ตระหนักถึงเรื่องดังกล่าวก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและเสียผลประโยชน์ไปได้ Sukwivat (1981) ให้ความเห็นคล้ายคลึงกันว่า

“Experience indicates that when we communicate interculturally, we are likely to encounter factors of cultural differences in the connotative and denotative meanings of words that affect our ability to communicate. These factors are the main causes of solecisms that often lead to ludicrous misunderstanding, absurd consequences, embarrassment, frustration, mistrust, anger, discord, or breakdown of communication.”

กล่าวโดยสรุป คือ ในการติดต่อสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเรามักจะประสบกับปัญหาข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งแฝงมากับภาษาและก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือสถานการณ์อันน่าระอัครระอ่วน รวมทั้งความไม่ไว้วางใจ ความโกรธและความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร

ตัวอย่างของข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งปรากฏในภาษา ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน คือ การมองตน (self perception) ของวัฒนธรรมตะวันออกและวัฒนธรรมตะวันตก Haneda และ Shima (1982) ได้ทำการศึกษาการเขียนจดหมายภาษาอังกฤษธุรกิจของชาวญี่ปุ่นและพบว่าเป็นลักษณะการเขียนที่แสดงอาการด้อมตน และพยายามหลีกเลี่ยงการทำร้ายอัตตะ (ego) ของผู้รับ เช่นเดียวกัน Gould, Mcquire และ Chan (1983) พบว่าการเขียนภาษาอังกฤษธุรกิจของชาวฮ่องกงมักจะปะปนไปด้วยการเรียงลำดับความคิดและเหตุผลแบบจีน ซึ่งก่อให้เกิดความข้องใจและความไม่กระจ่างสำหรับนักธุรกิจอเมริกัน และจากการสังเกตของผู้เขียนในเรื่องของการมองตนเองของคนไทยมีลักษณะคล้ายคลึงกับชาติตะวันออกไกลอื่น ๆ คือ ไม่นิยมพูดถึงคุณสมบัติของตนเองโดยเห็นว่าเป็นการโอ้อวด ความคิดเช่นนี้จะปรากฏเมื่อเขียนจดหมายสมัครงานหรือสัมภาษณ์งานในบริษัทนานาชาติซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้แข่งขันแสดงตนอย่างเต็มที่ จดหมายสมัครงานหรือการสัมภาษณ์งานนั้นจึงมีเพียงรายละเอียดทางการศึกษาและประสบการณ์การทำงานเท่าที่จำเป็นโดยมิได้กล่าวถึงคุณลักษณะพิเศษที่ผู้สมัครคิดว่าตนมีหรือเหตุผลที่ผู้สมัครคิดว่าตนน่าจะทำงานชนิดนั้นได้

อีกตัวอย่างหนึ่งซึ่งมักจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเมื่อเจรจาธุรกิจ คือ การตีความหมายที่แตกต่างกันของการนิ่งเฉย (silence) ในการประชุมหรือเจรจาธุรกิจซึ่งสองฝ่ายมีความเห็นไม่ตรงกัน นักธุรกิจอเมริกันจะแสดงความเห็นอย่างเปิดเผยขณะที่นักธุรกิจไทยฟังอย่างเงียบ ๆ บางครั้งก็อ้อมค้อมซะไปด้วย อาการเช่นนี้ชาวอเมริกันมองว่าเป็นการยอมรับในหลักการที่ตนเสนอมาแต่สำหรับชาวไทยแล้วมิใช่เช่นนั้น คนไทยไม่นิยมปฏิเสธอย่างโจ่งแจ้งด้วยถือว่าไม่สุภาพ และการอ้อมค้อมก็มิได้แปลว่าเห็นด้วยแต่เป็นเพียงมารยาทที่ดีทางสังคม แสดงว่าตนกำลังตั้งใจฟัง

และในการสัมมนาหรือการประชุมนี้เอง จะได้เห็นข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมตะวันออกและตะวันตก ในด้านการแสดงความคิดเห็นและอารมณ์ คนไทยมักได้รับการสั่งสอนตั้งแต่เยาว์วัยให้เก็บความรู้สึก ไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นอย่างรุนแรง เด็ด ๆ จะได้รับการอบรมให้เชื่อฟังผู้ใหญ่ การโต้แย้งถือเป็นสิ่งไม่สุภาพ เด็ดที่ชอบโต้แย้งผู้ใหญ่มักจะถูกดูว่า “เถียงคำไม่ตกปาก” ในทางตรงกันข้ามวัฒนธรรมตะวันตกกลับมองการแสดงความคิดเห็นเป็นสิ่งธรรมดา แสดงถึงความเป็นตัวของตัวเองในการประชุมหรือสัมมนาใด ๆ การไม่ลงรอยหรือไม่เห็นด้วยกลายเป็นสิ่งสามัญในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือทัศนคติ คนไทยซึ่งได้รับการสั่งสอนว่าการวิพากษ์วิจารณ์อย่างตรงไปตรงมาเป็นเรื่องไม่พึงกระทำต่อหน้าคนหมู่มาก ซึ่งประกอบบุคคลต่างชั้นต่างระดับมักจะแปลกใจเมื่อเห็นชาวตะวันตกโต้แย้ง คัดค้านกันอย่างรุนแรงในห้องประชุมและหลังจากการประชุมแล้วก็ยังสามารถคุยเล่นหรือรับประทานอาหารร่วมกันตามปกติ คนไทยนั้นถ้าไม่มั่นใจว่าถูกแน่นอนแล้ว จะไม่คัดค้านอย่างเปิดเผย และเมื่อการโต้แย้งอย่างรุนแรงผ่านไปแล้วก็อาจจะไม่สนิทสนมหรือพูดคุยกันเหมือนเช่นเดิม

ตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นนั้นเป็นเพียง 2-3 ตัวอย่างในบรรดาข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งจะปรากฏให้เห็นในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นซึ่งผู้สอนจะต้องชี้แจงให้นักศึกษาตระหนักเพราะปรากฏบ่อยครั้งว่าการเจรจาธุรกิจนั้นต้องล้มเหลวลงเนื่องจากความเข้าใจผิดของผู้ที่มาจากต่างวัฒนธรรม

สรุป

การสอนภาษาอังกฤษธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็นในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งมีการติดต่อค้าขายกับนานาชาติอย่างกว้างขวาง แต่ก่อนที่จะมีการสอนผู้สอนควรได้ศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน ความต้องการของผู้จ้าง ตลอดจนสภาพสังคมธุรกิจ นอกจากนี้หลักสูตรและวัสดุการเรียนการสอนจะต้องไปในแนวเดียวกันความต้องการดังกล่าว แต่การสอนภาษาอังกฤษธุรกิจนี้มิควรหยุดยั้งที่เนื้อหาของวิชาเท่านั้น ผู้สอนควรให้ความสำคัญต่อค่านิยมและวัฒนธรรมที่แฝงมาด้วย เพราะปรากฏบ่อยครั้งว่าการดำเนินธุรกิจต้องล้มเหลวหรือไม่ได้ผลตามความต้องการเนื่องจากขาดความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว

บรรณานุกรม

- บั้งอร สว่างวโรรส, การศึกษาความสอดคล้องระหว่างภาษาอังกฤษธุรกิจที่สอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยกับความต้องการของวงการธุรกิจไทย. งานวิจัย, 2526.
- อัจฉรา วงศ์โสธร และคณะ, การสำรวจความต้องการของสังคมต่อการใช้ภาษาอังกฤษ. งานวิจัย, 2524.
- Constantin, Jeanne G. (1978) "Building a language course for industry. The Kodak-Pathé Program 1975". *Language for Specialized Purposes*. Grasser & Boscolo. 023-039.
- Coombs, Virginia, M. (1981) "Foreign languages in the market place". *Studies in Language Learning* 3, 2 : 91-96.
- Gould, John. Thomas Mcguire and Ghan Tsang Sing. (1983) "The adequacy of Hong Kong - California Business Communication methods". *The Journal of Business Communication* 20.1 : 33-42.
- Grosse, Christine Uber. (1983) "Attitudes toward languages for business at two South Florida universities." *Foreign Language Annals* 16.6 : 449-452.
- Haneda, Saburo and Hirosuke Shima. (1982) "Japanese communication behavior as reflected in letter writing." *The Journal of Business Communication* 19.1 : 19-32.
- Hubbard, John R. and Robert A. Ristau. (1982) "A survey of bilingual employment opportunities in international trade." *Foreign Language Annals* 15.2 : 115-121.
- Morris, I. (1954) *The Art of Teaching English as a Living Language*. London : Macmillan.
- Morrow, K. (1977) *Authentic texts and ESP*, in Holden (ed) (55).
- Munby, J. (1978) *Communicative Syllabus Design*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Palmer, H.E. (1964) *The Principles of Language Study*. London : Oxford University Press. (First published 1922).
- Pausell, Patricia R. (1983) "The importance and implementation of a business foreign language oversea internship program" *Foreign Language Annals* 16.4 : 277-286.
- Robinson, Pauline. (1980) *English for specific Purposes*. Great Britain : Pergamon Press.
- Schmidt, Richard W. (1985) *Sociolinguistic Perspectives on English for Business*. Lecture given at Chulalongkorn University. October 22.
- Schmitt, Edward H. (1981) "Foreign languages in the international market : A businessman's view". *Studies in Language Learning* 3.2 : 97-98.
- Skelton, Terry. (1983) "A comprehensive skills approach to course design". *Technical and Business Communication in Two-year Program*. Urbana : National Council of Teacher of English. 44-55.
- Stevens, Peter, (1977) "English for special purposes : An analysis and survey". *Studies in Language Learning* 2.1 : 111-131.
- Stevens, Peter. (1980) *Teaching English as an International language. From Practice to Principle*. Great Britain : Pergamon Press. 105-121.
- Sukwiwat, Mayuri. (1981) "Crossing the cultural threshold : A challenge to users of EIL." in Smith, Larry E. *English for Cross-Cultural Communication*. Hong Kong : The Macmilan Press Ltd.