

## ความสำคัญของภาษาอังกฤษในวงการอาชีพต่าง ๆ

วัลยาพร นาวิการ

วารสารภาษาปริทัศน์ฉบับนี้ ได้ทำการสัมภาษณ์บุคคลในวงอาชีพต่าง ๆ ถึงความสำคัญของภาษาอังกฤษ บุคคลซึ่งสัมภาษณ์มานั้นเป็นผู้ที่อยู่ในวงการก่อสร้าง การท่องเที่ยวและการธนาคาร ทุกคนได้ลงความเห็นตรงกันว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญเป็นอย่างมากในวงอาชีพของตน จะสำคัญอย่างไรนั้นขอเชิญติดตามอ่านได้ต่อไป

### คุณเปรมชัย วรรณสุต บริษัทอิตาเลียน-ไทย

ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของ construction industry ก็ว่าได้เป็นที่น่าสังเกตว่า งานก่อสร้างที่ต้องใช้เงินกู้ต่างประเทศ ต้องมีวิศวกรควบคุมงานชาวต่างประเทศที่เรียกว่า consultant มาดู การติดต่อ การทำงานก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้พวกแบบก่อสร้างและสัญญาก่อสร้าง international contracts ก็เป็นภาษาอังกฤษ เพราะฉะนั้นพนักงานทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารจนถึง foreman ต้องเข้าใจ basic ภาษาอังกฤษบ้างไม่อย่างนั้นทำงานไม่ได้

วิศวกรที่เข้ามาทำงานกับบริษัทเรา ถ้าจบในประเทศภาษาอังกฤษอ่อนมากเรื่องพูดแทบพูดไม่ได้ การอ่านพอใช้ได้ การเขียนให้เป็นเรื่องเป็นราวถูกต้องแทบไม่ได้เหมือนกัน ต้องใช้เวลาในการปรับปรุงภาษา ทางฝ่ายบริหารก็ชักจูงให้ศึกษาเพิ่มเติม มีแบบเก่า ๆ ก็นำมาดู แต่งานซึ่งต้องใช้การโต้ตอบจดหมายเช่น contractual letters ต้องใช้ชาวต่างประเทศ วิศวกรไทยเราไม่ถนัด ผมสังเกตดูคนที่ภาษาอังกฤษดีจะไปได้ไกลกว่าต่อไปในอนาคตถ้างานในประเทศมีน้อยลง เราก็ต้องออกไปต่างประเทศมากขึ้นถ้าพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ .. ลำบาก

### คุณปวีติ สุขะกุล ประธานกรรมการบริษัทเพชรซิเมนต์ที่வர் กงสุลกิตติมศักดิ์ประจำประเทศฟินแลนด์

ขอล่าว่าถึงอดีตก่อนว่าประเทศไทยเมื่อ 40 ปีก่อนนั้น “ภาษาอังกฤษธุรกิจ” ยังพูดไม่ค่อยเต็มค่านัก เพราะการค้าหรือธุรกิจชั้นนั้นใช้ภาษาจีนเป็นส่วนสำคัญ ปัจจุบันนี้เหตุการณ์เปลี่ยนแปลงประเทศไทยได้มีการติดต่อกับนานาประเทศมากขึ้น ทางธุรกิจจึงต้องเกี่ยวพันกันกับภาษาอังกฤษ สำหรับกิจการท่องเที่ยววันนี้ถือว่า

ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญ อิทธิพลของนักท่องเที่ยวที่มาเมืองไทย จำนวนที่เข้ามาทางใต้ ช้ามเซตเคนมาจาก มาเลเซียไม่น้อยกว่าหกแสนคนต่อปี ทั้งหมด 95% ใช้ภาษาอังกฤษ อเมริกัน และนักท่องเที่ยวจากหลายประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษไม่น้อยกว่า 75% เพราะฉะนั้นมัคคุเทศก์ร้านค้า ภัตตาคาร โรงแรม บริษัทนำเที่ยวก็มักใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลาง บางท่านว่านักท่องเที่ยวญี่ปุ่นมาเมืองไทยไม่น้อย แต่ตามความเป็นจริงแล้ว ภาษาญี่ปุ่นก็ใช้ได้กับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้กับนักท่องเที่ยวชาติอื่นได้ นับว่าอยู่ในวงจำกัดมาก

นอกจากนี้กิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้นว่า

- การโรงแรม นักท่องเที่ยวต้องใช้โรงแรมเป็นหลักสำคัญ และจะเห็นได้ชัดว่าทั้ง Brochure และ Hotel index ก็ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญยิ่งโดยเฉพาะโรงแรมที่เป็น Chains เช่น Hilton, Sheraton, Holiday Inn, Oberoi, Intercontinental เป็นต้น กลุ่มของโรงแรมเหล่านี้จะให้การติดต่อเป็นภาษาอังกฤษทั้งสิ้น

- บริษัทการบิน เริ่มตั้งแต่การจองที่นั่ง บัตรโดยสาร การประกาศบนเครื่องบิน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ก็ต้องใช้ภาษาอังกฤษ กับหนังสือสารต่าง ๆ บนเครื่องบินก็ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก ซึ่งไม่มีทางเลือกเลยได้เลย เอกสารการบิน เช่น ABC OAG ก็ใช้ภาษาอังกฤษ

- บริษัทนำเที่ยวก็ใช้ภาษาอังกฤษอย่างทีกล่ามาแล้วข้างต้น

- เรือเดินสมุทร "CRUISES" เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว พักผ่อนอย่างแท้จริง การละเล่น การแสดงทุกอย่างบนเรือเดินสมุทรนี้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก เช่น เรือ Queen Elizabeth II, Royal Viking, Cunard เรือที่วิ่งในทะเลเมดิเตอร์เรเนียนหรือทะเลคาริเบียน

- รถเช่า บรรดาการเดินทางท่องเที่ยววันเสียไม่ได้ คือ บริษัทรถเช่า เช่น Avis Hertz, Dollas Rent a Car, National มากมายเขาจะแจกเอกสารนำเที่ยว แผนที่การเดินทาง และคำแนะนำที่น่าสนใจก็ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก

- พวกสมาคมต่าง ๆ ที่เป็นศูนย์รวมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น

- ASTA (สมาคม American Society Travel Association)

- PATA (สมาคม Pacific Area Travel Association)

- UFTA (สมาคม Universal Federation of Travel Agents Association)

- WTO (สมาคม World Tour Organization)

- ASEANTA (สมาคมอาเซียนต้า)

- ATTA (สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว)

- TAA (สมาคมผู้แทนจำหน่ายบัตรโดยสาร)

- SKAL

ฯลฯ

สมาคมพวกนี้ หนังสือที่พิมพ์ออก เอกสารทุกชนิด หรือการประชุมร่วมกันก็ใช้ภาษาอังกฤษทั้งสิ้น การเรียนรู้เรื่องภาษาอันที่จริงแล้วยังรู้ภาษามากก็ยิ่งสะดวก สนุกสนาน ภาษาใด ๆ ก็มีประโยชน์แต่ก็จะอยู่ในวงจำกัดกว่าภาษาอังกฤษ

## คุณคมคาย รอดลอยทุกปี

ผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ

ความสำคัญของภาษาอังกฤษในทาง banking ดิฉันคิดว่ามีมากขึ้นทุกที ถ้าเราสังเกตดูคนที่ทำงานที่เก่งเท่ากัน คนเก่งภาษาอังกฤษจะได้เปรียบ เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง คนเก่งภาษาอังกฤษจะมีโอกาสได้ไปอยู่ในที่ที่ดี เช่น ไปอยู่สาขาต่างประเทศหรืออยู่สาขาในย่านธุรกิจที่มีโอกาสติดต่อกับลูกค้าต่างประเทศ เช่น สาขาสิลมสุวรรณค์ บางกะปิ โอกาสที่พวกนี้จะแสดงฝีมือมีมาก ทุกครั้งที่ธนาคารเลือกพนักงานไปสัมมนา หรือไปดูงานจะเน้นภาษาอังกฤษเป็นหลัก โดยเฉพาะการสัมมนาในประเทศหรือต่างประเทศก็ตาม ขณะนี้มีหลายสถาบันที่มาทำสัมมนาในเมืองไทยก็ทำเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งถ้ารู้ภาษาอังกฤษดีจะได้ประโยชน์มากกว่า อีกประการหนึ่ง คือ ถ้าภาษาอังกฤษดีจะสามารถอ่านตำราได้มาก อ่านหนังสือได้มากไม่ว่าจะเป็นหนังสือทางธุรกิจ หรือหนังสือที่เกี่ยวกับประวัติของผู้ที่ประสบความสำเร็จ การอ่านเข้าใจจะทำให้ได้แง่คิด ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้

ทางธนาคารเราก็ได้จัดให้พนักงานเรียนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม โดยมี needs อยู่สองระดับ ระดับหนึ่งคือ สำหรับพนักงาน อีกระดับหนึ่งสำหรับผู้บริหาร สำหรับประเภทหลังนี้เราก็มองเห็นว่าผู้บริหารของธนาคารควรจะมีความคล่องตัวพอสมควร รุ่งานหลายด้าน เรียกได้ว่า well-rounded ทั้งนี้เพราะธนาคารกรุงเทพ เป็น international bank เรามีลูกค้าหรือตัวแทนธนาคารต่างประเทศ หรือมีธุรกิจติดต่อกับต่างประเทศอยู่เสมอ เพราะฉะนั้นผู้บริหารระดับ Assistant Vice President ขึ้นไป เมื่อมีนายธนาคารจากต่างประเทศมาเยี่ยมเยียนมาคุยกันก็ควรจะพูดกับเขาได้หลาย ๆ เรื่อง ซึ่งจะเป็นภาพพจน์ที่ดีของธนาคาร อีกประการหนึ่ง คือ เรามีโครงการในการทำ training มากมาย ธนาคารได้เสียเงินไปกับการพัฒนาผู้บริหารและพนักงานไม่น้อยในการที่เราส่งคนของเราไปสัมมนา หรือไปดูงานต่างประเทศก็เป็นโอกาสอันหนึ่งที่ทำให้คนของเราได้เห็นเห็นว่า ธนาคารต่างประเทศเขาบริหารในรูปแบบอย่างไร ถ้าหากว่าเจ้าหน้าที่ที่ไปดูงานภาษาอังกฤษไม่ดีพอจะไม่สามารถ discuss กับเขาได้ เพราะว่านายธนาคารต่างประเทศจะไม่มีเวลาให้เราถาม เขาจะนัดพบกับเราและให้เวลาไปพบผู้บริหารแต่ละฝ่าย ฝ่ายละหนึ่งวันหรือครึ่งวัน ถ้าภาษาอังกฤษไม่เก่งพอจะไม่สามารถไปถามเขาหรือไปคุยเขาบอกอะไร เราก็นั่งเงียบ เราไม่สามารถต่อ conversation ได้ เพราะฉะนั้นอันนี้คือปัญหาธนาคารได้เตรียมผู้บริหารหรือคนที่มี potential ให้เรียนภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมพร้อมที่จะจัดให้ไปเข้าสัมมนาเป็นภาษาอังกฤษหรือไปดูงานต่างประเทศหรือว่าได้พบกับนายธนาคารต่างประเทศที่มาเยี่ยมเยียน สำหรับอีกด้านหนึ่ง คือ ด้านพนักงานทั่วไปเราก็ให้เรียนอีกกลุ่มหนึ่ง พนักงานเหล่านี้เราจะเลือกผู้ที่การทำงานของเขาก่อนงานที่ต้องติดต่อกับต่างประเทศ เช่น เป็นพนักงานฝ่ายต่างประเทศเป็น teller ตามสาขาที่ต้องพบปะกับชาวต่างชาติ หรือทำงานที่ booth แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในขณะที่เราโฆษณาตลอดเวลว่าเราเป็น leading bank ใน Asia ทุกคนคงจะ expect ว่าคนของเราคล่อง smart พูดภาษาอังกฤษได้ เพราะฉะนั้นความต้องการเบื้องต้นของเรา คือ เน้นการฟัง การอ่าน การพูด แต่พอขึ้นมาอีกขั้นหนึ่งแล้ว เราคิดว่า การเขียนก็มีความจำเป็น จึงมีการคัดเลือกว่าใครควรจะเรียนวิชาเขียน ไม่จำเป็นต้องเรียนทุกคน เพราะทุกคนไม่ต้องทำ proposal เป็นภาษาอังกฤษ ทุกคนไม่ต้องทำวิเคราะห์สินเชื่อเป็นภาษาอังกฤษ นอกจากนี้จะมีบางคนที่ต้องเขียนจดหมายโต้ตอบ ก็ควรจะเรียนและฝึกฝน ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสาขาต่างประเทศ ต้องทำแผนงาน หรือดูแลลูกค้าบริษัทข้ามชาติ (multinational companies) ควรเขียน report เป็นภาษาอังกฤษได้