

การพัฒนาสมรรถนะบัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษภายใต้การเรียนรู้
จากประสบการณ์จริง

DEVELOPING COMPETENCIES OF GRADUATES THROUGH
WORK-BASED EDUCATION

กิตติยา เกิดปลั่ง¹ ฐิติมา กมลเนตร² พิชญา ดิยะรัตนาชัย³ และพัชรี ศรีใส⁴
Kittiya Keadplang¹ Thitima Kamolnate² Pitchaya Tiyarattanachai³ and Patcharee Srisai⁴

^{1,2,3,4} หลักสูตรศิลปศาสตร สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
จังหวัดนนทบุรี

^{1,2,3,4} Faculty of Liberal Arts Communicative English for Business Panyapiwat Institute of
Management Nonthaburi Province
E-mail: kittiyakea@pim.ac.th

Received:	October 31, 2019
Revised:	February 5, 2020
Accepted:	February 6, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภายใต้แนวทางการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่เน้นการใช้ภาษาอังกฤษ ได้แก่ ธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ธุรกิจสุขภาพ และการแพทย์ ธุรกิจบริการด้านการบิน การโรงแรม และการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความเชี่ยวชาญธุรกิจภาคบริการที่เน้นการใช้ภาษาอังกฤษจำนวน 10 คน และผู้ใช้บัณฑิตและสถานประกอบการที่เน้นการใช้ภาษาอังกฤษ จำนวน 300 คน โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนาแบบผสมวิธี เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลโดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม นักวิจัยคัดเลือกมาสนทนาได้ตอบ แสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ตามที่นักวิจัยกำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้รับตามความคิดเห็นผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อสมรรถนะบัณฑิต

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เน้นภาษาอังกฤษ มีความพึงพอใจให้สถานศึกษาพัฒนาสมรรถนะบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษในทักษะต่าง ๆ ได้แก่ การเขียนเป็นด้านที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะการเขียนที่ไม่มีรูปแบบหรือแบบฟอร์มกำหนด ซึ่งต้องอาศัยความสามารถในการสร้างสรรค์เนื้อหาที่ตรงประเด็น และต้องคำนึงถึงความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ รวมทั้งกาลเทศะ

อีกทั้งต้องพัฒนาความสามารถด้านการแปล 2) ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษพบว่าบัณฑิตสาขาควรเพิ่มพูนความรู้ทางด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง ด้านการแพทย์ ด้านการขายสินค้า และด้านธุรกิจด้านสุขภาพ เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตเจาะจงไปที่ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการให้บริการ การขาย และการเพิ่มผลประกอบการ และ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน สถาบันการศึกษาควรพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษธุรกิจ และหลักสูตรควรให้ความสำคัญกับทักษะด้านการเขียน โดยมุ่งเน้นการเขียนและด้านการแปล และความสามารถด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

คำสำคัญ

การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง สมรรถนะ ธุรกิจภาคบริการ

ABSTRACT

The study of developing proficiencies of graduates through work-based education purposes 1) to study the satisfaction of entrepreneurs toward graduates with English language programs, 2) to investigate the expectations of entrepreneurs toward graduates, and 3) to propose the guidelines for developing the graduate's proficiency in the fields of business English through Work-based Education that meets the needs of labor market. The subject are business serviced entrepreneurs who emphasis English language such as modern trades, health and medical services, airline services, hospitality and tourism services. There are 10 experienced and knowledgeable experts in the service sector and 300 business-serviced entrepreneurs. This research uses mixed methods. The quantitative method used the questionnaires and the results were analyzed by using statistic program with mean score and standard deviation. The qualitative method used a focus group discussion in this study and the data was analyzed with content analysis.

The results of the study show that: 1) entrepreneurs need the institutions improve their English-language graduates' competencies such as writing and translation skills, especially focusing on creative writing which has no form or template. 2) the expectation of the entrepreneurs found that the graduates should have more knowledge in English for specific purposes; medical services, selling products, and health and wellness due to the entrepreneur's expectation emphasises on communicative English for service, selling, and increasing sales. And, 3) the guideline of developing competencies of graduates according to labour market, educational institute should develop business English for graduates and the curriculum should

emphasis on writing and translation ability. Particularly, Management skills, immediate problem-solving skills are necessary.

Keywords

Work-based Education, Competency, Business Service Sector

ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีนโยบายการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการขับเคลื่อนเพื่อสร้างสังคมที่มีความมั่นคงและยั่งยืน ตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 การพัฒนาคนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประเทศไทยมีความเข้มแข็งทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม (Jones and Pimdee, Puncreobutr, 2017) การเรียนการสอนและการใช้ภาษาอังกฤษในยุค 4.0 ซึ่งเป็นการพัฒนาในด้านทุนมนุษย์จึงควรมีคุณภาพและมีความรู้ความสามารถ เพื่อเป็นกำลังสำคัญที่จะสนับสนุนให้ไทยเป็นประเทศที่ประชากรมีรายได้สูง มีความเหลื่อมล้ำทางสังคมในระดับต่ำ มีการพัฒนาที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รวมถึงเป็นประเทศที่มีความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ โดยเน้นการให้ความสำคัญกับบุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมและสมรรถนะ (Srisa-arn, 2018) แผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศสู่ความเป็นอุตสาหกรรมในยุค 4.0 อาจกล่าวได้ว่าสอดคล้องกับสภาวะการณ์การแข่งขันของการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการสนับสนุนให้เกิดการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของไทยในระดับสากล พร้อมกันกับการส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ จากสถิติการยื่นขอลงทุนจากต่างประเทศที่สำรวจโดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการขยายตัวของการลงทุนจากต่างประเทศอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 จนกระทั่งปัจจุบัน (The Board of Investment of Thailand, 2018) จากสถานการณ์ดังกล่าวภาษาอังกฤษจึงเป็นสื่อกลางที่มีความสำคัญท่ามกลางความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีและสารสนเทศซึ่งทำให้พรมแดนระหว่างประเทศลดความสำคัญลง เพราะภาษาอังกฤษในฐานะภาษาสากลไม่เพียงก่อให้เกิดความเข้าใจความแตกต่างทางเชื้อชาติและภาษา แต่ยังทำให้คนไทยสามารถเรียนรู้และปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการพัฒนาของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ในยุคปัจจุบัน (Pennycook, 2017; Riemer, 2002; Smith, 2015) ผลการศึกษาคุณสมบัติของแรงงานในอุตสาหกรรมยุค 4.0 เน้นย้ำให้เห็นว่าการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่มีความสำคัญ แม้แต่ในประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก แต่ประชากรก็ได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมให้เกิดการค้าการลงทุนระหว่างประเทศ (Hariharasudan & Kot, 2018; Kirschenbaum, 2012) สำหรับตลาดแรงงานภายในประเทศ นอกจากนี้ผลการสำรวจบ่งชี้ถึงความคาดหวังเป็นอันดับแรกว่าควรให้แรงงานไทยพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็น นอกเหนือจากทักษะวิชาชีพเฉพาะ (Bank of Thailand, 2014) เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรในประเทศมีทักษะขั้นสูงขึ้นและมีความยั่งยืน (Kirkpatrick, 2012; Prapphal, 2003)

รัฐบาลไทยจึงให้ความสำคัญกับภาษาอังกฤษและมีนโยบายส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ โดยกำหนดเป้าหมายในการยกระดับความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

ของนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานภายใน 3 ปี และกำหนดให้ภาษาอังกฤษและภาษาอังกฤษเพื่อวิชาชีพเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา (Srisa-arn, 2018) อย่างไรก็ตาม ผลการวัดความสามารถด้านภาษาอังกฤษของไทยค่อนข้างต่ำและอยู่ในระดับที่ไม่สามารถสื่อสารได้ (National Institute of Educational Testing Service, 2014)

จากนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ประกอบกับผลสัมฤทธิ์การเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่กล่าวถึงข้างต้นทำให้เห็นความจำเป็นในการประยุกต์ ปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ รวมถึงการวัดผลสัมฤทธิ์ที่มีประสิทธิภาพที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้เรียนหรือบุคลากรในประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (Panyawong-Ngam, Tangthong, & Anunvrapong, 2015; Prapphal, 2008)

ในปัจจุบันงานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษส่วนมากจะมุ่งเน้นที่การพัฒนาทักษะ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน (Flege, McCutcheon, & Smith, 1987; Jones & Pimdee, 2017; Poolsawad, Kanjanawasee, & Wudthayagorn, 2015; Sermsook, Liamnimit, & Pochakorn, 2017) แต่ยังมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารควบคู่กับการประสานงานความร่วมมือทางธุรกิจการค้า และทักษะความเป็นสากลเพื่อเตรียมพร้อมให้ผู้เรียนสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน (Evers, Rush, & Berdrow, 1998; Luke, 2018; Marginson, 2006) คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Work-based Education or WBE) เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะการสื่อสารที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานท่ามกลางกระแสไหลเวียนของแรงงานคุณภาพจากต่างประเทศ (Boud & Solomon, 2001; Brockmann, Clarke, & Winch, 2008; Yao & van Ours, 2015)

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษควรมีสมรรถนะอย่างไร
2. ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษต่อทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างไร
3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ภายใต้แนวทางการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

พื้นที่วิจัย ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพฯ จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดภูเก็ต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร แบบเจาะจง จึงทำให้งานวิจัยได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ผู้ทรงคุณวุฒิผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจภาคบริการ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจโรงพยาบาล สุขภาพและความงาม รวมถึงธุรกิจการค้าสมัยใหม่ ธุรกิจบริการ ที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพนี้พิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง โดยผู้ทรงฯ มีประสบการณ์การใช้ภาษาอังกฤษมากกว่า 10 ปี และ

2) ผู้ใช้บัณฑิตและสถานประกอบการที่เน้นการใช้ภาษาอังกฤษ จำนวน 300 คน โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีจับสลากซึ่งจับผลึกได้สถานประกอบการจาก 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกรุงเทพฯ จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดภูเก็ต

เครื่องมือในการวิจัย

1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างปลายเปิดเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์

2) แบบการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิผู้ที่มีประสบการณ์และ มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจภาคบริการ

3) แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เก็บข้อมูลเชิงสถิติจากผู้ใช้บัณฑิตและสถานประกอบการที่ใช้ภาษาอังกฤษ

4) กล้องถ่ายภาพนิ่ง สมุดจดบันทึก และเครื่องบันทึกเสียง

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่ดี โดยหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงสอดคล้องวัตถุประสงค์และข้อคำถาม (IOC) โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้พร้อมทั้งหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) (Cronbach, 1951) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.80 โดยแบบประเมินความพึงพอใจที่นำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยขั้นนี้ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

1) ข้อมูลโดยการทบทวนวรรณกรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสาร ผลงานวิจัยวารสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนแบบ การเรียนรู้คู่กับการทำงานจริงและโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจภาคบริการ

2) ศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิตและสถานประกอบการที่มีความเกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจต่าง ๆ ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยอธิบายวัตถุประสงค์และวิธีการทำแบบสอบถามให้ชัดเจน เพื่อความสมบูรณ์ของ

คำตอบที่ได้ และนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาบันทึกผลโดยใช้เครื่องมือการวิจัยตามความเหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยที่การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การวัดและทำการวิเคราะห์ค่าสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data triangulation) คือ ด้านข้อมูล ด้านผู้วิจัย และด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytical Induction)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลได้นำเสนอข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

ผลการวิจัย

1) การพัฒนาศักยภาพของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษภายใต้แนวทางการเรียนการสอนแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ดังนี้

การพัฒนาศักยภาพบัณฑิตโดยการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริงต้องคำนึงถึงทักษะต่าง ๆ ดังนี้ ทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น 6 ทักษะได้แก่ ด้านความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียน แปล และด้านอวัจนภาษา ทักษะด้านความเข้าใจ ทักษะด้านการประสานงาน แบ่งออกเป็น 2 ทักษะย่อย ได้แก่ ความคล่องแคล่วในการทำงานกับคนจีน และความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะด้านบุคลิกภาพและการประสานงาน แบ่งออกเป็น 3 ทักษะย่อย คือ มนุษยสัมพันธ์ คิดบวก และการประสานงาน ทักษะด้านการบริหารจัดการ แบ่งออกเป็น 3 ทักษะย่อย ได้แก่ ทักษะในการวางแผนอย่างเป็นระบบ ทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะในการบริหารเวลา ทักษะด้านภาษาอังกฤษเฉพาะทาง แบ่งเป็น 7 ทักษะย่อย ได้แก่ ภาษาอังกฤษเชิงธุรกิจ ภาษาอังกฤษเพื่อการขายสินค้า ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ภาษาอังกฤษเพื่อสุขภาพและการแพทย์ ภาษาอังกฤษเพื่อการสร้างนวัตกรรม ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจกับกระแสเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจในสังคมผู้สูงวัย

2) ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ พบว่า บัณฑิตสาขาควรเพิ่มพูนความรู้ทางด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง ด้านการแพทย์ ด้านการขายสินค้า และด้านธุรกิจด้านสุขภาพ เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตเจาะจงไปที่ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการให้บริการ การขาย และการเพิ่มผลประกอบการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความต้องการของผู้ประกอบการ

ลำดับ	ความต้องการ	ค่าเฉลี่ย (x̄)	แปลผล
1	ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ	4.49	มากที่สุด
2	ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ	4.41	มากที่สุด
3	ภาษาอังกฤษเพื่อการขายสินค้า	4.40	มากที่สุด
4	ภาษาอังกฤษเพื่อสุขภาพและการแพทย์	4.22	มากที่สุด
5	ภาษาอังกฤษเพื่อการสร้างนวัตกรรม	4.35	มากที่สุด
6	ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจกับกระแสเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์	4.26	มากที่สุด
7	ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจในสังคมผู้สูงอายุ	4.25	มากที่สุด

ผู้ประกอบการมีความต้องการต่อทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าสถิติที่ 4.49 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจที่ 4.41 และภาษาอังกฤษเพื่อการขายสินค้า 4.40 ตามลำดับ สรุปผลของความต้องการที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการให้สถานศึกษาเน้นเรื่องของภาษาอังกฤษเพื่อการบริการมากที่สุด

3) จากผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน สถาบันการศึกษาควรพัฒนาสมรรถนะบัณฑิต จึงมีข้อเสนอแนะสถานศึกษาดังนี้

3.1) ความสามารถในการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษธุรกิจ และ หลักสูตรควรให้ความสำคัญกับทักษะด้านการเขียน โดยมุ่งเน้นการเขียน เนื่องจากทักษะการเขียนภาษาอังกฤษมีส่วนสำคัญในการสื่อสารหลากหลายโอกาส ทั้งการเขียนอีเมลภายในแผนกหรือได้ตอบกับลูกค้า รวมทั้งการเขียนผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊กและทวิตเตอร์ นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงานหรือบัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจต้องวิเคราะห์ระดับภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อีกทั้งการกรอกข้อมูลในเอกสารทางราชการ กลุ่มตัวอย่างยังคงคาดหวังการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และมีความคล่องตัว ในปัจจุบันบัณฑิตและนักศึกษาที่เคยมาฝึกปฏิบัติงานมีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการกรอกแบบฟอร์มและส่งอีเมลที่มีข้อความที่กำหนดเป็นรูปแบบที่แน่นอนได้ แต่ก็มีคามจำเป็นที่จะต้องฝึกฝนการเขียนภาษาอังกฤษในรูปแบบที่หลากหลายหรือเกิดจากการสร้างสรรค์เนื้อความขึ้นเองให้เหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์และด้านการแปล เพื่อให้เข้าใจ จับประเด็น และโต้ตอบในบริบทต่าง ๆ ได้

3.2) ความสามารถด้านการบริหารจัดการ บัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษควรมีความสามารถทำงานหลายหน้าที่ การทำงานเชิงรุก ความสามารถในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อการทำงานที่ว่องไวและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

อภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบัณฑิตภายใต้แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1) ผู้ใช้บัณฑิตจำนวนไม่น้อยยังไม่มั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตในการทำงาน จึงมีความต้องการให้หลักสูตรมีการสอนเพิ่มเติมในทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (Thanosawan, 2018) และสามารถทำงานได้หลากหลาย และมีความเป็นนานาชาติมากขึ้น ซึ่งตรงกับความต้องการของตลาดในปัจจุบันนี้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ธุรกิจบริการจึงมีความสำคัญเช่นกัน สถานประกอบการมีความคาดหวังให้บัณฑิตมีความพร้อมในด้านบุคลิกภาพที่มีความเป็นมืออาชีพ สามารถสร้างความประทับใจ และความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวได้โดยมีภาษาอังกฤษเป็นหลัก (Lertwannawit, Aurathai & Nak Gulid, 2019) หากหลักสูตรมีการเตรียมความพร้อมตั้งแต่เข้าเรียนบัณฑิตที่จบการศึกษาจะมีสมรรถนะที่สูงขึ้น

สถานประกอบการเห็นว่าปัจจุบัน การศึกษาทักษะภาษาในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ทำได้คืออยู่แล้ว แต่ไม่สามารถนำมาใช้ได้จริง ดังนั้นจึงเชื่อมั่นว่าการที่นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกงานควบคู่กับการเรียน ส่งผลให้บัณฑิตสามารถปรับตัวและทำงานได้จริง อีกทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมืออาชีพ

จากข้อมูลทั้งหมดที่ทำการศึกษาความพึงพอใจและคาดหวังของสถานประกอบการต่อบัณฑิตที่ได้ทำการนำเสนอข้อมูลมาในเบื้องต้นนั้นสามารถสรุปประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1) คุณลักษณะของบัณฑิตด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจตามความคาดหวังของสถานประกอบการ คือ เป็นผู้ที่มีทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษอย่างดีเยี่ยม โดยเฉพาะการฟังและการพูดทั่วไปและธุรกิจ ต้องเข้าใจวัฒนธรรมการทำธุรกิจเบื้องต้น มีทัศนคติเชิงบวกและสร้างสรรค์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (McLean & Ransom, 2007)

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ ผู้บริหารของสถานประกอบการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านความสามารถในการเขียนสำหรับติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ

3) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตเจาะจงไปที่ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อให้บริการและทักษะด้านการขาย นอกจากนี้ จากผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตยังให้ความสำคัญกับสภาพสังคมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และนโยบายการพัฒนาประเทศยุค 4.0 กล่าวคือ อัตราการเกิดที่ลดลงอย่างมาก ส่งผลให้ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) จากการเปลี่ยนแปลงเป็นสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตจึงแสดงให้เห็นแนวโน้มการให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาอังกฤษธุรกิจที่ดูแลและให้บริการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ในธุรกิจ (Runci, O'Connor & Redman, 2005) ที่ได้รับอิทธิพลจากนวัตกรรมและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

คณะผู้วิจัยสรุปแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาในอนาคตหลักสูตรที่เกี่ยวข้องควรมีการเพิ่มเติมการเรียนการสอนที่มีความตรงกับสายงานธุรกิจต่าง ๆ มากขึ้น และมีการฝึกประสบการณ์โดยการได้ปฏิบัติจริง ปรับความรู้ในห้องเรียนให้สอดคล้องกับการทำงานจริง เพื่อให้สามารถนำความรู้ในห้องเรียน และการฝึกปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานจริง

ในอนาคตต่อไป แนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยการให้มีการฝึกปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจก่อนการทำงานจริง เพิ่มความรู้และทักษะอื่น ๆ นอกเหนือจากทักษะด้านภาษาอังกฤษ ปลูกฝังแนวคิดในการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถและความเข้าใจความเปลี่ยนแปลงทางสังคมและบทบาทของเทคโนโลยีที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ควรนำผลไปใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรโดยเฉพาะด้านภาษาอังกฤษ เนื่องจากผลข้อมูลของแนวโน้มธุรกิจบริการต่าง ๆ มีความจำเป็นที่ผู้เรียนจะต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะให้ตรงกับตลาดแรงงานที่เปลี่ยนไป

2. ควรส่งเสริมให้รายวิชาภาษาอังกฤษเชิงวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญมาให้ความรู้ระหว่างการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในศาสตร์นั้นเพิ่มยิ่งขึ้นไป รวมถึงมีการศึกษาดูงานฝึกงานในองค์กรที่ธุรกิจใช้ภาษาอังกฤษเพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

3. ควรรวบรวมองค์ความรู้การเรียนการสอนจากประสบการณ์จริงจัดทำในรูปแบบคู่มือหรือตำราเพื่อเป็นองค์ความรู้และเป็นการเผยแพร่ในการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Work-based Education) ให้กับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนทุนวิจัยปีงบประมาณ 2561 จากสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์สนับสนุนการวิจัยจาก อาจารย์จิรัฐติ สารฤทธิ์

References

- Bank of Thailand. (2014). praden setthakit nai rōp pī 2557 [Economics Issue]. Retrieved from <https://www.bot.or.th/Pages/PageNotFoundError.aspx?requestUrl=https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AnnualRepor>.
- Boud, D. & Solomon, N. (2001). Work-based learning: a new higher education? McGraw-Hill Education (UK).
- Brockmann, M., Clarke, L. & Winch, C. (2008). Knowledge, skills, competence: European divergences in vocational education and training (VET)—the English, German and Dutch cases. *Oxford review of education*, 34(5), 547-567.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 16(3), 297-334.
- Evers, F. T., Rush, J. C. & Berdrow, I. (1998). *The Bases of Competence. Skills for Lifelong Learning and Employability*: ERIC.

- Flege, J. E., McCutcheon, M. J. & Smith, S. C. (1987). The development of skill in producing word final English stops. *The journal of the acoustical society of America*. 82(2), 433-447.
- Hariharasudan, A. & Kot, S. (2018). A Scoping Review on Digital English and Education 4.0 for Industry 4.0. *Social Sciences*. 7(11), 227.
- Jones, C. & Pimdee, P. (2017). Innovative ideas: Thailand 4.0 and the fourth industrial revolution. *Asian International Journal of Social Sciences*. 17(1), 4-35.
- Kirkpatrick, R. (2012). English education in Thailand: 2012. *Asian EFL Journal*. 61, 24-40.
- Kirschenbaum, M. (2012). What is digital humanities and what's it doing in English departments. *Debates in the digital humanities*. 3.
- Lertwannawit, Aurathai, and Nak Gulid. (2019). International tourists service quality perception and behavioral loyalty toward medical tourism in bangkok metropolitan area. *Journal of Applied Business Research (JABR)*. 27.6 (2011), 1-12.
- Luke, A. (2018). Genres of power: Literacy education and the production of capital. In *Critical Literacy, Schooling, and Social Justice* (pp. 161-185): Routledge.
- Marginson, S. (2006). Dynamics of national and global competition in higher education. *Higher Education*. 52(1), 1-39.
- McLean, P. & Ransom, L. (2007). Building intercultural competencies: Implications for academic skills development. In *teaching international students* (pp. 57-74). Routledge.
- National Institute of Educational Testing Service. (2014). khūan phatthanā 'arai nai yuk prathēt Thai 4.0 [What should we develop in Thailand in the age of 4.0?]. *Nursing Journal of the Ministry of Public Health*. 1(2), 3-9.
- Panyawong-Ngam, L., Tangthong, N., & Anunvrapong, P. (2015). A model to develop the English proficiency of engineering students at Rajamangala University of Technology Krungthep, Bangkok, Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 192, 77-82.
- Pennycook, A. (2017). *The cultural politics of English as an international language*: Routledge.
- Poolsawad, K., Kanjanawasee, S. & Wudthayagorn, J. (2015). Development of an English communicative competence diagnostic approach. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 191, 759-763.
- Prapphal, K. (2003). English proficiency of Thai learners and directions of English teaching and learning in Thailand. *Journal of Studies in the English Language*. 1.

- Prapphal, K. (2008). Issues and trends in language testing and assessment in Thailand. *Language Testing*. 25(1), 127-143.
- Puncreobutr, V. (2017). The policy drive of Thailand 4.0. *St. Theresa Journal of Humanities and Social Sciences*, 3(1), 91-102.
- Riemer, M. J. (2002). English and communication skills for the global engineer. *Global J. of Engng. Educ.* 6(1), 91-100.
- Runci, S. J., O'Connor, D. W. & Redman, J. R. (2005). Language needs and service provision for older persons from culturally and linguistically diverse backgrounds in southeast Melbourne residential care facilities. *Australasian Journal on Ageing*. 24(3), 157-161.
- Sermsook, K., Liamnimit, J. & Pochakorn, R. (2017). An Analysis of Errors in Written English Sentences: A Case Study of Thai EFL Students. *English Language Teaching*. 10(3), 101-110.
- Smith, L. E. (2015). English as an international language: No room for linguistic chauvinism. *Journal of English as a Lingua Franca*. 4(1), 165.
- Srisa-arn. (2018). *kān rīan kānsōṅ læ kānchai phāsā* 'Angkrit nai yuk 4.0 [Learning and Teaching English language in the age of 4.0]. Retrieved from <https://www.wu.ac.th/th/news/14259>.
- Thanosawan, P. (2018). Higher Education Research: The Study of Problems and Challenges of the AEC for the Faculty of Education, Srinakharwirot University. *Contract*. 20(231/2559).
- The Board of Investment of Thailand. (2018). *phāp rūām sēthakit* [Economic overview]. Retrieved from https://www.boi.go.th/index.php?page=economic_overview.
- Yao, Y., & van Ours, J. C. (2015). Language skills and labor market performance of immigrants in the Netherlands. *Labour Economics*. 34, 76-85.