

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ

THE DESIRED CHARACTERISTICS OF THE GRADUATES IN THE FIELD OF ENGLISH FOR BUSINESS COMMUNICATION

เมษ รอบรู้¹ และลักษณพันธ์ บำรุงรัตนกุล²

Mett Robrue¹ and Luksaphan Bamrungratanakul²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพใช้คำถามในการสัมภาษณ์สำหรับการเก็บข้อมูลแบบเจาะลึก กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้างานและพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทต่างๆ ในเครือจำนวน 141 คน โดยสรุปผลได้ว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กรในการเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.82 บุคลากรต้องสามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษไปประยุกต์ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารในการทำงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรมได้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 และบุคลากรต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีคุณธรรมและจริยธรรมทั้งด้านส่วนตัวและส่วนรวมโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67

คำสำคัญ: คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ บุคลากร

Abstract

This research aimed at studying the importance of English to business sectors and the desired characteristics of graduates. This is a mixed research design employing both the quantitative and qualitative methodologies. For quantitative research, questionnaires were used as the data collection tool; while for qualitative research, an in-depth interview was used. The sample group consisted of 141 heads of departments and employees of CP All Public Co., LTD. and its affiliated companies. The study found that English was the important mean for any company for joining the upcoming Asean Economic Community with the average mean of 4.82. Employees must be able to apply the knowledge of English to communicate with government sector, private sector and industrial sector, with the average mean of 4.62. Employees should have good attitudes toward

¹ อาจารย์ประจำสำนักการศึกษาทั่วไป สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, Full-time instructor, Office of General Education, Panyapiwat Institute of Management, E-mail: mettrob@pim.ac.th

² อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, Full-time instructor, Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management, E-mail: luksanaphanbam@pim.ac.th

their organization. They should have virtues and morality to themselves and others, with the average mean of 4.67.

Keywords: Desired Characteristics of graduates, English for Business Communication, Employee

บทนำ

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์เป็นสถาบันการศึกษาที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อผลิตบัณฑิตให้กับบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งบริษัทในเครือและบริษัทที่เป็นคู่ค้า มีจุดมุ่งหมายให้บัณฑิตที่จบการศึกษาเป็นผู้ที่คิดเป็น ทำงานเป็น มีความรู้ทางวิชาการควบคู่ไปกับความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง โดยมีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้จากการทำงานจริง (Work-based Education) ซึ่งนักศึกษาต้องทำงานควบคู่ไปกับการเรียนในทุกภาคการศึกษา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่การทำงานจริงหลังจากสำเร็จการศึกษา โดยบัณฑิตที่เรียนจบจากสถาบันฯ มีโอกาสเข้าทำงานกับสถานประกอบการในกลุ่มบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และสถานประกอบการอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจค้าปลีก (สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, 2557)

การก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558 ทำให้ภาคธุรกิจมีความตื่นตัวอย่างมาก ก่อให้เกิดโอกาสในการทำธุรกิจระหว่างประเทศมากขึ้น โดยภาษาอังกฤษถือได้ว่า เป็นภาษาหนึ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการติดต่อสื่อสารและเจรจาทางธุรกิจระหว่างประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หากบัณฑิตคนใดเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษและสามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษไปปรับใช้กับการทำงานด้านธุรกิจได้ บัณฑิตคนนั้นจะเป็นที่ต้องการของบริษัทต่างๆ

ด้วยเหตุนี้ ในปี พ.ศ. 2556 สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จึงมีความต้องการที่จะเปิดหลักสูตรระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจขึ้น เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของบริษัท

ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีการติดต่อทำธุรกิจกับประเทศต่างๆ ในอาเซียน และเพื่อตอบสนองความต้องการของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในด้านการผลิตบัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ

งานวิจัยชิ้นนี้จึงมุ่งศึกษาเพื่อทราบถึงคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ โดยนำผลวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ
2. เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องบัณฑิตที่พึงประสงค์

บัณฑิตที่พึงประสงค์ หมายถึง บัณฑิตที่มีความรู้และความสามารถในการพัฒนาหน่วยงาน องค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า การให้ได้มาซึ่งความรู้และความสามารถดังกล่าวนั้น บัณฑิตจะต้องมีการเรียนรู้ พัฒนาฝึกฝนตั้งแต่เกิดจนโต ผ่านการเรียนรู้ปลูกฝังจากครอบครัว ประสบการณ์ชีวิตและจากการเล่าเรียนฝึกฝนอบรม สัมผัสจากอาจารย์ในสาขาวิชาต่างๆ ซึ่ง

ก่อให้เกิดคุณสมบัติต่างๆ ในตัวบัณฑิต (กฤตยาฐานุวรรณ์, 2555: 3) ได้แก่ ความสามารถเฉพาะทาง ความสามารถพิเศษ ความรู้ ปฏิภาณ ไหวพริบ เขวี้ยงปัญญา สติ ทักษะในการคิด การพินิจพิเคราะห์ การแก้ไข ปัญหา และความเป็นผู้นำ

คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของสถานประกอบการ

บุคลากรที่จะปฏิบัติงานได้ดีนั้นจำเป็นที่จะต้องเข้าใจสิ่งที่นายจ้างมองหาในตัวของคุณลักษณะให้ได้ ซึ่งมีอยู่ 10 ข้อ คือ (จำเนียร จวงตระกูล, 2542 อ้างใน กฤตยาฐานุวรรณ์, 2555: 4-5)

1. มีความขยันหมั่นเพียรดี เป็นคนลงมือทำ บากบั่น พากเพียรในการทำงานอย่างสม่ำเสมอตรงต่อเวลา ทำงานบรรลุเป้าหมายเป็นที่ยอมรับของนายจ้าง
2. สร้างผลงานมีคุณภาพ เป็นคนที่ทำงานสำเร็จตรงตามเกณฑ์ที่องค์กรตั้งไว้ และทำงานได้ถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาด และมีการตรวจสอบผลงานที่ทำอยู่เสมอ
3. มีความรับผิดชอบต่องานและสังคม ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน นายจ้าง และองค์กร เป็นผู้ที่นายจ้างไว้วางใจที่จะให้รับผิดชอบงานและแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงานได้
4. มีความรู้ เป็นคนที่เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้วิธีการทำงาน ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำเพิ่มเติมพร้อมที่จะเข้าไปถามผู้รู้เมื่อไม่เข้าใจ
5. มีความสามารถในการเรียนรู้งานเป็นอย่างดีปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ รอบตัวได้เป็นอย่างดี ศึกษาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงใช้กับการทำงานอยู่ตลอดเวลา
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ถ้าตัดสินใจและมุ่งมั่น สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ทำได้อย่างมั่นใจ
7. มีสามัญสำนึก มีดุลยพินิจ ไหวพริบ ทำสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผลโดยพิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว

8. มีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักกาลเทศะ อารมณ์ดี มารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน วางตัวได้เหมาะสม เข้ากับนายจ้างและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

9. ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม สามารถติดต่อประสานงานให้ความร่วมมือกับผู้อื่นได้ดี ยอมรับความเห็นของเพื่อนร่วมงาน นายจ้าง ลูกค้านได้

10. มีทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร เป็นคนมองสิ่งต่างๆ ในแง่บวก ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่ดี

จารุพันธ์ อธิธาวัชกุล (2553: 34-35) กล่าวว่า บุคคลที่มาร่วมงานกับองค์กรใดก็ตาม ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าและสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้จะต้องมีคุณสมบัติ 3 ข้อ คือ

1. มีคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Traits) คือ มีความกล้าแสดงออกและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
2. มีคุณสมบัติที่ตรงกับงาน (Qualification) คือ มีทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ที่ตรงกับสายงานที่ทำ
3. มีคุณค่า (Value) คือ มีค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติที่เป็นไปในทางเดียวกับวัฒนธรรมขององค์กร

แนวคิดเรื่องทักษะในการเรียนรู้ของบัณฑิตในศตวรรษที่ 21

ถนอมพร เลหาจรัสแสง (2556: 6-14) กล่าวถึงความหมายของคำว่า ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่า อาจหมายถึง การติดต่อหรือให้กับนักศึกษาด้วยทักษะต่างๆ ที่จำเป็นและสำคัญในการใช้ชีวิตหลังจบการศึกษา เพื่อให้บัณฑิตสามารถที่จะก้าวเดินต่อไปในโลกแห่งการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการใช้ชีวิตในโลกปัจจุบันได้อย่างมีความสุข ความหมายที่เฉพาะเจาะจงเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ได้อย่างชัดเจน สำหรับมหาวิทยาลัย จึงอาจหมายถึงการพัฒนาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยให้ถึงพร้อมด้วยแนวคิด ความรู้ ทักษะและเจตคติสำคัญต่างๆ ที่จำเป็นอย่างยิ่งในศตวรรษที่ 21 ครอบคลุมทักษะการจัดการสารสนเทศ สื่อและไอซีที การคิดวิเคราะห์ การคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารและการ

ทำงานร่วมกัน เนื่องจากเป็นทักษะที่สำคัญมากสำหรับผู้เรียนในยุคนี้

แนวคิดเรื่องการสรรหาบุคคล

การสรรหา คือ กระบวนการกลั่นกรองและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติ คุณวุฒิทางการศึกษา มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมาสมัครงานในตำแหน่งต่างๆ ที่องค์กรเปิดรับสมัคร (มารดาร์ตัน สุขสง่า, 2554: 24-26)

องค์กรต้องเริ่มจากการมีกรอบแนวคิดที่ถูกต้องเกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่จะสามารถจะช่วยให้องค์กรได้คนคุณภาพที่ต้องการ หรือต้องมีกรอบแนวคิดที่เรียกว่า “ความสอดคล้องกันระหว่างองค์กร งาน บุคคล” (ชูชัย สมิทธิโก, 2547: 115-135) และประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณา คือ

ประการแรก ลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัฒนธรรมองค์กรระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะเป็นสิ่งกำหนดค่านิยมความเชื่อและทัศนคติของบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงาน

ประการที่สอง ลักษณะงานและข้อกำหนดของแต่ละตำแหน่ง ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน

ประการที่สาม คุณลักษณะที่แตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ว่าเหมาะกับองค์กรหรือไม่

ประการที่สี่ ความสอดคล้องกันระหว่างองค์กรงาน และบุคคล คือ ผู้ปฏิบัติงานจะมีแรงจูงใจในการทำงาน มีผลงานดี มีความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยแบ่งการวิจัยเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้รูปแบบการสอบถามข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ตัวแทนระดับหัวหน้างานจาก

บริษัท H Thai จำกัด บริษัท Textile Gallery Co., Ltd. โรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ โรงแรมสิวาเทล และบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 15 คน ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบการสอบถามเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือต่างๆ จำนวน 141 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างมาจากการศึกษาแนวคิดเรื่องการสรรหาบุคคลของ มารดาร์ตัน สุขสง่า และแนวคิดเรื่องทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ ฌอนมพร เลหาจรัสแสง และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามที่ใช้เป็นเกณฑ์ประกอบร่างหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจในด้านต่างๆ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำถามที่ใช้เป็นเกณฑ์ประกอบร่างหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจในด้านต่างๆ และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนของบริษัทต่างๆ ระหว่างช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการอธิบายการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือต่างๆ จำนวน 141 คน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	99	70.2
ชาย	42	29.8
รวม	141	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	14.9
ปริญญาตรี	90	63.8
ปริญญาโท	29	20.6
ปริญญาเอก	1	0.7
รวม	141	100.00

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจที่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ โดยการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและการอนุมานค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งได้มีการกำหนดระดับคุณลักษณะของบัณฑิตที่สถานประกอบการเห็นด้วย ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความค่าความเห็น ใช้เกณฑ์ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง เห็นด้วย

2.51-3.50 หมายถึง ไม่แน่ใจ

1.51-2.50 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1.01-1.50 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งมีคำถามที่ใช้เป็นเกณฑ์ประกอบการร่างหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจของคณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งจะเปิดสอนในปีการศึกษา 2558

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 141 คนที่มีต่อความสำคัญของภาษาอังกฤษ

ด้านความคิดเห็นที่มีต่อ ภาษาอังกฤษ	ระดับความเห็น					$\bar{X}$	SD
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1. ภาษาอังกฤษมีความสำคัญ อย่างมากต่อองค์กรในยุค AEC	116 (82.3)	24 (17.0)	1 (0.7)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82 (เห็นด้วย มากที่สุด)	0.407
2. ภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม ยังมีความ ต้องการกำลังคนที่มีความรู้ด้าน ภาษาอังกฤษ	97 (68.8)	42 (29.8)	2 (1.4)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67 (เห็นด้วย มากที่สุด)	0.500
3. บุคลากรต้องมีความรู้ด้านภาษา อังกฤษควบคู่กับความรู้ทางธุรกิจ	86 (61.0)	52 (36.9)	2 (1.4)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (เห็นด้วย มากที่สุด)	0.520

ด้านความคิดเห็นที่มีต่อ ภาษาอังกฤษ	ระดับความเห็น					$\bar{X}$	SD
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
4. บุคลากรที่มีความรู้ภาษาอังกฤษ และความรู้ในการดำเนินธุรกิจจะ มีโอกาสดำเนินงานในอาชีพมากขึ้น ในอนาคต	94 (66.7)	43 (30.5)	4 (2.8)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (เห็นด้วย มากที่สุด)	0.538
รวม						4.68 (เห็นด้วย มากที่สุด)	0.41

จากตารางที่ 3 ด้านความคิดเห็นที่มีต่อภาษาอังกฤษ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.68 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละประเด็น สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องความสำคัญของภาษาอังกฤษต่อองค์กรในยุค AEC โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ประเด็นที่ 2 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรมยังมีความต้องการกำลังคนที่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ

โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ประเด็นที่ 3 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องบุคลากรต้องมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษควบคู่กับความรู้ทางธุรกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ประเด็นที่ 4 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องบุคลากรที่มีความรู้ภาษาอังกฤษและความรู้ในการดำเนินธุรกิจจะมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพมากขึ้นในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนความคาดหวังด้านความสามารถในการทำงานของบุคลากร

ความคาดหวัง ด้านความสามารถในการทำงานของ บุคลากร	ระดับความเห็น					$\bar{X}$	SD
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1. บุคลากรต้องสามารถนำ ความรู้ภาษาอังกฤษไปประยุกต์ ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารในการ ทำงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ และ ภาคอุตสาหกรรมได้	89 (63.1)	51 (36.2)	1 (0.7)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (เห็นด้วย มากที่สุด)	0.501
2. บุคลากรมีความรู้และความ สามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริหารสำนักงาน	63 (44.7)	66 (46.8)	11 (7.8)	1 (0.7)	0 (0.00)	4.35 (เห็นด้วย)	0.656
รวม						4.48 (เห็นด้วย)	0.578

จากตารางที่ 4 ความคาดหวังด้านความสามารถในการทำงานของบุคลากร พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.48 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละประเด็นสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องบุคลากรต้องสามารถนำความรู้ภาษาอังกฤษไปประยุกต์ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารในการ

ทำงานภาครัฐ ภาครัฐกิจ และภาคอุตสาหกรรมได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย

ประเด็นที่ 2 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องบุคลากรมีความรู้และสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานบริหารสำนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนบุคลิกภาพและคุณสมบัติด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร

บุคลิกภาพและคุณสมบัติด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร	ระดับความเห็น					$\bar{X}$	SD
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. บุคลากรต้องมีบุคลิกภาพที่ดีสร้างความน่าเชื่อถือแก่องค์กร	83 (58.9)	56 (39.7)	1 (0.7)	1 (0.7)	0 (0.00)	4.57 (เห็นด้วยมากที่สุด)	0.552
2. บุคลากรต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีคุณธรรมและจริยธรรมทั้งด้านส่วนตัวและส่วนรวม	96 (68.1)	43 (30.5)	2 (1.4)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67 (เห็นด้วยมากที่สุด)	0.502
3. บุคลากรต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้	86 (61.0)	48 (34.0)	5 (3.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (เห็นด้วยมากที่สุด)	0.563
รวม						4.60 (เห็นด้วยมากที่สุด)	0.539

จากตารางที่ 5 ด้านความคิดเห็นที่มีต่อบุคลิกภาพและคุณสมบัติด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพและคุณสมบัติด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.60 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละประเด็นสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องบุคลากร ต้องมีบุคลิกภาพที่ดีสร้างความน่าเชื่อถือแก่องค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ประเด็นที่ 2 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องบุคลากรต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีคุณธรรมและจริยธรรมทั้งด้านส่วนตัวและส่วนรวม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ประเด็นที่ 3 ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องบุคลากร ต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 2 สรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานจำนวน 15 คนของบริษัทในเครือบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด

(มหาชน) และบริษัทที่เป็นพันธมิตรจำนวน 5 แห่ง ได้แก่
โรงแรมสวาทเทล โรงแรมฮอเลีย อินน์ สุขุมวิท 22 บริษัท

H Thai (H&M Thailand) บริษัท Textile Gallery Co.,
Ltd. และบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 6 บทสรุปข้อมูลและความเห็นที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ
เพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ข้อ	คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์	ข้อสรุป
1	ท่านคิดว่าบุคลากรที่จะช่วยนำพาองค์กรของท่านเข้าสู่ยุค AEC นั้นควรมีคุณสมบัติด้านภาษาอังกฤษท่านนั้นหรือ ต้องมีความรู้ด้านการทำงานเชิงธุรกิจด้วยหรือไม่ อย่างไร	บุคลากรควรมีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษและควรมีความรู้ด้านอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น ความรู้ภาษาที่สาม การจัดการบริหาร ควรมีความถนัดหลายๆ ด้าน มีความใฝ่รู้อยู่เสมอ
2	ท่านคาดหวังว่าบุคลากรของท่านจะสามารถใช้ภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานบริหารสำนักงานในระดับใด	บุคลากรควรมีความรู้ในการใช้โปรแกรม Microsoft Office และสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว
3	ท่านคิดว่า บุคลากรต้องมีบุคลิกภาพ ทักษะ จริยธรรม และคุณธรรมในการทำงานในองค์กรของท่านอย่างไร	บุคลากรควรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีคุณธรรมและจริยธรรม มีการวางตัวอย่างเหมาะสม มีความคิดแง่บวก มีความเป็นผู้ใหญ่ รู้จักการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นเหตุเป็นผลและมีจิตใจรักการบริการ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาสรุปได้ว่า คุณลักษณะที่บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจจำเป็นต้องมี คือ 1) ความรู้ทางธุรกิจควบคู่กับความรู้ภาษาอังกฤษ ในกรณีนี้ พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 2) ความสามารถในการนำความรู้ภาษาอังกฤษไปประยุกต์ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารในการทำงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม ในกรณีนี้พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.62 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 3) ความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานบริหารสำนักงาน ในกรณีนี้พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับเห็นด้วย 4) บุคลิกภาพที่ดีสร้างความน่าเชื่อถือแก่องค์กร ในกรณีนี้พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 5) ทักษะที่ดีต่อองค์กร มีคุณธรรมและจริยธรรมทั้งด้านส่วนตัวและส่วนรวม ในกรณีนี้พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 6) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ในกรณีนี้พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด นอกจากนี้เมื่อพิจารณา

ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานของบริษัทต่างๆ ในเครือบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทคู่ค้าต่างๆ พบว่า มีความสอดคล้องกันในเรื่องคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจดังนี้ 1) บุคลากรควรมีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษและควรมีความรู้ด้านอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น ความรู้ภาษาที่สาม การจัดการบริหาร ควรมีความถนัดหลายๆ ด้าน เช่น การตลาด การทำธุรกิจระหว่างประเทศ ความรู้ทั่วไป และการเจรจาต่อรอง 2) บุคลากรควรมีความรู้ในการใช้โปรแกรม Microsoft Office และสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว 3) บุคลากรควรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีคุณธรรมและจริยธรรม มีการวางตัวอย่างเหมาะสม มีความคิดแง่บวก มีความเป็นผู้ใหญ่ รู้จักการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นเหตุเป็นผลและมีจิตใจรักการบริการ

สำหรับแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จะเห็นว่า ความรู้ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในการทำงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 มากกว่าความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานบริหารสำนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 สามารถตีความได้ว่า ควรมีการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในด้านการสื่อสารที่จำเป็นต่อการติดต่อธุรกิจกับภาคต่างๆ และในขณะเดียวกันก็ควรมีการสอนเรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ออฟฟิศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการทำงานในสำนักงานควบคู่ไปด้วย โดยในประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถนอมพร เลหาจรัสแสง (2556: 6-14) ที่กล่าวว่า บุคลากรต้องสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ โปรแกรมสำนักงาน ดูแลรักษาเครื่องมือและ/หรือระบบต่างๆ ได้ในระดับพื้นฐานใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสื่อสารโทรคมนาคมในการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทักษะในการสืบค้น (Search Skills) ทักษะในการใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสารผ่าน ICT และ/หรือ ทักษะในการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสม

จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานของบริษัทต่างๆ ในเครือบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทคู่ค้าต่างๆ พบว่า การมีความรู้ภาษาที่สามเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นภาษามลายู ภาษาจีน หรือภาษาญี่ปุ่นก็ได้ ผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนเห็นด้วยเหมือนกันว่า ผู้ที่มีความรู้ภาษาที่สามจะมีข้อได้เปรียบในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ สิริพุทธิวรรณ (2547) ซึ่งพบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจกับบัณฑิตที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ

นอกจากความรู้ด้านวิชาการแล้วควรมีการสอน

นักศึกษาเรื่องศีลธรรมจรรยา มารยาท บุคลิกภาพ การวางตัวในที่ทำงานและการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งเป็นเรื่องที่น่ายั้งหรือผู้ประกอบการต้องการจากบัณฑิต ได้แก่ การมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในอาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความซื่อสัตย์ อีกทั้งมีความรับผิดชอบเอาใจใส่ในการทำงาน (สุระณา ศิลปรัตน์, 2551 อ้างใน กฤตยา ฐานวรภัทร์, 2555: 9-10)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการ ดังนี้

1. หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจและวิชาในหลักสูตรควรมีการพัฒนาให้ทันสมัยสอดคล้องกับการทำงาน โดยผู้พัฒนาหลักสูตรสามารถใช้ข้อเสนอแนะและความเห็นที่ได้รับจากผู้ประกอบการที่กล่าวว่า ควรสร้างนักศึกษาที่มีทั้งความเชี่ยวชาญด้านภาษาและงานสำนักงาน และความถนัดด้านอื่นๆ ด้วยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรได้

2. กิจกรรมการเรียนการสอนควรเน้นให้นักศึกษาได้ลงมือฝึกปฏิบัติจริง เน้นความรู้ที่เกิดจากการได้ลงมือทำด้วยตนเองและใช้การบรรยายโดยอาจารย์หรือกิจกรรมที่เป็นภาคทฤษฎีเป็นตัวเสริม นำนักศึกษาออกไปดูงานในสถานประกอบการที่ตรงกับสายงานที่นักศึกษาเรียนเพื่อเปิดโลกทัศน์ให้นักศึกษา ให้ทราบถึงเป้าหมายในการเรียนและเป็นการเตรียมพร้อมสู่การทำงานจริงหลังจากจบการศึกษา

บรรณานุกรม

- กฤตยา ฐานวรภัทร์. (2555). *คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับสถานประกอบการ กรณีศึกษาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่*. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2557, จาก http://research.northcm.ac.th/attachments/summary_project/130325110936.pdf
- ชูชัย สมितिไกร. (2547). ลักษณะบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในหลายอาชีพ. *วารสารจิตพฤติกรรมศาสตร์: ระบบพฤติกรรมไทย*, 1(2), 115-135.
- จารุณันท์ อิทธิอาวัชกุล. (2553). *บริหารคนเหนือตำรา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ Bizbook.
- ถนอมพร เลหาจรัสแสง. (2556). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เพื่อการพัฒนาอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2558, จาก http://www.pharmacy.cmu.ac.th/unit/unit_files/files_download/2014-04-10ทักษะแห่งศตวรรษที่%2021%20เพื่อการพัฒนาอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.pdf
- มารดารัตน์ สุขสง่า. (2554). *ขีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ. (2547). คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2557, จาก <http://www2.tsu.ac.th/coop/files/bandit.doc>
- สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. (2557). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.pim.ac.th/th/pages/about_us

Translated Thai References

- Itthiarvatchakul, J. (2010). *How to manage People Successfully*. Bangkok: Bizbook. [in Thai]
- Laohajarassang, T. (2013). *Twenty First Century Skills for developing Chiangmai University's Instructors*. Retrieved January 10, 2015, from http://www.pharmacy.cmu.ac.th/unit/unit_files/files_download/2014-04-10ทักษะแห่งศตวรรษที่%2021%20เพื่อการพัฒนาอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.pdf [in Thai]
- Panyapiwat Institute of Management. (2014). *About Us*. Retrieved February 15, 2015, from http://www.pim.ac.th/th/pages/about_us [in Thai]
- Smithikrai, C. (2004). Personalities and Success of People in Various Occupations. *Journal of Psycho-Behavioural Science: Thai Behavioural System*, 1(2), 115-135. [in Thai]
- Siripoonthaiwan, S. (2004). *Characteristics of TSU Graduates Affecting Job Employment Opportunities*. Retrieved September 25, 2014, from <http://www2.tsu.ac.th/coop/files/bandit.doc> [in Thai]
- Suksanga, M. (2011). *Core Competencies Desirable for Recruitment and Selection of Leading Organization in Thailanda Case Study of TheSiam Comment Public Company Limited*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. [in Thai]

Thanuvorapat, K. (2012). *Preferable Qualifications of the English for Communication Graduates, Faculty of Social Sciences and Liberal Arts, North-Chiang Mai University*. Retrieved September 25, 2014, from http://research.northcm.ac.th/attachments/summary_project/130325110936.pdf [in Thai]



Mett Robrue has currently worked as a full-time lecturer at Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management. He received his Master Degree of Arts in Translation from Mahidol University. His Bachelor Degrees of Arts is English major from Burapha University. His main interests are translation and interpretation.



Luksanaphan Bamrungratanakul received her Master Degree of Arts in English for Professions from Rangsit University in 2012. She is currently a full-time lecturer in Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management. Her research interests are in the areas of English pronunciation, and English for communication, and Classroom research.