

การศึกษาสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพ
และทักษะภาษาจีนของผู้มีอาชีพที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีน

A Study of Graduates' Encountering Situations when Working in a Career Position
and Chinese Language Skills of Chinese-related Professionals

โชติกานต์ ใจบุญ* และ จริยา วาณิชวิริยะ**

อาจารย์ ดร., ประจำสาขาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*,**

Chotikan Jaiboon* and Jariya Wanichviriya**

Lecturer Dr., Business Chinese, Faculty of Arts, Dhurakij Pundit University*,**

Corresponding Author E-mail: chotikan.jb@gmail.com

(Received: January 28, 2021; Revised: June 17, 2021; Accepted: August 16, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานการณ์เป้าหมายของผู้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีน 2) ศึกษาสถานการณ์เป้าหมายที่สอดคล้องกับตำแหน่งอาชีพ ลักษณะการใช้ภาษาจีน สถานการณ์ และความเชื่อมโยงกับทักษะ 3) เสนอแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตร ออกแบบและปรับปรุงเนื้อหาวิชาภาษาจีนธุรกิจ ประชากรเป้าหมาย คือ บัณฑิตที่จบการศึกษาจากหลักสูตรภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ทำงานในสายงานธุรกิจหรือสายงานอื่น ๆ ที่ใช้ภาษาจีนในการประกอบอาชีพ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 - 2560 จำนวน 102 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า 1) มีการใช้ 4 ทักษะในสถานการณ์เป้าหมายต่าง ๆ กันและความถี่การใช้ที่แตกต่างกันไปตามอาชีพ และลักษณะการทำงาน 2) ในสถานการณ์ที่ใช้บ่อยที่สุดและใช้บ่อยมีการใช้จำนวนทักษะที่ต่างกันและเหมือนกันในแต่ละอาชีพ 3) ผลการวิจัยการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมายนี้สามารถนำไปปรับปรุงการจัดการรายวิชาในหลักสูตร คือ การจัดให้มีเนื้อหาของอาชีพจากการสำรวจวิเคราะห์ สอดแทรกไปในวิชาภาษาจีนธุรกิจจึงเป็นแนวทางที่ดีในการเตรียมความพร้อมทักษะทางภาษาให้แก่ผู้เรียน

คำสำคัญ: สถานการณ์, ผู้มีอาชีพที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีน, ทักษะภาษาจีน

Abstract

The objectives of this research were to 1) investigate the target situations of Chinese language use among the professions related to the Chinese language, 2) to investigate those target situations in relation to job positions, types of language use, situations, and skills, and 3) to propose the guidelines for the improvement of the curriculum, as well as the design and improvement of business Chinese course contents. The target population were those who have graduated from the Business Chinese program, Faculty of Liberal Arts, Dhurakij Pundit University. They were the graduates working in business or other fields between 2007-2017, and were those who were required to use Chinese in their jobs. There were 102 of them in total.

The instruments used in the research were questionnaires and interviews. The data were analyzed using percentage and mean statistics. The results showed that: 1) the 4 macro-skills (reading, listening, writing, and listening) were used in different target situations and the frequency of use varied depending on their occupations and work characteristics, 2) in situations where the Chinese language was frequently or highly frequently used, there were both the same number of skills and different skills for each profession, and 3) the results of the analysis can be applied as guidelines for the improvement of the curriculum, including the management of courses within the business Chinese program. This could be done through the provision of the contents of the occupations based on this survey, incorporated into the Business Chinese program, which would be a good way to prepare useful language skills for learners.

Keywords: Situations, Chinese Language Related Professions, Chinese Language Skills

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเติบโตของเศรษฐกิจจีนทำให้เกิดความร่วมมือทางการค้ากับนานาประเทศ โดยเฉพาะในทวีปเอเชียส่งผลให้ภาษาจีนในแต่ละภูมิภาคได้รับความนิยมสูงขึ้น นอกจากนี้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ล้นหลามไปแต่ละประเทศ ประกอบกับการลงทุนของจีนในแต่ละประเทศเกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ภาษาจีน ในประเทศไทยก็เช่นเดียวกันความต้องการบุคลากรทางภาษาจีนในภาคธุรกิจเป็นตัวกระตุ้นและผลักดันให้ภาษาจีนมีบทบาทสำคัญมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้จากการเปิดสอนรายวิชาภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะนั้นหลากหลายขึ้น เช่น การเปิดการเรียนการสอนในหลาย ๆ วิชาที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีนธุรกิจ ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว ภาษาจีนเพื่องานบริการ ภาษาจีนเพื่อการโรงแรม และภาษาจีนเพื่องานบริการทางการแพทย์ เป็นต้น นอกจากนี้ก็ยังมีเปิดสอนหลักสูตรภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นสาขาหรือคณะขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการบุคลากรทางด้านภาษาจีน ดังการศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนในระดับอุดมศึกษา ในประเทศไทยที่พบว่าหลักสูตรที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาของไทยส่วนใหญ่แม้จะใช้ชื่อว่าหลักสูตรภาษาจีนเป็นส่วนใหญ่ แต่มีแนวโน้มเป็นหลักสูตรสายวิชาชีพมากขึ้น (นริศ วศินานนท์, 2559) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับนันทนา กะสมหมาย (2559) ที่ได้บรรยายสภาพและปัญหาการสอนภาษาจีนในระดับอุดมศึกษาไว้ว่า “วิชาภาษาจีนในระดับอุดมศึกษาถูกเปิดขึ้นมาเพื่อสนองความต้องการในตลาดแรงงาน โดยเน้นที่ความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก สถาบันอุดมศึกษาของรัฐเปิดหลักสูตรภาษาจีนเป็นวิชาเอกโดยใช้เกณฑ์ศักยภาพทางวิชาการและเกณฑ์ความต้องการของตลาดเป็นสำคัญ และเน้นการจัดการเรียนการสอนไปในทิศทางที่สามารถตอบโจทย์ตลาดแรงงานได้ เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะและความสามารถเพียงพอ ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ง่ายมากยิ่งขึ้น” จะเห็นได้ว่าวิชาภาษาจีนที่ถูกเปิดสอนในระดับอุดมศึกษานั้นเริ่มเป็นรายวิชาที่สอดคล้องกับอาชีพหรือวงการต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งวิชาภาษาจีนเหล่านี้มีชื่อเรียกว่า “ภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ” ในภาษาจีนเรียกว่า “专门用途汉语教学” (จวนเหมินยั้งถู อันหยู่วเจี๋ยวเสวี่) หรือในภาษาอังกฤษเรียกว่า “Chinese for Specific Purpose” การเรียกเช่นนี้ได้เทียบเคียงมาจากภาษาอังกฤษที่ได้แบ่งภาษาอังกฤษทั่วไป (General English) และภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purpose) นั่นเอง เป็นรายวิชาที่สอนภาษาจีน ให้เป็นภาษาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งลักษณะรายวิชาจะเหมือนกับวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งมีลักษณะดังที่ Hutchinson and Waters (1987) กล่าวว่า การสอนภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะเป็นหลักที่มุ่งเน้นให้ไปตามความต้องการของผู้เรียนซึ่งอาจจะเป็นความต้องการที่แตกต่างกันเป็นวัตถุประสงค์เฉพาะกลุ่ม นอกจากนี้ Li (2011) กล่าวถึงความจำเป็นของการเรียนรู้ภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางไปทั่วโลก การเดินทางไปของชาวจีนเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ ทำให้ประชากรโลกมีความต้องการใช้ภาษาจีน

เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ความต้องการใช้ภาษาจีนเพื่อธุรกิจสายการบิน ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว ภาษาจีนสำหรับบริษัททัวร์ ภาษาจีนเพื่อการโรงแรม ภาษาจีนสำหรับการซื้อขายของเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการทั้งในและนอกประเทศจีนต่างมีความจำเป็นที่ต้องการใช้ภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับสายงานเหล่านี้โดยตรงเพื่อบริการนักท่องเที่ยวชาวจีน อาจกล่าวได้ว่าการเรียนการสอนและการจัดการอบรม “ภาษาจีนธุรกิจ” เป็นสายงานที่มีความจำเป็นในการบุกเบิกและพัฒนา แต่ทว่าการกำหนดหลักสูตร ออกแบบการสอนในวิชาประเภทนี้ไม่ว่าจะทำได้ดังหลักสูตรภาษาจีนทั่วไป เนื่องจากความต้องการเหล่านั้นต้องสอดคล้องกับสาขาวิชาและอาชีพที่เฉพาะทาง ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น นักวิชาการ และอาจารย์สอนภาษาจีนต่างนำเอาการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) เข้ามาใช้ในด้านการออกแบบหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนรายวิชา ดังนั้นเพื่อให้การออกแบบหลักสูตรภาษาจีนธุรกิจสอดคล้องกับความต้องการของสถานการณ์การใช้ภาษาในการทำงานมากที่สุดและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนมากที่สุด ข้อมูลจากการวิเคราะห์สถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพ ที่ใช้ภาษาจีนในการทำงาน (Target Situation Analysis: TSA) จะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบปรับปรุงหลักสูตรและกำหนดเนื้อหาของรายวิชาในหลักสูตรที่เปิดสอนได้

จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงใช้การสำรวจวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) เป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลบัณฑิตที่ใช้ภาษาจีนในการประกอบอาชีพที่จบการศึกษาจากหลักสูตรภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อศึกษาระดับสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพ รวมไปถึงการศึกษาเพื่อสำรวจระดับทักษะภาษาจีนที่มีความจำเป็นต้องใช้ในแต่ละตำแหน่งอาชีพของผู้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีนในตลาดแรงงานประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบการเรียนการสอนและปรับปรุงในรายวิชาของหลักสูตรภาษาจีนธุรกิจต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพของผู้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีน
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับทักษะภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพของผู้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีนในแต่ละอาชีพ
- 2.3 เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตร ออกแบบและปรับปรุงเนื้อหาวิชาภาษาจีนธุรกิจ

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ บัณฑิตที่จบการศึกษาจากหลักสูตรภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ทำงานในสายงานธุรกิจหรือสายงานอื่น ๆ ที่ใช้ภาษาจีนในการประกอบอาชีพ โดยมีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปี 2550-2562 จำนวนทั้งสิ้น 489 คน

กลุ่มตัวอย่างสุ่มโดยใช้ขนาดของของทาร์ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนบัณฑิตที่จบการศึกษาตั้งแต่ปี 2550-2562 เนื่องจากต้องการความครบถ้วนและข้อมูลที่เป็นปัจจุบันจึงเก็บข้อมูลจากบัณฑิตที่จบการศึกษาไปแล้ว 12 ปี ปัจจุบัน โดยเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 21 เริ่มดำเนินการเก็บแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 30 สิงหาคม 2563 จนถึงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามกระบวนการวิเคราะห์สถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพที่ดัดแปลงมาจากกระบวนการวิเคราะห์สถานการณ์เป้าหมายของ Munby (1978) โดยปรับให้เข้ากับสภาพของการเรียนการสอนภาษาจีนโดยอิงจากรูปแบบแบบสอบถามของ Liao (2007) เพื่อทำการศึกษาอาชีพและตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับภาษาจีนต่อสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 หมวด หมวดที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ หมวดที่ 2 เป็นการตอบแบบระดับความถี่ในการใช้ภาษาจีนในสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพต่าง ๆ แบบสอบถามดังกล่าวเป็นลักษณะรูปแบบการวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) ใช้มาตราส่วนประเมินค่าและการแปลความหมาย 5 ระดับคือ ใช้บ่อยที่สุด ใช้บ่อย ใช้ปานกลาง ใช้บ่อย และใช้น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validation) ซึ่งผ่านจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ข้อคำถามมีค่าความเที่ยงตรง (IOC) เท่ากับ 0.67-1.00 จากนั้นนำแบบทดสอบไปทดสอบหาความน่าเชื่อถือของเนื้อหา (Reliability) โดยการนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ (Tryout) กับนักศึกษาจำนวน 30 คน ก่อนที่จะนำแบบสอบถามนั้นไปใช้เก็บข้อมูลงานวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้เทคนิคการวัดค่าความสอดคล้องของแบบ (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยค่าที่ยอมรับได้จะต้องมีค่า Alpha (α) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2547) เพื่อตรวจสอบความแม่นยำและความเหมาะสมของแบบสอบถามว่าสามารถสื่อสารกับผู้ตอบได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้แก่กลุ่มประชากรเป้าหมายบัณฑิตที่จบการศึกษาจากหลักสูตรภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ทำงานในสายงานธุรกิจหรือสายงานอื่น ๆ ที่ใช้ภาษาจีนในการประกอบอาชีพที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 - 2562 เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์ในขั้นต่อไป และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นส่วนประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบรรยายลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจากแบบสอบถาม เพื่อเป็นการอธิบายค่าของข้อมูล โดยการนำเสนอในรูปแบบตาราง การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) สรุปในรูปแบบทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

4. ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 102 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 86.27 เพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 อายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.69 อายุ 25-35 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 69.91 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80) ผ่านการทดสอบระดับภาษาจีน HSK ระดับ 5 รองลงมาคือ HSK ระดับ 4 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 HSK ระดับ 6 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.86 HSK ระดับ 3 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพและสภาพการใช้ภาษาจีน

4.2.1 ตำแหน่งงาน อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 11 อาชีพ ดังตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 แจกแจงอาชีพ 11 อาชีพ จำนวนและร้อยละของบัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งอาชีพ	พนักงานขาย	ล่าม	ครู	ผู้ช่วย / เลขานุการ	พนักงานงานจัดซื้อจัดจ้าง	เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย	พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล	ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ / หัวหน้า	มัคคุเทศก์	พนักงานงานธุรกิจ	พนักงานงานต้อนรับ
จำนวน	22	13	11	7	7	7	6	5	5	4	3
ร้อยละ	21.57	12.75	10.70	6.68	6.68	6.68	5.88	4.90	4.90	3.92	2.94

นอกจากนี้ยังมี 8 อาชีพ ได้แก่ อาชีพพนักงานบัญชี พนักงานบริการลูกค้า พนักงานธนาคาร ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ข้าราชการ ผู้ช่วยกรรมการ ผู้จัดการ แพทย์ และพนักงานบริการหลังการขาย อาชีพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.98

4.2.2 ระดับตำแหน่งงาน คือ เป็นพนักงานธรรมดา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 67.65 ปฏิบัติหน้าที่ในระดับหัวหน้าจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ผู้จัดการแผนก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ครู/ ครูผู้ช่วย/ ครู คศ. 2 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ซุปเปอร์ไวเซอร์ (Supervisor) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.98 ตำแหน่งอื่น ๆ ตำแหน่งละ 1 คน รวมจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82

4.2.3 ประเภทกิจการ พบว่าประเภทกิจการที่มีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 21.75 คือกิจกรรมบริการอื่น ๆ แบ่งเป็นประเภทการศึกษาจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 การขายส่งและการขายปลีกการซ่อมยานยนต์และจักรยานยนต์จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 การขนส่งและสถานที่เก็บสินค้าจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ที่พักแรมและบริการด้านอาหารจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 การผลิต จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 กิจกรรมเกี่ยวกับก่อสร้างหรือซ่อมแซมจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 กิจกรรมด้านสุขภาพและงานสังคมสงเคราะห์จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 กิจกรรมทางการเงินและประกันภัยจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96 กิจกรรมการบริหารและบริการสนับสนุนอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96 ส่วนที่เหลือประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน อาชีพละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.98 ประกอบด้วยประเภทการก่อสร้าง ศิลปะความบันเทิงและนันทนาการ กิจกรรมการจ้างงานในครัวเรือน กิจกรรมการผลิตสินค้าและบริการที่ทำขึ้นเองเพื่อใช้ในครัวเรือนและกิจกรรมขององค์กรระหว่างประเทศและภาคีสมาชิก

4.2.4 รูปแบบหรือช่องทางการใช้ภาษาจีนจากการสำรวจ พบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่มีรูปแบบการใช้ภาษาจีนแบบพูดคุยด้วยวาจาต่อหน้า (Face to Face) คิดเป็นร้อยละ 88.2 รองลงมาคือใช้เครื่องมือการพูดคุยบนอินเทอร์เน็ต (We Chat/ QQ/ Skype) คิดเป็นร้อยละ 63.7 อันดับที่ 3 คือการใช้ภาษาผ่านการพูดคุยผ่านโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 49 นอกจากนี้ยังพบว่า บัณฑิตยังมีรูปแบบการใช้ภาษาแบบการส่งข้อความอีเมลหรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นการรับส่งโต้ตอบกัน 2 หรือมากกว่า 2 ฝ่ายขึ้นไปนอกเหนือจากนี้ยังมีการสื่อสารทางเดียวผ่านการแปลเอกสารจากภาษาไทยสู่ภาษาจีน หรือจากภาษาจีนสู่ภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 29.4 และยังมี การสื่อสารผ่านการเขียนเอกสารชนิดต่าง ๆ (รายงาน / ประกาศของ บริษัท) คิดเป็นร้อยละ 17.6

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพ และระดับการใช้ทักษะภาษาจีน

การใช้ภาษาจีนในสถานการณ์ต่าง ๆ มีการกำหนดให้เลือกระดับในการใช้ของแต่ละทักษะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) (สิน พันธุ์พินิจ, 2554) เป็นการแบ่งความถี่การใช้

5 ระดับ ได้แก่ บ่อยที่สุด บ่อยปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จากนั้นรวบรวมคะแนนของระดับการใช้ที่ได้ นำผลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและทำการแปลความหมายของระดับเฉลี่ย โดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย		แปลความหมาย
4.21 - 5.00	มีความถี่ในการใช้	บ่อยที่สุด
3.41 - 4.20	มีความถี่ในการใช้	บ่อย
2.61 - 3.40	มีความถี่ในการใช้	ปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความถี่ในการใช้	น้อย
1.00 - 1.80	มีความถี่ในการใช้	น้อยที่สุด

เมื่อได้ความหมายของค่าเฉลี่ยแล้วจึงทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยภาพรวมการใช้ภาษาจีนของบัณฑิต จากนั้นหาค่าเฉลี่ยโดยจำแนกแต่ละทักษะ วิเคราะห์ที่เชื่อมโยงกับแต่ละอาชีพ เพื่อศึกษาว่าอาชีพแต่ละอาชีพมีความถี่การใช้ทักษะภาษาจีนในมากที่สุด และใช้ในสถานการณ์ในมากที่สุด

จากการสำรวจภาพรวมพบว่า ภาพรวมการใช้ภาษาจีนของบัณฑิตส่วนใหญ่ใช้ภาษาจีนบ่อยที่สุด (ใช้ทุกวัน) จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 56.86 ใช้บ่อย (ตามความต้องการของงาน) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ใช้ปานกลาง (นาน ๆ ครั้ง) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.86 ใช้บ่อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 ไม่พบบัณฑิตที่ไม่ใช้เลย

ในการสำรวจการใช้ทักษะภาษาจีนกับอาชีพต่าง ๆ นั้นได้มีการเก็บข้อมูลทักษะที่มีการใช้ภาษาจีนมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม คือทักษะการพูด (ค่าเฉลี่ย 3.12) รองลงมา คือ ทักษะการฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ลำดับที่ 3 คือทักษะการอ่าน (ค่าเฉลี่ย 2.99) และลำดับที่ 4 ทักษะการเขียน (ค่าเฉลี่ย 2.79) เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับทักษะภาษาจีนทั้ง 4 ทักษะ ลำดับต่อไปจะนำเสนอผลการสำรวจโดยจำแนกเป็นทักษะ ดังนี้

4.3.1 ทักษะการพูด พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับใช้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) และผลการใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เรียงลำดับดังนี้ อยู่ในระดับใช้บ่อย ได้แก่ การพูดในสถานการณ์ใช้ในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) การพูดให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้าหรือบุคคลทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.52) การเจรจาปรึกษารอหรือกับลูกค้าหรือพาร์ทเนอร์ทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.41) อยู่ในระดับใช้ปานกลาง ได้แก่ พูดนำเสนอหรือแนะนำ (เช่น สรรพคุณสินค้า ผลิตภัณฑ์ฯ) (ค่าเฉลี่ย 3.37) สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระหว่างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.32) โทรศัพท์-รับโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.18) สื่อสารกับหัวหน้าในระหว่างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.06) ติดต่อนในสังคมทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 2.89) พูดเสนอความคิดเห็น อภิปรายร่วม หรือกันในที่ประชุมภายในองค์กร/บริษัท (ค่าเฉลี่ย 2.72) อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การติดต่อสื่อสารกับพนักงานในองค์กรหรือบริษัทต่าง ๆ และรัฐบาล (ค่าเฉลี่ย 2.60) บรรยายในงานประชุมกล่าวรายงาน กล่าวสุนทรพจน์ (ค่าเฉลี่ย 2.24)

อาชีพที่มีการใช้ทักษะการพูดภาษาจีนในสถานการณ์ต่าง ๆ ความถี่การใช้เรียงตามลำดับเกณฑ์การใช้ดังนี้ อยู่ในระดับใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ อาชีพมัคคุเทศก์ อาชีพนี้จะใช้ทักษะการพูดในสถานการณ์พูดให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้า ผู้คนทั่วไป อาชีพพนักงานบริการลูกค้า ใช้ทักษะการพูดในสถานการณ์ 1) ติดต่อนในสังคมทั่วไป 2) เจรจา ปรึกษารอหรือกับลูกค้าหรือพาร์ทเนอร์ทางธุรกิจ 3) ล่าม (แปลด้วยวาจา) 4) พูดให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้า หรือผู้คนที่ 5) โทรศัพท์-รับโทรศัพท์ อาชีพพนักงานธนาคารใช้ในสถานการณ์ 1) เจรจา ปรึกษารอหรือกับลูกค้าหรือพาร์ทเนอร์ทางธุรกิจ 2) พูดให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้า หรือผู้คนที่ 3) อาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการใช้ในสถานการณ์เจรจา ปรึกษารอหรือกับลูกค้าหรือพาร์ทเนอร์ทางธุรกิจ อาชีพข้าราชการใช้ในสถานการณ์พูดคุยในชีวิตประจำวัน อาชีพแพทย์ใช้ในสถานการณ์สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระหว่างการทำงาน อาชีพพนักงานบริการหลังการขายมักจะใช้ภาษาจีนในสถานการณ์ต่อไปนี้ 1) พูดคุยในชีวิตประจำวัน 2) สื่อสารกับหัวหน้าในระหว่างการทำงานแต่ละสถานการณ์ ส่วนอาชีพล่ามนั้นพบว่าใช้ในสถานการณ์การแปลด้วยวาจา

ทักษะการพูดที่จัดอยู่ในระดับใช้บ่อยได้แก่อาชีพครูใช้ในสถานการณ์พูดคุยในชีวิตประจำวัน พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล ใช้ในสถานการณ์ 1) สื่อสารกับหัวหน้าในระหว่างการทำงาน 2) คุยกับผู้อื่นผ่านเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต เช่น ไลน์ วิแชท ไอจี แมสเสจ เพชบุ๊กอินบ็อกซ์ อาชีพพนักงานขายใช้ในสถานการณ์พูดให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้าหรือผู้คนที่ไป อาชีพพนักงานต้อนรับใช้ในสถานการณ์พูดให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ลูกค้า หรือผู้คนที่ไป อันดับสุดท้ายคือระดับใช้ปานกลางได้แก่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใช้ในสถานการณ์ 1) พูดคุยในชีวิตประจำวัน 2) ติดต่อกับลูกค้า 3) เจรจาปรึกษาหารือกับลูกค้าหรือพาร์ทเนอร์ทางธุรกิจ

4.3.2 ทักษะการฟัง พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับใช้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และผลการใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เรียงลำดับดังนี้ อยู่ในระดับใช้บ่อยคือสถานการณ์การใช้ในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) อยู่ในระดับใช้ปานกลางคือการฟังความต้องการหรือปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.31) ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุกระจายเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.29) การรับโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.08) อยู่ในระดับใช้น้อยที่สุด คือ การฟังการประชุมการบรรยาย การรายงาน (ค่าเฉลี่ย 2.45)

อาชีพที่ใช้ทักษะการฟังภาษาจีนในสถานการณ์ต่าง ๆ ความถี่ในการใช้เรียงตามลำดับเกณฑ์การใช้ดังนี้ อาชีพที่มีเกณฑ์การใช้ระดับใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ พนักงานงานบริการลูกค้า ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ข้าราชการและพนักงานหลังการขาย อาชีพที่มีการใช้ระดับใช้ปานกลาง ได้แก่ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ อาชีพที่มีความถี่การใช้ในสถานการณ์ด้านการฟังมากที่สุด คือ พนักงานบริการลูกค้า และมีการใช้ในสถานการณ์ ดังนี้ 1) ฟังในชีวิตประจำวัน 2) ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุกระจายเสียง 3) ฟังการประชุม การบรรยาย การรายงาน 4) รับโทรศัพท์ 5) ฟังการบรรยายแนะนำบริษัท องค์กร หรือผลิตภัณฑ์ 6) ฟังความต้องการ/ปัญหาของลูกค้า

4.3.3 ทักษะการอ่าน พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับใช้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) และผลการใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เรียงลำดับดังนี้ อยู่ในระดับบ่อย ได้แก่ สืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.69) ระดับการใช้ปานกลาง ได้แก่ อ่านจดหมายอีเมล หนังสือต่าง ๆ (เช่น หนังสือเชิญ หนังสืออวยพร เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.06) อ่านเอกสารภายในบริษัท หรือองค์กร (เช่น แผนการทำงาน ใบรายงานต่าง ๆ เงื่อนไข กฎเกณฑ์ และประกาศ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 3.06) อ่านใบเสร็จ หรือหลักฐานการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.90) อ่านสัญญา ข้อตกลง (ค่าเฉลี่ย 2.64) อยู่ในระดับใช้น้อยคือสถานการณ์อ่านหนังสือพิมพ์ อ่านหนังสือ นิตยสาร บทความเฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 2.58)

ผลการสำรวจอาชีพที่มีการใช้ภาษาจีนในทักษะการอ่านตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเรียงลำดับความถี่ตามเกณฑ์มีดังนี้ อาชีพที่มีการใช้ในระดับใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ พนักงานบริการลูกค้าใช้ในสถานการณ์ 1) อ่านหนังสือพิมพ์ อ่านหนังสือ นิตยสาร บทความเฉพาะทาง 2) อ่านจดหมาย อีเมล หนังสือต่าง ๆ (เช่น หนังสือเชิญ หนังสืออวยพร เป็นต้น) พนักงานบริการหลังการขายใช้ในสถานการณ์ 1) อ่านเอกสารภายในบริษัท หรือองค์กร (เช่น แผนการทำงาน รายงาน ใบรายงานต่าง ๆ เงื่อนไข กฎเกณฑ์ และประกาศ เป็นต้น) 2) สืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต อาชีพที่มีการใช้ทักษะการอ่านในระดับใช้บ่อยได้แก่พนักงานธุรกิจ ใช้ในสถานการณ์สืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ต อาชีพที่มีการใช้ระดับใช้ปานกลาง คือ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ โดยมีการใช้ในสถานการณ์อ่านจดหมาย อีเมล หนังสือต่าง ๆ (เช่น หนังสือเชิญ หนังสืออวยพร เป็นต้น)

4.3.4 ทักษะการเขียน พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับใช้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) และผลการใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เรียงลำดับดังนี้ อยู่ในระดับใช้บ่อยได้แก่คุยกับผู้อื่นผ่านเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต เช่น ไลน์ วิแชท ไอจี แมสเสจ เพชบุ๊กอินบ็อกซ์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับใช้ปานกลาง ได้แก่ แปลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (เช่น จดหมาย ในบริษัท แผนงาน รายงาน ประกาศต่าง ๆ เอกสารเชิงธุรกิจ สัญญา) (ค่าเฉลี่ย 2.85) เขียนเอกสารภายในบริษัท หรือองค์กร (เช่น แผนการทำรายงานใบรายงานต่าง ๆ เงื่อนไข กฎเกณฑ์ และประกาศ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 2.73) เขียนจดหมาย อีเมล หนังสือต่าง ๆ (เช่น หนังสือเชิญ หนังสืออวยพร เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ย 2.68) อยู่ในระดับน้อยได้แก่เขียนอธิบายแนะนำผลิตภัณฑ์

หรือบริการอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.55) เขียนใบเสร็จหรือหลักฐานการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.50) และการเขียนและเซ็นสัญญา
ข้อตกลง ข้อร่วมมือ (ค่าเฉลี่ย 2.38)

อาชีพที่ใช้ทักษะการเขียนภาษาจีนในสถานการณ์ต่าง ๆ ความถี่ในการใช้เรียงตามลำดับเกณฑ์การใช้ ดังนี้
อยู่ในระดับใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ พนักงานบัญชี ใช้ในสถานการณ์คุยกับผู้อื่นผ่านทางเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต เช่น ไลน์ วีแชท
ไอจีแมสเสจ เพชบุ๊กอินบ็อกซ์ พนักงานบริการหลังการขายใช้ในสถานการณ์ 1) เขียนจดหมาย อีเมล หนังสือต่าง ๆ (เช่น
หนังสือเชิญ หนังสืออวยพร เป็นต้น) 2) คุยกับผู้อื่นผ่านเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต เช่น ไลน์ วีแชท ไอจีแมสเสจ เพชบุ๊ก
อินบ็อกซ์ ในส่วนของสถานการณ์การคุยกับผู้อื่นผ่านเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามจากการศึกษายังพบอีก 2 อาชีพ
ที่มีความถี่การใช้บ่อยที่สุดคืออาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจใช้ในและพนักงานจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้สถานการณ์คุยกับ
ผู้อื่นผ่านเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต เช่น ไลน์ วีแชท ไอจีแมสเสจ เพชบุ๊กอินบ็อกซ์ มีการใช้ในบ่อยในอาชีพผู้ช่วย/เลข/
งานธุรการ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยและผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ

4.4 แนวทางการจัดการเรียนการสอนตามผลงานวิจัยที่ได้รับ

เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตร ออกแบบและปรับปรุงเนื้อหาวิชาภาษาจีนธุรกิจ ด้านหลักสูตร
การออกแบบหลักสูตรควรกำหนดรายวิชาให้อยู่ในกลุ่มวิชาบังคับเพื่อพัฒนาทักษะภาษาด้านการพูด การฟัง การอ่านและ
การเขียนที่เกี่ยวข้องกับวิชาเฉพาะในแต่ละสาขาอาชีพ เพื่อให้สามารถใช้ในการทำงานจริง

ด้านการกำหนดเนื้อหาประจำวิชา ผู้สอนสามารถนำผลการสำรวจไปใช้เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้
ในรายวิชาให้สอดคล้องกับอาชีพที่พบ เช่น วิชาล่าม หรือการแปล วิชาภาษาจีนเพื่องานอาชีพ วิชาภาษาจีนเพื่องานธุรกิจ
 เป็นต้น จากนั้นศึกษาสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพที่อาชีพเหล่านี้ต้องเจอ เพื่อเลือก
เนื้อหาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์จริง

ด้านวิธีการจัดการเรียนการสอนเมื่อทราบเนื้อหาและวัตถุประสงค์รายวิชาที่แน่ชัดแล้ว สิ่งที่มาคือ
กำหนดวิธีการสอนและการเรียนรู้ในแต่ละรายวิชาว่าควรเน้นทักษะใด เพื่อให้ผลการจัดการเรียนการสอนตรงกับสถานการณ์
ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพที่ผู้เรียนจะต้องเจอในอนาคต เช่น การวางแผนการสอนวิชาภาษาจีน
สำหรับงานอาชีพสามารถกำหนดเนื้อหาทางอาชีพให้สอดคล้องกับอาชีพเจ้าหน้าที่ประสานงาน ผู้ช่วยเลข หรือพนักงาน
บริการลูกค้า เป็นต้น จากนั้นนำสถานการณ์ที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ว่าตำแหน่งเหล่านี้ใช้ภาษาจีนในสถานการณ์ใดบ้าง

เรียงลำดับความสำคัญ จากนั้นกำหนดทิศทางการฝึกฝนทักษะที่จำเป็น และกิจกรรมที่สามารถสร้างทักษะเหล่านี้ได้ เช่น
การสอดแทรกทักษะการฟังพูดในสถานการณ์ขาย ประสานงานในรายวิชาทักษะทางภาษาในชั้นปีที่ 1-2 เป็นต้น

5. สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายผลตามข้อค้นพบของวัตถุประสงค์การทำวิจัยดังต่อไปนี้

5.1 การจัดระดับสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพจะต้องจัดตามตำแหน่งอาชีพ
ซึ่งแต่ละอาชีพมีเนื้อหาการทำงานที่ต่างกัน มีสถานการณ์การทำงานต่างกัน จึงทำให้แต่ละอาชีพมีความแตกต่างกันตาม
ลักษณะอาชีพ จากการแบ่งทักษะการใช้งานที่ใช้บ่อยที่สุดของแต่ละอาชีพพบว่า

อาชีพกลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มอาชีพที่มีลักษณะการใช้ภาษาจีนทักษะเดียว ๆ เป็นหลัก สามารถจัดได้ดังนี้ อาชีพ
ที่เน้นทักษะการพูด ได้แก่ มัคคุเทศก์ พนักงานธนาคาร ล่าม ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ/หัวหน้า ครู พนักงานแผนกทรัพยากร
บุคคล พนักงานขาย พนักงานต้อนรับ อาชีพเน้นทักษะการอ่าน ได้แก่ พนักงานธุรกิจ อาชีพที่เน้นทักษะการเขียน ได้แก่
พนักงานบัญชีพนักงานจัดซื้อจัดจ้าง ผู้ช่วยเลขานุการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย

อาชีพกลุ่มที่ 2 เป็นอาชีพที่ลักษณะการใช้ภาษาจีนแบบทักษะคู่ กล่าวคือเป็นอาชีพที่มีการใช้ทักษะการพูด และการฟังควบคู่คือ ข้าราชการ ทักษะการพูดและการอ่านคือ แพทย์ ทักษะการพูดและการเขียนคือ พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล

อาชีพกลุ่มที่ 3 เป็นอาชีพที่มีการใช้ทักษะ 3 ทักษะในการประกอบอาชีพ ซึ่งมีการใช้ทักษะการพูด การฟัง และการอ่านคือ พนักงานบริการลูกค้า ทักษะการพูด การฟังและการเขียนคือ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

อาชีพกลุ่มที่ 4 เป็นอาชีพที่มีการใช้ทักษะครบทั้ง 4 ทักษะ นั่นก็คือทักษะการพูด การฟัง การอ่านและการเขียน ได้แก่ พนักงานบริการหลังการขายและผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ

นอกจากนี้ยังพบว่าแต่ละอาชีพที่ใช้ทักษะเดียวกันแต่มีการใช้สถานการณ์ที่แตกต่างและเหมือนกันในสถานการณ์ที่ใช้บ่อยที่สุดและบ่อยดังนี้ ทักษะการพูดในสถานการณ์พูดในชีวิตประจำวัน ได้แก่ อาชีพข้าราชการ วิศวกร แพทย์ พนักงานหลังการขาย ครูและผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ/หัวหน้า เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการสำรวจสถานการณ์ที่เป้าหมายของ Liao (2007) ที่สำรวจผู้ใช้ภาษาจีนในการทำงานธุรกิจในประเทศจีนที่มีการใช้ทักษะทางภาษา สถานการณ์การใช้ภาษาที่ต่างกันตามตำแหน่งอาชีพและสายงานธุรกิจ ทั้งนี้ความต่างขึ้นอยู่กับตำแหน่งของแต่ละอาชีพ ซึ่งส่งผลต่อบุคคลเป้าหมายในการใช้ภาษา จึงทำให้รูปแบบการใช้ภาษา ช่องทางการใช้ภาษา และทักษะภาษาจีนที่ใช้ของแต่ละอาชีพก็มีความต่างกัน ซึ่งสิ่งที่สำรวจพบในสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพของแต่ละทักษะเหล่านี้สามารถแปลงเป็นความต้องการในอนาคตของผู้เรียนได้ ดังที่ Zhang (2006) ได้กล่าวว่าในสถานการณ์เป้าหมายของภาษาจีนธุรกิจผู้ใช้ภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารจะต้องมีทักษะความสามารถในการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง ทักษะเหล่านี้จะแสดงให้เห็นในด้านของการใช้ภาษาจีน ดังนั้น ความสามารถในการสื่อสารภาษาจีนธุรกิจจะต้องเน้นภาษาเป็นหลักผสมผสานกับความรู้เฉพาะทางด้านธุรกิจและความสามารถในการใช้ภาษาข้ามวัฒนธรรม ซึ่งทักษะการสื่อสารภาษาจีนธุรกิจนั้นแบ่งเป็น 4 อันดับตามประเภทสมรรถนะทางภาษา ดังนี้ 1) ทักษะการสื่อสารทางด้านมารยาทสังคม เช่น การต้อนรับทักทายแนะนำ ขอโทษ อวยพร สิ่งเหล่านี้คือทักษะทางภาษาขั้นพื้นฐานที่นักธุรกิจหรือผู้ที่มีอาชีพเกี่ยวข้องกับธุรกิจจะต้องมี 2) ทักษะการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เช่น การซื้อของ ถามทาง จองตั๋ว เรียกรถ รับการรักษาในโรงพยาบาล การติดต่อสื่อสาร การนัดหมาย การติดต่อสื่อสารกันในลักษณะชีวิตประจำวันในทักษะนี้จะทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลราบรื่นและขจัดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน 3) ทักษะการสื่อสารข้อมูลทางธุรกิจ มักจะแสดงออกมาในด้านการแสดงความสามารถทางภาษาในการเล่า บรรยาย สอบถาม เช่น แนะนำบริษัท อธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์ สอบถามราคา เสนอราคา ขอความคิดเห็น และการบอกเล่าความคิดเห็น 4) ทักษะการเจรจา ซึ่งพื้นฐานของทักษะนี้คือความสามารถทางภาษาในการวิเคราะห์สิ่งที่ซับซ้อนขึ้น การพิสูจน์หรือการพูดโน้มน้าว อย่างเช่น การต่อรองราคา การปรึกษารื้อกันในการกำหนด หรือแก้ไขแผนงาน การอภิปรายวิธีการร่วมมือขององค์กร การประเมินสิ่งของหรือบุคคล เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรทางด้านภาษาจีนที่สำรวจมีการใช้ทักษะภาษาจีนในขั้นที่ 1-4 ถึงแม้ว่าจะมีการใช้ในขั้นที่ 2 มากที่สุด เห็นได้จากการใช้ทักษะการฟังพูดในชีวิตประจำวัน นั่นก็เพราะว่าสิ่งที่เป็นพื้นฐานนี้จะช่วยขจัดอุปสรรคการสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้การทำงานและชีวิตราบรื่นนั่นเอง

5.2 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าในแต่ละอาชีพมีระดับการใช้ทักษะภาษาจีน 4 ทักษะในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน และมีความถี่การใช้ที่ต่างกันไปตามอาชีพและลักษณะการทำงาน ทักษะที่ใช้บ่อยที่สุด คือ ทักษะการฟังสถานการณ์ ใช้ฟังในชีวิตประจำวัน ค่าเฉลี่ย 3.88 และลำดับที่ 2 และ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือทักษะการพูดในสถานการณ์พูดคุยในชีวิตประจำวัน และทักษะการเขียนในสถานการณ์คุยกับผู้อื่นผ่านเครื่องมือทางอินเทอร์เน็ต เช่น ไลน์ วิแชท ไลน์แอสเสจ เพชบุ๊กอินบ็อกซ์ ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนสถานการณ์ที่ใช้บ่อยที่สุดคือ ทักษะการพูดสถานการณ์บรรยายในงานประชุม กล่าวรายงาน กล่าวสุนทรพจน์ ค่าเฉลี่ย 2.24 รองลงมาคือทักษะการเขียนสถานการณ์การเขียนและเซ็นสัญญา ข้อตกลง

ข้อร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 2.38 และสุดท้ายคือทักษะการฟังสถานการณ์ ฟังการประชุม การบรรยาย การรายงาน ค่าเฉลี่ย 2.45 จะเห็นได้ว่าใน 3 สถานการณ์ที่ช่วยที่ส่วนนี้ส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาที่สอดคล้องกับภาษาจีนพื้นฐานซึ่งเป็นการปูพื้นฐานใน 4 ทักษะ ซึ่งการเรียนการสอน ในส่วนนี้มักจะถูกออกแบบในช่วงชั้นปีที่ 1 และ 2 ดังนั้น รายวิชาภาษาจีนพื้นฐานที่เป็นรากฐานการต่อยอดภาษาจีนธุรกิจยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญ โดยจะต้องออกแบบให้ครบทั้ง 4 ทักษะ เพื่อวางรากฐานที่มั่นคงให้ต่อการเรียนรู้ภาษาจีนธุรกิจในรายวิชาต่าง ๆ นอกจากนี้การเรียนวิชาภาษาจีนพื้นฐานในชีวิตประจำวันยังมีความจำเป็นเนื่องจากลักษณะการทำงานในชีวิตจริงภาษาจีนที่ใช้ในการสื่อสารนอกจากจะใช้ในการพูดคุยเรื่องงานแล้ว ยังต้องใช้ภาษาจีนกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้าในส่วนของชีวิตประจำวันอีกด้วย

ดังที่ผลงานวิจัยของ จรัสศรี จิรภาส (2550) กล่าวว่า หนึ่งใน การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพหลักสูตรภาษาจีนในระดับอุดมศึกษาควรเน้นการเพิ่มความเข้มข้นของหลักสูตร คือ การเพิ่มความเข้มข้นของรายวิชาพื้นฐานในที่นี้ ได้แก่ วิชา ภาษาจีนพื้นฐาน ส่วนมากกำหนดให้เป็นวิชาพื้นฐาน 1-4 (คือมีการศึกษาต่อเนื่อง 1-4 รายวิชา) ซึ่งเนื้อหาในรายวิชาพื้นฐานดังกล่าวเน้นทักษะทางภาษาทั้ง 4 ทักษะ อีกทั้งยังเน้นโครงสร้างไวยากรณ์ การอ่านเขียนความเรียงเพื่อพัฒนาทักษะการอ่านและควรมีเนื้อหาของการสนทนาด้วยแต่ไม่เน้นทักษะการฟัง ซึ่งทักษะการฟังควรจัดให้อยู่ในรายวิชาการฟังภาษาจีน โดยเฉพาะ ลำดับการจัดการเรียนรู้ในรายวิชาภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เช่นนี้ Zhang, Zhang and Gao (2016) ได้กล่าวว่า หัวใจสำคัญของวิชาภาษาจีนเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะก็คือสิ่งที่จำเป็นที่สุดสามารถเรียนรู้ได้ก่อน และควรเรียนรู้องค์ประกอบสำคัญและทักษะสำคัญของภาษาที่มีความจำเป็นมากที่สุดก่อน

5.3 จากผลการวิจัยการวิเคราะห์สถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพที่สามารถนำไปปรับปรุงการจัดการรายวิชาในหลักสูตรได้ กล่าวคือหลักสูตรการอาชีพที่มีความต้องการบุคลากรด้านภาษาจีนในอดีต อาจมีความต้องการในอาชีพที่ไม่หลากหลายเท่าปัจจุบัน จึงทำให้รายวิชาหรือเนื้อหาวิชาอาจจะไม่ครอบคลุมถึงเนื้อหาอาชีพเหล่านี้ เช่น พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานบริการหลังการขาย เป็นต้น ดังนั้นการจัดให้มีเนื้อหาของอาชีพเหล่านี้สอดแทรกไปในวิชาภาษาจีนธุรกิจจึงเป็นแนวทางที่ดีในการเตรียมความพร้อมทักษะทางภาษาให้แก่ผู้เรียน

ดังที่งานวิจัยของจรัสศรี จิรภาส (2550) กล่าวถึงความเข้มข้นของหลักสูตรภาษาจีน ควรจัดหลักสูตรให้เป็นเอกเทศต้องการเน้นด้านภาษาศาสตร์และวรรณคดีหรือเน้นไปทางด้านภาษาจีนเพื่อธุรกิจ รายวิชาที่เปิดสอนก็ควรเป็นรายวิชาต่าง ๆ ที่สามารถเสริมการเรียนรู้ด้านนั้น อัญชลี จันท์เสมอ, วาสนา นามพงศ์, สมบุญ ปิยะสินธ์ชาติ, อภิสิทธิ์ ฤกษ์อนันต์, ศุภชัย จังศิริวิทยากร, เจริญ ธิ เจริญ, และ เฉิน ธิ บี้ก ถาว (2559) กล่าวว่าหลักสูตรภาษาต่างประเทศยังมีลักษณะที่ลงรายละเอียด เช่นหลักสูตรที่เน้นและจัดลำดับเนื้อหาตามโครงสร้างภาษา (Structural Syllabus) หน้าที่ในการสื่อความหมาย (Functional Syllabus) สถานการณ์การใช้ภาษา (Situational Syllabus) ภาระงาน (Task-based Syllabus) เนื้อหาสาระวิชาการศาสตร์อื่น (Content-based Syllabus) หรือเน้นที่ละทักษะ (Skill-based Syllabus) (Brown, 1995) ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นตัวกำหนดเป้าประสงค์ของการเรียนการสอนภาษา บทบาทครู บทบาทผู้เรียน การเลือกใช้สื่อการเรียนการสอน รวมทั้งการวัดผลประเมินผลของแต่ละประเภทของหลักสูตร (Graves, 2000) เพื่อให้ครอบคลุมทักษะในศตวรรษที่ 21

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

6.1.1 จากผลวิจัยระดับสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพสามารถนำไปประกอบการออกแบบรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนว่าควรจะออกแบบเนื้อหา หรือปรับปรุงเนื้อหาการเรียนรู้อย่างไรให้เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น รายวิชาการพูดภาษาจีนในที่ประชุมชน หรือการฟังการพูดภาษาจีนธุรกิจ วิชาการเขียนภาษาจีน การเขียนภาษาจีนธุรกิจ และวิชาการแปลภาษาจีนธุรกิจ

6.1.2 การนำผลการใช้ภาษาในสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน โดยการจัดสรรและคัดเลือกเนื้อหาในรายวิชาของหลักสูตรอาจจะต้องคำนึงถึงอาชีพเหล่านี้มากขึ้น เช่น พนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานประสานงาน (แอดมิน) พนักงานขาย พนักงานจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งปัจจุบันเป็นอาชีพที่มีความต้องการในตลาดค่อนข้างสูง ควรศึกษาสถานการณ์ที่บัณฑิตจะต้องเจอในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอาชีพเพื่อนำมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน เป็นต้น

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ควรศึกษาระดับทักษะการฟังพูดในชีวิตประจำวันในการประกอบอาชีพว่าผู้ใช้ภาษาจีนใช้ทักษะเหล่านี้กับกลุ่มคนประเภทใด ภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร และมีลักษณะการใช้ที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ มีเอกลักษณ์หรือจุดเด่นอย่างไรเพิ่มเติม

6.2.2 การวิจัยครั้งต่อไปสามารถวิเคราะห์ระดับการใช้ทักษะภาษาจีน 4 ทักษะ จากกิจกรรมที่ทำงาน เพื่อวิเคราะห์ถึงเอกลักษณ์ทางภาษาและสมรรถนะทางภาษาที่ปรากฏในแต่อาชีพเพิ่มเติม

7. รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- จรสศิริ จิรภาส. (2550). ศักยภาพของบัณฑิตภาษาจีนระดับอุดมศึกษาและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรภาษาจีนระดับอุดมศึกษาให้ได้ประสิทธิภาพ. *วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์*, 2(3), 39-49.
- นริศ วศินานนท์. (2559). การศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนภาษาจีนระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย. *วารสารจีนศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 9(2), 263-287.
- นันทนา กะหมายสม. (2559). บทบาทอาจารย์ผู้สอนในบริบทใหม่ที่เปลี่ยนไปในศตวรรษที่ 21 กับการสอนภาษาจีนในสถาบันอุดมศึกษาไทย. *พินเนศวร์สาร*, 12 (2), 187-197.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย Research Methodology*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- อัญชลี จันทร์เสม, วาสนา นามพงศ์, สมบุญ ปิยะสินธ์ชาติ, อภินันท์พร ฤกษ์อนันต์, ศุภชัย จังศิริวิทยากร, เจริญ ธิ เจริญ, และ เลื่อน ธิ บิ๊ก ถาว. (2559). ทักษะในศตวรรษที่ 21 กับการจัดการศึกษาภาษาต่างประเทศ: จากนโยบายถึงผู้สอน. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 9(2), 114-123.

ภาษาอังกฤษ

- Brown, J. D. (1995). *The Elements of Language Curriculum: A Systematic Approach to Program Development*. Boston, MA: Heinle & Heinle.
- Grave, K. (2000). *Designing Language Courses: A Guide for Teachers*. Boston, MA: Heinle & Heinle.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A Learner-Centered Approach*. Cambridge: Cambridge University Press. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511733031>
- Li, Q. (2011). Teaching Chinese for specific purposes and its textbook compilation. *Journal of Applied Linguistics*, (3), 112-114. doi: 10.16499/j.cnki.1003-5397.2011.03.016

- Liao, C. (2007). *The Research of the Individual Situations of using Chinese of the Business in china— Utilizing the Theory and Method of Target Needs Analysis in Chinese* (Master's thesis). Beijing Language and Culture, Beijing. Retrieved from <http://cdmd.cnki.com.cn/Article/CDMD-10032-2007162082.htm>
- Munby, J. (1978). *Communicative Syllabus Design*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Zhang, L. (2006). A Need Analysis in Teaching Business Chinese. *Journal of Language Teaching and Linguistic Studies*, (3), 57-58.
- Zhang, L., Zhang, Y., & Gao Y. (2016). *Chinese for Specific Purposes*. n.p.: Beijing Language and Culture University Press.